

Débat

Maturité UX et utilisation de ChatBots dans la relation client :
vos retours d'expérience



#1

**Quels problèmes d'UX/CX
peut-on rencontrer avec les ChatBots ?**

#1 Facteurs pouvant occasionner une mauvaise UX/CX

- L'agent n'est pas pertinent
- L'agent n'est pas accessible
- L'agent ne comprend pas la question
- L'agent n'est pas outillé pour répondre
- L'agent trompe ou manipule l'utilisateur
- L'agent fait perdre plus de temps qu'il n'en fait gagner
- Il n'existe pas d'autre alternative de contact/assistance/service

#2

Quelles bonnes pratiques UX/CX
doit-on respecter dans la conception des ChatBots ?

#2 Recommandations UX/CX

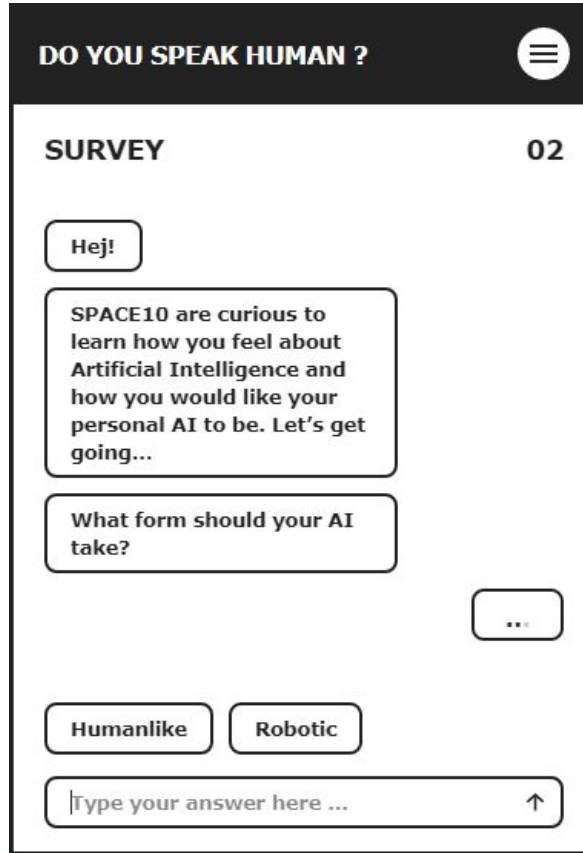
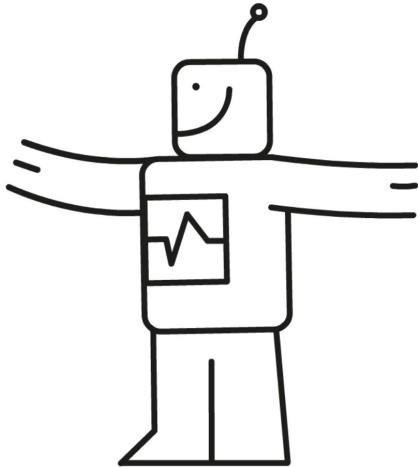
- Etudier les besoins en amont → utilisateurs cibles, scénarios d'usages...
- Donner les moyens de comprendre / s'adapter à l'utilisateur → modèle IHM
- Donner les moyens d'apprendre / s'améliorer → intelligence artificielle
- Donner une personnalité → persona
- Utiliser toutes les données disponibles → historique, localisation, client data...
- Tenir compte du feedback des utilisateurs → tests utilisateurs, logs, surveys...

#3

**Quels bons/mauvais exemples
de ChatBots avez-vous déjà rencontrés ?**

#3 Do you speak Human?

<http://doyouspeakhuman.com/>



What form should your AI take?



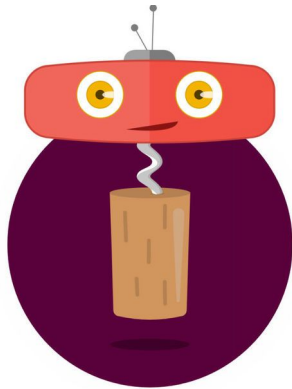
72% Humanlike
28% Robotic

Should your AI be able to detect and react to emotions?



84% Yes
16% No

#3 Les sommeliers de la Foire aux Vins 2017



"Votre caviste personnel"
(Carrefour et ses sites dédiés)



Tom (Leclerc)



Balthus (Lidl)

#3 LARA de Meetic

<https://www.messenger.com/t/lara.de.meetic>



Petit recap des infos que j'ai noté
Sexe : homme
En recherche de : femme
Date de naissance : 10 juillet 1988
Code postal : 59170
Tout est correct ?



yes

Parfait, j'ai trouvé 5 femme(s) qui pourraient te plaire ! Pour te montrer leur profil, il faut que tu crées un compte.
Peux-tu me donner ton adresse email ? Rassure-toi c'est gratuit.



#3 Louise

<https://www.messenger.com/t/LouiseChatbot>

#Mission

**Booster les entrepreneurs
pour qu'ils ne lâchent rien !**



#4

**Pour quels usages innovants
peut-on imaginer faire appel aux ChatBots ?**

#4 De multiples pistes à explorer

- Tourisme → Bornes d'orientation dans les stations de métro
- Education → Conseiller d'orientation virtuel
- Santé → Assistant 1er secours
- Services publics → Guidage lors des démarches administratives
- Business → Secrétaire pour la gestion des rendez-vous, réunions...
- Social → Compagnon de vie pour personnes isolées

Merci !

