



**Le lab**  
Lawbydesign

## **Chatbots : la technologie est-elle suffisamment facile à prendre en main pour les non-codeurs ?**

Analyse des plateformes de création de chatbots à l'usage des juristes

*Un projet d'élèves avocats de l'ERAGE : Quentin Peltier, Valentin Bigarnet, Romain Mainnevret*

Présenté en atelier Think LeD\* chez Open Law le droit ouvert le lundi 9 juillet 2019

Sur Facebook :

[“Maurice, l'assistant du prélèvement à la source”](#)

## La méthodologie utilisée pour réaliser ce document :

1. Constat d'un **cas d'usage** : le contribuable démuni face à l'administration fiscale (disponibilité, accessibilité) lors des déclarations de revenus, et bientôt avec le prélèvement à la source (le "PAS")
2. La volonté d'automatiser et de rendre accessible la fiscalité par le biais d'un chatbot : cela passe par le **test de chatbots existants**, pour l'expérience utilisateur.
3. Il faut aussi **rencontrer des experts** : Joachim de Galembert (Legaware) et Quentin Moreau (Justinien) et le *Lab Lawbydesign*.
4. Puis la création du chatbot : **le test des plateformes existantes** pour appréhender les termes spécifiques.
5. Les tests permettent alors de créer un **comparatif des fonctionnalités** selon les usages attendus par le créateur du chatbot.
6. Enfin, **créer son propre chatbot** suite à la mise en place du logigramme de discussion.

## Lexique utile du novice (1/3):

- **Logigramme/arbre décisionnel** : outil de visualisation des interactions du chatbot
- **Dashboard** : tableau de bord de la plateforme
- **Template/prebuilt agent** : chatbots déjà programmés dans différents domaines
- **Routine contrainte** : synonyme de “scripté”, c’est-à-dire guidé automatiquement (choix imposés à l'utilisateur)
- **Intent** : l'action ou la fonction que l'application exécute quand l'utilisateur dit quelque chose (“saluer”, “rechercher un article”, “convertir une devise”, etc)
- **Entitie** : représente un concept. Ce peut être une chanson, une date, un auteur (sorte de “précision” par rapport à l'intent)
  - Comme pour une phrase : intent = sujet/verbe et entitie = complément
- **Block** : séquence d'automatisation du bot (partie du logigramme) prenant différentes formes (images, liens, réponses, réponse à choix multiple) et permettant de lier d'autres blocks entre eux.
- **API** (application programming interface) : interface permettant de créer un langage commun pour échanger des informations/données entre deux applications qui ne pourraient normalement pas le faire (ex: Google Maps)
- **Bot connector** : permet de connecter le bot à plusieurs canaux de diffusion (messenger, slack, etc) en même temps avec seulement 1 API

## Lexique utile du novice (2/3) :

- **Broadcasting/Growth tool** : outil de diffusion/notification de messages/informations aux abonnés/utilisateurs
- **Zapier** : automatisateur de tâches (ex: pièce-jointe reçu en Gmail enregistrée directement sur Google Drive ; centralisation de contacts, réception de notifications)
- **JSON** : format de données permettant de représenter de l'information structurée et servant à faire communiquer des applications dans un environnement différent (par le biais de data-visualisation)
- **Freemium** : offre gratuite avec fonctionnalités limitées, besoin de payer pour une offre haut de gamme
- **Branding** : outil marketing de valorisation de la marque (ex : "powered by xxx")
- **Analytics** : outil d'analyse des performances/objectifs/événements du bot
- **Shopify** : plate-forme de commerce électronique qui permet à des individus et des entreprises de créer leurs propres magasins en ligne

## Lexique utile du novice (3/3 - les plateformes sociales/d'échange) :

- **Twilio** : fournit des API (interfaces de programmation) leur permettant d'intégrer dans leurs applications des services de communication par voix, vidéo, SMS ou notification (sms de confirmation Uber par ex)
- **Slack** : plateforme de communication collaborative
- **Google assistant, Cortana, Alexa**
- **Messenger, Snapchat, Twitter, Instagram**
- **Kik** : similaire à Whatsapp
- **Telegram** : application de messagerie sécurisée
- **Viméo** : partage communautaire de vidéos
- **Salesforce** : éditeur de logiciel notamment sur relation client
- **Hubspot** : suite de logiciels marketing ou de vente
- **Mailchimp** : campagne d'emailing, de newsletters, gestion de fichier contacts, gestion d'envoi des campagnes et newsletter,

## Les concepts-clés relatifs au chatbot :

- Le machine learning, NLP, scripté, mixte : où en est-on ?

Les fonctionnalités les plus poussées permettent aujourd'hui à un robot d'**apprendre à jouer tout seul** à des jeux, de **détecter des émotions** de l'utilisateur, pour le robot d'**adapter son langage**, ou encore même de rédiger un roman ou de réussir le test de Turing.

Les fonctionnalités des robots ne s'arrêtent pas là, car couplées à la data (et encore mieux l'open data) elles permettent d'**optimiser la recherche** sur une base juridique (exemple de doctrine.fr, dalloz ou lexis), réaliser des smart contracts (déclenchement des clauses du contrat à distance) ou encore à terme de suppléer l'avocat sur les consultations juridiques (ou le début de celles-ci pour une **qualification juridique**).

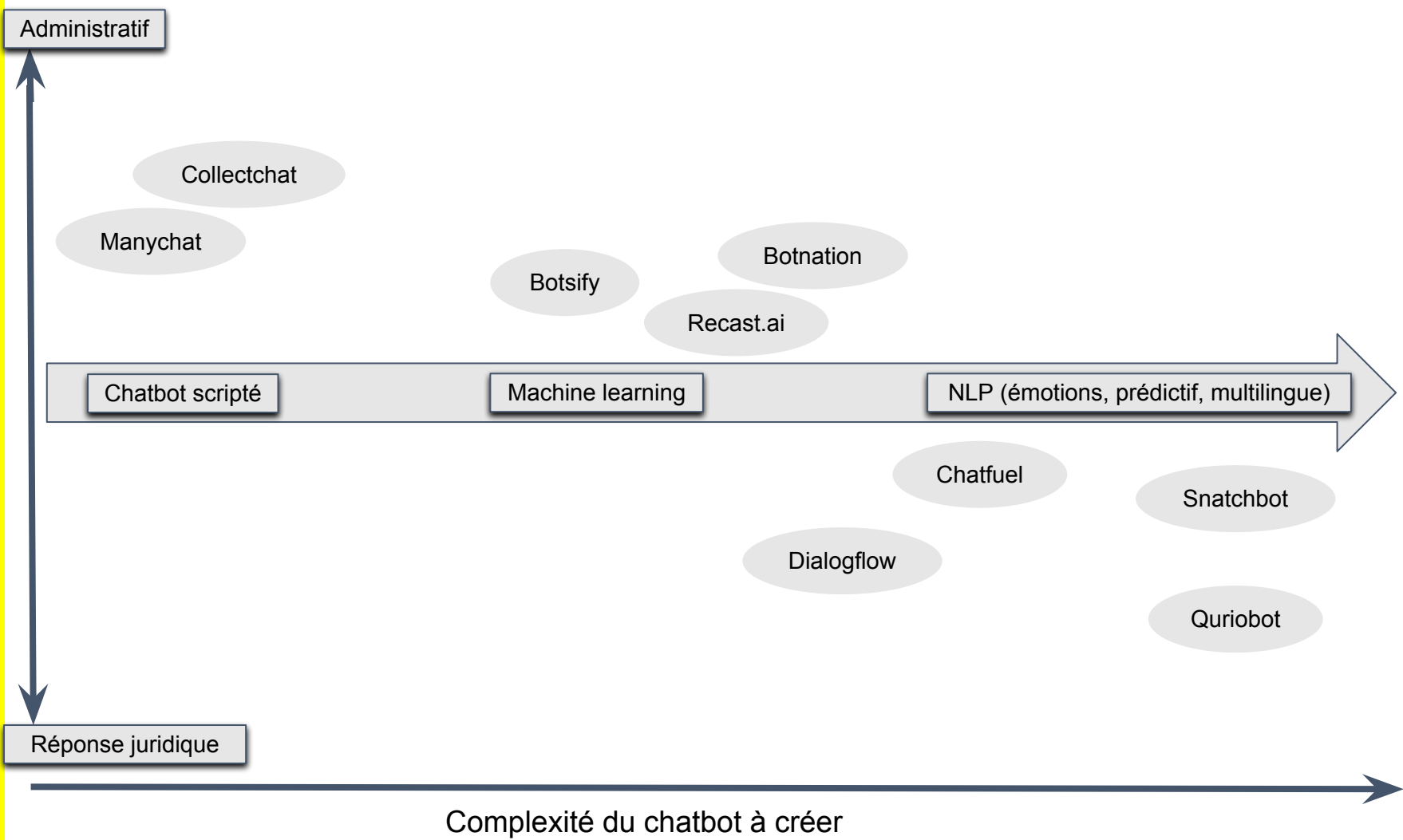
Quid alors des logiciels permettant d'analyser les chances de succès d'une action selon la géographie du tribunal, la personnalité des juges, etc ? Cela existe déjà (cf prédictice), et **ce n'est que le début** !

- Alors, un chatbot simple ou un chatbot complexe ?

**Tout dépend de votre objectif** ! Le chatbot simple aidera le client sur des questions simples ou récurrentes, alors que le complexe possède la capacité d'aider le client à faire un choix par exemple (par exemple entre la SARL/SAS, qui est un débat récurrent)

Il est alors tout à fait possible de créer un chatbot de prise de rendez-vous comme un chatbot comprenant toute l'expérience pratique d'un professionnel selon les besoins !

Usage du chatbot



# Présentation

**Une création Française**

**8 personnes**

**Créée fin 2016 avec notamment une levée de fonds de 0,5 M€**

Le chiffre : 300 millions - nombre de messages passés avec les chatbots de Botnation

Le fait d'arme :

- un chatbot via google assistant pour le club du FC Nantes
- l'assistant cadeaux Kusmi tea

Accès : <https://botnation.ai/fr/>

Documentation : <http://help.botnation.ai/>

Chaîne youtube : <https://www.youtube.com/channel/UCJ-SknOY0XHL6XKcUr4oQQw>

Tutoriel pratique : <https://www.blogdumoderateur.com/botnation-outil-chatbot-messenger/>



# Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"><li>- Machine learning</li><li>- Routine contrainte (scripté)</li></ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plateforme en Français (dont documentation !)</li><li>- Connexion par Facebook et Google</li><li>- Formats de réponses alternatifs (images, vidéos, GIFs, boutons, localisation, etc)<ul style="list-style-type: none"><li>- Insérer d'un sondage (pour feedback)</li><li>- Fonction de calcul, ou même proposer un jeu.</li></ul></li><li>- Tutoriel de création du 1er bot</li></ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mode collaboratif</li><li>- Templates de bots (quizz, calculateur budget, gift etc)</li><li>- Analytics</li><li>- Broadcasting</li><li>- Test de bot live</li></ul>
Facilité d'intégration et d'ajout	<ul style="list-style-type: none"><li>- Messenger</li><li>- Google assistant (besoin abonnement)</li><li>- Site web (dont wix)</li></ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gratuit jusqu'à 100 utilisateurs</li><li>- 9€ : 200 utilisateurs et plus sans engagement</li></ul>



## Notre analyse

Le +

- **Une documentation en français pour démarrer**
- **Une interface ludique et simple d'accès :**
  - utilisation d'un design visuel
  - catégorisation claire dans le dashboard (construction, AI, statistiques, jeux et sondages)
  - aspect ludique présent, volonté de rendre facile réellement présente pour le novice
- **Un large panel de fonctionnalités :**
  - possibilité de lier les réponses à des articles spécifiques, par ex dans le cadre d'une newsletter
  - création de sondage pour améliorer l'expérience clients, avec possibilité de prendre en compte les remarques
  - possibilité de proposer/exposer des services (ex : honoraires, services proposés)

Le -

- **Une offre freemium peu claire et bloquant l'accès à Google Assistant**
- **Une intégration limitée**
- **Templates un peu légers (auto répondeur d'un restaurant)**



# Présentation

**Basée à Station F**

**22 collaborateurs**

**CA 2017 : 835 200€**

**Créée en 2015 par des élèves de l'école 42**

Le chiffre : 50 000 - le nombre chatbots créés

Le fait d'arme :

- Racheté par SAP, éditeur de logiciel de gestion d'entreprise
- Chatbot "Ask Mona" : sorties dans la région parisienne

Accès : <https://botnation.ai/fr/>

Documentation : <https://recast.ai/blog/build-your-first-bot-with-recast-ai/>

Chaîne youtube :

<https://www.youtube.com/channel/UCA0UZIR8crpgwFiVaSTbVWw>

# Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"><li>- Machine learning</li><li>- Routine contrainte (scripté)</li></ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plateforme en anglais</li><li>- Utilisation de logigramme</li><li>- Formats de réponses alternatifs (images, vidéos, GIFs, boutons, etc)</li><li>- Documentation fournie</li><li>- Test de bots créés par les autres utilisateurs</li></ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mode collaboratif</li><li>- Templates "intents" bots existants</li><li>- Dictionnaire d'expressions françaises existant</li><li>- Coding possible</li><li>- Analytics</li><li>- Bot multilingue</li></ul>
Facilité d'intégration et d'ajout	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toutes plateformes : messenger, slack, kik, skype, twilio, telegram, twitter, etc. → "Bot connector" standardisant le format du message à la plateforme</li></ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gratuit : jusqu'à 3 requêtes/sec utilisation de presque toutes les fonctionnalités</li><li>- Version entreprise payante</li></ul>



## Analyse subjective

Le +

- Communauté de développeurs partageant des “entités” à piocher spécialisées pouvant être ré-utilisées dans votre chatbot, et l’existence de “dictionnaires” ou même d’images intégrées permet d’avoir une base solide pour évoluer.
- Déploiement facile de son chatbot sur plusieurs plateformes via des “bot connector” : forte adaptabilité
- Suivi aisé de l’arbre décisionnel avec le logigramme, visuel plus ludique à utiliser.
- On sent la patte “SAP” qui s’appuie sur sa puissance pour rendre l’expérience très puissante

Le —

- Nécessite de bonnes bases sur la compréhension du fonctionnement des chatbots, s’adresse plutôt au juriste codeur

# Présentation

## **Le bébé de Google, ex API.ai Depuis 2012**

Le chiffre : supporte 14 langues

Le fait d'arme :

→ Utilisation par KLM, Mercedes et Giorgio Armani

Accès : <https://dialogflow.com/>

Documentation : <https://dialogflow.com/docs/getting-started>

Chaîne youtube : <https://www.youtube.com/channel/UC1EXoqvR9VrmWnM9S47SfVA>

Tutoriel pratique

# Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"><li>- Machine learning</li><li>- Routine contrainte (scripté)</li></ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plateforme en anglais</li><li>- Connexion avec Google</li><li>- <u>Cas pratique</u> relatif à KLM et Domino's Pizza</li><li>- Documentation avec des conseils de design et de démarrage</li><li>- "Prebuilt agents"<ul style="list-style-type: none"><li>- Small talk : conversation basique</li><li>- Traducteur : possibilité de demander de réaliser des traductions</li><li>- Météo</li></ul></li></ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Multilingue pour le même bot</li><li>- Mode collaboratif : possibilité de limiter les accès selon les personnes</li><li>- Outil de preview</li><li>- Outil analytics</li><li>- Entraînement en direct du bot lors de l'ajout de mots/expressions dans les intents/entities</li><li>-</li></ul>
Facilité d'intégration et d'ajout	<ul style="list-style-type: none"><li>- messenger</li><li>- google assistant</li><li>- slack, twitter, skype, cortana, alexa, viber, twilio</li></ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gratuit (TPE/PME) : requêtes gratuites et illimitées (15 000 requêtes vocales par mois) et 3 requêtes par secondes max</li><li>- Offre entreprise premium : requêtes à 0.0002\$ mais autres services spécifiques</li></ul>



## Analyse subjective

Le +

- Un nombre important de langues prises en compte (20+)
- Utilisation orale qui peut s'avérer intéressante sur smartphone
- Support Google : un forum, une documentation pléthorique
- Se connecte à Chatfuel : permet à Chatfuel d'utiliser la puissante AI de Google

Le -

- Nécessite de bonnes bases sur la compréhension du fonctionnement des chatbots
- Interface peu graphique, il est difficile de voir le "logigramme"



# Présentation

## **Manychat Depuis 2015**

Le chiffre : 170 000 bots en 1 an

Accès : <https://manychat.com/>

Documentation (cours gratuits) : <http://course.manychat.com/2/>

Chaîne youtube : <https://www.youtube.com/channel/UCsZtqTCbq99H3KnS8xK-mGQ>

Blog : <https://blog.manychat.com/>

# Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"><li>- Routine contrainte (scripté)</li></ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plateforme en anglais</li><li>- Connexion par Facebook</li><li>- Tutoriel de démarrage avec:<ul style="list-style-type: none"><li>- un message de bienvenue</li><li>- des messages de diffusion (article de blog, notification d'un événement, mise à jour de produit)</li></ul></li><li>- Interface avec logigramme</li><li>- Formats de réponses alternatifs (images, cartes, gallery, liste, vidéos, GIFs, boutons, ou retards volontaires de réponse)</li><li>- Communauté facebook</li><li>-</li></ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Outils marketing (commentaire facebook : envoi automatique de message à un utilisateur qui a liké un post ou personnalisation de la page : haut de page, renvois (via boîte de dialogue)</li><li>- Outil broadcasting : envoi de message à tous les abonnés</li><li>- Growth tool : outils pour augmenter la base de données</li><li>- Fonctionnalité "live chat" pour répondre en direct depuis la plateforme</li><li>- Templates de bots</li><li>- Clonage de bots et de templates</li></ul>
Facilité d'intégration et d'ajout	<ul style="list-style-type: none"><li>- Site web (RSS), youtube, twitter</li><li>- Messenger</li></ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gratuit : avec branding</li><li>- Payant "pro": 500 suscribers = 9\$/mois</li></ul>



## Analyse subjective

Le +

- Facile de commencer sans tutoriel de départ
- Outil fait pour facebook avec des fonctions marketing et de développement poussées
- Le diagramme très fonctionnel et intuitif

Le -

- Testeur de bot en direct absent : seulement prévisualisation du message, pour tester il faut aller sur messenger
- Une offre tarifaire qui peut être incompréhensible car très axée marketing et recherche de clients

# Présentation

## **Vient de San Francisco** **Créée à l'été 2015**

Le chiffre : plusieurs millions de bots créés

Le fait d'arme :

- Utilisation par des équipes de NFL et NBA
- “Beauty player” : vente \$250 000 par mois par le biais du chatbot

Accès : <https://chatfuel.com>

Documentation : <https://docs.chatfuel.com/>

Communauté : <https://www.facebook.com/groups/chatfuel>

Chaîne youtube : [https://www.youtube.com/channel/UC1\\_z5c5UnMJ0waRJ8Bx1cFg](https://www.youtube.com/channel/UC1_z5c5UnMJ0waRJ8Bx1cFg)

# Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Machine learning (questions ouvertes) → NLP</li> <li>- Routine contrainte (scripté)</li> </ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plateforme en anglais</li> <li>- Connexion par Facebook</li> <li>- Formats de réponses alternatifs (texte, images, vidéos, boutons, gallery, retards de réponse, audio, etc)</li> <li>- Template “starter” pour apprendre les bases, ainsi que différentes catégories (basique, marketing, business, outils, etc) couvrant 75 templates qui peuvent être testés, copiés et possibilité de mettre son propre bot sur le marketplace</li> <li>- Connexion par Facebook</li> </ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outil “broadcasting”</li> <li>- Fonctionnalité de paiement</li> <li>- Nombreuses langues de “NLP” dont le chinois, l’italien, l’espagnol ou l’allemand</li> <li>- Outils marketing</li> <li>- Outil analytics</li> <li>- Clone de chatbot, d’un message ou d’un groupe de messages</li> <li>- Présence d’une communauté sur facebook</li> </ul>
Facilité d’intégration et d’ajout	<p>Plugin (Google, Bing, RSS) IFTTT (instagram, twitter, youtube) Zapier (slack, twitter, instagram, vimeo, google calendar, etc)</p>
Coût	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% gratuit avec accès à toutes les fonctionnalités (mais branding), sinon offres “pro” à partir de \$30/mois</li> </ul>

## Analyse subjective

Le +

- Apprentissage assez facile du moment que l'architecture est comprise, l'outil est intuitif et sans coding
- Grosse adaptabilité pour l'intégration (utilité pour la présence sur différents supports) ainsi que pour les langues (développement de clientèle internationale)
- Possibilité d'intégrer le facebook bot sur un site internet : gain de temps

Le -

- Testeur de bot en direct absent : seulement prévisualisation du message, pour tester il faut aller sur messenger

# Présentation

**Vient de San Francisco**  
**Créée à l'été 2015**  
**Equipe de 5 personnes**

Le chiffre : plusieurs millions de bots créés

Le fait d'arme :

- Utilisation par Indiegogo, site web de financement participatif
- Shazam

Accès : <https://botsify.com/>

Documentation : <https://help.botsify.com/>

Communauté : <https://www.facebook.com/groups/botsify.community/about/>

Chaîne youtube : <https://www.youtube.com/channel/UCAbpl3D0GWvlxEUGuYIFWrA>

# Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"><li>- Machine learning (questions ouvertes) → NLP</li><li>- Routine contrainte (scripté)</li></ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plateforme en anglais</li><li>- Connexion par Facebook</li><li>- Accompagnement explicatif de chaque fonction lors du clic</li><li>- Formats de réponses alternatifs (texte, images, vidéos, boutons, gallery, audio, appel, etc)</li><li>- "Stories" à créer avec utilisation design</li><li>- Equipe de consultants pour aider à \$50/heure</li></ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Magasin de bots (général, éducation, finance, prestations de service, évaluations, etc) soit gratuit ou payant</li><li>- Fonctionnalité "live chat" pour répondre en direct depuis la plateforme</li><li>- Analytics (statistiques du jour, du mois, total, sur les boutons et messages) avec liste des utilisateurs et segmentation</li><li>- Messages : messages programmés et diffusion à des listes</li><li>- Outils de croissance : plugins - promotionnels, acquisition d'utilisateurs d'après les commentaires, messenger code, etc.</li><li>- Développement apprentissage et connaissance du bot</li><li>- Equipe pour développer un chatbot à notre place</li><li>- Conversation de transfert = humain qui prend le relais</li></ul>
Facilité d'intégration et d'ajout	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wordpress, Shopify, Zapier</li><li>- Messenger</li></ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gratuit : 1 bot, 100 utilisateurs uniques, messages illimités</li><li>- Puis évolution du nombre de bots et utilisateurs uniques (de \$10 à \$50)</li></ul>





## Analyse subjective

Le +

- “Live chat” permettant de répondre en direct aux utilisateurs
- Permet de réaliser une intégration rapide (3 clics)
- Intégration du bot messenger sur le site web

Le -

- Promesse de créer un chatbot en 5 min, or quelques connaissances sont tout de même nécessaires
- Interface relativement austère

# Présentation

## **Chatbot indien**

**CA 2017 : 835 200€**

**Créée en 2015 par des élèves de l'école 42**

Le chiffre : 250,000 conversations/mois pour plus de 5000 sites

Le fait d'arme :

→ AirBNB et l'US immigration fund l'utilisent

Accès : <https://collect.chat/>

Documentation : <https://collect.chat/bots>

Communauté : <https://community.collect.chat/>

Chaîne youtube : <https://www.youtube.com/channel/UCJz-ilOuuPdWno9rahVvraA>



## Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Routine contrainte (scripté)</li> </ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plateforme en anglais</li> <li>- Formats de réponses alternatifs (texte, email, choix multiple, notation, calendrier, fonction classement )</li> <li>- Personnalisation : position du bot sur la page, nom du bouton "chat now", couleur de fond du texte, avatar</li> <li>- Formation en ligne en direct , webinaires, documentation</li> </ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- + de 50 templates ((dont plusieurs spécifiques au droit [en anglais])</li> <li>- Mode collaboratif</li> <li>- Interface en 3 temps : "preview" / script / publier</li> <li>- Test en direct</li> </ul>
Facilité d'intégration et d'ajout	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zapier</li> <li>- Salesforce</li> <li>- HubSpot</li> <li>- MailChimp</li> <li>- Google sheets</li> <li>- Site internet</li> </ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gratuit : nombre de bots illimités, 30 réponses/mois, 30 jours conservation data</li> <li>- \$19/mois : 500 réponses et 90 jours de conservation data</li> </ul>



## Analyse subjective

Le +

- Installation facile et rapide
- Personnalisation poussée et puissante du design du bot

Le -

- L'aspect freemium qui oblige quasiment à prendre un abonnement
- Ne fonctionne pas sur messenger
- Impossible de lier plusieurs blocks en version gratuite (procéder par renvoi selon la réponse donnée)



# Présentation

## **Vient d'Israël** **Créé en 2015**

Le chiffre : plus de 30 millions d'utilisateurs finaux

Le fait d'arme :

- Sponsor du Chatbot Summit à Berlin en juillet 2017  
(<https://www.chatbotsummit.com/>)
- 4ème Chatbot Summit à Berlin en octobre 2018

Accès : <https://snatchbot.me/>

Documentation : <https://support.snatchbot.me/docs>

Chaîne youtube FR : <https://www.youtube.com/channel/UCUko-f8gRDJqU4hMZBnXsiQ>

Chaîne youtube INT : <https://www.youtube.com/channel/UC24rIhfmDz4rmHOcnAg53jg>

Tutoriel pratique :

# Fonctions

Sophistication de la technologie et des usages	<ul style="list-style-type: none"><li>- Machine learning (questions ouvertes)</li></ul>
Ergonomie & approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plateforme multilingue (dont FR)</li><li>- Connexion par Facebook, Google ou classique par inscription</li><li>- Magasin d'une 40aine de bots (général, éducation, finance, prestations de service, évaluations, etc) avec test du bot et logigramme du bot</li><li>- Logigramme du bot</li><li>- Graphisme simple : bleu et blanc</li><li>- Test en ligne du chatbot</li></ul>
Facilité de développement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fonction broadcast (diffusion de messages aux abonnés)</li><li>- Rapports d'utilisation avec export excel ou JSON</li><li>- Modèles de langage naturel pour 135 langues/dialectes</li><li>- Interaction simple ou extraction d'infos : mail, url, téléphone, date, adresse, durée, traduction, humain ou JSON (intégration du robot dans l'API)</li><li>- Message de bot : insertion lien, message différé, opération arithmétique, obtention d'attributs facebook(prénom, nom, photo de profil, lieu, fuseau horaire, sexe)</li><li>- Liaison compte paypal pour recevoir des paiements (ex: abonnement)</li><li>- Machine learning avec appropriation des sentiments possible</li></ul>
Facilité d'intégration et d'ajout	<ul style="list-style-type: none"><li>- Site internet</li><li>- Messenger</li><li>- Slack, email, skype, twilio ou même SMS</li></ul>
Coût	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gratuit</li></ul>



## Analyse subjective

Le +

- Machine learning avec prise en compte des sentiments
- 6 langues d'utilisation (FR, ANG, ALL, ESP, CHI, PORT)
- Connexion avec les SMS
- Magasin de bot

Le -

- Petit temps d'adaptation pour comprendre la plateforme

# Présentation

## **Vlent des Pays-Bas Créé fin 2016**

Le fait d'arme :

- Vodafone
- <https://quriobot.com/lawyers/law>

Accès : <https://quriobot.com/>

Documentation : <https://quriobot.freshdesk.com/support/home>

Twitter : <https://twitter.com/quriobot?lang=fr>



# Fonctions

<p>Sophistication de la technologie et des usages</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Machine learning (questions ouvertes)</li> </ul>
<p>Ergonomie &amp; approche pédagogique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plateforme en anglais</li> <li>- Connexion par Facebook, Google ou office 365</li> <li>- Utilisation de logigramme sous forme de numéro et blocs qui se suivent</li> <li>- Personnalisation du design : couleur de l'avatar, du fond et page de démarrage</li> <li>- Preview au fur et à mesure du développement</li> <li>- Exemples existants à tester sur le site</li> <li>- Tutoriel de démarrage en 17 étapes</li> <li>- Différents templates (bot de contact ou de feedback)</li> </ul>
<p>Facilité de développement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compte multi-utilisateurs</li> <li>- 13 langues de compréhension → possibilité utiliser deux langues en même temps</li> <li>- Suivi des réponses possible : chacune, quotidien, hebdomadaire ou mensuel</li> <li>- Test en ligne du chatbot</li> <li>- Format de réponse varié : choix multiples, oui/non, email, note, text long, calendrier, boutons, juridique (sur termes et conditions), liens, IBAN, etc → mise en place de conseils pour les données sensibles</li> <li>- Fonction pour compléter automatiquement les phrases que tape l'utilisateur</li> </ul>
<p>Facilité d'intégration et d'ajout</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Site internet</li> <li>- Début sur le site web mais possible de continuer sur : messenger, skype, whatsapp, viber, telegram, slack ou même snapchat.</li> </ul>
<p>Coût</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gratuit : 500 chats/mois, nombre de bots illimités</li> <li>- Business 19,95€/mois (2000 chats), 39,95€ (5000 chats), 69,95€ (10 000 chats)</li> </ul>



# Analyse subjective

Le +

- La fonction "deviner" ce que veut taper l'utilisateur
- Programmer sur plusieurs langues en même temps
- La préventions sur les données sensibles

Le -

- Le dashboard peut sembler chargé au départ