

TEXTE : MARTINE DEBETTE

“LE CHATBOT APporte UNE RÉPONSE OU UNE ASSISTANCE IMMÉDIATE, SANS CONTRAINTE HORAIRE”

EMMANUELLE BARREYRE.



Emmanuelle Barreyre, directrice des projets E-Partenaire.

À l'instar des applications de messagerie qui permettent de créer des groupes de discussion, professionnels comme privés, un nouvel outil s'impose peu à peu au cœur des stratégies de la relation client : le chatbot intelligent. Le principe est simple, enfin, du côté de l'utilisateur. Pour la conception, c'est un peu plus compliqué, car elle répond à un cahier des charges bien précis, qui tient compte des demandes et besoins des clients. Emmanuelle Barreyre, directrice des projets de l'agence digitale e-partenaire installée sur le Pôle d'Activités d'Aix-en-Provence, nous explique le principe.

Pôles Actu : Qu'est-ce qu'un chatbot ?

Emmanuelle Barreyre : C'est un outil qui fonctionne grâce à une combinaison de technologies d'intelligence artificielle. Lorsqu'un utilisateur pose une question ou sollicite de l'aide via le portail, le chatbot analyse la demande en temps réel, identifie le sujet ou le problème, puis propose des réponses adaptées en s'appuyant sur une base de connaissances constamment mise à jour.

Quel est l'intérêt du chatbot ?

Parmi les avantages, on peut citer la disponibilité 24h/24 et 7j/7. Ce qui permet aux utilisateurs d'obtenir une réponse ou une assistance immédiate, sans contrainte

horaire. L'automatisation des réponses réduit la charge de travail des équipes de support, tout en garantissant une expérience utilisateur cohérente et personnalisée.

Et les inconvenients ?

Il peut parfois rencontrer des difficultés à comprendre des demandes complexes ou formulées de manière inhabituelle, ce qui peut limiter la pertinence des réponses. De plus, dans certains cas spécifiques ou sensibles, l'absence d'intervention humaine directe peut générer de la frustration chez l'utilisateur qui pourrait préférer un échange avec un conseiller réel.

Pourriez-vous citer un exemple d'application ?

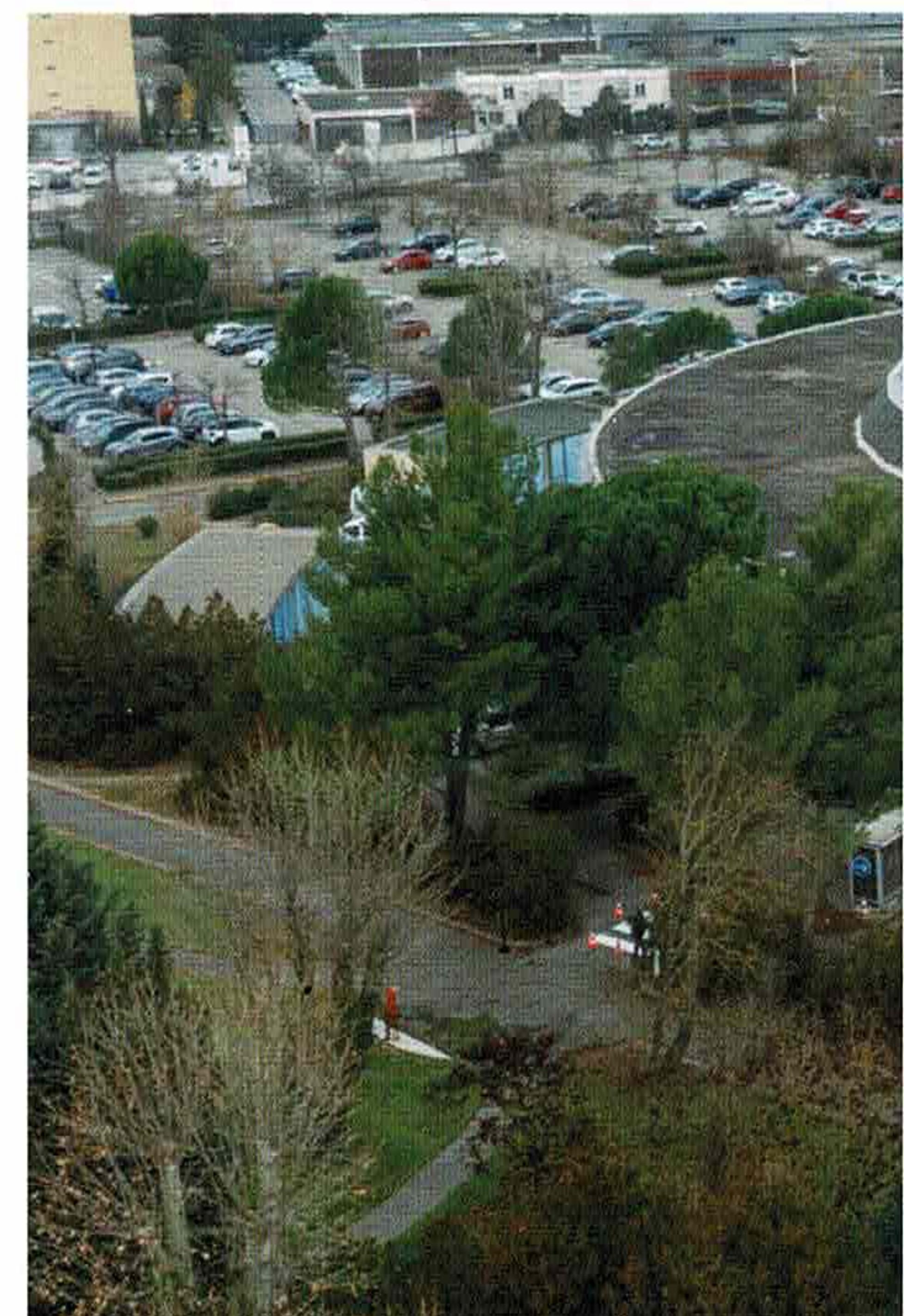
Prenons l'exemple concret d'une entreprise spécialisée dans la photographie scolaire. Chaque année, elle produit un gros volume de photos d'élèves. Plutôt que de les imprimer sur papier, puis de les expédier dans les établissements scolaires, avec le risque d'invendus à détruire, les photos sont chargées sur une plateforme. Via un code secret, chaque parent peut accéder à son espace personnel pour visionner les photos qui le concernent avant de passer, ou non, une commande. Et, forcément, il y a beaucoup de demandes, de questions. Via Mistral®, nous avons créé un assistant virtuel qui se substitue à l'entreprise et répond en temps réel. Ce qui apporte un gain de temps pour l'entreprise (frais de port, logistique, etc.) comme pour le client utilisateur (rapidité de la réponse). A fin octobre, plus de 25 000 commandes ont été générées pour cette entreprise et plus de 60% des messages ont été traités directement par l'IA.

Est-ce que l'IA est fiable à 100% ?

C'est la fiabilité de l'intelligence artificielle. C'est-à-dire que la pertinence de la réponse de l'agent IA est évaluée par Mistral AI. A nous d'estimer le score qui nous semble acceptable, en tenant compte du pourcentage de réponses, de la qualité apportée aux réponses très spécifiques, de la base de connaissance, etc. Le système est en place et sera perfectionné à chaque rentrée scolaire.

TEXTE : MARTINE DEBETTE

CEREMA L'IA, OUTIL DE FACILITATION



Pour le Cerema, l'IA est un véritable outil de... comme nous l'indique Laure Verneyre : « Au... nous l'intégrons dans diverses application... Notamment pour le développement de no... de stockage de documents avec une recherche... ainsi que pour la réalisation de comptes-re... synthèses, ou pour notre système de visio... etc.

Nous avons également utilisé l'IA pour développer un outil capable de recenser et de visualiser les zones piétons sur un territoire donné. Les agents des services peuvent identifier et qualifier différentes zones piétons liées aux passages piétons, telles que leur localisation, la visibilité, la présence de places de stationnement, encore une signalisation inadéquate, etc. Cet outil permet au Cerema d'établir un diagnostic et de formuler des recommandations d'aménagement pour améliorer la sécurité et limiter les risques pour les usagers. Et donc de proposer une prestation consistante à fournir, à l'échelle d'une commune ou d'un établissement public de coopération intercommunale (EPCI), un accompagnement sur la gestion et la sécurité des passages piétons ».