

# interfaces conversationnelles

Peuvent-elles être User Friendly ?

# Qui suis-je ?

👩 founder Ipsoon & The Mindset Creative Club

🎨 ambassadrice MTArt Agency

🌱 impact investor

👩 Prof [@univlarochelle](https://www.instagram.com/univlarochelle)

C'est moi 🙌 !

Art by Léo Caillard  
Photo by Romain Faucher





F8



Messenger  
Platform



Besoin d'aide ?



Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.  
Quelle est votre question ?

Bonjour, je voudrais souscrire un contrat

Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.  
Quelle est votre question ?

LOL

Désolé, je n'ai pas compris votre question. Pouvez-vous  
la reformuler, s'il vous plaît ?

Entrez votre question



Besoin d'aide ?



Bonjour comment je dois faire pour changer de  
fournisseur d'énergie ?

J'ai listé différentes réponses ci-dessous. J'espère  
qu'elles vous seront utiles :

Comment changer de fournisseur d'énergie  
? Quelles sont les étapes ?

Pourquoi changer de fournisseur d'énergie ?

Y a-t-il des frais lorsque je change de  
fournisseur d'énergie ?

Entrez votre question



Mais que s'est-il passé ? 🤯

- Remplacer le service client.
- Rendre un formulaire « sympa »

Besoin d'aide ?



Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.  
Quelle est votre question ?

Bonjour, je voudrais souscrire un contrat

Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.  
Quelle est votre question ?

LOL

Désolé, je n'ai pas compris votre question. Pouvez-vous  
la reformuler, s'il vous plaît ?

Entrez votre question



Besoin d'aide ?



Bonjour comment je dois faire pour changer de  
fournisseur d'énergie ?

J'ai listé différentes réponses ci-dessous. J'espère  
qu'elles vous seront utiles :

Comment changer de fournisseur d'énergie  
? Quelles sont les étapes ?

Pourquoi changer de fournisseur d'énergie ?

Y a-t-il des frais lorsque je change de  
fournisseur d'énergie ?

Entrez votre question





« Conversation is the oldest interface. »

Being able to exchange text messages with a bot doesn't necessarily make it easier for people to reach their goals. We must go deeper. Otherwise we're just making things harder on ourselves and those we're designing for.

Erika Hall

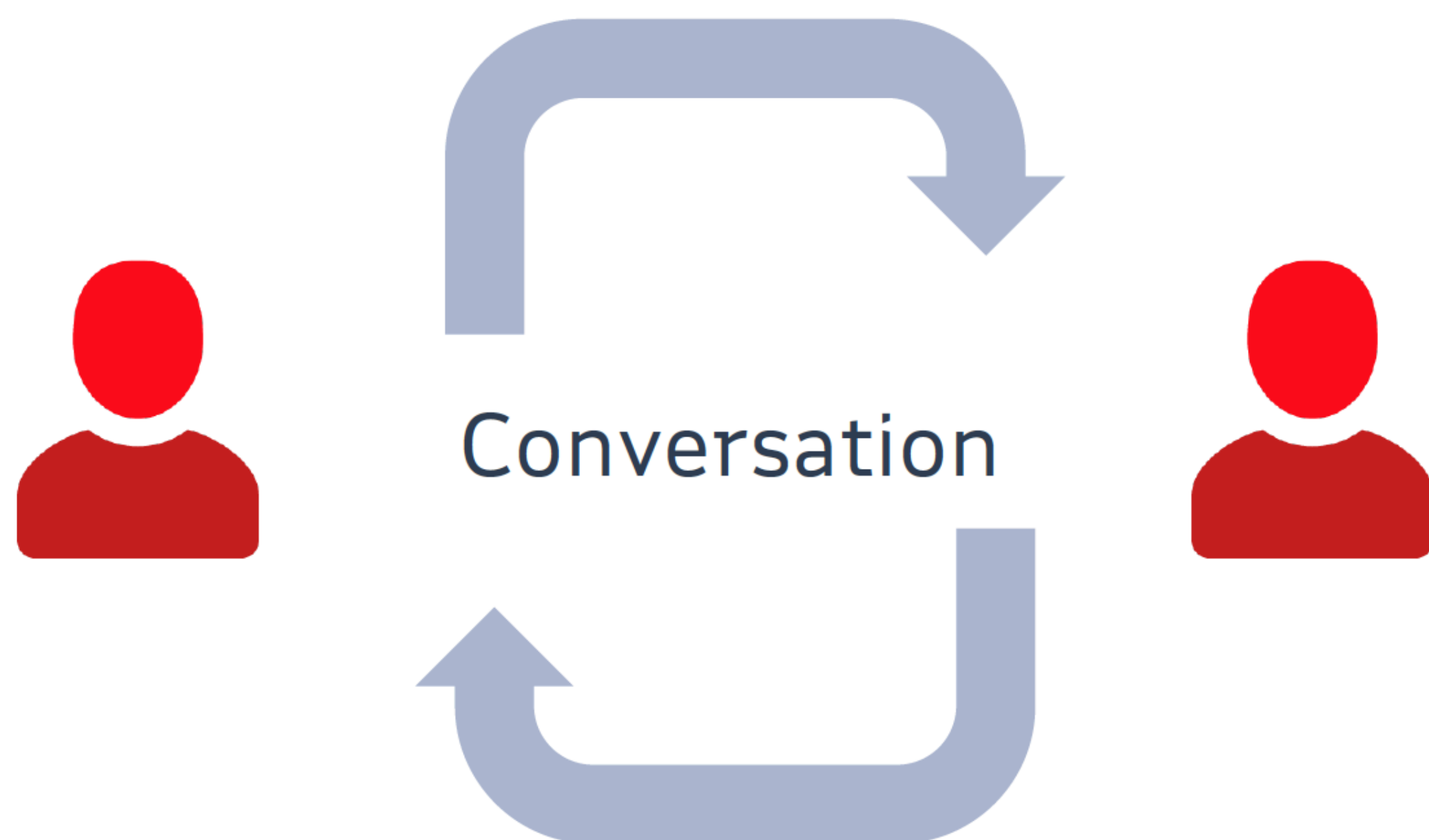
---

# CONVERSATIONAL DESIGN

---

FOREWORD BY John Maeda

## 1.4 How it works ?



- **Quantité** : la bonne quantité d'informations
- **Qualité** : délivrer la bonne information
- **Rapport** : être en lien avec la thématique
- **Manière** : être bref, ordonné, clair
- **Politesse** : ne pas imposer, donner le choix, mettre l'interlocuteur à l'aise




**L'habit ne fait pas le moine.**


Quelqu'un.


# Qu'est-qu'une interface conversationnelle ?


- Une interface linéaire
- formée de bubbles chain.


l'interaction entre l'utilisateur et le système se fait dans une succession de questions/réponses qui guident l'utilisateur dans sa tâche à effectuer reproduisant une action et un fonctionnement parfaitement connu des utilisateurs qui est le *message texte*.


 house or an apartment?


House 


 Great, what's your street address?


67 rue de la carotte 


 What's the zip code there?


79000 Niort 

 What's the zip code there?

79000 

 What city is that address in?

Niort 

 And the state?

## Votre adresse

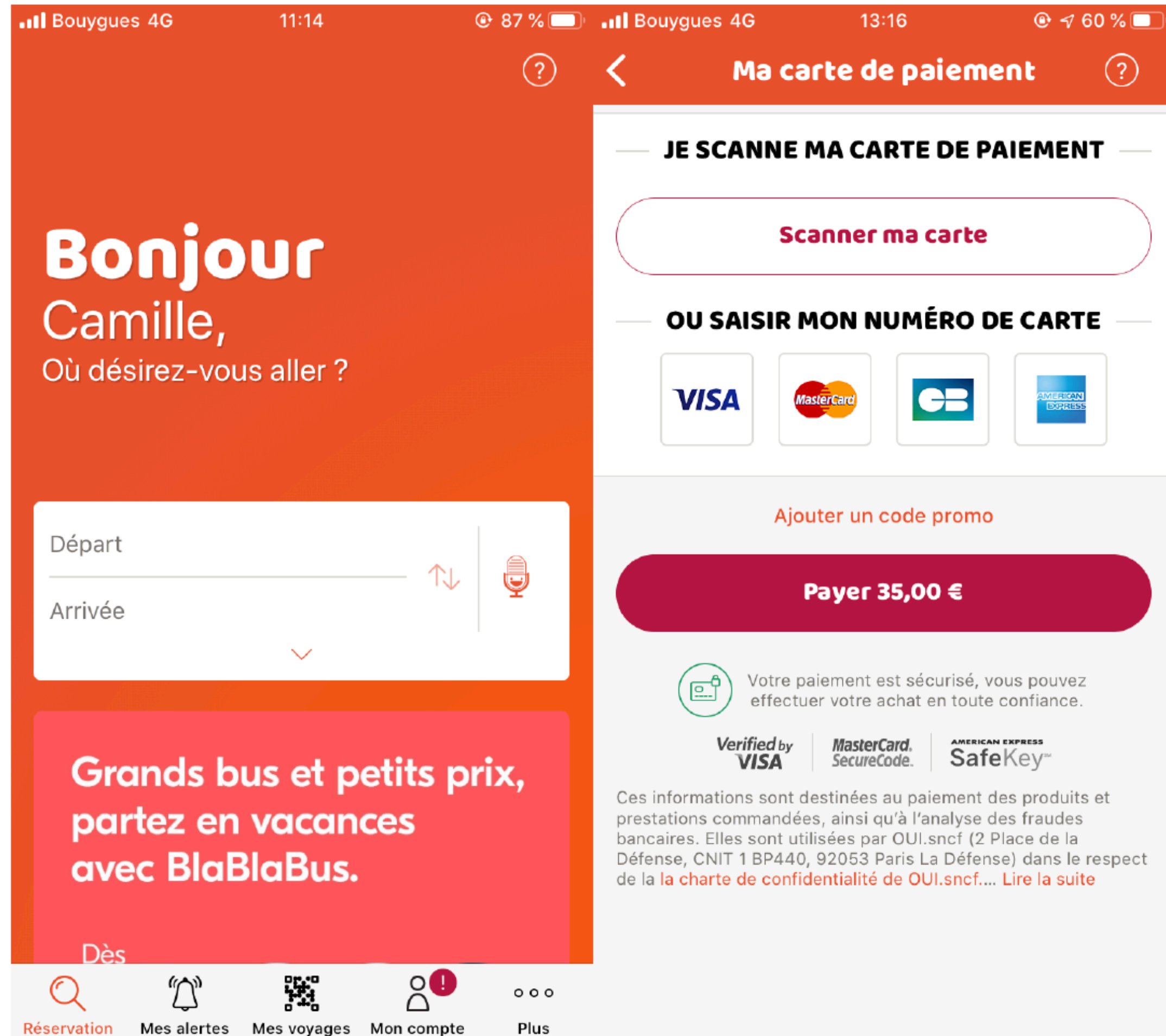
N° et rue

Code postal

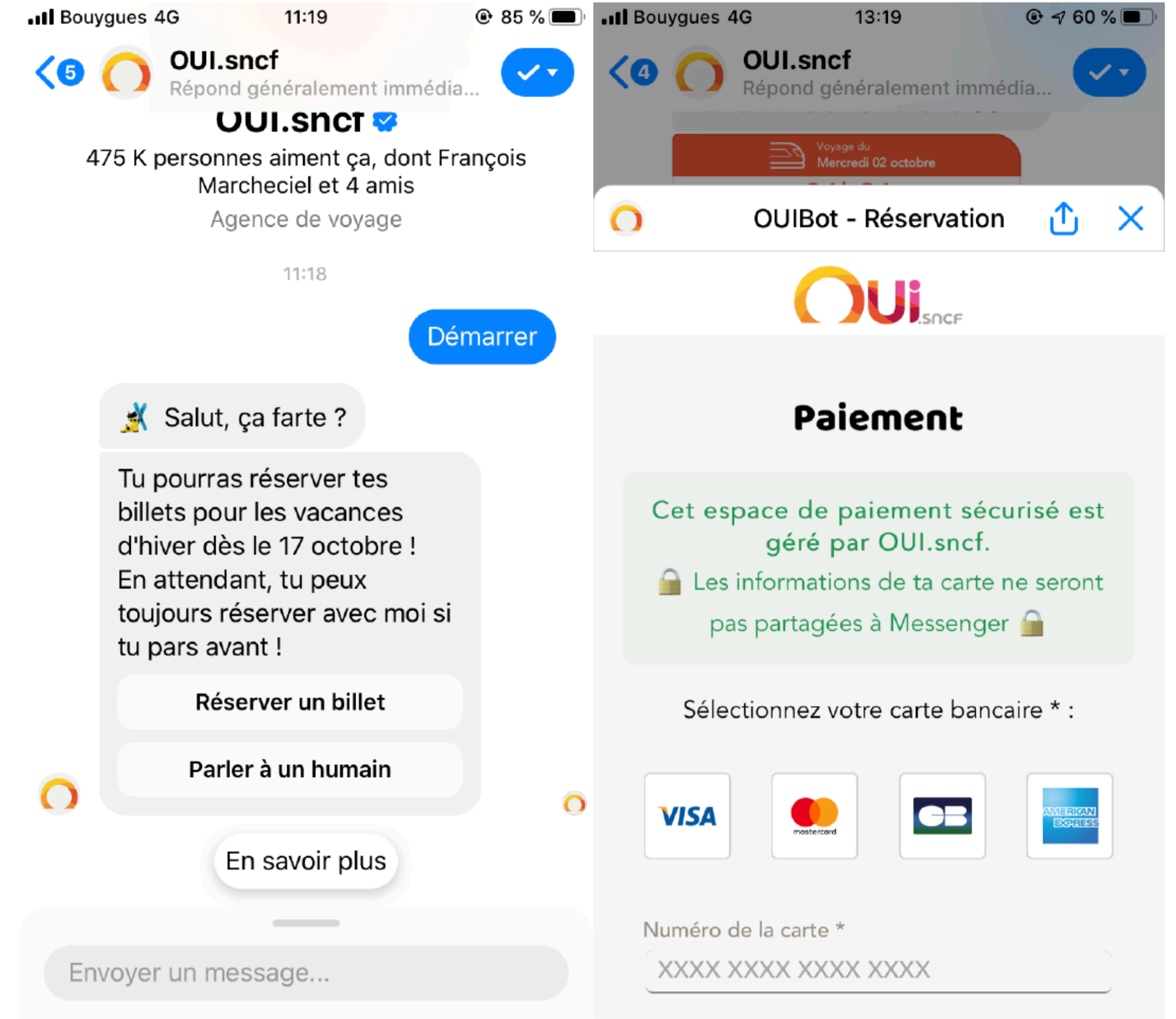
Ville

**La charge de travail.**

# Sur OUI.sncf pour l'achat d'un billet Niort/Paris le mercredi matin à 6h21



34s



1'31s



90 €

90 €

69 €

Trains suivants

une autre date?

Calendrier des prix

11:36

### Octobre 2019

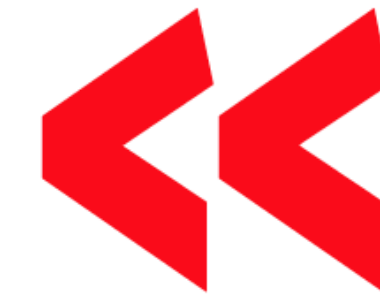
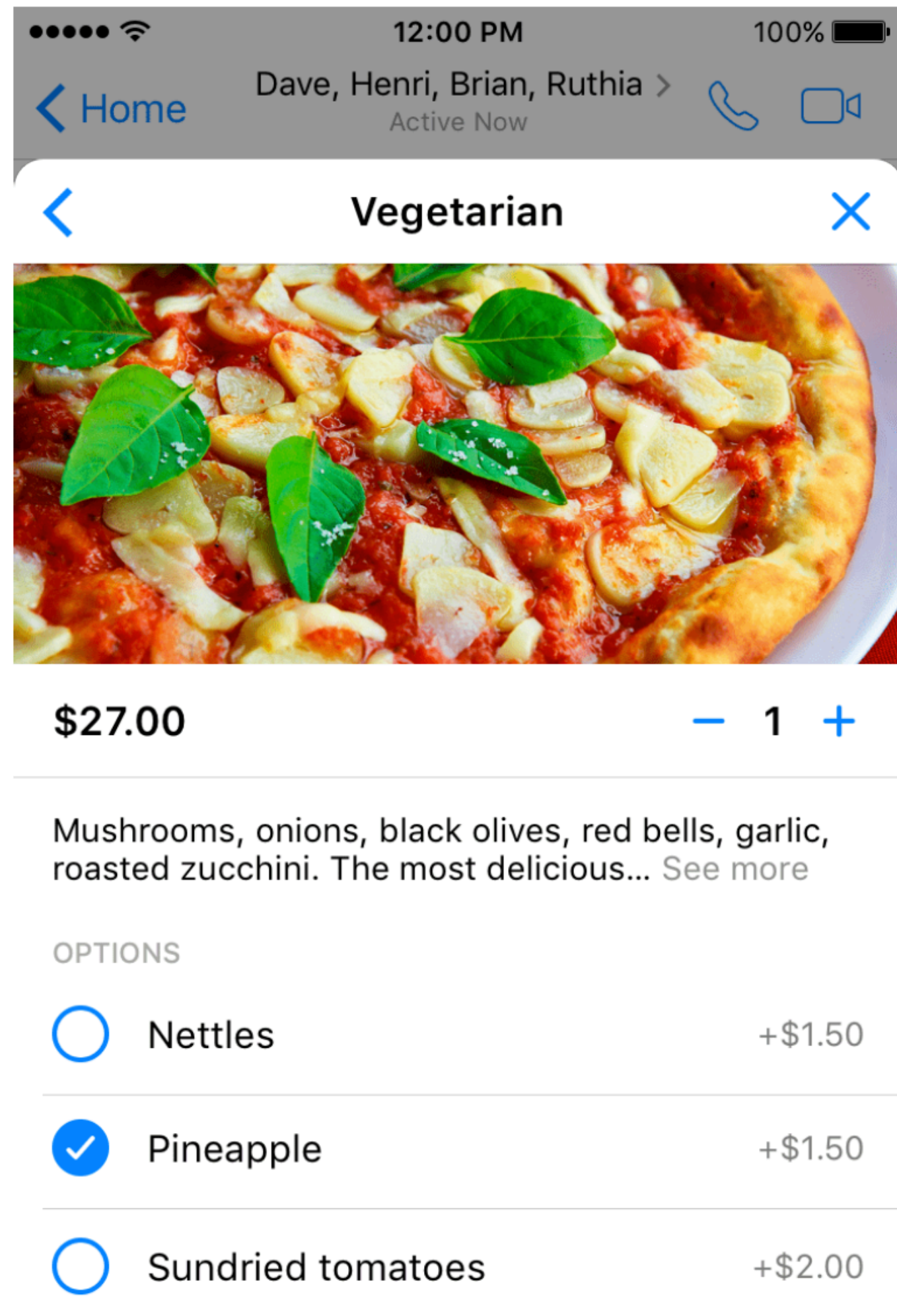
LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
30	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	<b>42€</b>	<b>45€</b>	<b>49€</b>	<b>42€</b>	<b>50€</b>
21	<b>39€</b>	<b>39€</b>	<b>46€</b>	<b>39€</b>	<b>55€</b>	<b>54€</b>

### Novembre 2019

LUNDI	MARDI	MERCREDI
28	29	30
04	05	06
<b>49€</b>	<b>32€</b>	<b>26€</b>
11	12	13
<b>76€</b>	<b>36€</b>	<b>26€</b>
18	19	20
<b>32€</b>	<b>20€</b>	<b>20€</b>

Ecris ton message...





Mais pour les personnes qui interagissent avec votre bot, saisir chaque question et chaque réponse peut s'avérer bien plus fastidieux que de cliquer sur un bouton ou de sélectionner une proposition dans une liste, en particulier lorsqu'il n'existe que deux ou trois options plausibles.

<https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/introduction/general-best-practices>

# Evolution des composants Facebook messenger

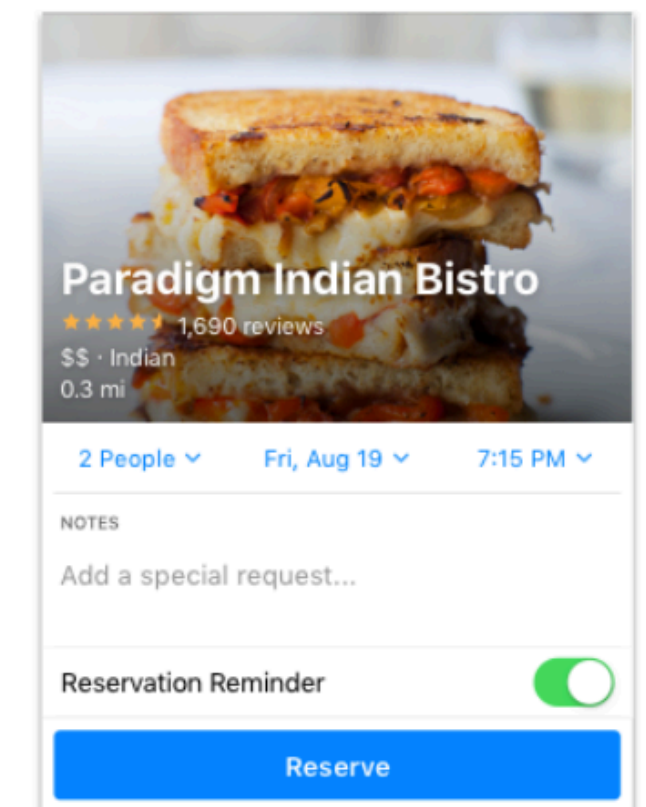
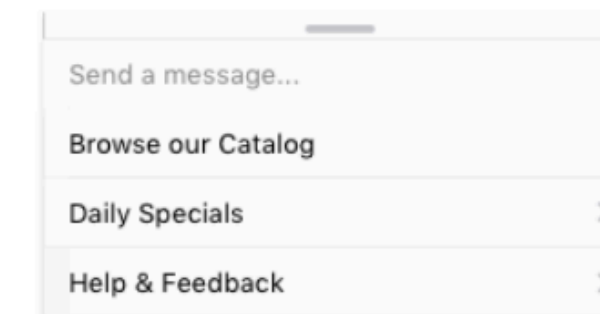
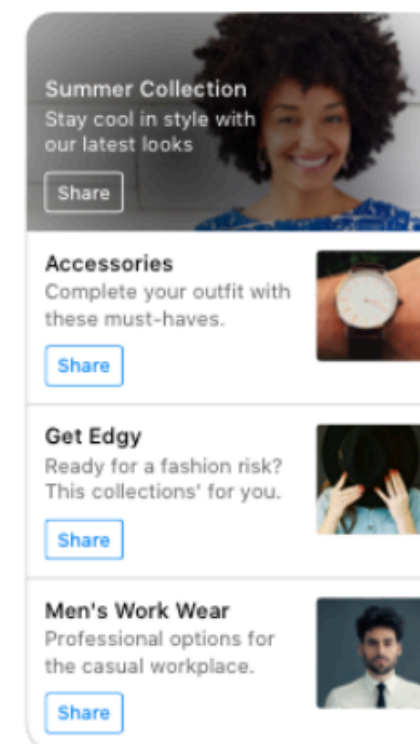
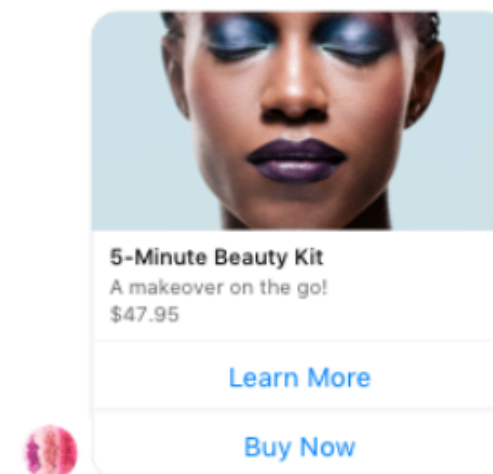
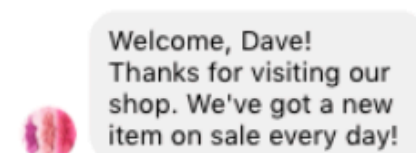
familiar  
human  
simple  
fluid

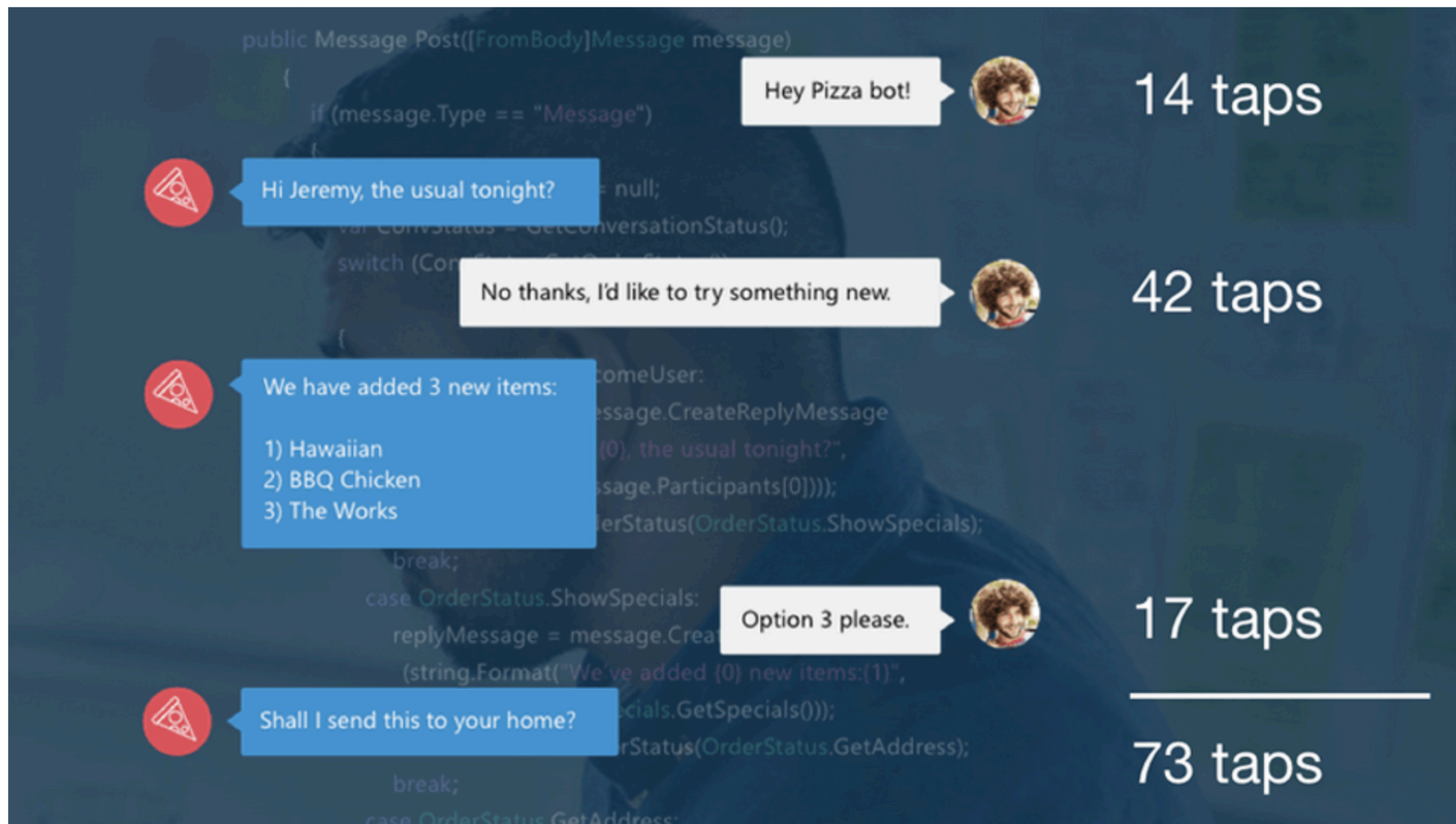
## Messenger Platform Component Spectrum

visual  
powerful  
interactive  
direct

conversation

GUI





*L'utilisateur a-t-il besoin de socialiser avec les services qu'il utilise ?*

**Contre moins d'une dizaine via une interface classique**

# Mais du coup ? Le conversationnel, c'est juste nul ?

- \* Des erreurs de complétions quasiment supprimées avec une interaction en step by step
- \* Une navigation guidée et progressive de l'utilisateur

**Chaque interaction que vous créez** avec la plate-forme Messenger est perçue comme un prolongement de l'expérience de discussion à laquelle tout utilisateur de téléphone mobile est désormais habitué. [...] **Après tout, qu'est-ce qu'il y a de plus humain qu'une conversation ? - Facebook messenger**

➤ Avec 11000 utilisateurs par jour et près de 20000 réservations TGVmax par mois sur l'ensemble de nos canaux conversationnels, OUI.sncf est passé du statut de pionner à celui de leader de l'économie conversationnelle.

➤ The more an interface leverages human conversation, the less users have to be taught how to use it

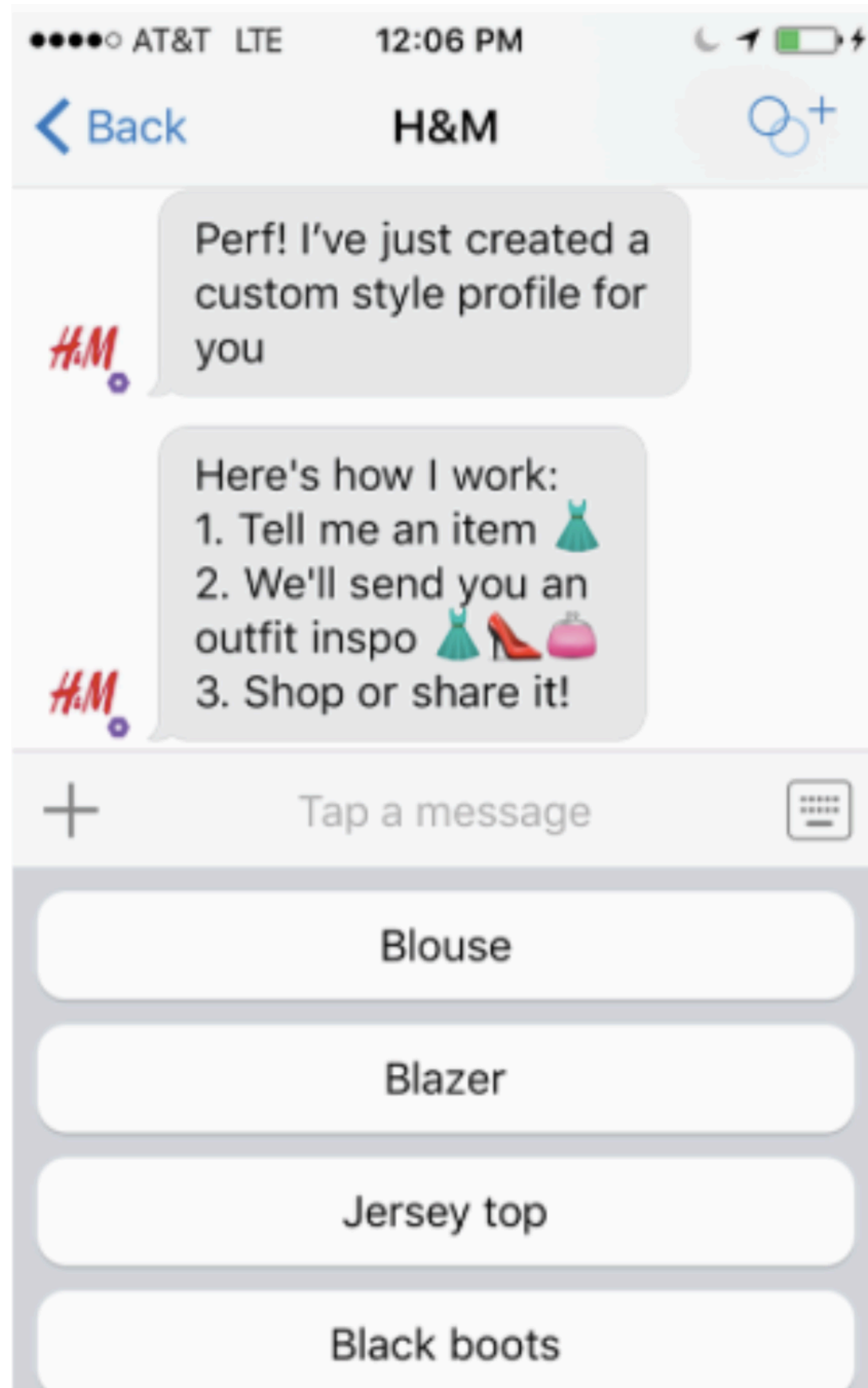
*Google conversation guidelines*

Fermez les yeux. Je vous emmène au  
restaurant.

**Tous les sujets n'appellent pas la  
conversation.**

Check to see whether each statement is true about your feature	Benefits of Conversation
<input type="checkbox"/> Users already have human-to-human conversations about this task or topic.  <input type="checkbox"/> The interaction is brief, with minimal back-and-forth dialog.	<p><b>Conversation is intuitive.</b> It lets users say what they want to get what they want.</p>
<input type="checkbox"/> Users would have to tap multiple times to complete the task with a screen.  <input type="checkbox"/> Users might have to navigate multiple apps or widgets to complete the task with a screen.  <input type="checkbox"/> The feature is difficult or cumbersome to find.	<p><b>Conversation saves the user more time and effort than a screen-based UI.</b> Conversation can be the ultimate shortcut. It reduces friction by quickly getting the user what they want.</p>
<input type="checkbox"/> Users can do this task while multitasking.  <input type="checkbox"/> Users can do this task when their hands or eyes are busy.	<p><b>Conversation lets users multitask.</b> It helps them when they're busy, especially in situations when their hands or eyes are occupied, or when they're on the move.</p>
<input type="checkbox"/> Users feel comfortable talking or typing about this topic.	<p><b>Conversation lets users speak freely.</b> Spoken conversations are best in private spaces or familiar shared spaces. Written conversations are best for personal devices.</p>





## Exemple :

« Le Bot H&M utilise une interface hybride chat/formulaire qui mange une grande partie de l'espace sur mobile. La plus-value par rapport à une recherche avec galerie -> images est loin d'être évidente. »

*Extrait de: Erika Hall. « Conversational Design. »*

Taking a conversational approach to interaction design requires applying the deeper principles of how humans interact with one another so we can create systems that succeed on human terms, no matter the mode of interaction.

Erika Hall

Alors... appliquer à l'IA, l'interface qui correspond à l'usage qu'elle vient compléter.