

Xbox prête à révolutionner le gaming avec son chatGPT signé Microsoft

Microsoft expérimente l'intégration de l'intelligence artificielle pour son support client Xbox

Microsoft serait actuellement en phase d'essai pour une nouvelle intégration de l'intelligence artificielle sur ses consoles Xbox : l'assistant pourrait apporter son aide dans certaines fonctions du service après-vente de la marque.



Est-ce qu'un service client moins accessible sera bientôt mis en place chez Xbox ? The Verge rapporte que Microsoft teste un chatbot alimenté par intelligence artificielle pour son univers Xbox. L'objectif est de automatiser certaines tâches en rapport avec l'assistance client.

Une véritable entité animée

Selon les sources citées par The Verge, ce nouvel assistant serait présenté comme un personnage à part entière, avec des expressions et des mouvements pour établir une relation plus proche avec l'utilisateur. Il aurait accès à toutes les données du service après-vente de Microsoft pour répondre aux questions les plus fréquentes, avant de transférer l'appel à un représentant si nécessaire. Ce projet a reçu la confirmation de Haiyan Zhang, responsable de l'intelligence artificielle chez Xbox, voici son commentaire.

Nous sommes en train de tester un agent virtuel d'assistance Xbox, un prototype interne d'un personnage animé pouvant interagir avec l'assistance Xbox via la voix ou le texte. Ce

prototype vise à faciliter et accélérer l'accès à de l'aide sur des sujets d'assistance en utilisant un langage naturel, en se basant sur les informations disponibles sur les pages d'assistance Xbox déjà existantes.

Rien de révolutionnaire en vue donc, quelques marques telles que Dell ou Trainlines ont commencé à substituer leur premier niveau de support après-vente par un chatbot. Habituellement, ce dernier vous pose des questions qui ont peu de lien avec votre problème avant de vous autoriser à contacter un être humain.

Xbox Déshumanisée

Exprimer un soutien enthousiaste envers cette nouveauté s'avère compliqué. Ces récentes périodes ont vu Microsoft substituer progressivement certaines de ses fonctionnalités par de l'intelligence artificielle, pour des conséquences diverses, mais principalement négatives. De ce fait, le géant s'appuie sur une traduction automatisée pour les services Xbox et Windows, engendrant des erreurs de traduction criardes. Par exemple, le terme "Dungeon Crawler" se transforme en "Chenille de Donjon" en français. L'intitulé "Rare Studio Presents Sea of Thieves" est traduit en "Rare Studio cadeau Sea of Thieves".



L'erreur de traduction est toujours présente en 2024

Récemment, des adeptes de Final Fantasy XIV, le jeu MMO de Square Enix récemment débarqué sur Xbox, ont noté qu'ils risquaient l'exclusion de la plateforme s'ils cherchaient une "Free Company", assimilée à une guilde dans le contexte du jeu. Le mécanisme automatisé de modération de Xbox a interprété leur recherche comme une tentative de rencontres romantiques.

Ce phénomène est particulièrement marquant en Europe, où

Microsoft minimise ses investissements dans le facteur humain pour ce qui est du service client, du marketing et des autres démarches liées à l'industrie du jeu vidéo. En janvier, Microsoft a annoncé [le renvoi de 1900 employés](#) des divisions Xbox, Activision Blizzard et Bethesda. Les équipes de support de Blizzard ont été parmi les plus affectées.

Saviez-vous que Google News vous propose de sélectionner vos sources d'information préférées ? Ne manquez pas [Frandroid](#) et [Numerama](#).