+33 (0)1 48 10 09 46
formation@ambient-it.net
140 Avenue Jean Lolive 93500 Pantin - France

Mis à jour le 08/03/2023

S'inscrire

Formation Chatbot : État de l'art

2 jours (14 heures)

Présentation

Les chatbots sont utilisés comme des agents d'assistance en ligne depuis plusieurs années, mais depuis 2016 nous assistons à une véritable explosion tant au niveau des usages que des technologies. Cette démocratisation a pu se faire à la fois grâce aux travaux R&D issus de la branche de recherche NLP (Natural Language Processing) qui a considérablement progressé, mais aussi à l'effort conjoint d'investissement des startups et des GAFAM.

Avec l'arrivée de l'Intelligence Artificielle, les agents conversationnels de nouvelle génération sont plus efficaces, plus intelligents, et surtout plus humains.

En étant autonomes, ils peuvent s'améliorer au fur et à mesure de leur utilisation en prenant en compte une myriade d'indicateurs dans un contexte et un environnement toujours plus complexe. Désormais, les chatbots se développent de plus en plus sur les réseaux sociaux, avec plus de 100 000 bots lancés sur Facebook Messenger. On leur confie de plus en plus de responsabilité et de missions dans une entreprise : assurer le marketing d'une marque, s'occuper de la relation client, de la force commerciale ou bien comme appui stratégique dans la gouvernance & le Knowledge management d'une société.

Beaucoup d'entreprises se posent des questions : Pourquoi intégré un bot sur le site ? Pour quels avantages ? De nombreux outils et technologies existent, dans cet écosystème en mouvement certains prennent le leadership pendant que d'autres meurent, il est naturellement difficile d'y voir clair pour beaucoup de dirigeant. Pourtant, l'intégration d'un bot au sein de votre entreprise peut accroître votre business & vous faire bénéficier d'un avantage concurrentiel : acquisition de nouveaux clients, augmentation de la fidélisation, gain de temps et d'efficacité sur les requêtes à faible valeur ajoutée…

Notre formation, qui couvre l'état de l'art des chatbots, a pour but d'appréhender ces agents conversationnels au sein de votre entreprise. Du besoin du client à la personnalisation de votre chatbot en passant par le design, vous saurez mettre en place votre agent conversationnel afin d'apporter le meilleur pour vos clients et vos collaborateurs, tout en ayant une meilleure gestion de vos coûts.

Objectifs

- Appréhender le besoin du client, et quel moyen de communication
- Connaitre la technologie la plus adaptée
- Mettre en place un design de bot, avec quelque cas concret
- Personnaliser et évoluer le chatbot

Public visé

- Managers
- Responsables projets
- Directeurs techniques
- Chefs de projets
- Développeurs
- Architectes

Prérequis

Culture générale approfondie dans l'IT.

Programme du formation sur le Chatbot

Le besoin

- Les utilisateurs ont une question et veulent une réponse rapide / Instantanée même à 2h du matin
- Les utilisateurs veulent une expérience plus simple, ne veulent pas lire des pages de contenu ou parcourir tout un site
- Pour obtenir une information

Le médium

- Les messageries instantanées sont le premier moyen de communication
- Messenger a plus d’utilisateur que Facebook
- On peut intégrer une messagerie sur un site web

La technologie

- NLP : Natural language processing
- Word Embedding : Vectorisation de mots
- Machine Learning : Apprentissage automatique d’une machine
- Classification : Prédire la catégorie d’un message

Les plateformes

- Dialogflow, wit.ai, recast.ai, chatbot develop, Boby : à chaque plateforme sa spécificité, ses avantages et ses inconvénients

Le Design d’un Bot

- Comprendre son utilisateur
- Anticiper ses questions
- Anticiper le fait de ne pas savoir
- Comment refléter la marque en la personnifiant (langage et personnalité du bot)

Les use cases classiques et mise en application

- Restaurant : menu, horaires d’ouverture et spécificité alergiques
- Pizzeria : commander une pizza
- Service Client : répondre à une question commune, récupérer des informations clients
- E-commerce : informations sur un produit, suivi de commande

Itérations

- Découvrir des besoins clients qu’on ne soupçonnait pas
- Répondre à de plus en plus de questions
- Faire évoluer la personnalité de son bot pour les nouveaux publics

Sociétés concernées

Cette formation s’adresse aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiple permet de vérifier l’acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 54743 75. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
© Ambient IT 2015-2022. Tous droits réservés. Paris, France - Suisse - Belgique - Luxembourg