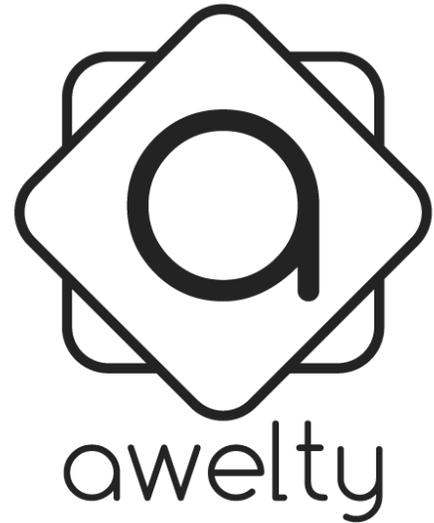


Savoir améliorer un chatbot



Durée : 7 h

Niveau : Intermédiaire

Tarif : 650 € HT par personne formée

Objectif

L'objectif de cette formation est de permettre aux stagiaires de savoir créer des fonctionnalités plus poussées pour le chatbot. Ces fonctionnalités passeront principalement par les "scénarios" et l'utilisation de la mémoire du chatbot.

Acquis de la formation

- Connaître la notion de scénarios pour un chatbot
- Avoir une bonne connaissance des contextes et des entités dans Dialogflow
- Définir quelles questions pourraient être développées en scénario
- Etre capable d'intégrer des questions et des réponses complexes
- Savoir configurer un compte Dialogflow
- Pouvoir intégrer le chatbot sur différents supports de communication
- Savoir administrer le chatbot
- Avoir connaissance des évolutions prévues pour Dialogflow

Prérequis

- Bien connaître le fonctionnement d'un chatbot et l'outil Dialogflow.
- Avoir suivi la formation chatbot1 intitulée Savoir alimenter le contenu d'un chatbot

Public concerné

Toute personne pouvant être amenée à alimenter le contenu du chatbot en questions / réponses.
Les personnes recevant les appels téléphoniques de la clientèle.



Programme

Définition de la notion de scénario (45min)

- Partie théorique accompagnée de quelques exemples imagés
- L'utilité des contextes pour établir un scénario
- Les entités dans Dialogflow

Réflexion autour des scénarios utiles pour son activité (1h30)

- Ecriture de questions donnant lieu à un début de scénario
- Sélection de questions et écriture des scénarios complets

Intégration des scénarios (1h30min)

- Exploration des menus nécessaires à l'intégration dans Dialogflow
- Intégration et réalisation de tests en direct

Etude de la réduction des appels téléphoniques (1h)

- Définir quels types d'appels sont récurrents
- Proposition de solutions pour diminuer ce nombre d'appels

Pour aller plus loin (30min)

- Envisager si d'autres fonctionnalités pourraient être intéressantes

Intégration sur différents supports (1h)

- Démonstration du déroulement de l'intégration du chatbot sur différentes applications (Slack, Facebook Messenger, Google Home, etc.)
- Présentation de Google Cloud Platform

Bilan des connaissances acquises (45min)

- Les retours sur les deux formations permettront d'éclaircir certains points
- Bilan des choses essentielles à retenir pour que chaque stagiaire soit apte à alimenter le contenu du chatbot sans problème
- Introduction à Knowledge (version bêta)



Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Les formations peuvent être en intra. Le lieu de la formation peut être différent en fonction des besoins et contraintes des participants. De plus, la formation est personnalisée en fonction du public concerné. Cette adaptation permet que la formation soit encore plus bénéfique pour les stagiaires. Dans la mesure où il n'y a qu'un seul participant lors d'une formation, il est possible d'accentuer une partie de celle-ci par rapport à ses propres besoins.

Les formations pourront comporter une phase de démonstration pour encore mieux guider les stagiaires. Des temps consacrés aux échanges, aux questions-réponses seront également proposés tout au long de la formation pour qu'elle soit la plus enrichissante possible. Le formateur dispose d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur, d'une connexion Internet.

Moyens d'encadrement

Depuis 13 ans, Arnaud Jibaut est Gérant du groupe Awelty, spécialisé dans la création et l'édition de sites web, ainsi que le développement d'applications mobiles. Il a également partagé ses compétences en dispensant des cours aux étudiants de l'école Wis à Amiens. Il possède des connaissances et des compétences solides, en langages de programmation, rédaction web, gestion de projets, communication web (réseaux sociaux, référencement/SEO, communication visuelle...) acquises grâce à ses expériences professionnelles et par passion. Sa très bonne maîtrise de ces différents domaines lui permet de proposer des formations enrichissantes.

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats

Lorsqu'un stagiaire participe à une formation, il doit signer une feuille d'émargement pour attester de sa présence. Il existe une feuille d'émargement collectif et individuel. Après la formation, une attestation signée affirmant que le stagiaire y a bien participé, lui est remise. A la fin de la formation, un QCM permettant de vérifier l'acquisition des compétences et connaissances des stagiaires est transmis à chacun d'entre eux. Il s'agit d'une évaluation à chaud, car le QCM est complété juste après la réalisation de la formation.

Une attestation de formation est ensuite remise aux :

- Bénéficiaires de l'action de formation
- Clients et/ou financeurs
- Sous-traitants s'il y a lieu

Cette attestation comporte une partie intitulée résultats d'évaluation des acquis et renseigne si la maîtrise est insuffisante, partielle ou complète.

