



1

Jours

Le Chatbot

dans **COMMUNICATION - COMMUNICATION ON-LINE** / Réf : PUB-ECOM-14

Objectifs de la formation

- Examiner les nouveaux enjeux de ces agents conversationnels
- Identifier les services proposés et attendus
- Créer son premier agent conversationnel
- Déterminer les possibles applications dans son métier
- Gérer la méthode de création

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Matin

1. Comprendre les enjeux d'un projet Chatbot

- Architecture d'un Chatbot : concevoir les différentes briques techniques
- Intégrer un Chatbot dans un système informatique
- Définir la présentation d'un Chatbot (adopter les bonnes pratiques conversationnelles, identifier les limites, personnaliser les réponses)
- Découvrir de multiples formats de Chatbot (textuel, graphique, vocal SMS, etc.)
- Comprendre les usages et limites d'un Bot en fonction des activités (marketing, SAV, vente, communication, etc.)
- Appréhender les enjeux du Chatbot dans la digitalisation de la relation client

2. Définir la réglementation de conception d'un Chatbot

- Cibler la réglementation selon son activité professionnelle
- Maîtriser la réglementation RGPD d'un projet de conception et de déploiement d'un Chatbot

Après-midi

3. Concevoir un Chatbot



- Identifier son besoin et réaliser son SWOT
- Définir le cahier des charges avec les indicateurs de mesure de performance
- Réfléchir à la pertinence du projet Bot par rapport à la stratégie de l'entreprise
- Comprendre le traitement de langage naturel
- Créer un scénario conversationnel

4. Déployer son Chatbot

- Apprendre à gérer le flow conversationnel
- Gérer la mémoire
- Identifier les différents formats de réponses possibles
- Découvrir les outils de suivi et les plateformes d'hébergement.
- Comprendre les techniques pour faire évoluer votre Chatbot (ajouts possibles de fonctionnalités)

Pré-requis

Connaissance d'un langage de programmation (la connaissance de JavaScript est un plus). Il est également recommandé que chaque stagiaire puisse avoir accès à un PC lors de la formation.

Public cible

Toute personne confrontée à l'utilisation ou la création d'un Chatbot

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation



- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

