

Formation Chatbot : créer son agent conversationnel

Objectifs de la formation Chatbot

Dans nombre d'applications informatiques, le ChatBot ("agent conversationnel") se propose de venir en aide à l'utilisateur. On le rencontre dans les messageries (Facebook, Twitter, Slack), dans les applications web (Google Assistant, Siri, Cortana) ou dans nos outils domestiques et automobiles (Alexa, Google Home). Bien que voulu au plus près de l'humain, ce n'est en réalité "qu'un" programme informatique dont la conception demande réflexion, bonnes pratiques et suivi.

Au cours de cette formation "Créer un Chatbot", nous vous proposons de découvrir les méthodes de création d'un dialogueur (CUX, VUI, entraînement), les solutions des acteurs du marché ainsi que les technologies sous-jacentes (NLU, NLP, API). Au travers de cas pratiques, vous apprendrez quel processus de création de chatbot suivre, vous approfondirez les bonnes pratiques à adopter et apprendrez à piloter les différentes étapes d'un projet "chatbot".

Concrètement, à l'issue de cette formation, vous aurez acquis les connaissances et la pratique pour :

- Démystifier les chatbots : enjeux et limitations
- Identifier les cas d'usage dans votre métier
- Découvrir la méthode de création et les technologies derrière les chatbots
- Maîtriser le cycle de développement d'un chatbot

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours Chatbot s'adresse à des profils différents dans l'entreprise : responsable innovation, développeur, équipe marketing, équipe communication interne et externe, fonctions métier (ressources humaines, service client, support informatique, etc.).

Pré-requis :

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Contenu du cours Chatbot

Introduction aux chatbots

Présentation croisée et attentes des participants
Présentation des thèmes abordés au cours de la formation

Présentation des chatbots

Pourquoi les chatbots rencontrent-ils un tel succès ?
L'évolution des interfaces
Historique des chatbots

Les chatbots

Où trouve-t-on des chatbots ? Les interfaces conversationnelles : un nouveau paradigme
Chatbot textuel vs Chatbot vocal
Les usages les plus courants
Les bénéfices

Architecture d'un chatbot

Les différentes briques techniques

Intégrer un chatbot dans un système d'information

Les moteurs de langage naturel

Définition et vocabulaire spécifique

Les acteurs du marché

Le machine learning

Les limites d'un agent conversationnel

Cas Pratique : Entraîner un moteur de langage naturel

Création d'une instance, intentions, entités

Entraînement manuel et ajustement

Supervision et correction

Adopter les bonnes pratiques de conversation

Définir la présentation du chatbot

Gérer les impasses

Personnaliser les réponses

Cas Pratique : Créer un chatbot

Créer un scénario conversationnel

Gérer le flow conversationnel

Gérer la mémoire

Les différents formats de réponses possibles

La communication avec une API serveur

Cas Pratique : Déployer son chatbot

Choisir la ou les plateformes de déploiement

Faire connaître son chatbot

Faire évoluer son chatbot

Ajouter des fonctionnalités à un chatbot existant

Analytics

Pourquoi recourir à l'analytics ?

Quelques outils d'analyse

L'avenir des chatbots

La voix partout

La personnalisation

Séance questions / réponses

Clôture de la session

Partage sur le statut d'apprentissage des participants, collecte des questions

Évaluation de la formation et formalités diverses