

Chatbot : créer son agent conversationnel

Enjeux, processus de création, UX conversationnelle et architectures

DESCRIPTION

"Les chatbots sont parmi nous", dans notre poche (Google Assistant, Siri, Cortana), dans nos messageries (Facebook, Twitter, Slack) et bientôt dans nos maisons et voitures (Alexa, Google Home).

Les Géants du Web sont à l'origine de leur explosion, si bien qu'il est aujourd'hui impossible de passer à côté. Mais pourquoi cet engouement soudain ?

Au cours de cette formation, nous vous proposons de découvrir les méthodes de création d'un chatbot (CUX, VUI, entraînement), les solutions qu'offrent les acteurs du marché ainsi que les technologies sous-jacentes (NLU, NLP, API).

A travers un cas pratique, vous apprendrez à maîtriser le processus de création d'un chatbot, vous approfondirez les bonnes pratiques à adopter ainsi qu'à piloter les différentes étapes d'un projet "chatbot".

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Démystifier les chatbots : enjeux et limitations

Identifier les cas d'usage dans son métier

Découvrir la méthode de création et les technologies derrière les chatbots

Maîtriser le cycle de développement d'un chatbot

PUBLIC CIBLE

Responsable innovation

Développeur

Equipe marketing

Equipe communication interne et externe

Equipe métier (Ressources humaines, service client, support informatique, etc.)

PRÉ-REQUIS

- Présence pleine et active des participants

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Formation pratique, visant à l'acquisition d'un savoir-faire, basée sur des exercices ainsi que des échanges et retours d'expérience du formateur.

PROFILS DES INTERVENANTS

Toutes nos formations sont animées par des consultants-formateurs expérimentés et reconnus par leurs pairs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des ateliers et des mises en pratique. Une évaluation à chaud sur la satisfaction

Stage pratique en présentiel CONCEPTION PRODUIT

Code :
CHBOT

Durée :
2 jours (14 heures)

Exposés :
20%

Cas pratiques :
60%

Échanges d'expérience :
20%

Sessions à venir :

9 - 10 nov. 2020

Paris / 1 630 eur

3 - 4 mai 2021

Paris / 1 630 eur

13 - 14 sept. 2021

Paris / 1 630 eur

9 - 10 déc. 2021

Paris / 1 630 eur

Tarif & dates intra :
Sur demande

des stagiaires est réalisée systématiquement en fin de session et une attestation de formation est délivrée aux participants mentionnant les objectifs de la formation, la nature, le programme et la durée de l'action de formation ainsi que la formalisation des acquis.

POUR ALLER PLUS LOIN :

- CR du petit-déjeuner " Psychanalyse du chatbot "
- Article " Les chatbots "
- Article " Comparatif des moteurs de chatbot "
- Article " Portrait-robot d'un bot "
- Article " Règles de conversation pour un chatbot "

Programme pédagogique détaillé par journée

Jour 1

OUVERTURE

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

PRÉSENTATION DES CHATBOTS

- Pourquoi les chatbots ont le vent en poupe ?
- L'évolution des interfaces
- Historique des chatbots

LES CHATBOTS

- Les interfaces conversationnelles : un nouveau paradigme
- Où trouve-t-on des chatbots ?
- Textuel VS vocale
- Les usages les plus courants
- Les bénéfiques

ARCHITECTURE D'UN CHATBOT

- Les différentes briques techniques
- Intégrer un chatbot dans un SI

LES MOTEURS DE LANGAGE NATUREL

- Définition et terminologie
- Les acteurs
- Le machine learning
- Les limites

CAS PRATIQUE : « ENTRAINER UN MOTEUR DE LANGAGE NATUREL »

- Création d'une instance, intentions, entités
- Entraînement manuelle et ajustement
- Supervision et correction

Jour 2

ADOPTER LES BONNES PRATIQUES DE CONVERSATION

- Définir la présentation du chatbot
- Gérer les impasses
- Personnaliser les réponses

CAS PRATIQUE : « CRÉER UN CHATBOT »

- Création d'un scénario conversationnel
- Gestion du flow conversationnel
- Gestion de 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

COMMENT FAIRE ÉVOLUER VOTRE CHATBOT

- Ajout de fonctionnalités

L'ANALYTICS

- Pourquoi de l'analytics ?
- Quelques outils d'analytics

L'AVENIR DES CHATBOTS

- La voix partout
- La personnalisation

SÉANCE QUESTIONS / RÉPONSES

MOT DE LA FIN

- Partage sur le statut d'apprentissage des participants, collecte des questions
- Evaluation de la formation et formalités diverses