

Stage pratique de 1 jour(s)
Réf : CHB

Participants

Chargés ou responsables Webmarketing ou de communication digitale.
Chefs de projets, directeurs commercial ou relation client, responsables RH, dirigeants d'entreprise.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2021 : 790€ HT

Dates des sessions

CLASSE A DISTANCE

06 sep. 2021

PARIS

06 sep. 2021

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

• A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui

Chatbot : conduire un projet

Ce cours a pour objectif d'accompagner les participants pour réussir leur projet de chatbot. Lors de cette journée, les participants aborderont toutes les clés pour les aider à rédiger le cahier des charges et réussir le pilotage de leur bot, sans oublier l'animation et le suivi en production.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Disposer d'une vision d'ensemble sur la mise en place de chatbots
Respecter les aspects réglementaires de son projet
Rédiger son cahier des charges chatbot
Evaluer et sélectionner les outils pour concevoir son projet
Mettre en place ses KPI et suivre son projet

1) Appréhender les enjeux stratégiques d'un projet chatbot

2) Aborder les notions de conception d'un chatbot

3) Réaliser un bot et effectuer des choix techniques

4) Maîtriser la réglementation de conception et d'utilisation d'un chatbot

Méthodes pédagogiques

Pédagogie basée sur des échanges, une évaluation des compétences tout au long de la formation et des cas pratiques de réalisation.

Exercice

Apports théoriques, échanges, démonstrations, exemples et cas pratiques.

1) Appréhender les enjeux stratégiques d'un projet chatbot

- Identifier les différents types de chatbots.
- Découvrir de multiples formats de chatbot : textuel, graphique, vocal SMS...
- Comprendre les usages et limites d'un bot en fonction des activités : marketing, SAV, vente, communication...
- Appréhender les enjeux du chatbot dans la digitalisation de la relation client.
- Identifier son besoin. Mesurer la pertinence de lancer un projet bot (SWOT).
- Rédiger le cahier des charges fonctionnel.
- Définir les objectifs et les KPI de réussite.

Travaux pratiques

Définir la stratégie de votre bot. Effectuer un SWOT. Ecrire le cahier des charges fonctionnel du projet bot. Définir l'usage et les KPI de réussite.

2) Aborder les notions de conception d'un chatbot

- Comprendre ce qu'est le traitement de langage naturel (NLP).
- Créer une conversation efficace.
- Comprendre les avantages et limites de l'IA et du Deep Learning.
- Identifier les composants de l'ergonomie graphique.
- Améliorer la qualité de l'expérience utilisateur : bonnes pratiques.
- Favoriser les outils de conception ergonomique.

Travaux pratiques

Construire le design d'un POC.

3) Réaliser un bot et effectuer des choix techniques

- Faire construire son bot avec une capacité d'IA/machine learning ou opter pour une solution SaaS dédiée.
- Découvrir des outils de conception dédiés.
- Identifier des solutions de langage naturel. Logiciel de génération de langage. Script.
- Définir les outils 0 code, drag & drop, framework, SDK.
- Appréhender les plateformes d'hébergement : Web, messageries...
- Découvrir les outils de suivi, plateformes de publication.

Etude de cas

Définir le choix technique de développement et d'hébergement d'un bot.

4) Maîtriser la réglementation de conception et d'utilisation d'un chatbot

- Connaître la réglementation RGPD d'un projet chatbot.
- Identifier la réglementation selon le domaine professionnel.
- Distinguer Robo-advisor et réglementation.

Echanges

Echanger autour de la nouvelle réglementation RGPD.

est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.