



IA conversationnelle

Chatbot - Gérer un projet de mise en place

1 jour (7h00) | 9 4,6/5 | CHATBOT-ROB | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation
délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Intelligence Artificielle > Assistants et IA Génératives > IA conversationnelle

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 27/07/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Disposer d'une vision d'ensemble sur la mise en place de chatbots
- Respecter les aspects réglementaires de votre projet
- Rédiger votre cahier des charges chatbot
- Evaluer et sélectionner les outils pour concevoir votre projet
- Mettre en place vos indicateurs de performance et suivre votre projet.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Avoir des notions d'informatique et de marketing.

Public concerné

Chefs de projets, directeurs commerciaux, responsables de la relation ou de l'expérience client, responsables Webmarketing ou de communication digitale.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Pourquoi utiliser des chatbots ?

- Contexte de la transformation digitale
- Enjeux stratégiques des chatbots
- Problématiques levées
- Bénéfices utilisateur final
- Bénéfices pour l'entreprise
- Limites de cette technologie
- Avenir des chatbots

Qu'est-ce qu'un chatbot ?

- Présentation d'exemples
- Définition générique des bots et des chatbots
- Naissance des bots : rappels historiques
- Domaines d'utilisation des bots (commerce, formation, support tech, juridique...)
- Mise en application au domaine du "chat"
- Les chats textes, audio, graphiques...

Comment fonctionne un chatbot ?

- Principes de fonctionnement
- NLP (Natural Language Processing), IA (Intelligence artificielle) et Deep Learning
- Terminologie liée
- Fonctionnement d'une IA dédiée
- Rôle de la ML (Machine Learning)
- Intégration à une interface
- Améliorer la qualité des réponses

Quels outils à disposition ?

- Éléments nécessaires
- Plateformes existantes
- Types de plateformes
- Langages de programmation courants
- Solutions No Code et Low Code
- Types de profils utilisateur
- Critères de choix d'une solution

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Atelier de mise en pratique
 - Présentation du POC (Proof of Concept)
 - Mise en place d'un chatbot à partir d'éléments existants
 - Outils clés
 - Etapes clés
 - Intégration
 - Tests / utilisation

Problèmes fréquemment observés

- Scénario conversationnel
- Flow
- Impasses
- Mémoire
- Formats de réponse
- Echanges via l'API

Qui peut gérer un projet chatbot ?

- Répartition des rôles
- Profils nécessaires
- Compétences nécessaires

Planning de mise en place d'un projet

- Clarifier les objectifs court, moyen et long terme du chatbot
- Calculer la deadline
- Liste des différentes phases de mise en place
- Pratique en mode agile
- Définition des KPI (Key Performance Indicator) de mesure de qualité

Cadre juridique d'utilisation des chatbots

- Fondamentaux de la RGPD
- Qu'appelle-t-on une donnée privée ?
- Réglementation spécifiques à certains secteurs
- Application des aspects juridiques à l'usage des chatbots

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des productions
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Les + de la formation

Afin d'interagir de façon ludique, certains outils peuvent être utilisés, comme Wooclap, Klaxoon, Beekast ou équivalent.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.