Bots, panorama des solutions techniques

Cours Synthèse de 1 jour - 7h
Réf : OBB - Prix 2024 : 950€ HT

Dans le cadre de la digitalisation de la relation client, les Bots sont de plus en plus utilisés pour automatiser et fidéliser la relation au client au travers des Chats en ligne ou des messageries personnelles. Ce cours vous présentera un tour d'horizon des solutions existantes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre le phénomène et les enjeux liés aux Bots

Distinguer les types de messageries

Comprendre les principes du langage naturel

Choisir une plateforme de développement

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 12/2019

1) Présentation des Bots

- Les types de Bots en fonction des domaines d'activité.
- Les enjeux marketing dans la digitalisation de la relation client.
- Pourquoi les entreprises misent-elles sur les Bots dans leur stratégie digitale ?
- Optimiser la construction de l'interface d'échange du Bot : les composants spécifiques.
- Ergonomie UX, UI, CUI, GUI. Éviter les pièges de conception pour une meilleure efficacité.
- Les agents d'Intelligence Artificielle des leaders : Now (Google), Siri (Apple), Alexa (Amazon), Cortana (Microsoft).
- Concevoir un Bot afin de mieux anticiper et suivre les besoins de l'utilisateur.
- Émergence de l'Intelligence Artificielle liée au multimédia : analyse faciale, analyse des ressentis, graphique.

Démonstration : Panorama des Bots du marché en fonction de leurs domaines d'activités.

2) Plateformes de messageries

- Présentation iMessage (Apple), Messenger (Facebook), WhatsApp, Slack, Allo (Google), Skype, Twilio.
- Règles de soumission auprès des messageries.
- Portails et classification des Bots.
- Outils de suivi statistique d'un Bot.

Démonstration : Démonstration sur les plateformes de messageries.

3) Le langage naturel

- Fondamentaux d'un système de compréhension de langage naturel.
- Comprendre les principes d'utterance, entry.
- Complexités de mise en œuvre.
- AI as a Service, modèle économique des solutions dans le Cloud.
- Présentation des solutions Open Source.
- Solution de Google (Cloud Platform Speech), Alexa (Amazon), LUIS / QnA Maker (Microsoft), Cognitive Services (Microsoft)...

PARTICIPANTS
Tout public.

PRÉREQUIS
Aucune connaissance particulière.

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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION
Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES
Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) Plateformes de développement

- Solutions de développement : Wit.ai (Facebook), Chatfuel, DialogFlow (Google), BotFramework (Microsoft)...
- Les modes de programmation waterfall.
- Panorama des frameworks de développement.
- Création d'un Bot sans codage : les solutions Chatfuel, Botsify, Motion.AI et autres.
- Les solutions de BotAsAService (Azure Bot Service, Chatfuel, Botsify....).
- Toutes les solutions de méthodes de déploiement.
- Comment héberger un Bot sur un serveur Web ?

Démonstration : Démonstration de plateformes de développement.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 20 sept.