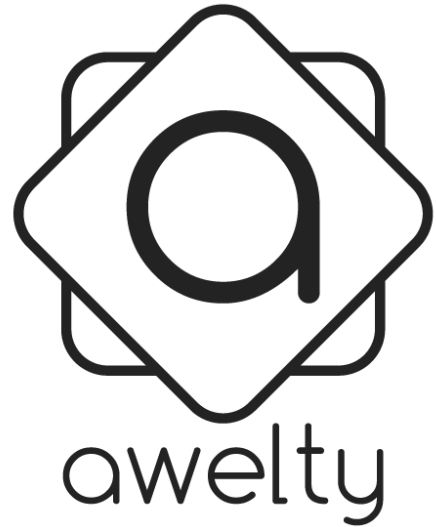


# Savoir alimenter le contenu d'un chatbot



**Durée :** 7 h

**Niveau :** Intermédiaire

**Tarif :** 650€ HT par personne formée

## Objectif

Cette formation aura pour objectif de permettre aux stagiaires d'avoir de bonnes connaissances quant au fonctionnement des chatbots. L'utilisation de l'outil Dialogflow sera également acquise à l'issue de cette formation.

## Acquis de la formation

- Connaître l'utilité d'un chatbot pour une société.
- Comprendre le fonctionnement des chatbots
- Savoir comment se déroule une conversation
- Utiliser l'outil Dialogflow
- Savoir configurer un compte Dialogflow
- Différencier les types de questions selon leur difficulté
- Alimenter le contenu d'un chatbot
- Connaître les limites d'une conversation avec un chatbot
- Pouvoir estimer quels scénarios d'usage peuvent être intégrés

## Prérequis

Savoir utiliser un ordinateur et se connecter à un site internet.

## Public concerné

Toute personne pouvant être amenée à alimenter le contenu du chatbot en questions / réponses.  
Les personnes recevant les appels téléphoniques de la clientèle.



# Programme

## Présentation des chatbots (30 min)

- Partie théorique appuyée d'un diaporama
- Description de ce qu'est un chatbot, l'utilité d'en posséder un, quelques chiffres.

## Fonctionnement d'une conversation (1h)

- Comment un message est-il envoyé par l'utilisateur ?
- Comment la réponse est-elle générée et retournée à l'utilisateur ?
- Une démonstration de différents exemples de chatbots sera effectuée, avec éventuellement un test par les stagiaires eux-mêmes

## Formation sur Dialogflow (2h30min)

- Exploration des différents menus
- Accès au compte Dialogflow
- Configuration du compte
- Questionnaire regroupant les éléments précédemment abordés

## Intégration des questions / réponses (1h)

- Faire écrire aux stagiaires quelques questions et quelques réponses.
- Définir lesquelles sont dites "simples" et lesquelles sont dites "complexes"
- Pratique sur les intents (un intent est l'élément contenant les questions et réponses)
- Chaque personne, ajoutera ses questions et réponses dans Dialogflow pour mettre en pratique la partie théorique abordée plus tôt.

## Identification des limites du chatbot (1h)

- Définition de ce que peuvent être les limites
- Voir lesquelles pourraient impacter le chatbot

## Configuration plus poussée (1h)

- Aller plus loin dans l'utilisation de Dialogflow (contextes, notions de scénario, langues, etc.)
- Estimation de la nécessité à mettre en place un suivi des conversations



## Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Les formations peuvent être en intra. Le lieu de la formation peut être différent en fonction des besoins et contraintes des participants. De plus, la formation est personnalisée en fonction du public concerné. Cette adaptation permet que la formation soit encore plus bénéfique pour les stagiaires. Dans la mesure où il n'y a qu'un seul participant lors d'une formation, il est possible d'accentuer une partie de celle-ci par rapport à ses propres besoins.

Les formations pourront comporter une phase de démonstration pour encore mieux guider les stagiaires. Des temps consacrés aux échanges, aux questions-réponses seront également proposés tout au long de la formation pour qu'elle soit la plus enrichissante possible. Le formateur dispose d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur, d'une connexion Internet.

## Moyens d'encadrement

Depuis 13 ans, Arnaud Jibaut est Gérant du groupe Awelty, spécialisé dans la création et l'édition de sites web, ainsi que le développement d'applications mobiles. Il a également partagé ses compétences en dispensant des cours aux étudiants de l'école Wis à Amiens. Il possède des connaissances et des compétences solides, en langages de programmation, rédaction web, gestion de projets, communication web (réseaux sociaux, référencement/SEO, communication visuelle...) acquises grâce à ses expériences professionnelles et par passion. Sa très bonne maîtrise de ces différents domaines lui permet de proposer des formations enrichissantes.

## Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats

Lorsqu'un stagiaire participe à une formation, il doit signer une feuille d'émargement pour attester de sa présence. Il existe une feuille d'émargement collectif et individuel. Après la formation, une attestation signée affirmant que le stagiaire y a bien participé, lui est remise. A la fin de la formation, un QCM permettant de vérifier l'acquisition des compétences et connaissances des stagiaires est transmis à chacun d'entre eux. Il s'agit d'une évaluation à chaud, car le QCM est complété juste après la réalisation de la formation.

Une attestation de formation est ensuite remise aux :

- Bénéficiaires de l'action de formation
- Clients et/ou financeurs
- Sous-traitants s'il y a lieu

Cette attestation comporte une partie intitulée résultats d'évaluation des acquis et renseigne si la maîtrise est insuffisante, partielle ou complète.

