

Programme de formation Chatbot

• Objectifs

Les progrès en matière d'intelligence artificielle et de traitement du langage naturel ont permis de donner une nouvelle dimension aux chatbots. Ces agents conversationnels sont désormais un enjeu stratégique de développement pour bon nombre d'entreprises, des géants du web aux sites de e-commerce. Notre formation chatbot est conçue pour vous apporter les connaissances et compétences techniques nécessaires à la création, la mise en oeuvre et au maintien de chatbots performants. En alternant entre théorie et applications pratiques, vous apprendrez à développer votre propre agent conversationnel et à le rendre « intelligent » via des moteurs de langage naturel (Dialogflow de Google, Wit.ai de Facebook ou encore LUIS de Microsoft). Concevez des scénarios de conversation efficaces pour votre business, déployez votre chatbot sur les plateformes adéquates et maîtrisez sa mise en oeuvre de bout en bout grâce à notre formation de référence !

• Pré requis

Connaissance d'un langage de programmation

• Durée

3 jours

• Public

Architectes, Chefs-de-projet, Développeurs, Webmarketeurs

• Plan de formation

Introduction à la formation Chatbot

Qu'est-ce qu'un chatbot ?
Enjeux, possibilités et limitations
Historique et futur des agents conversationnels
Evolution récente des interfaces
Cas d'usages et domaines d'application
Machine Learning et Natural Language Processing (NLP)
Différences entre frameworks de développement et plateformes pour bots
Choisir un framework de développement
Panorama des outils disponibles
Atelier : Installation de l'environnement de développement.

Introduction à NodeJS

Architecture et création d'un premier chatbot

Présentation de l'architecture d'un chatbot
Composants : BotConnector, NLP Manager, plateforme de messagerie, API publiques...
Installer Node.js et initialiser un fichier

package.json
Ajouter des modules
Développer un bot « from scratch »
Définir des premières intentions, réponses et entités
Se connecter à des API externes
Tester son chatbot
Bonnes pratiques de développement
Atelier : Création d'un premier chatbot, ajout d'intents et test sur émulateur

Conception du flux de conversation

Comprendre qui sont les utilisateurs potentiels et analyser leurs besoins
Identifier les scénarios à implémenter
UX : définir une personnalité et un caractère pour votre chatbot
Conversation simple vs. conversation complexe
Modéliser l'arborescence de décisions et gérer les impasses
Intégrer des processus métier
Personnaliser la conversation

Bonnes pratiques pour la conception de dialogues

Atelier : Test de chatbots existants, création d'un scénario conversationnel conforme à son besoin

du jugement humain

Indicateurs clés de performance (KPI)

Traitement automatique du langage naturel (Natural Language Processing)

Comment rendre son chatbot « intelligent » ?

NLU et NLP

Défis et opportunités induits par l'intelligence artificielle

Principes des systèmes de compréhension du langage naturel

Panorama et comparatif des moteurs de langage naturel : Dialogflow (Google), Wit.ai (Facebook), LUIS.ai (Microsoft), Lex (Amazon), Recast.ai (SAP), Watson Conversation (IBM)...

Ajouter des intentions, énoncés et entités

Entraîner et enrichir son chatbot

Utiliser d'autres briques d'intelligence artificielle (reconnaissance d'images, algorithmes de matching, analyse de sentiments...)

Atelier : Prise en main, utilisation et entraînement d'un moteur NLP pour la reconnaissance du langage naturel

Enrichissement du chatbot

Ajouter de la mémoire

Utiliser une base de données

Analytics, plateformes et outils

Atelier : Ajout de nouvelles fonctionnalités au chatbot

Déploiement et intégration au Système d'Information

Enregistrer et publier son chatbot

Solutions d'hébergement

Se connecter aux différents services de messagerie (Facebook Messenger, Skype, Slack, etc)

Etablir des liens vers des applications tierces (CRM, ERP...)

Atelier : Connexion de votre chatbot à différents canaux de messagerie

Maintenance, mesures de performance

Maintenir son chatbot

Amélioration continue

Evaluer un agent conversationnel : s'extraire