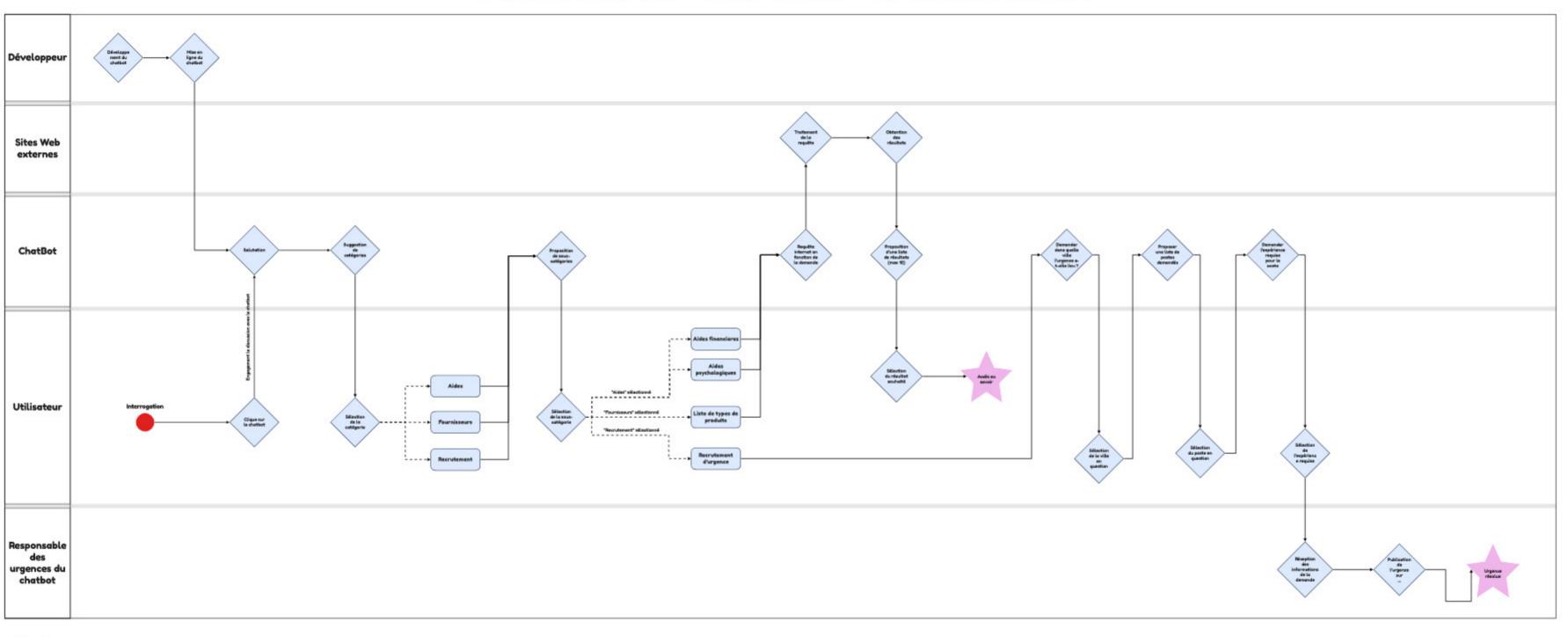
Phases	Avant la recherche	Pendant la recherche	Après obtention de la solution
Actions Que fait l'utilisateur ?	Chercher Interrogation de I'utilisateur  Chercher le discussion avec le chatbot  Chatbot	Choisit une catégorie proposée par le chatbot  Peaufiner sa recherche en fonction des proposition  Peaufiner sa recherche en fonction des proposition  Trouver le sujet recherché	Prendre connaissance du résultat obtenu  Cliquer sur le lien proposé  Cliquer ressources ressources mises à sa disposition  Profiter des ressources mises à sa disposition  Noter la qualité du chatbot et la probabilité que l'on le recommande
Touchpoint Avec quelle partie du service interagissent-ils?	Landing page page -> Chatbot	Chatbot Chatbot	Chatbot Site Site externe Chatbot
Pensées de l'utilisateur A quoi pense donc l'utilisateur?	"Comment "Un ami m'a "Ce chatbot devrait proposées par l'état à mon entreprise ?"  "Un ami m'a "Ce chatbot devrait répondre à chatbot répondre à mes besoins !"	"Les catégories sont vraiment varies, dis donc."  "Dis donc, il a besoin de beaucoup de précisions"  "Ah, enfin!"	"Finalement "Oh, il me propose egalement un site pour en apprendre plus!" "Pas mal ce site, je l'ajoute de ce pas à mes favoris." "Mine de rien, il m'a été plutôt utile, je lui donne la note de 9/10"
Courbe émotionnelle Comment se sent l'utilisateur ?			<u> </u>
Opportunités	Comment améliorer rendre le la visibilité chatbot plus attirant	Comment améliorer la rendre le pertinence des catégories proposées plus rapide	Comment synthétiser de manière efficace les informations désirées  Comment célébrer la fin de lien proposé  Comment célébrer la fin de l'utilisation

## Value Chain - Chatbot - Restaurateur



Légende :





