

# Plan de Formation et Support Utilisateur

*Projet Amazon Reviews :*

*Analyse et classification des avis Clients*

**BONNAT Jonathan**

Data Engineer - B2B-LP-DESFL

## INTRODUCTION GENERALE

Ce document décrit l'ensemble des actions prévues pour accompagner les utilisateurs et les équipes internes dans la prise en main du service de classification et d'analyse des avis clients d'Amazon.

Le but est de faciliter l'adoption du service, en rendant les utilisateurs autonomes rapidement, et en structurant un support durable avec :

- communication claire,
- formation progressive,
- documentation centralisée,
- support réactif.

## COMMUNICATION ET DÉPLOIEMENT INTERNE

### ÉLÉMENTS CLÉS À DIFFUSER

- Le service permet d'identifier automatiquement les avis clients les plus pertinents.
- Le service permet d'identifier automatiquement une catégorie parmi une liste définie.
- Les résultats sont accessibles via l'API interne et intégrés au mockup e-commerce.
- Les résultats peuvent aussi être consultés directement dans le data lake (selon les rôles et les autorisations)
- Le système s'appuie sur un modèle NLP (zéro-shot) et un pipeline ETL automatisé (journalier)

## PUBLIC CONCERNÉ

- Équipes E-commerce
- Équipes Support & Qualité
- Product Owners
- Data Analysts / Data Scientists

- Membres intégrant le service (Dev, CP, etc)

## CANAUX UTILISÉS

- Email avec lien vers la documentation
- Page Confluence du produit
- Démonstration rapide en réunion Teams / Slack
- Message Teams / Slack dans le salon dédié au produit

## PLANNING DE COMMUNICATION

MOMENT	OBJECTIF	CONTENU	CANAL
Avant le déploiement	Prévenir les équipes	Présentation du service, bénéfices, date prévue	Mail + Teams / Slack
Jour du déploiement	Annoncer officiellement	Lien vers l'API, guide utilisateur, mini vidéo	Mail + page Confluence
Après le déploiement	Accompagner les équipes	FAQ enrichie, rappel des supports, retour utilisateurs	Page Confluence + Teams / Slack

## PLAN DE FORMATION

La formation vise à rendre les utilisateurs autonomes rapidement, sans les noyer sous des détails techniques. Elle s'adapte au niveau de chacun via des formats variés.

## PROFILS DES UTILISATEURS

- Utilisateurs métier (PO, équipes e-commerce, métier) : besoin d'interpréter les catégories et scores.
- Data Analysts / Scientists : exploitent les fichiers parquet ou l'API.
- Support interne : gère les demandes et incidents.
- Développeurs : peuvent appeler l'API dans leurs applications
-

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, chaque utilisateur doit être capable de :

- comprendre le fonctionnement général du service,
- accéder aux résultats (API ou interface),
- interpréter les catégories et scores,
- savoir où trouver la documentation,
- signaler un incident ou demander une amélioration.

## FORMATS DE FORMATION

Les informations peuvent êtres véhiculées par :

- des slides (présentation du pipeline, API, cas d'usage)
- un PDF “Guide d'utilisateur”
- une mini-vidéo 3–5 minutes (démonstration API + pipeline)
- un atelier live de 20-30 minutes (Q&A, démo live)

Comme précisé dans le document de Gestion d'Équipe, tous ces formats sont adaptés pour être compatibles aux lecteurs d'écran et RGAA.

## PLANNING DE FORMATION

SESSION	FORMAT	DURÉE	PUBLIC
1	Démo Live	30 min	Métier
2	Atelier API	25 min	Développeurs
3	Questions / Réponses	25 min	Support et utilisateurs intéressés

4	Vidéo + page Confluence	-	Tout le monde
---	-------------------------	---	---------------

## ACCÈS AUX SUPPORTS ET VERSIONNING

Tous les supports sont disponibles sur les pages Confluence du produit. Elles pourront être versionnées si besoin pour répondre aux questions spécifiques à certaines versions du produit . Un changement léger sera considéré comme une mise à jour mineure, tandis qu'une modification de comportement, de pipeline ou autre, sera considéré comme une mise à jour majeure. L'historique des mises à jour sera consignée en début de fichier ou sur une page Confluence dédiée

## GUIDE D'UTILISATEUR

Cette section résume ce qu'il doit se trouver dans le guide d'utilisateur, fichier PDF fourni aux équipes.

## ACCÈS AU SERVICE

- Accès API via endpoint GET /reviews/{product\_id}/top
- Authentification interne simple (token ou clé API interne)
- Documentation Swagger disponible dans l'API FastAPI

## FONCTIONNEMENT GENERAL

- Le pipeline met à jour les résultats quotidiennement
- Les avis sont enrichis : thème, pertinence, score NLP
- L'API retourne les "n" avis les plus utiles pour un produit sélectionné

## EXEMPLE DE REQUÊTE

GET /reviews/{id\_produit}/top

## RÉSULTAT ATTENDU

- Identifiant de l'avis (ex: 100001)
- Identifiant anonymisé de l'acheteur (ex: AE74DYZ3QUGVPZ)
- Identifiant du produit (ex: B097R46CSY)
- Titre de l'avis (ex: "I love it")
- Texte de l'avis (ex: "I don't recommend this product")
- Note de l'avis (ex: 3/5)
- Catégorie identifiée par le NLP (ex: "Product Defect")
- Score de confiance du NLP (ex: "96,4%)

## FAQ

- Q : Je ne vois pas de résultats pour mon produit
- A : Synchronisation en cours ou simplement aucun avis sur le produit
  - Q : Quelle est la fréquence de mise à jour du produit ?
  - A : Environ 24h, le pipeline tourne tous les jours à heure fixe (6h)
- Q : Est-ce que le pipeline a un impact sur les performances du frontend ?
- A : Non, le pipeline n'interagit pas en temps réel, le frontend appelle juste une API qui consulte des fichiers déjà calculés
  - Q : Comment ajouter une catégorie dans le traitement NLP ?
  - A : Il suffit de créer une demande via un canal interne. Après analyse avec le PO, la demande pourra être réalisée par l'équipe avec un planning cible
- Q : Peut-on modifier la catégorie identifiée par le NLP si elle est mauvaise ?
- A : Pour le moment c'est impossible. Cela pourrait être une évolution si le besoin est identifié et si l'équipe n'arrive pas à fine-tuné le modèle pour qu'il soit assez fiable.
  - Q : Pourquoi les commentaires sur mon avis ont un score de confiance faible ?
  - A : Ce n'est pas un problème, ce sont simplement des commentaires vagues, peut-être trop courts, qui sont considérés comme ayant très peu d'intérêt .
- Q : Pourquoi les requêtes sont très longues ?
- A : Il y a peut-être un problème d'infrastructure. Réessayer dans quelques heures, si le problème persiste contactez le support niveau 1, qui pourra analyser le problème.

## SUPPORT ET POST-DÉPLOIEMENT

### ORGANISATION DU SUPPORT

Le support interne est divisé en 3 niveaux :

- Niveau 1 : Support utilisateur
  - Répond aux questions d'utilisation (API, interface, problèmes basiques)
  - Vérifie les cas simples (mauvais ID, absence d'avis, incompréhension)
  - Escalade vers le niveau 2 si le problème nécessite une intervention technique, ou si blocage pour respecter les SLAs
- Niveau 2 : Support technique
  - Géré par l'équipe produit
  - Intervient sur les problèmes de pipeline Airflow, d'API ou de performance globale
  - Peut analyser les logs, relancer des tâches, corriger un fichier corrompu
  - Escalade vers le niveau 3 si la cause est très technique ou nécessite un changement dans le produit (pipeline, modèle, pondération)
- Niveau 3 : Expertise technique
  - Assuré par l'expertise technique du produit (Data Engineer dans l'équipe minimale, jusqu'au Lead Data Architect dans une équipe plus grande)
  - Traite les problèmes de fond :
    - modèle NLP
    - évolution des catégories
    - décisions d'architecture
    - évolution des pondérations
  - Peut intervenir en cas d'incident critique (plateforme KO, pipeline bloqué)

## RÉSUMÉ DES SLA

DOMAINE	SLA
API	> 99% d'uptime, < 150 ms de latence
Pipeline Airflow	Exécution quotidienne, diagnostic < 4h si problème critique
Données S3	Mise à jour tous les jours, retard max 24h
Support	Incidents mineurs < 1j, Incidents critiques < 4h

## ACCESSIBILITÉ DES SUPPORTS

Tous les documents liés au projet respectent les :

- contrastes min. WCAG AA
- titres structurés
- alternatives textuelles aux images
- sous-titres pour les vidéos

## SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

Les éléments suivants sont mis en place pour que le projet et sa document restent cohérents :

- collecte régulière des retours utilisateurs
- mise à jour de la FAQ
- audit récurrent du pipeline
- évolution du guide utilisateur selon les besoins

 **CONCLUSION**

Ce plan d'accompagnement garantit une adoption fluide du service et permet à chaque utilisateur (technique ou métier) de devenir rapidement autonome. La combinaison formation + documentation + support structuré assure un déploiement durable, cohérent et compatible avec les standards d'Amazon.