

# UGA – Botpress

---

Présentation du projet Chatbot



botpress

# Sommaire

## **Contexte**

Quelques chiffres

## **Agent conversationnel utilisé à l'UGA**

## **Pourquoi Botpress**

Les plus

Les moins

Interface graphique

## **Conformité RGPD / CNIL**

Conformité (à remplacer)

Stockage des données

## **Etat d'avancement**

## **Questions**

# Contexte

- Pourquoi ?  
Besoin d'un outil permettant de diminuer le nombre de tickets récurrents et chronophages  
ex : demande d'identifiants, demandes d'information, etc.
- HELP en quelques chiffres :
  - 110 000 comptes informatiques à gérer;
  - 5 900 postes de travail;
  - 5 820 Tickets en moyenne par mois d'août à mai et des pics à + de 10.000.

# **Agent conversationnel utilisé à l'UGA**

# Agent conversationnel utilisé à l'UGA

---



- Solution implémentée à l' UGA : IUT1; BAPSO
- Implémentation dans d'autres IUT;
- Agent conversationnel ;
- Manque d'autonomie dans la mise en place et le développement de la solution ;
- Agent conversationnel géré et hébergé par le prestataire.

# Choix de l'agent conversationnel

# Pourquoi Botpress ?

## Les plus

---

- Interface graphique pour le développement;
- Interaction avec l'utilisateur fluide et adaptive;
- Documentation complète et présence d'une communauté sur Internet;
- Fonctions utilitaires préconstruites et avec la possibilité d'en créer;
- Contrôle des données par l'UGA;
- Option d'assistant vocal (voicebot) ;
- Possibilité de l'intégrer à KSup, GLPI et RocketChat.



# Pourquoi Botpress ?

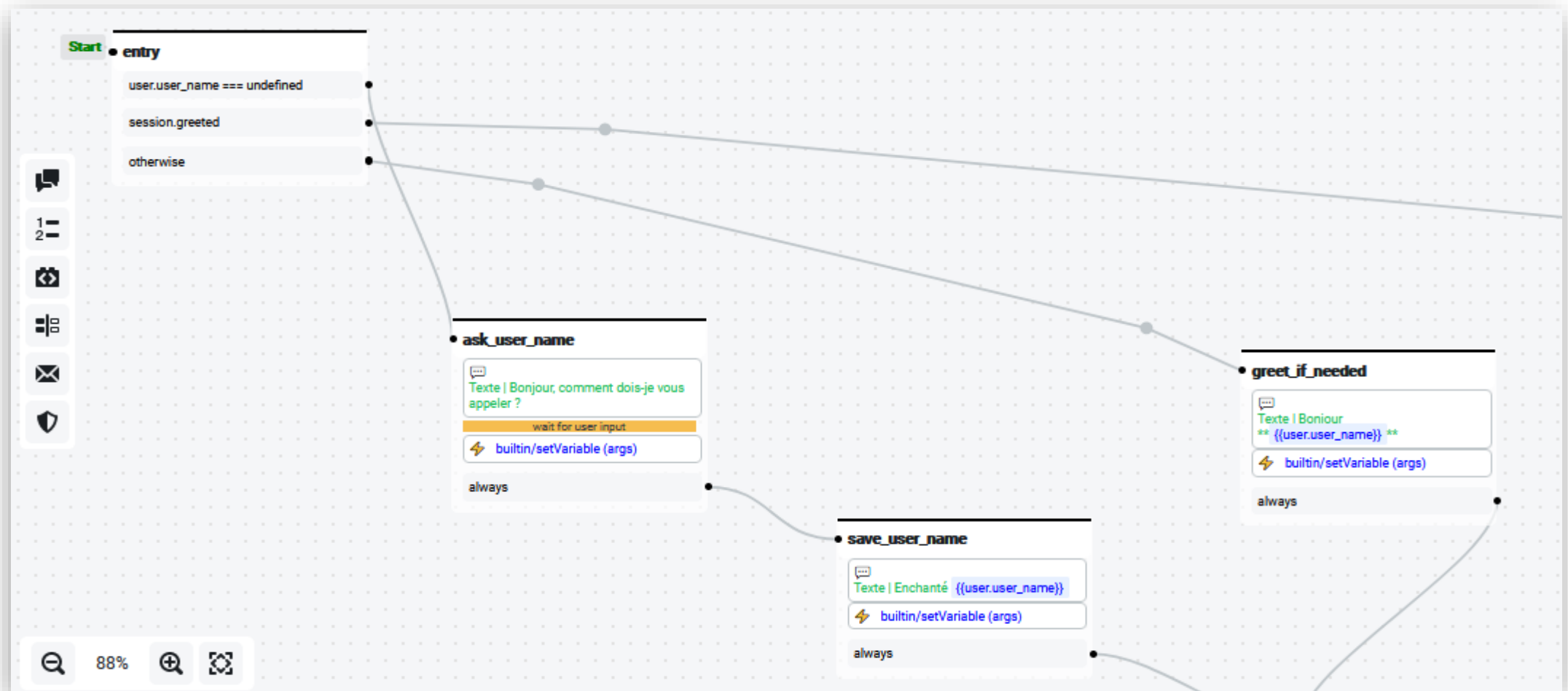
## Les moins

---

- Licence annuelle payante (9500 + 500x €, prix de la licence + 500€ fois le nombre de bot supplémentaires)
- Société canadienne (conformité RGPD à approfondir).

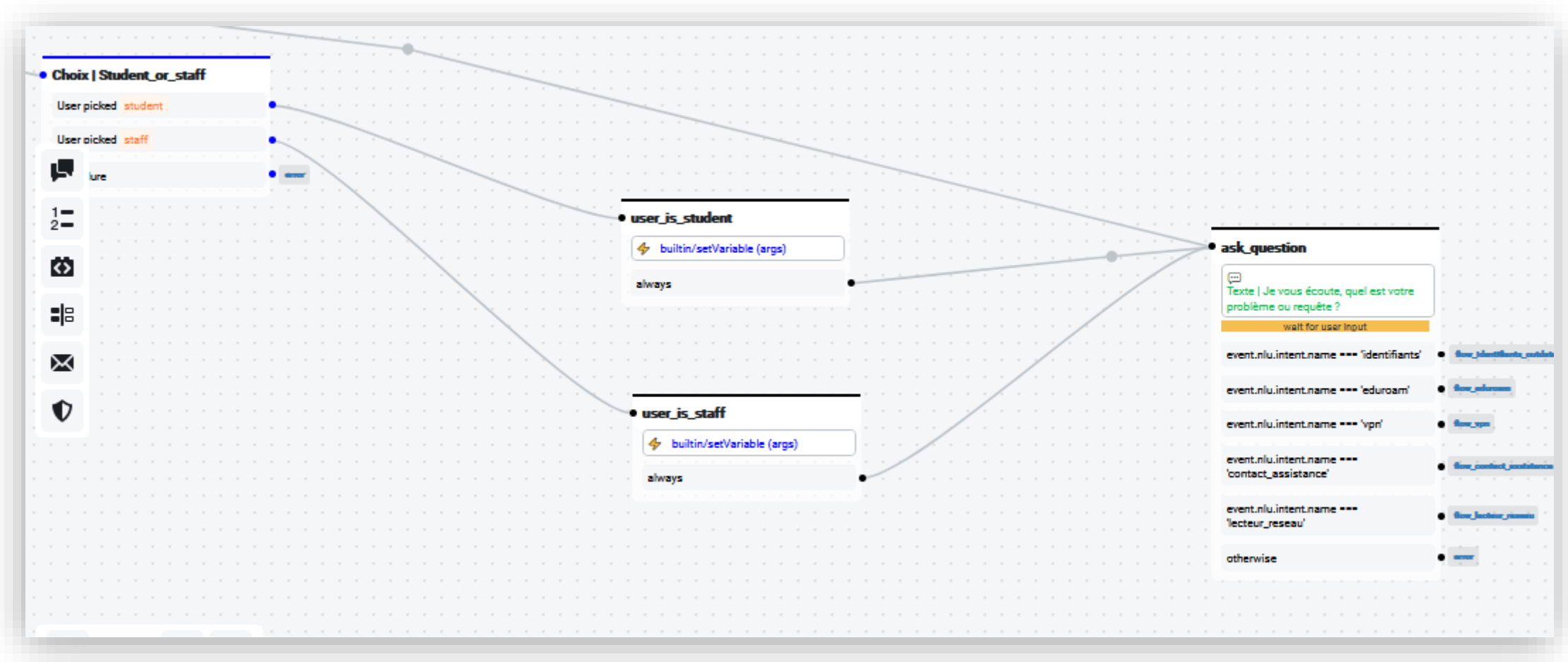
# Pourquoi Botpress ?

## Interface graphique (1/3)



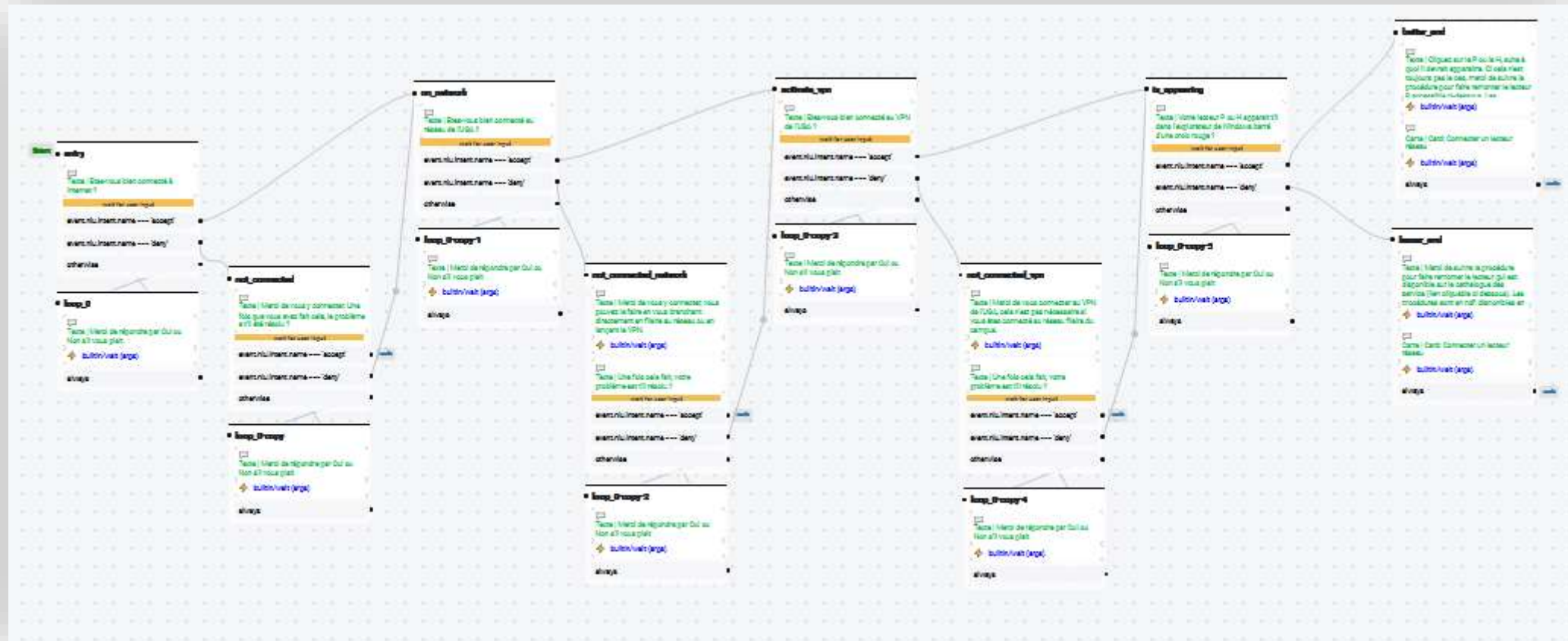
# Pourquoi Botpress ?

## Interface graphique (2/3)



# Pourquoi Botpress ?

## Interface graphique (3/3)



# **Conformité RGPD / CNIL et Gestion des données**

# Conformité RGPD - CNIL

	POC en développement (DigitalOcean)	POC en production (DigitalOcean)	Version final (Managed cloud)
Localisation des données	Etats-unis	Pays-bas, Allemagne, Royaume-unis ou Irlande	Irlande
Gestion des données	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evènements : 30 jours;</li><li>• Variables de sessions : 30 minutes;</li><li>• Variables temporaires (pendant la durée du flux) : 30 minutes;</li><li>• Conservation indéfinie des variables utilisateurs (valeur d'expiration pouvant être implémenté);</li><li>• Non conservation des données d'entités sensibles des composants personnalisées.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données non chiffrées pour le POC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation d'AWS Key Management Service (KMS) pour le chiffrement (SGDB et données stockées);</li><li>• Chiffrement des données en transit avec la norme TLS;</li><li>• Chiffrement de la SGBD (PostgreSQL) avec la norme AES-256;</li><li>• Surveillance de l'accès aux clés de chiffrement à l'aide de règles strictes de contrôle d'accès et d'un journal d'audit.</li></ul>

# Gestion des données

---

	BotPress	UGA
Accès aux données	Oui	Non
Contrôle des données	Non	Oui

# Etat d'avancement



# Etat d'avancement

Tâche à effectuer	Statut
Rassemblement des données pour l'apprentissage de l'agent conversationnel;	<b>À faire</b>
Estimation des problèmes à traiter les plus importants;	<b>Terminé</b>
Préparation des intentions nécessaires à la bonne compréhension de l'agent conversationnel;	<b>Terminé</b>
Ajustement des flux de l'agent conversationnel.	<b>En cours</b>
Intégration au Catalogue de Services Numériques	<b>À faire</b>
Conformité RGPD	<b>En cours</b>



