

UGA – INCEPTIVE

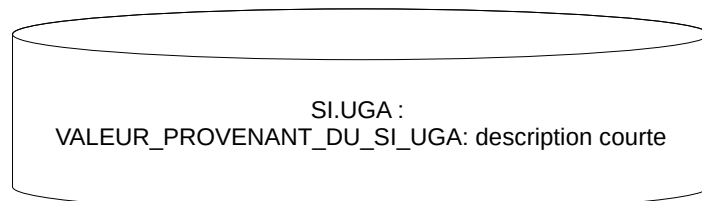
Chatbot
Conception des scénarios

UGA - entraînement – 12/04/2023

Légende :

Vous pouvez utiliser le [menu](#) pour naviguer à travers les intentions.

Accès à une valeur qui doit être apportée à travers une API du SI de UGA :



Ceci est une bulle de texte émise par le chatbot.

Ceci est la bulle suivante



Ceci est une bulle de texte émise par le chatbot.

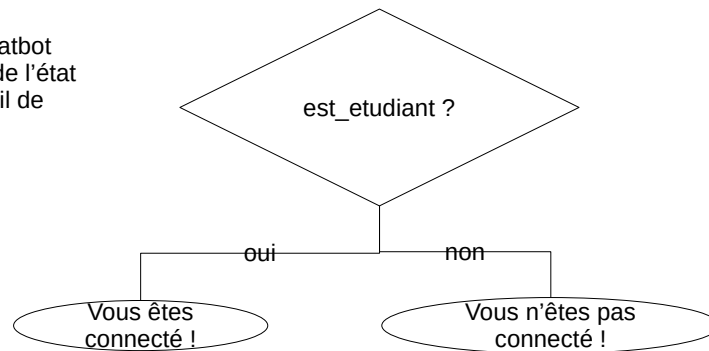
16h39



Ceci est la bulle suivante

16h39

Ce symbole indique que le chatbot prend une décision en fonction de l'état de la conversation ou du profil de l'utilisateur :



GOTO

Ce symbole est purement d'ordre pratique pour ce document : il ne représente rien dans la conversation. Certains scénarios de conversation sont simplement trop gros pour être représentés dans une seule slide, on utilise donc ce symbole pour accéder à la suite de la conversation (en cliquant dessus).



Ce symbole indique que le chatbot va demander au SI uga d'effectuer une action à travers une API



Ce symbole indique que le chatbot s'attend à une réponse/information de la part de l'utilisateur pour continuer la conversation

Accès rapides **BASICS** :

[LISTE DE TOUTES LES INTENTIONS](#)

[SYNONYMES METIER](#)

[LIVE CHAT](#)

[RELANCE](#)

[NOTATION](#)

Accès rapides **INTENTIONS** :

1.0 - MESSAGERIE BLOQUEE

BASICS

LISTE DE TOUTES LES INTENTIONS – BASICS – [ACCES RAPIDE](#)

Problème d'envoi de mails

Messagerie bloquée

Demande de création de messagerie

Boite mail bloquée (ni envoi, ni reception)

Perte de mails

Problèmes de réception de mails

Oubli ou perte du mot de passe

Contacter l'assistance

Oubli ou perte du login

Liste de toutes les intentions

Besoin d'assistance audiovisuelle

Problème de connexion

Suspicion d'une action malveillante

Récupérer un fichier

Modifier mon mot de passe

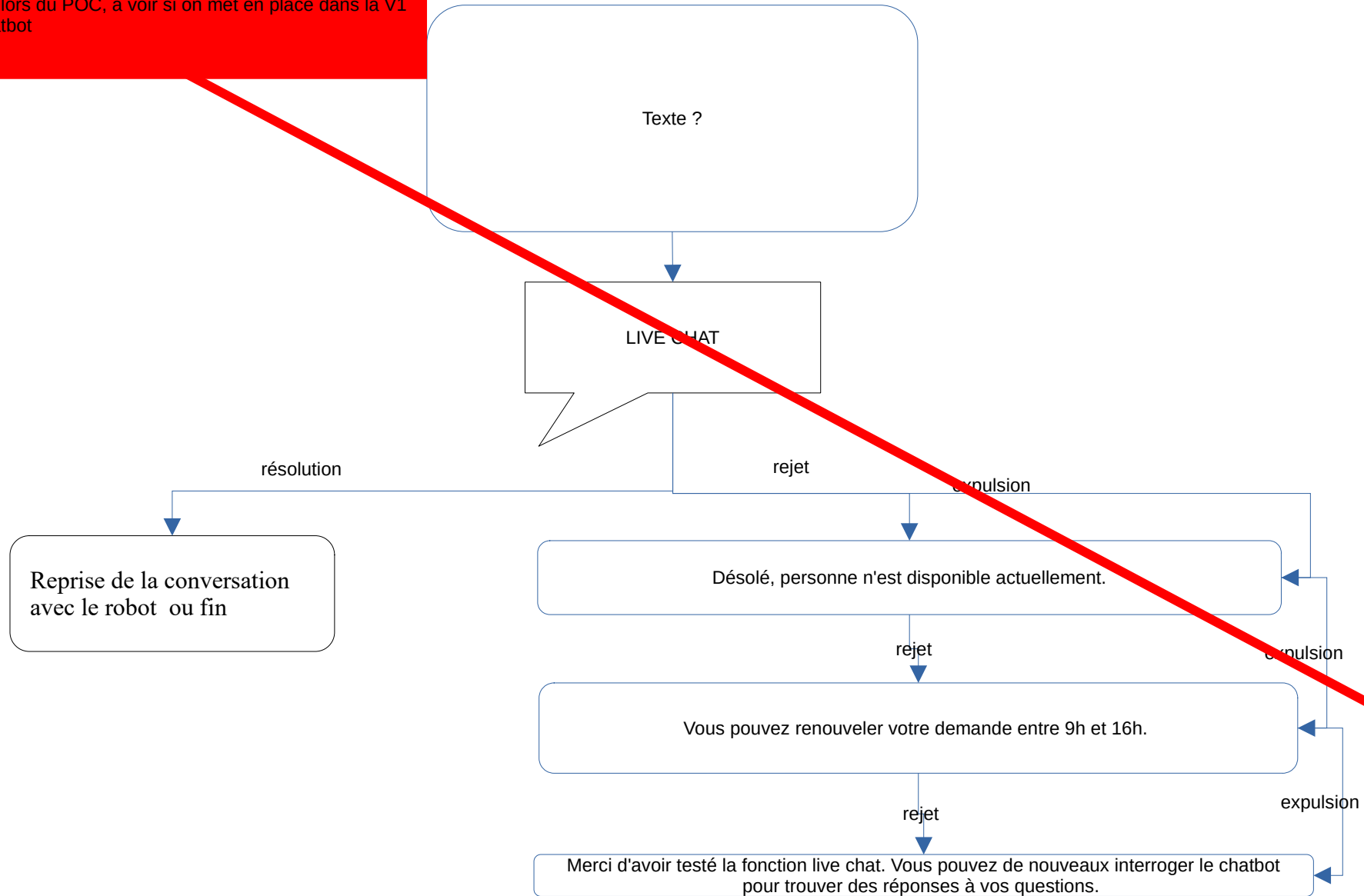
Affichage du lecteur P ou H

SYNONYMES METIERS

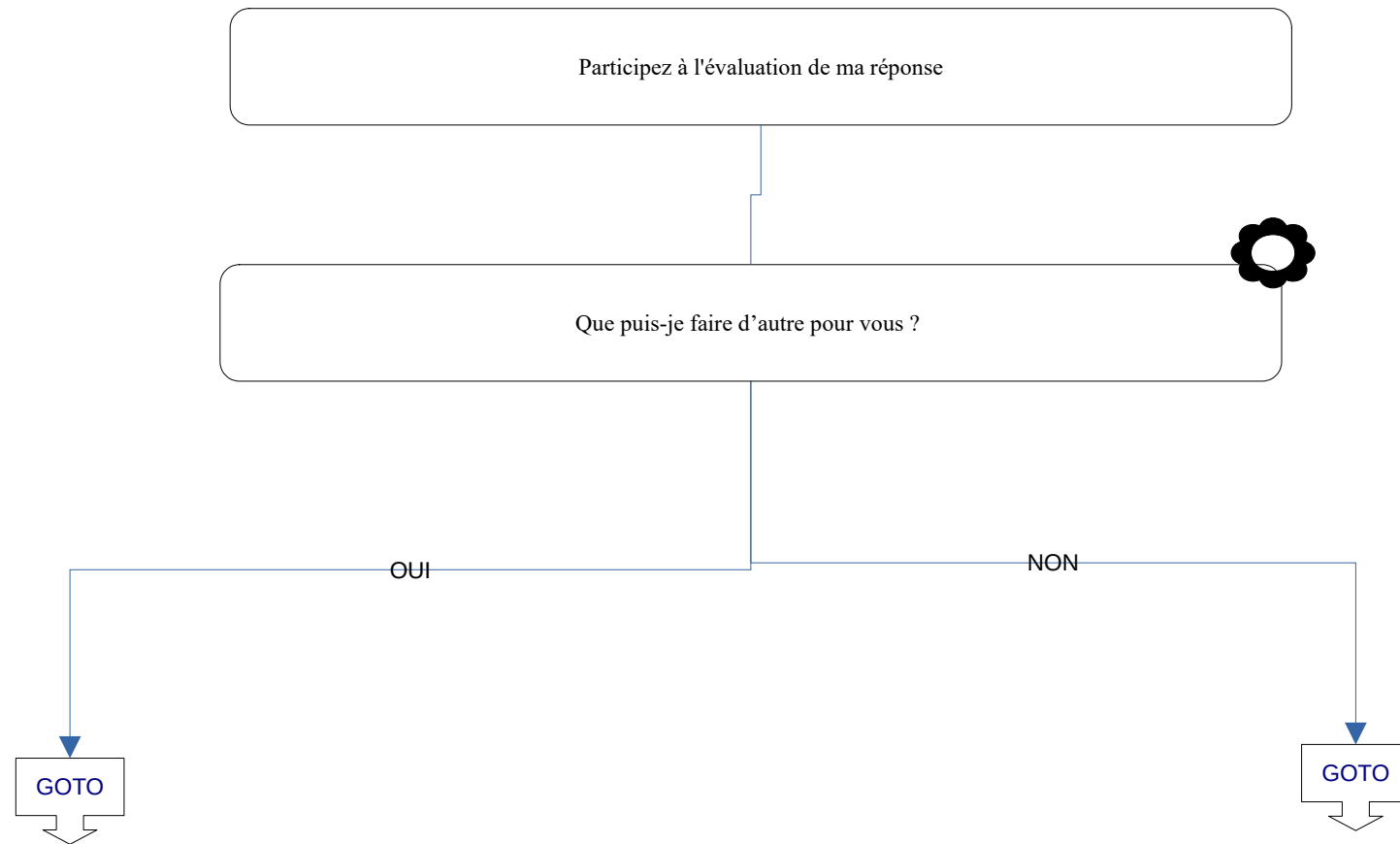
Office 365	Office 365 Excel Powerpoint Word suite office
b	A
q	D
O	C

LIVE CHAT – ACCES RAPIDE

Utilisé lors du POC, à voir si on met en place dans la V1 du chatbot



RELANCE – BASICS – [ACCES RAPIDE](#)



BONJOUR – BASICS – ACCES RAPIDE

Bonjour, je suis le robassistant de l'UGA. Si vous avez des demandes ou des problèmes liés aux systèmes d'information, vous pouvez me les communiquer.

Mon périmètre d'action comprend des problèmes de réseau (eduroam, VPN, ...), de messagerie (envoi, réception, ...) et de connexion (mot de passe, identifiants, ...).

Je vous écoute,
quel est votre
problème ?

INTENTION

GOTO

MERCI – BASICS – ACCES RAPIDE

De rien. :)

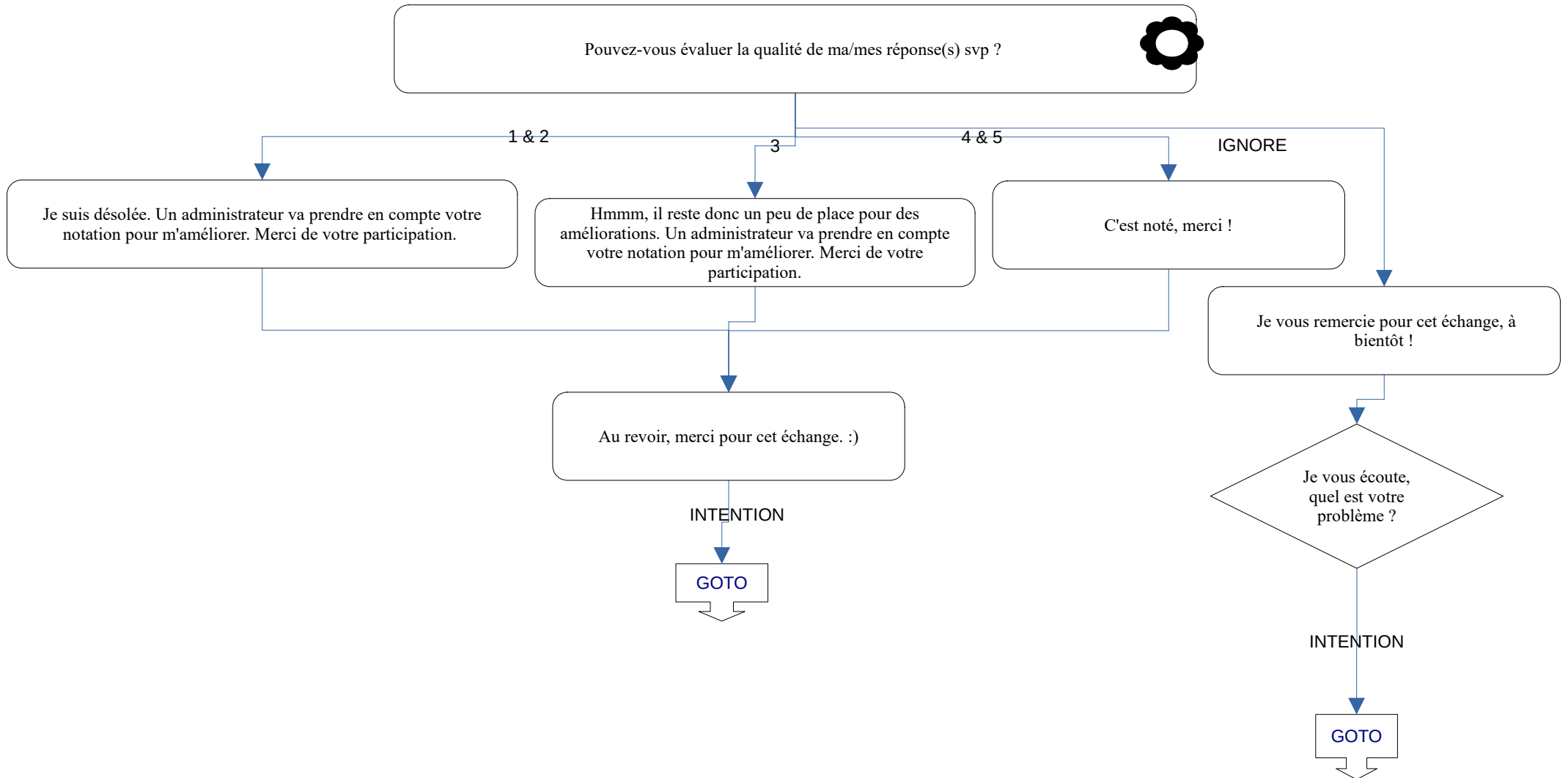
Que puis-je faire d'autre pour vous ?

Je vous écoute,
quel est votre
problème ?

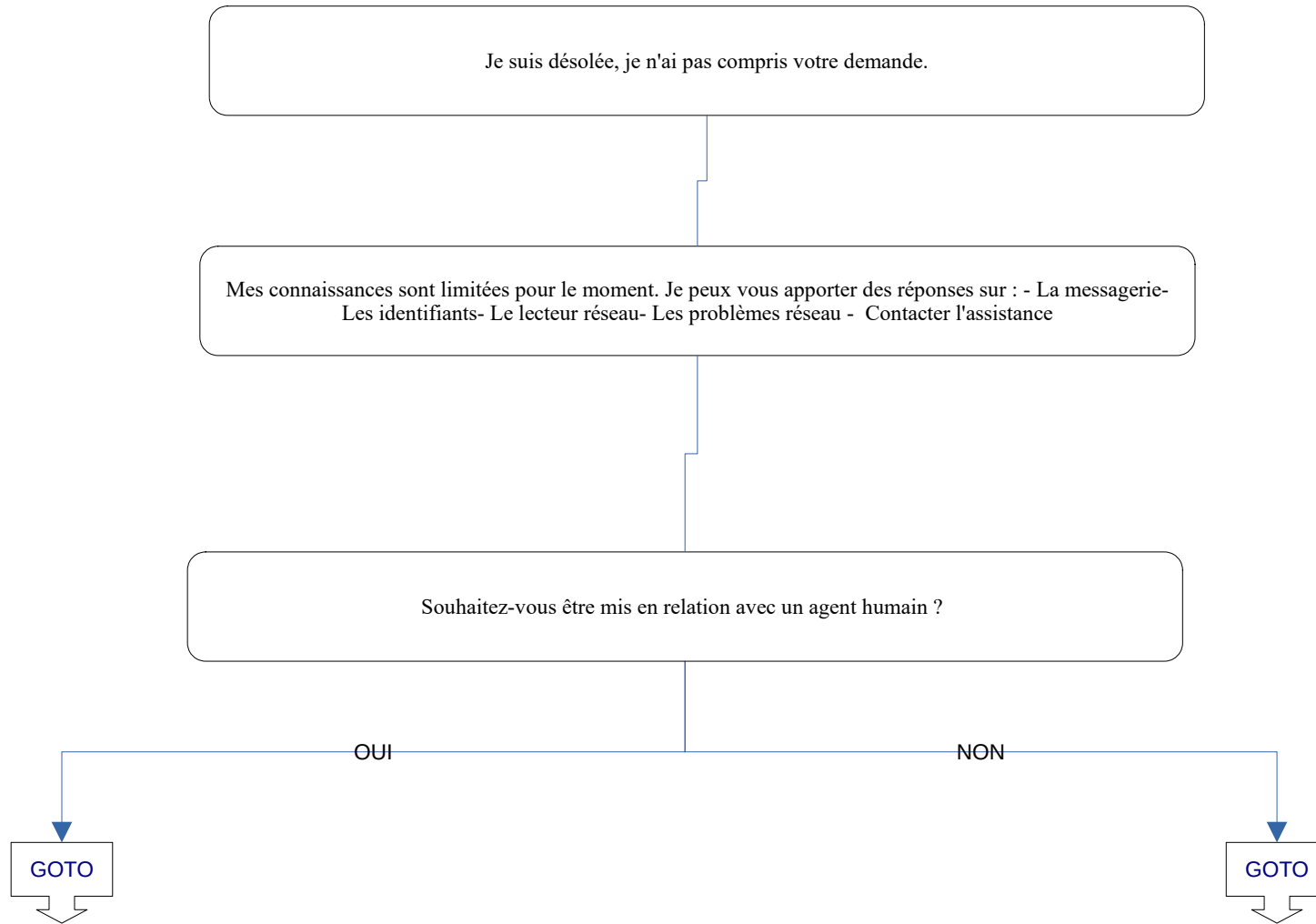
INTENTION

GOTO

NOTATION – BASICS – ACCES RAPIDE



PAS COMPRIS – BASICS – [ACCES RAPIDE](#)



RIEN NE CONVIENT – BASICS – [ACCES RAPIDE](#)

Si votre problème ne figure nulle part, je ne suis pas encore en mesure de le traiter. Merci de vous rapprocher de l'assistance informatique afin qu'elle puisse faire le nécessaire pour vous venir en aide

Que puis-je faire d'autre pour vous ?

INTENTION

[GOTO](#)

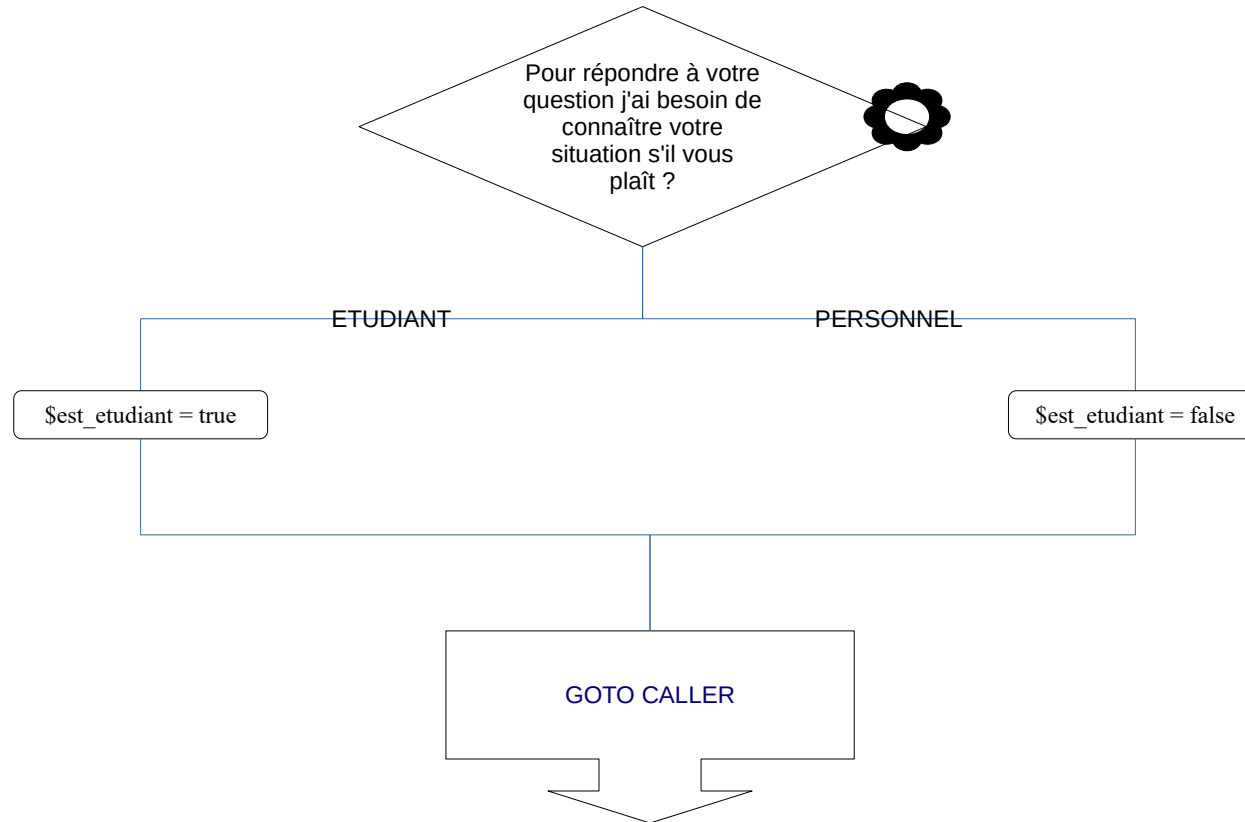
QUESTIONNER A NOUVEAU – BASICS – [ACCES RAPIDE](#)

Vous pouvez si vous le voulez, m'interroger à nouveau sur ces sujets.

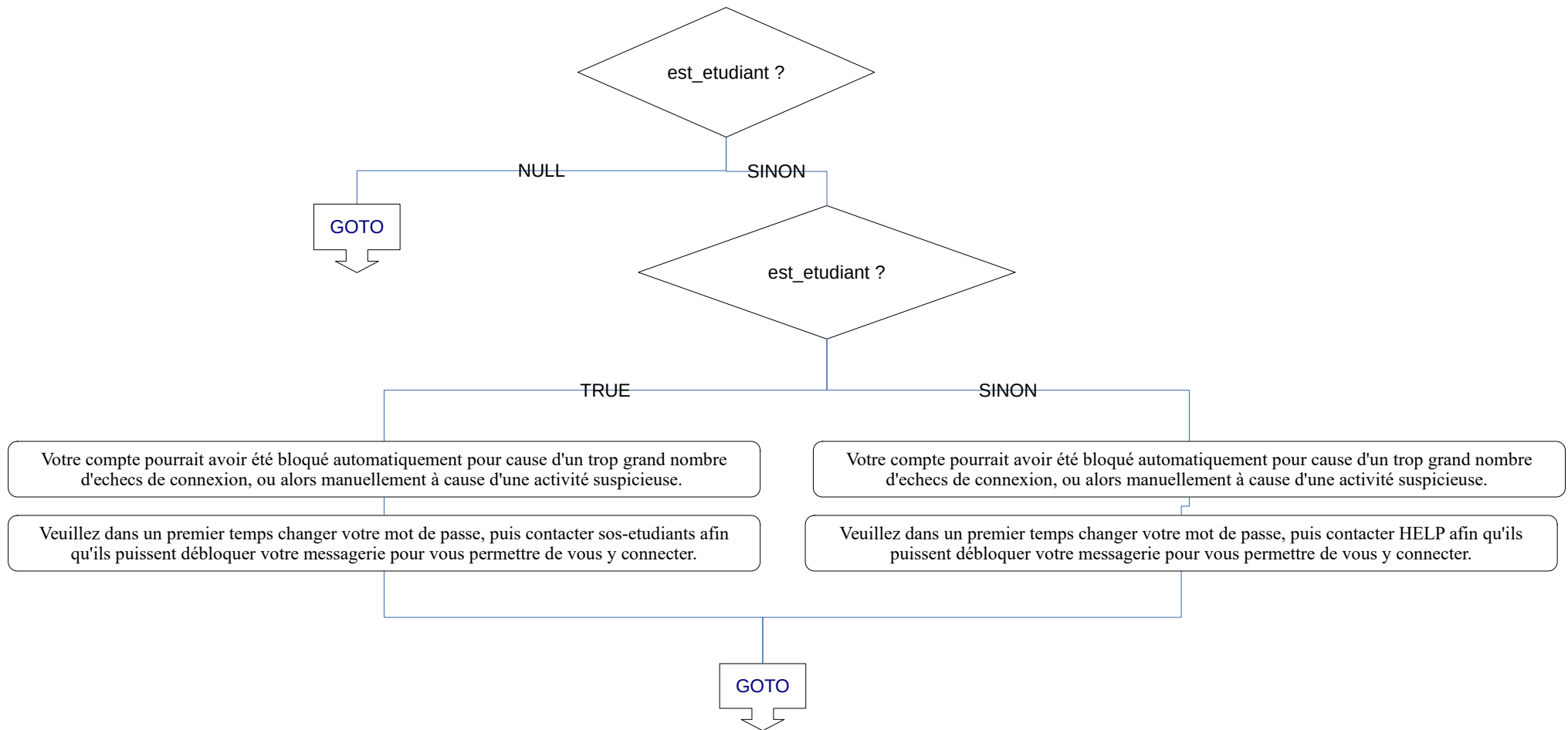
[GOTO](#)



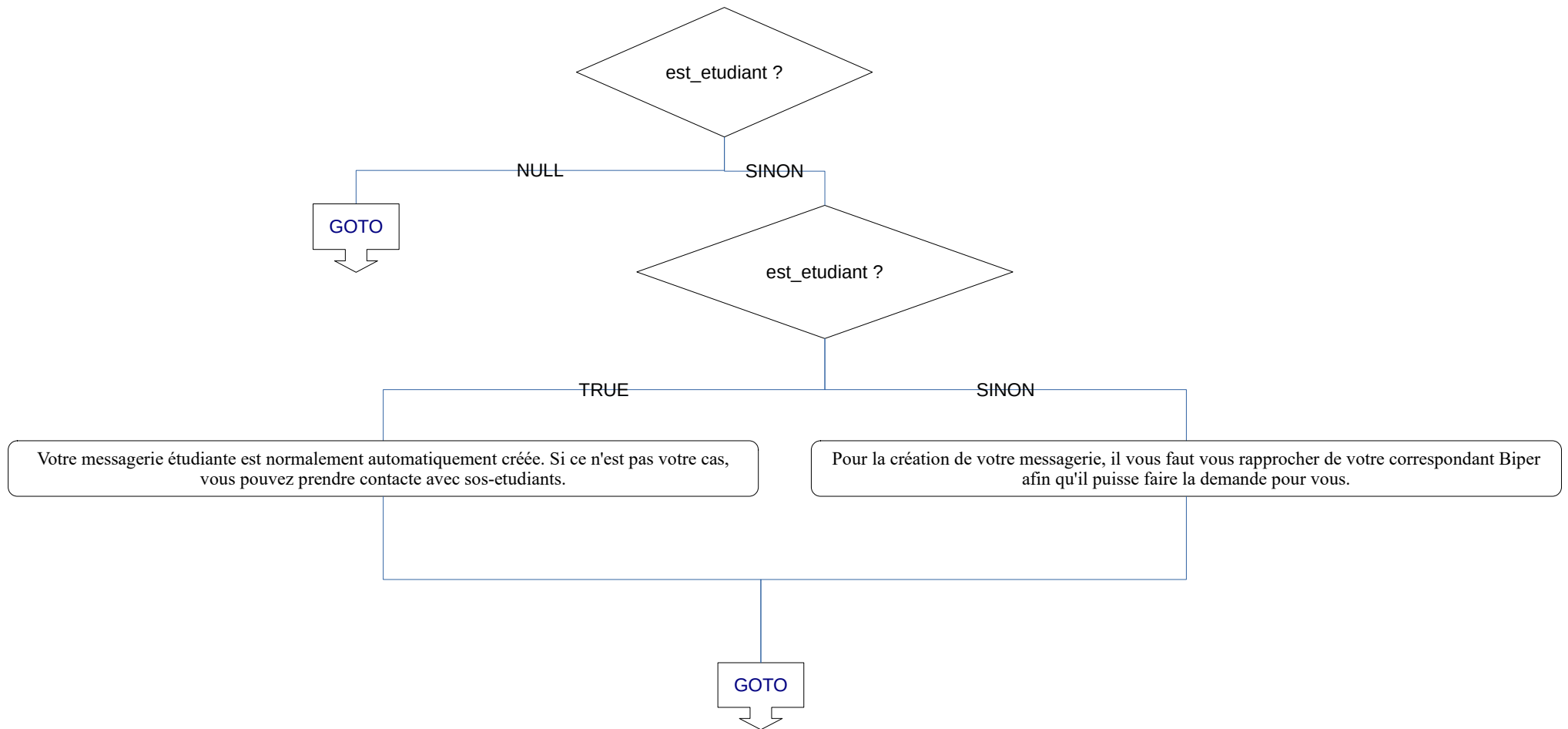
SITUATION – BASICS – ACCES RAPIDE



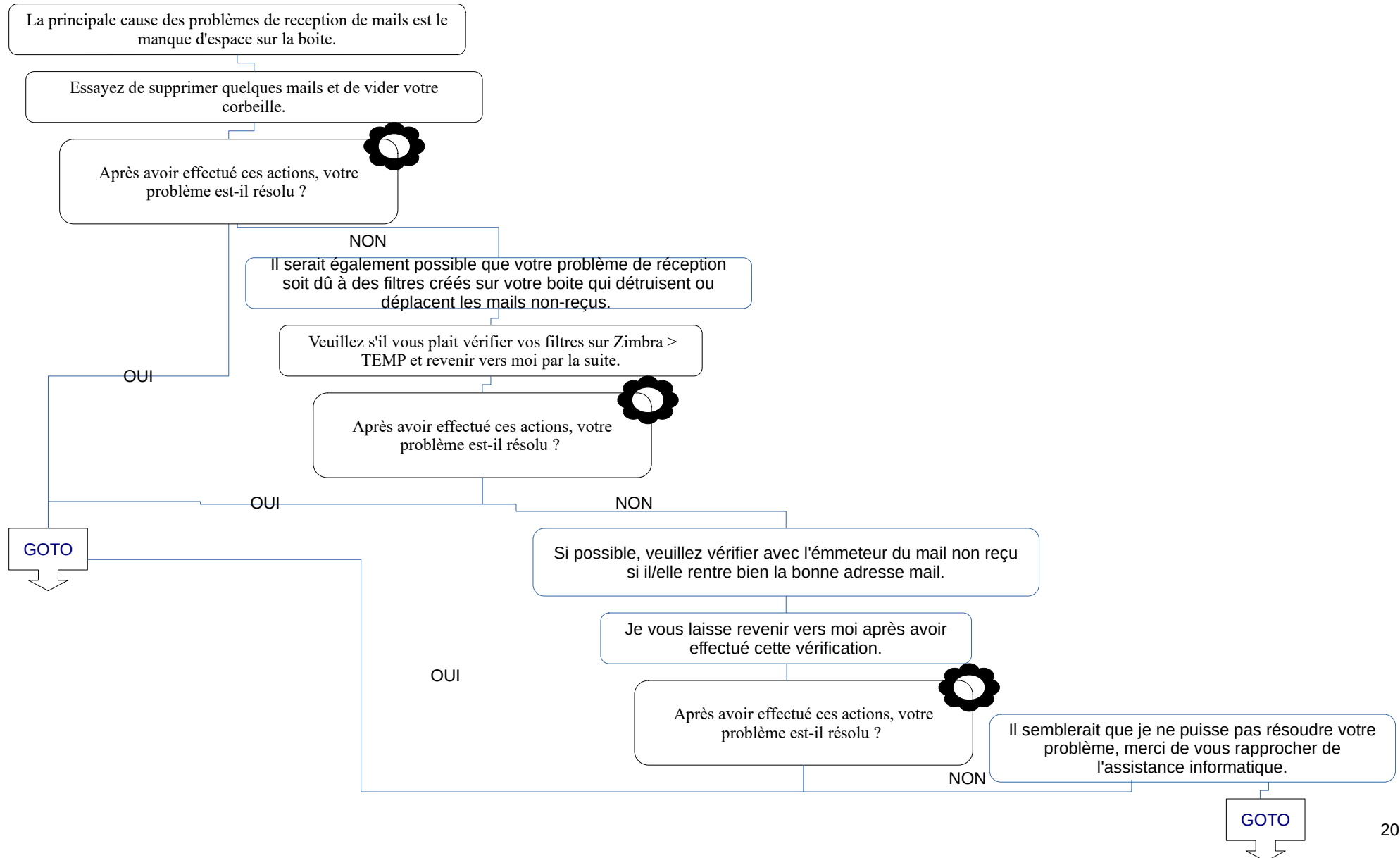
1.0 – MESSAGERIE BLOQUEE – ACCES RAPIDE



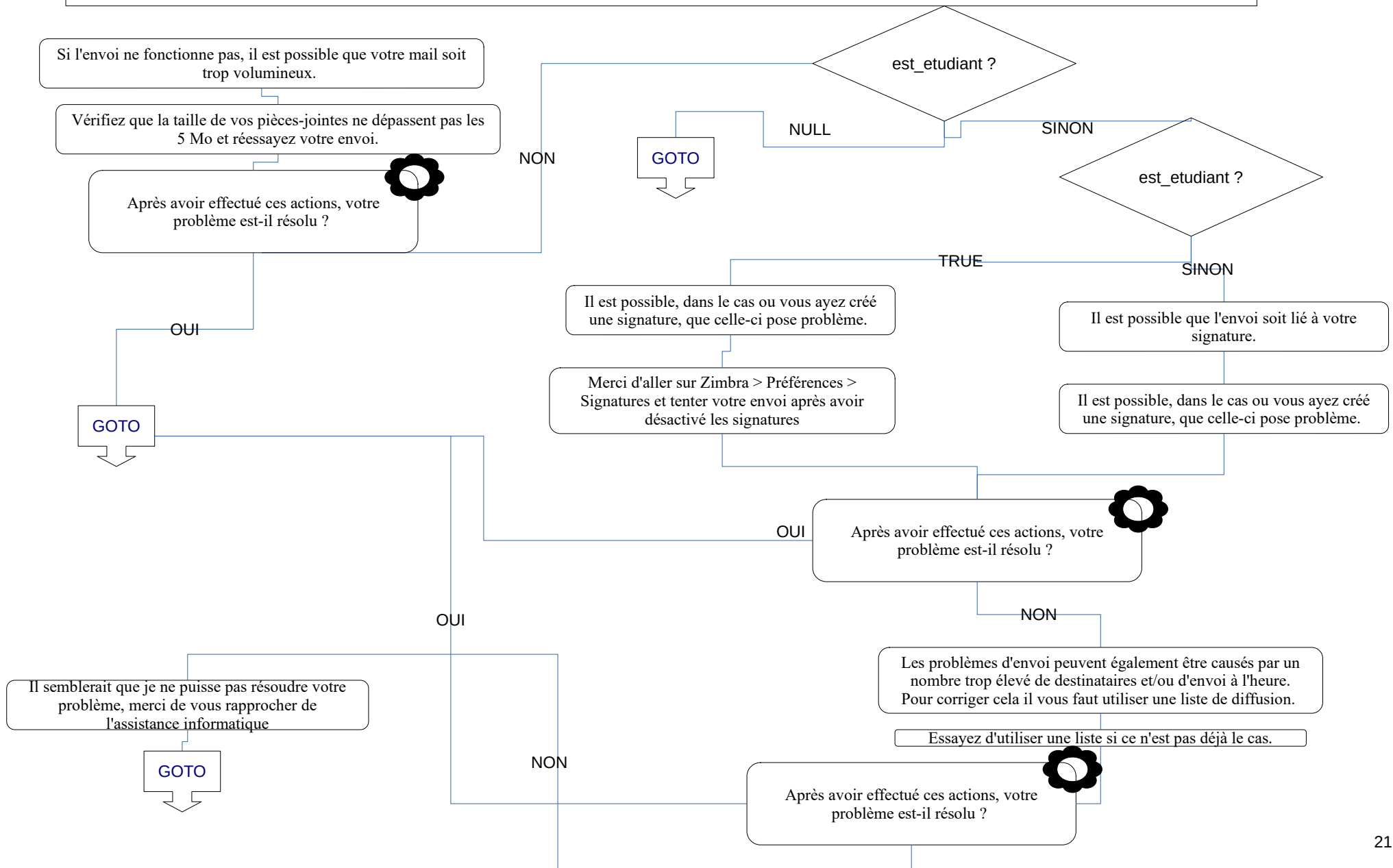
1.1 – CREATION MESSAGERIE – ACCES RAPIDE



1.3 – PB RECEPTION MAILS – ACCES RAPIDE



1.3 – PB ENVOI MAILS – ACCES RAPIDE



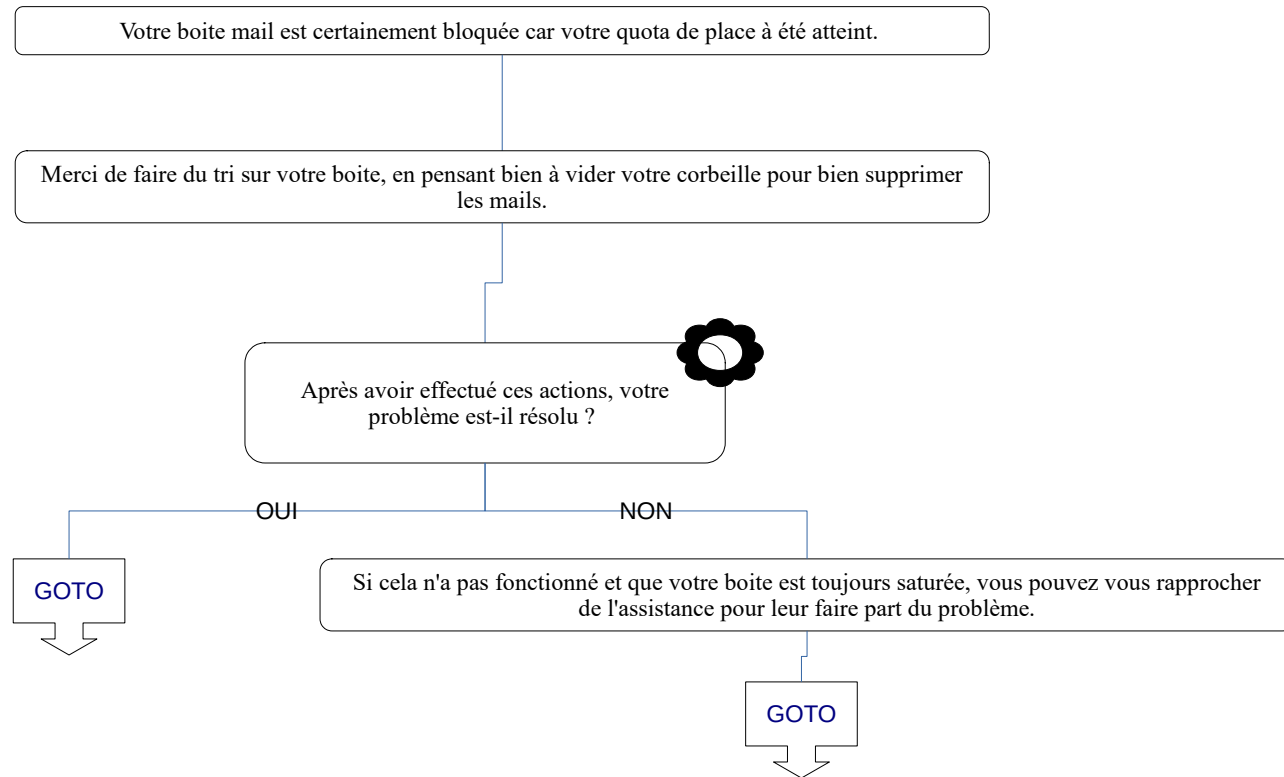
1.4 PERTE MAIL – ACCES RAPIDE

Si vous avez perdu des mails en supprimant votre corbeille et souhaitez en récupérer certains car très importants, veuillez vous rapprocher de l'assistance informatique en leur transmettant un maximum d'information (émmeteur, destinataire, date, sujet, ...).

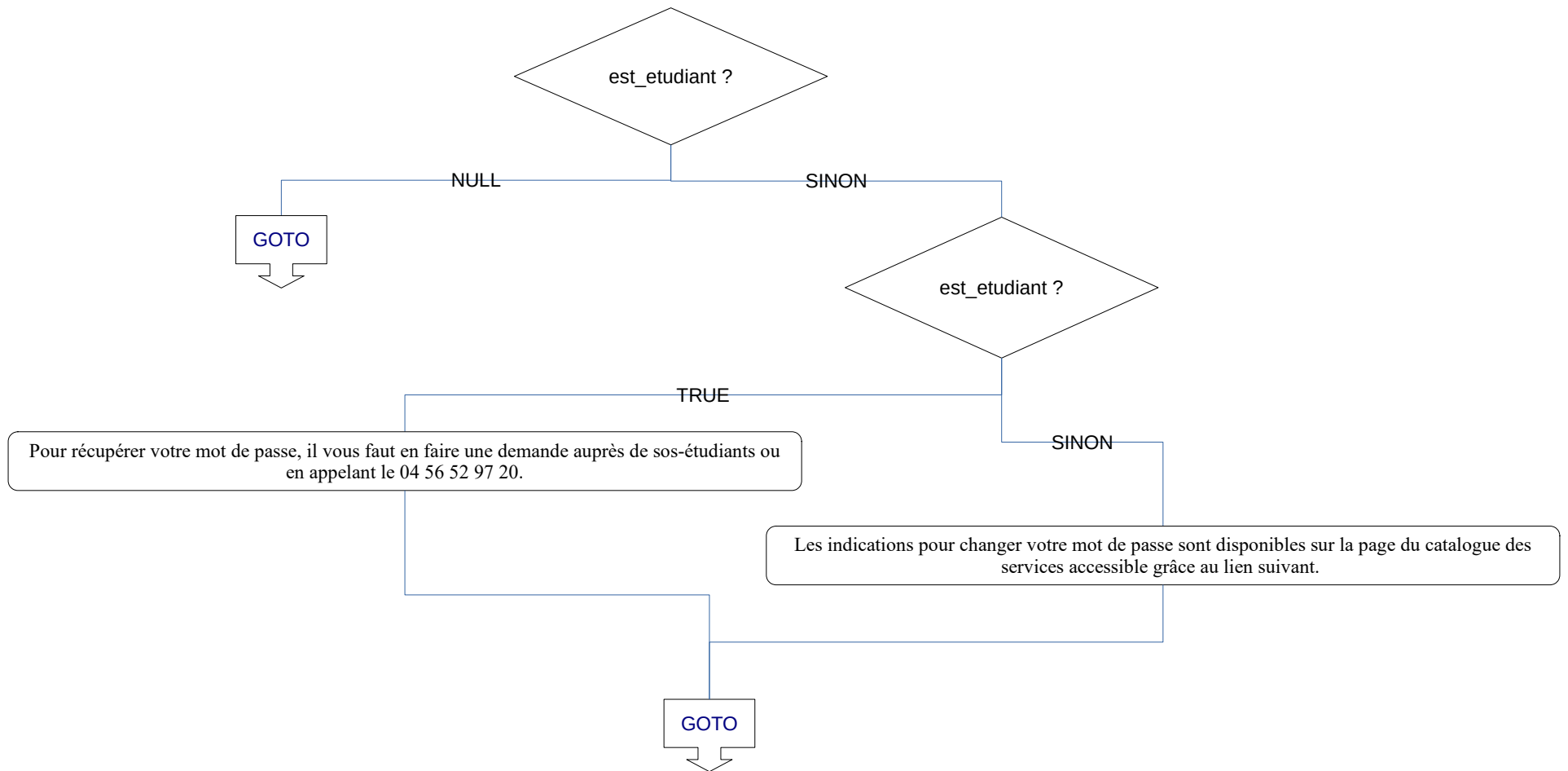
GOTO

```
graph TD; A[Si vous avez perdu des mails en supprimant votre corbeille et souhaitez en récupérer certains car très importants, veuillez vous rapprocher de l'assistance informatique en leur transmettant un maximum d'information (émmeteur, destinataire, date, sujet, ...).] --> B[GOTO];
```

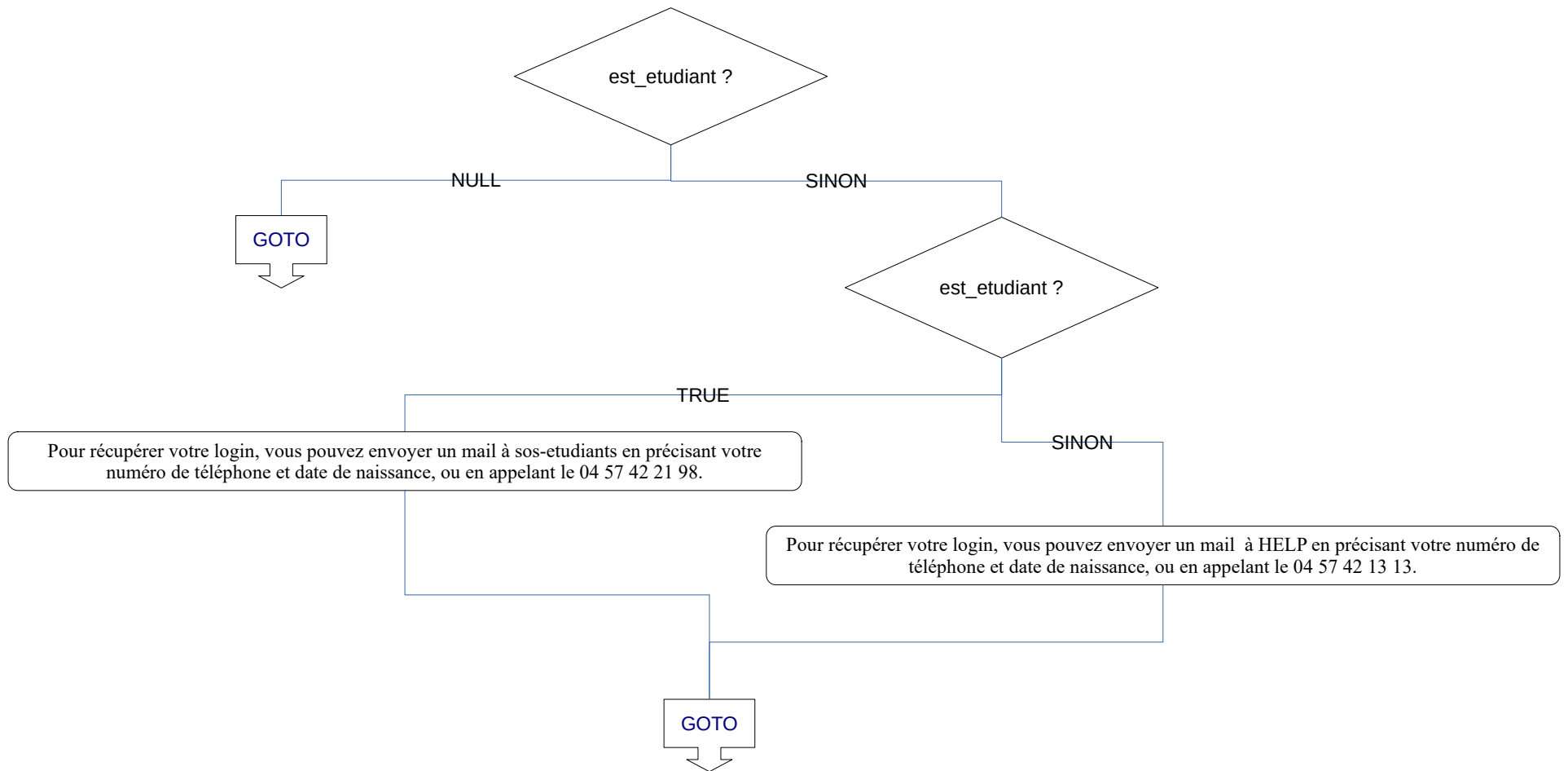
1.5 BOITE MAIL BLOQUEE – ACCES RAPIDE



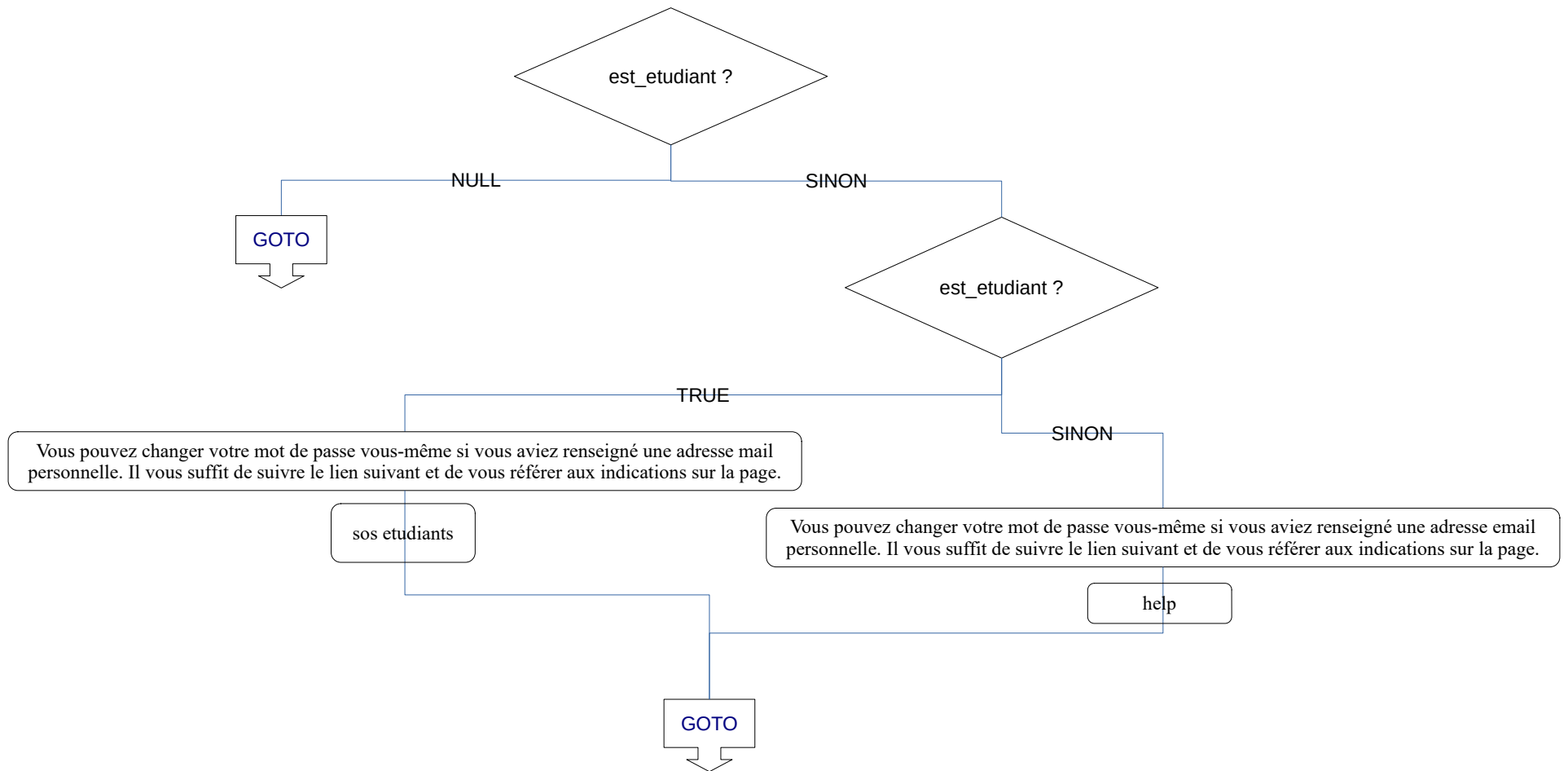
2.0 – MDP OUBLI PERTE – ACCES RAPIDE



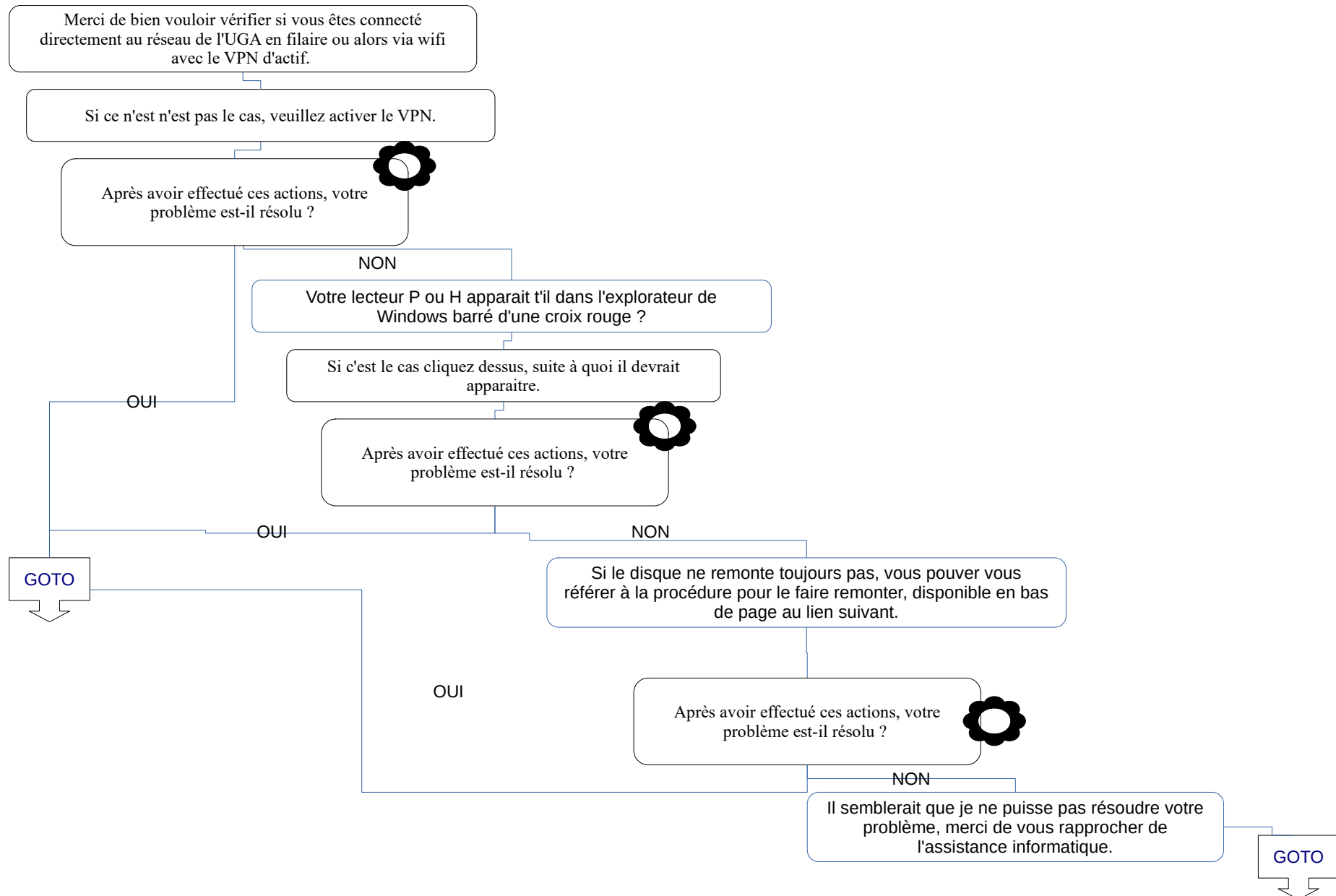
2.1 – LOGIN – ACCES RAPIDE



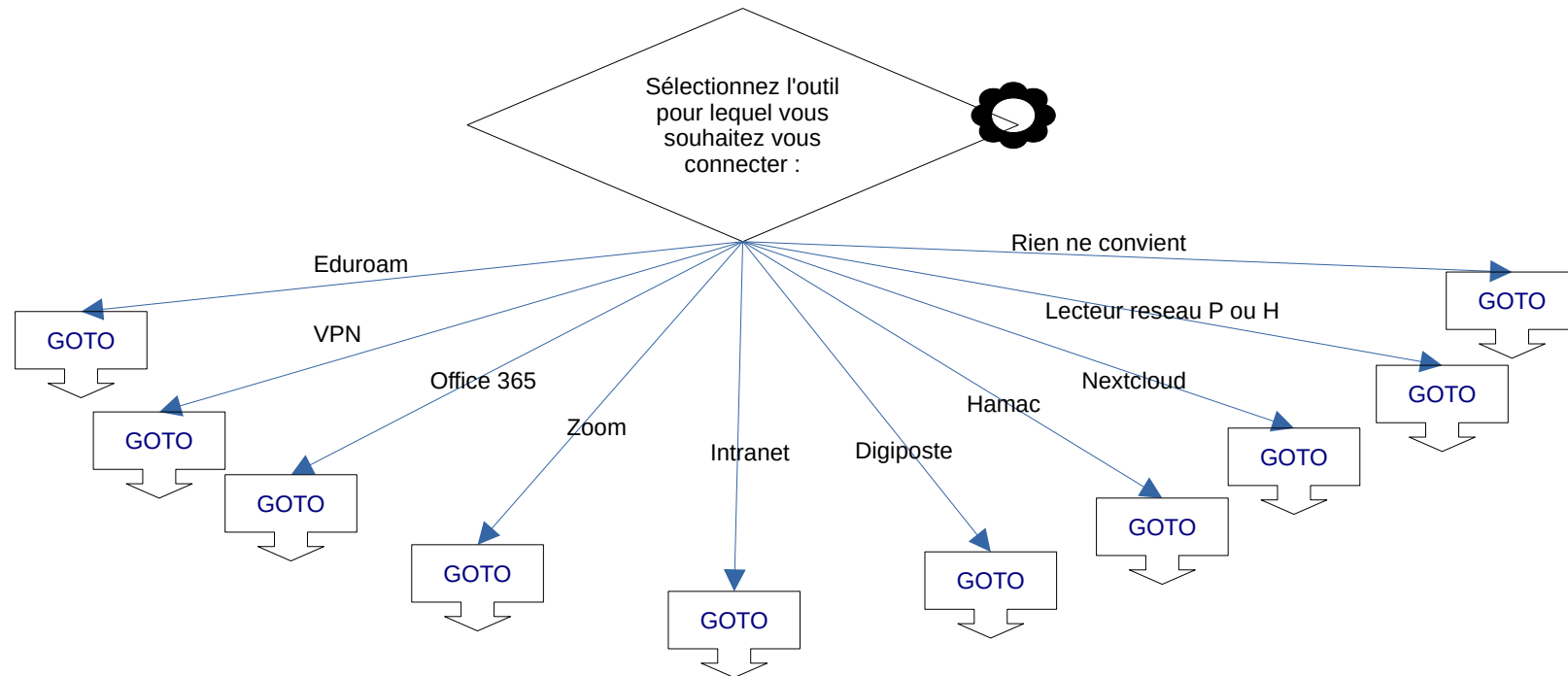
2.2 – MDP CHANGER – ACCES RAPIDE



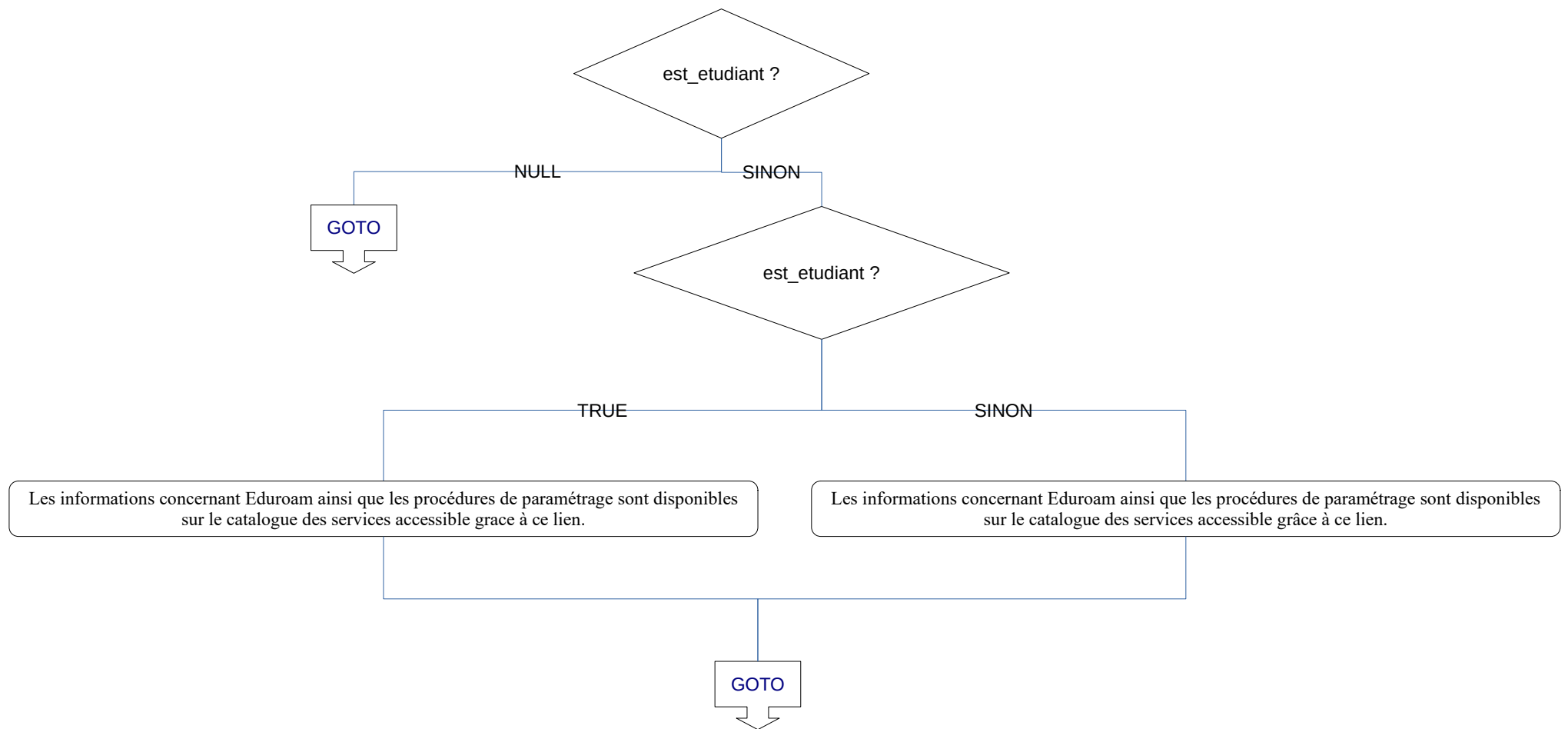
3.0 – LECTEUR RESEAU – ACCES RAPIDE



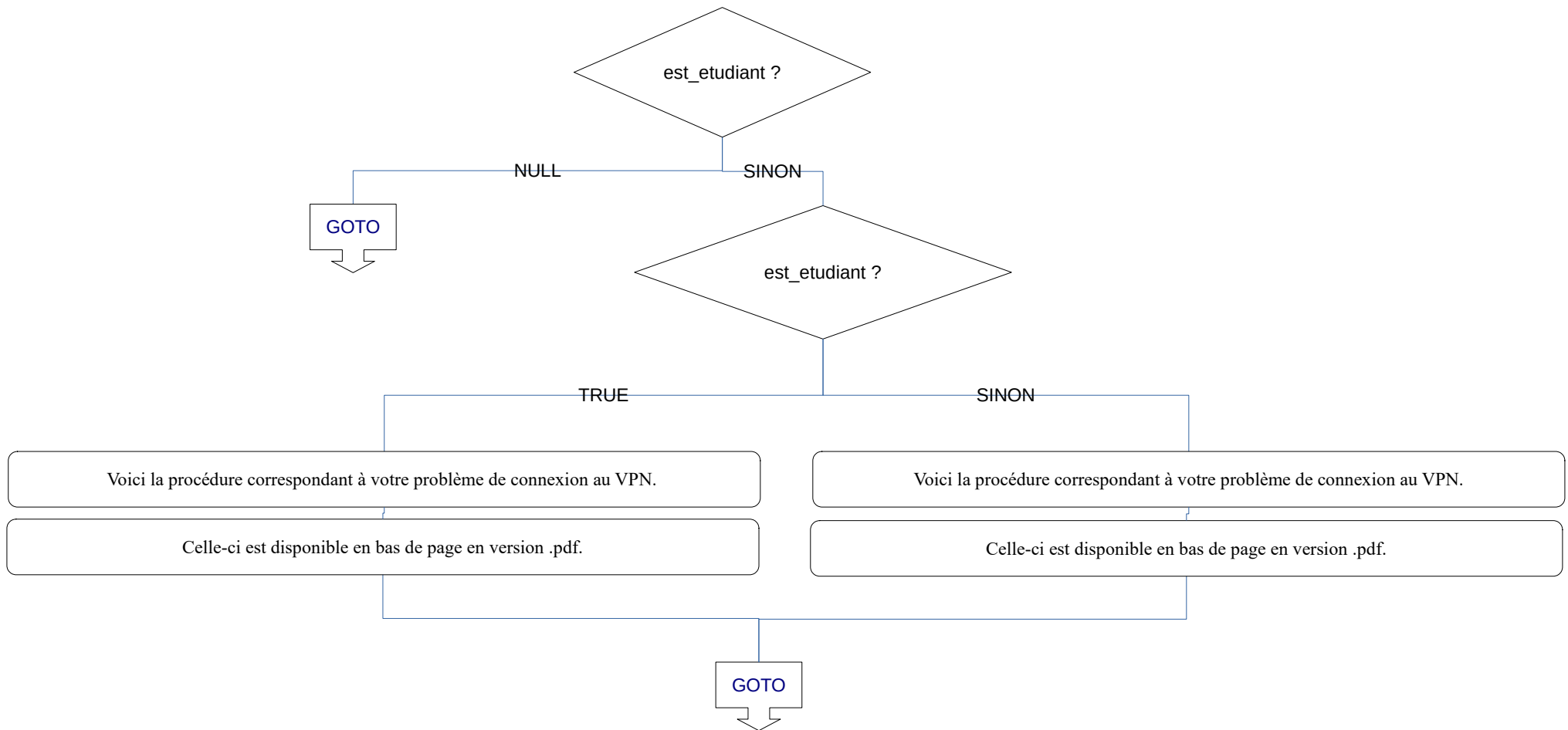
4.0 – CONNEXION A – ACCES RAPIDE



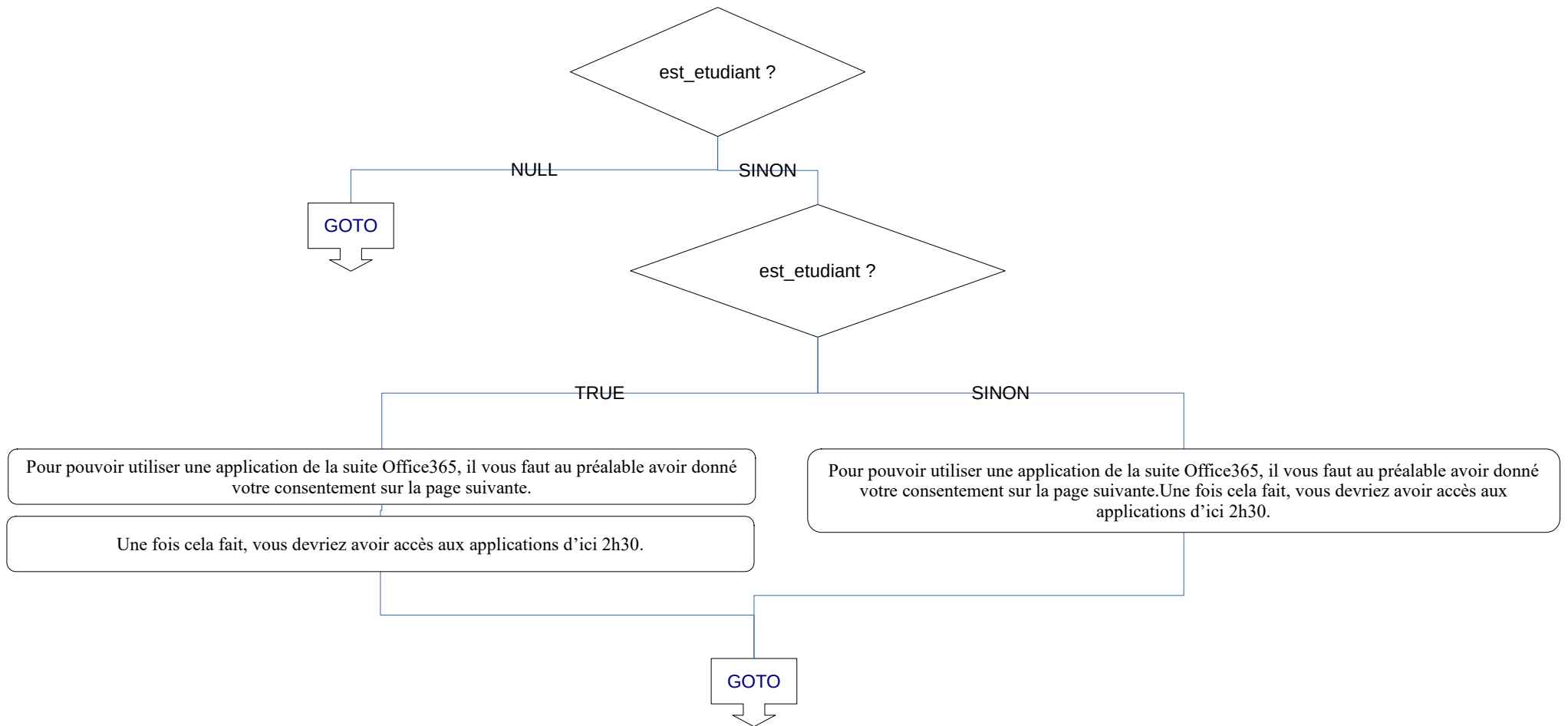
4.1 – EDUROAM – ACCES RAPIDE



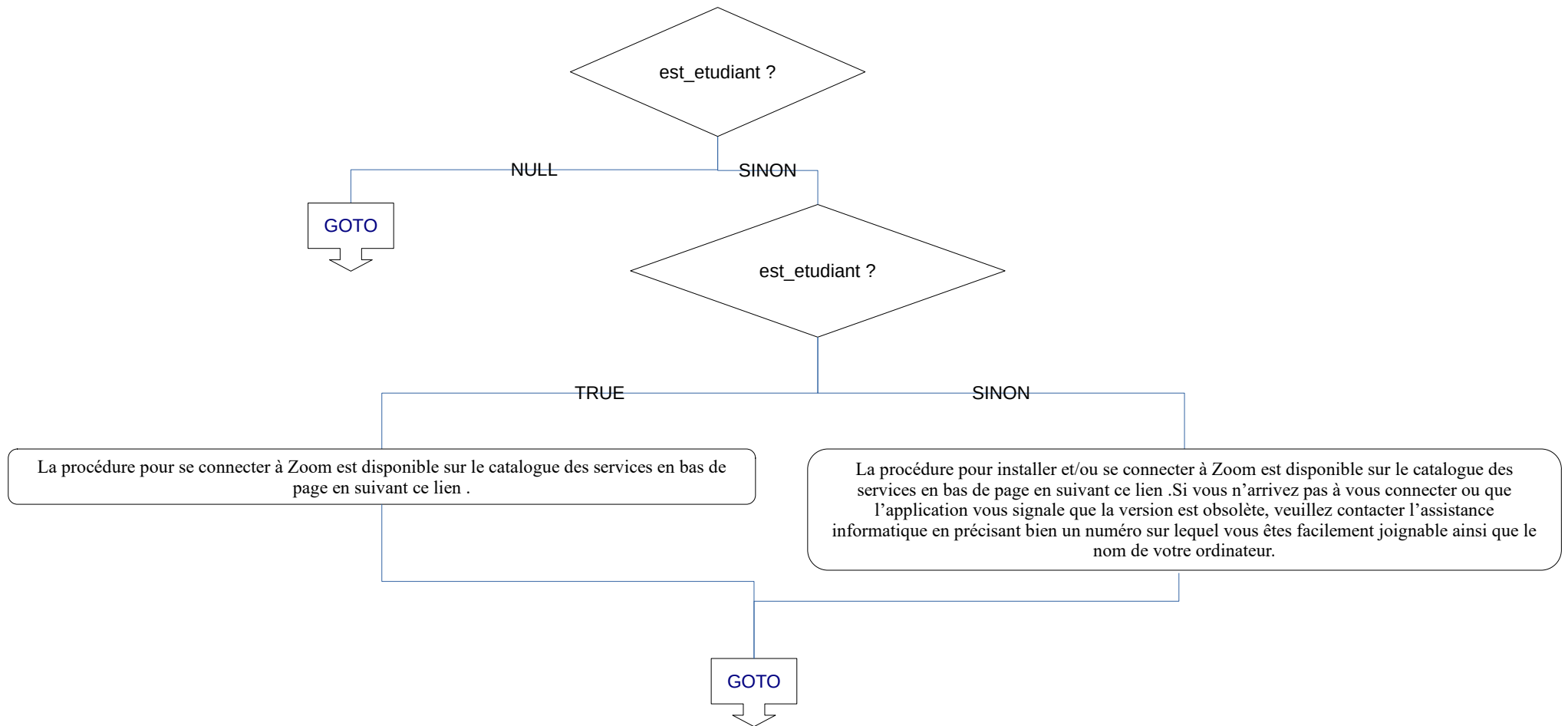
4.2 – VPN – ACCES RAPIDE



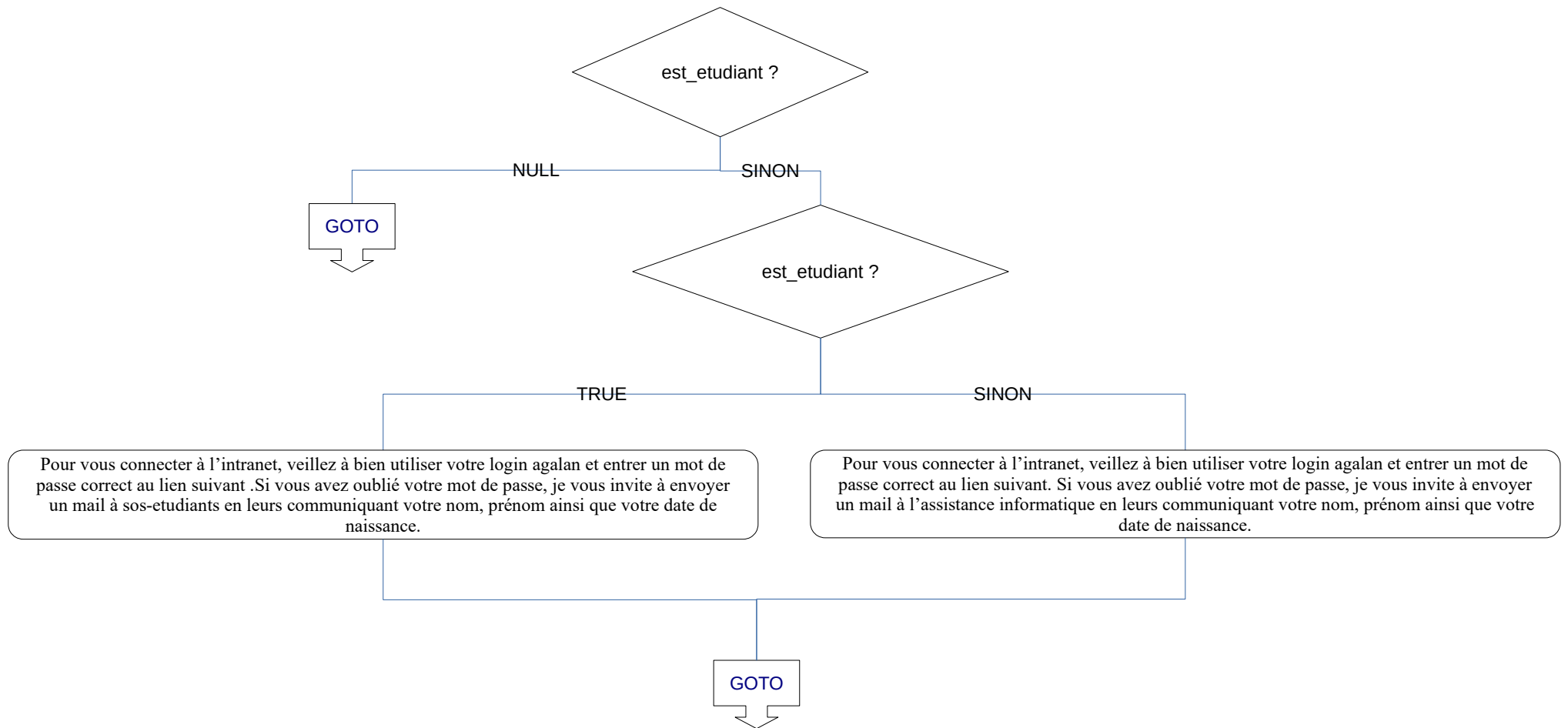
4.3 – OFFICE 365 – ACCES RAPIDE



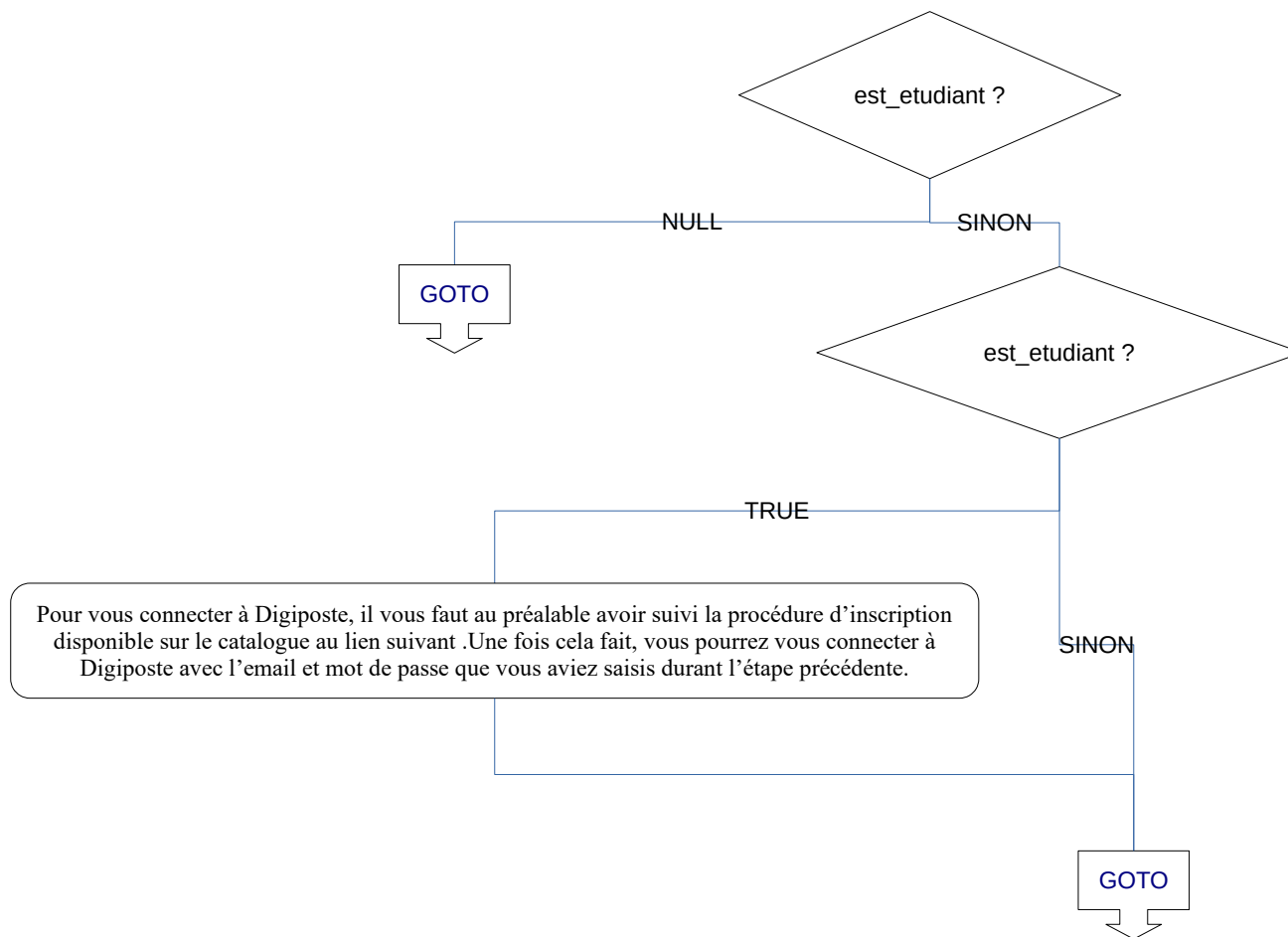
4.4 – ZOOM – ACCES RAPIDE



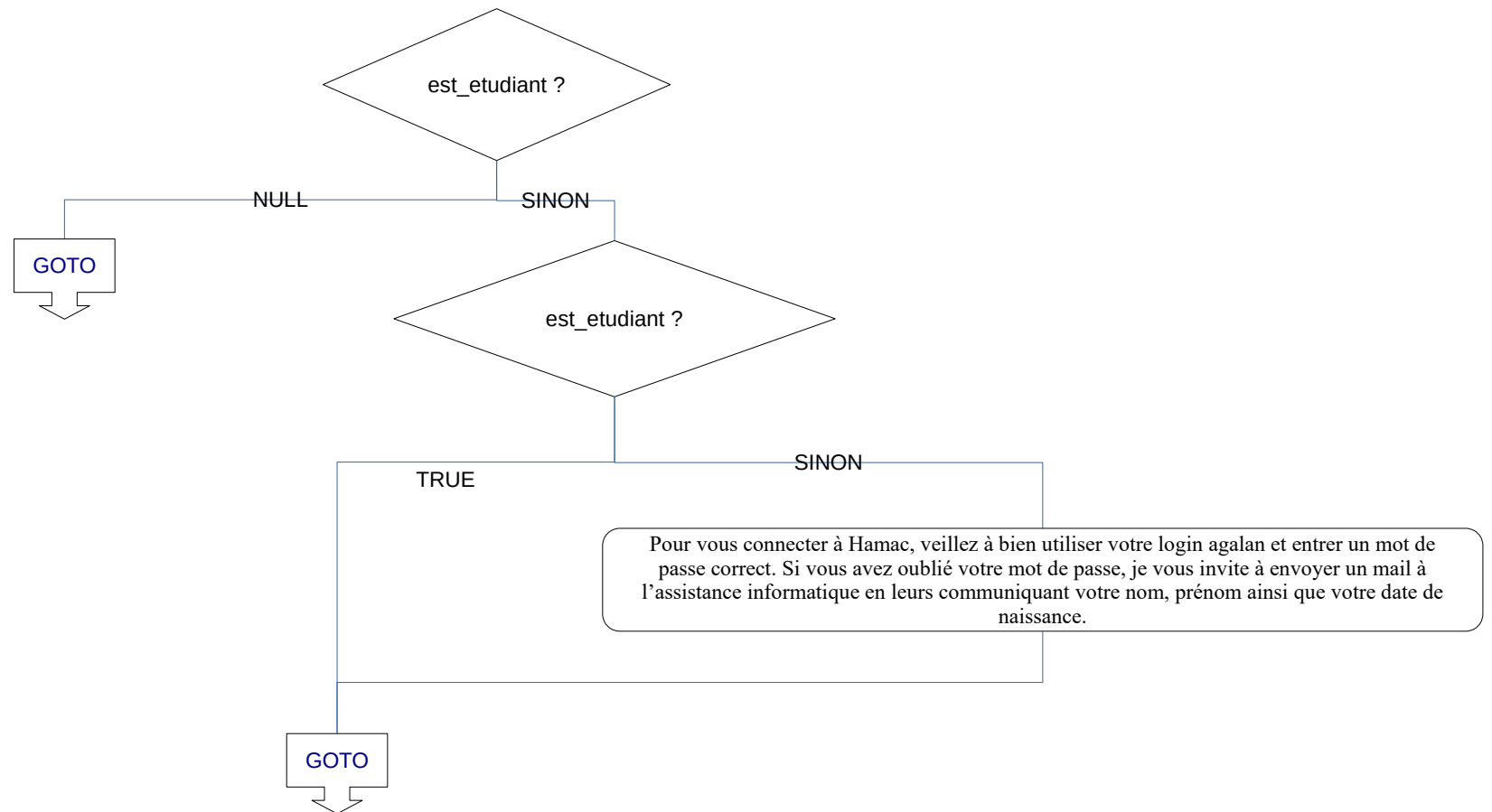
4.5 – INTRANET – ACCES RAPIDE



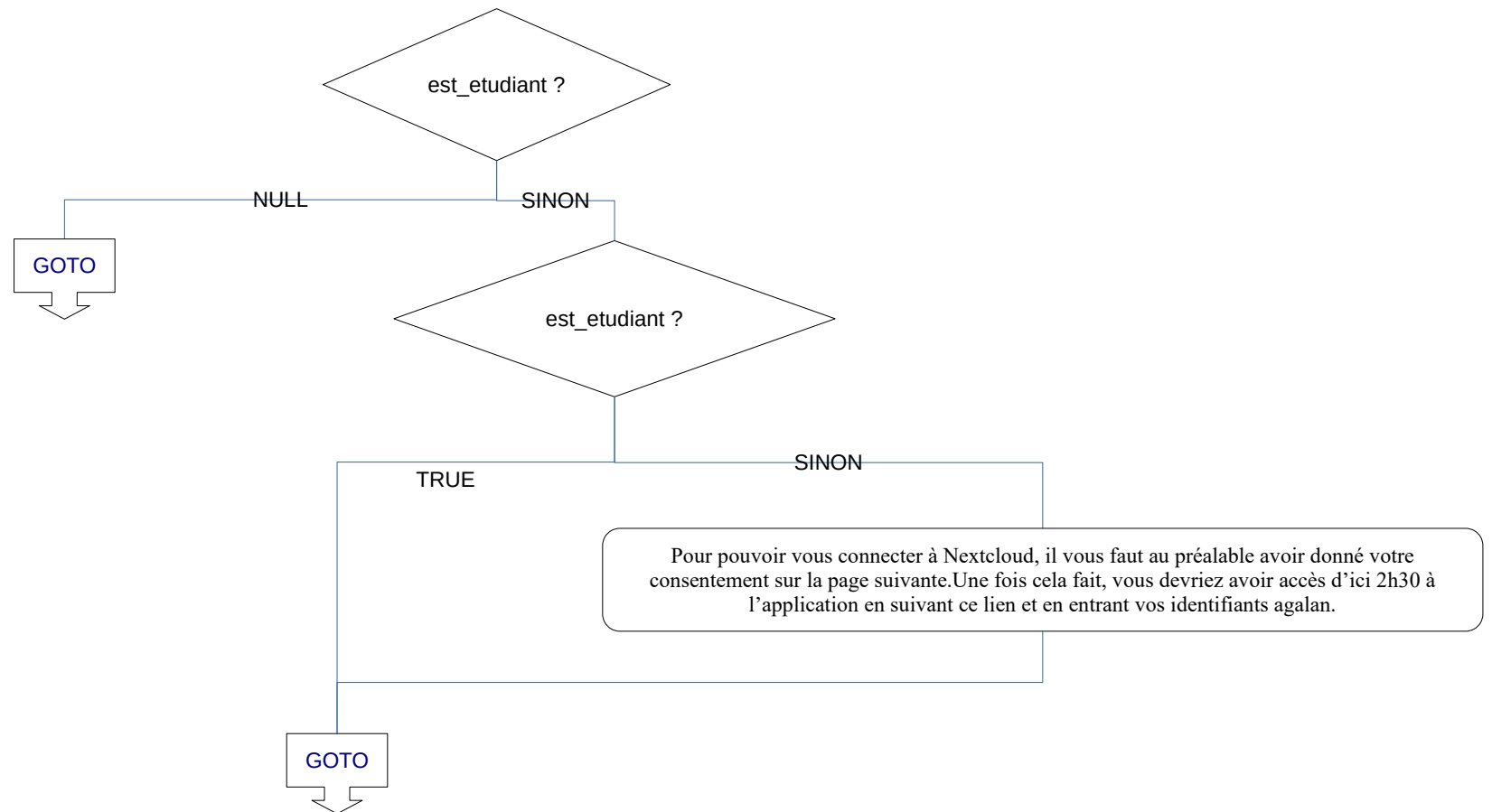
4.6 – DIGIPOSTE – ACCES RAPIDE



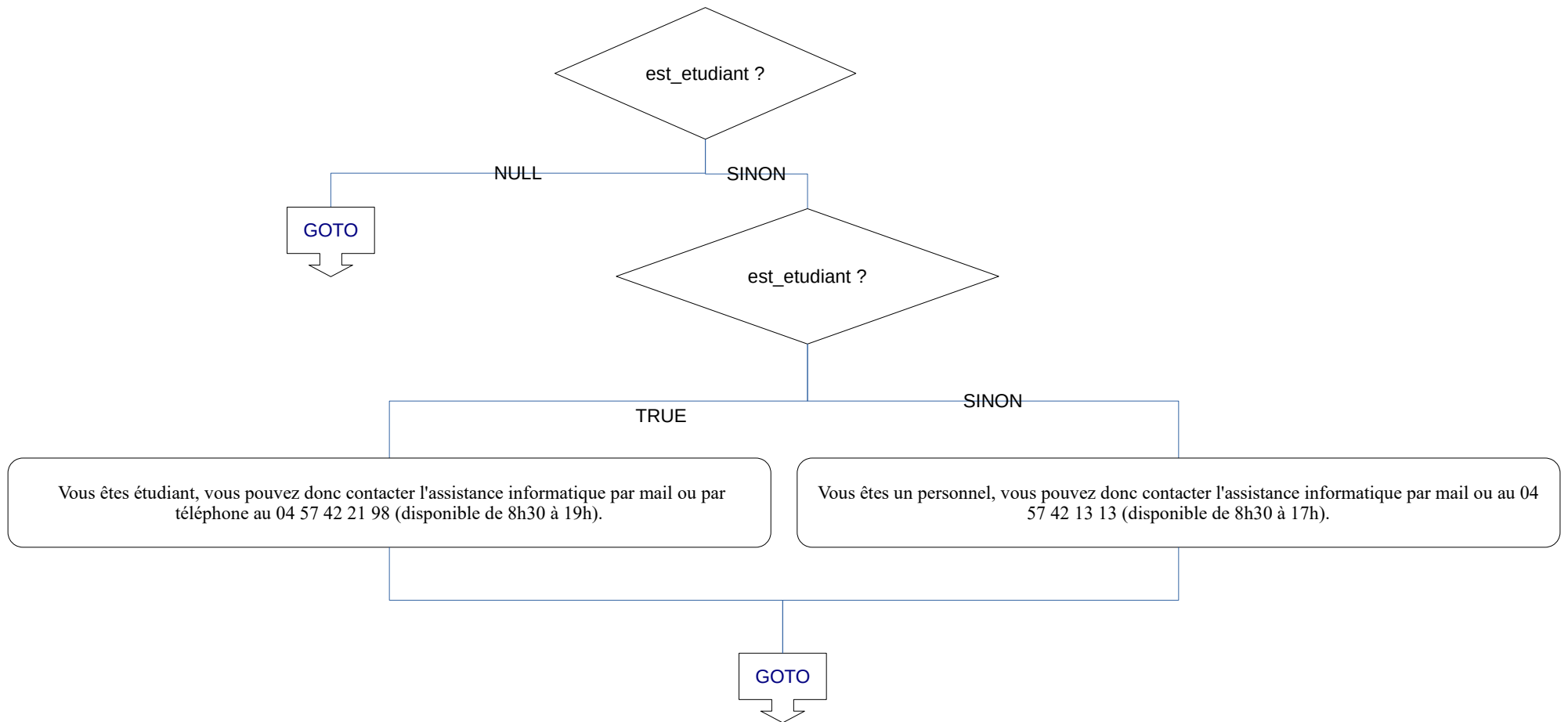
4.7 – HAMAC – ACCES RAPIDE



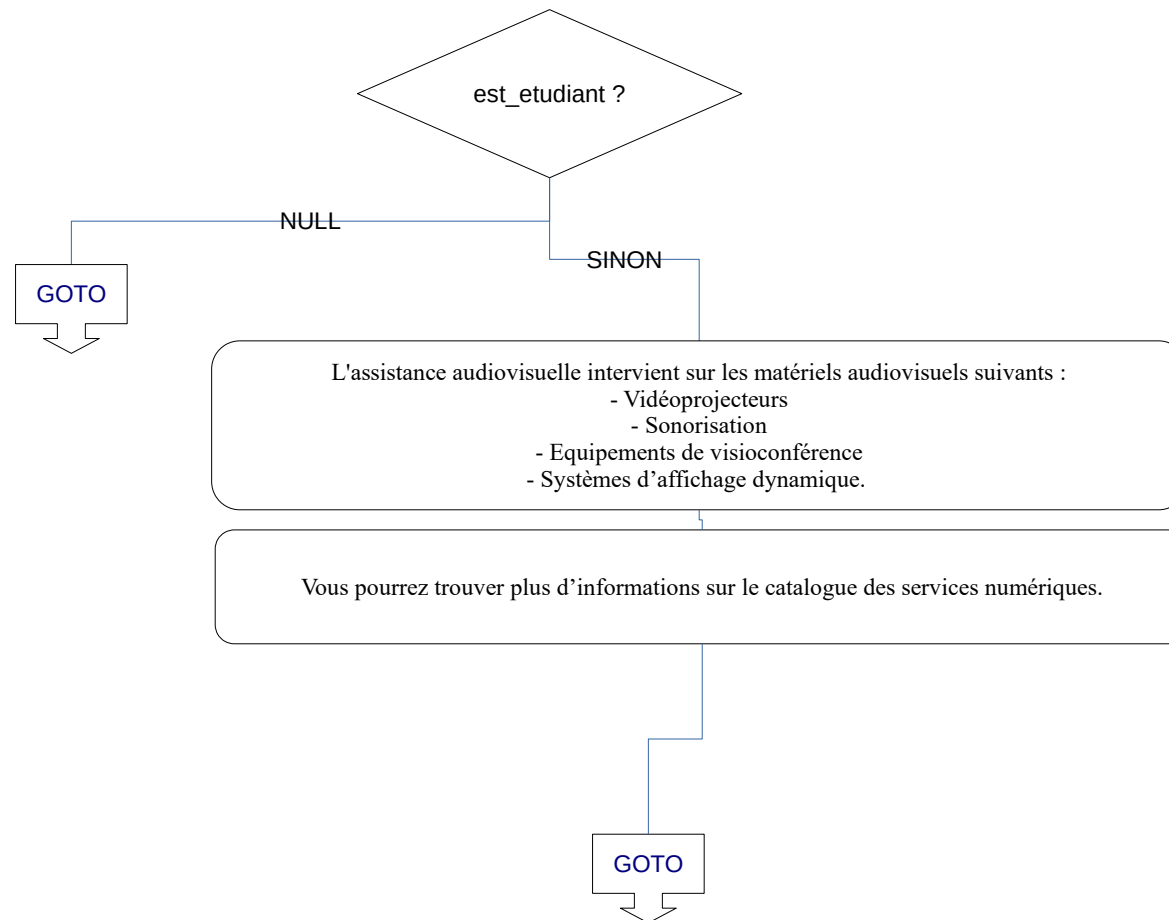
4.8 – NEXTCLOUD – ACCES RAPIDE



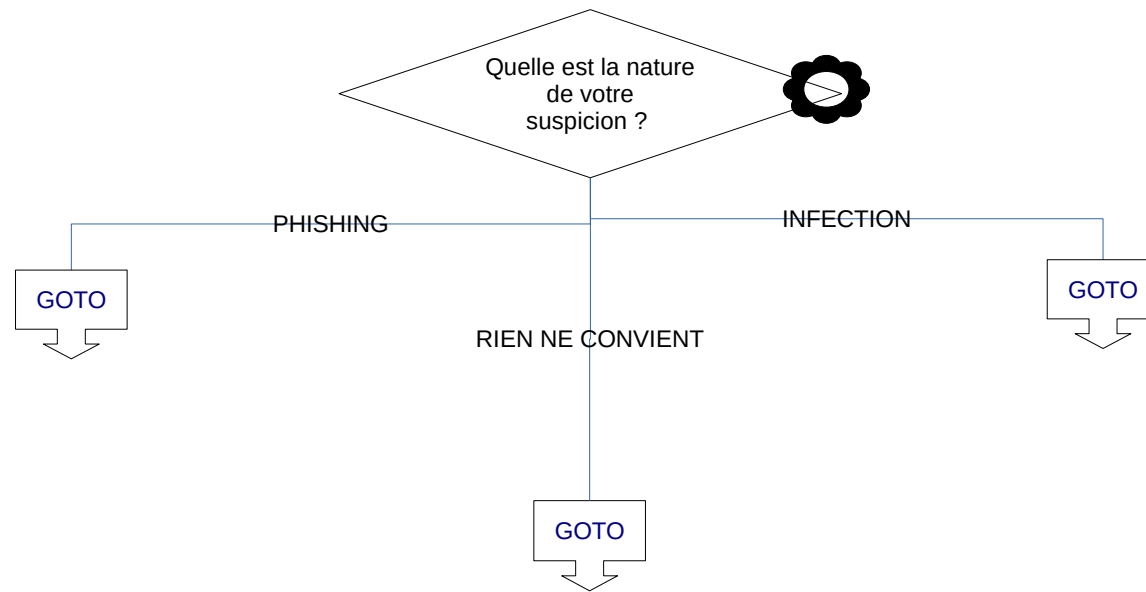
5 – ASSISTANCE – ACCES RAPIDE



5.1 – ASSISTANCE AUDIOVISUELLE – ACCES RAPIDE



5.2 – SUSPICION ACTION MALVEILLANTE – ACCES RAPIDE



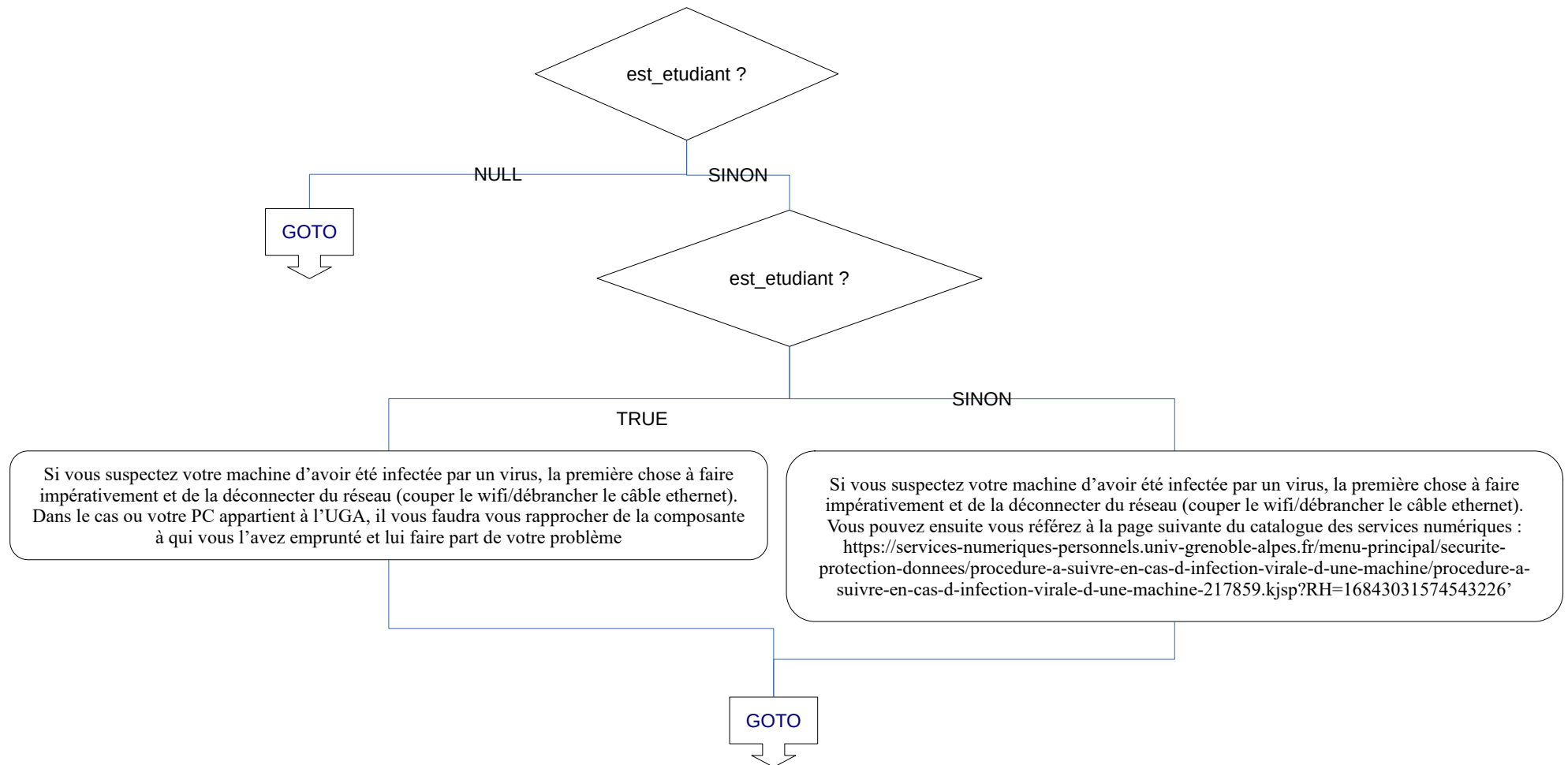
5.2.a – PHISHING – ACCES RAPIDE

Si vous pensez être la cible d'une tentative de phishing, je vous invite dans un premier temps à ne surtout pas cliquer sur n'importe quel lien présent dans le mail. Ensuite, merci de le faire suivre à l'assistance informatique afin qu'ils puissent prendre des mesures préventives, notamment en bloquant le domaine de l'url frauduleuse. Dans le cas où vous auriez malencontreusement cliqué sur le lien &/ou entré vos identifiants sur ce dernier, je vous invite à changer au plus vite votre mot de passe et d'en faire part à l'assistance informatique dans les plus brefs délais.

GOTO



5.2.b – INFECTION – ACCES RAPIDE



6.0 – RECUPERER UN FICHIER – ACCES RAPIDE

