



RENFORCEMENT DE L'IMAGE INCLUSIVE, SOCIETALE ET CITOYENNE DE TUNISIE TELECOM

PRESENTÉ PAR :

FIRAS RIDENE
NOMO PHILIPPE ANDRE
LOUAI OUNI
WILFRIED BONE



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

1 OBJECTIFS DU PROJET

2 IMPACT VISE

3 FONCTIONNALITES PRINCIPALES

4 DEFIS RENCONTRES

OUTILS UTILISES

6 REALISATIONS

7 POINT CLE A RETENIR

8 PERSPECTIVES

CONCLUSION

Introduction



Dans une Tunisie en pleine transition numérique, l'accès équitable à l'information et aux services est un droit fondamental. Pourtant, de nombreux citoyens restent à la marge à cause de barrières linguistiques, géographiques ou culturelles.

Notre réponse :
Un chatbot intelligent, vocal et inclusif

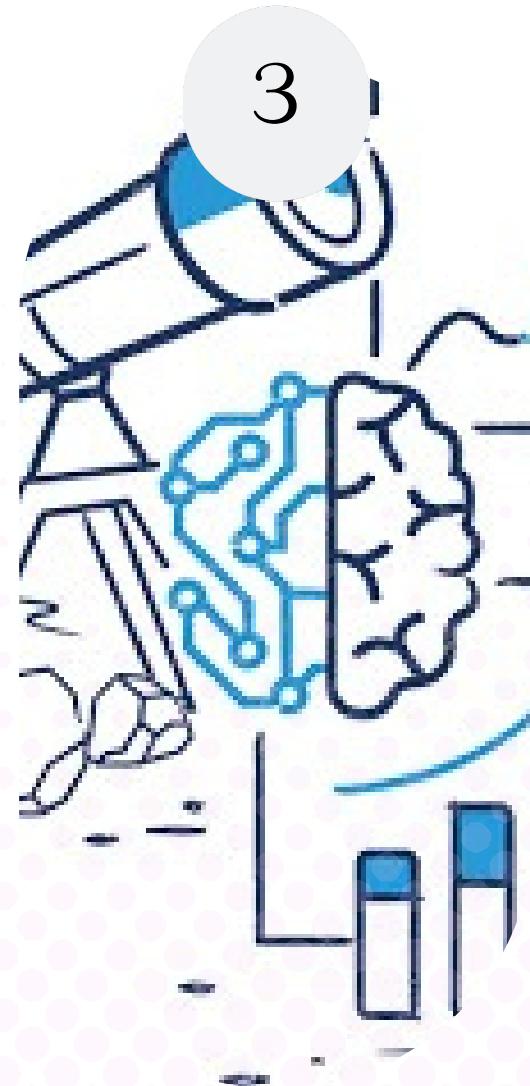
OBJECTIFS DU PROJET



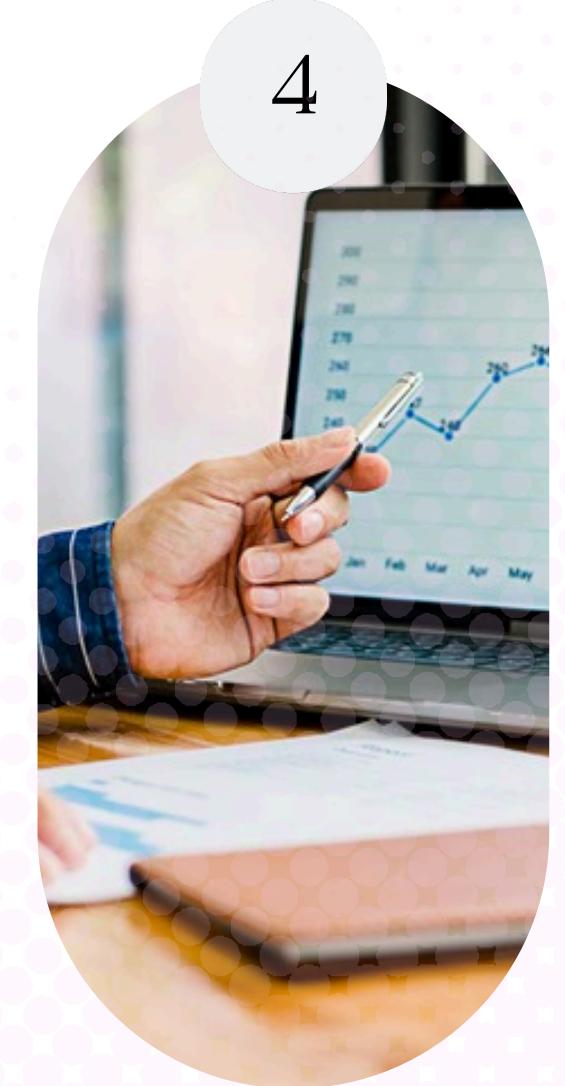
Développement
d'un système
Q&A intelligent et
personnalisé



Détection
intelligente de
l'intention
utilisateur



Intégration d'une
interface vocale
multi langues



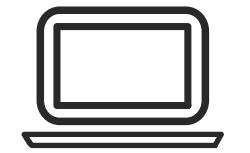
Accessibilité
et inclusion
numérique
renforcées

IMPACT VISE



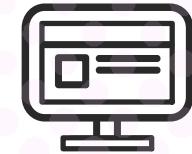
REDUCTIONS DES INEGALITES NUMERIQUES

Accessibilité et inclusion numérique renforcées



REFORCEMENT DE L'IMAGE INCLUSIVE ET CITOYENNE DE TUNISIE TELECOM

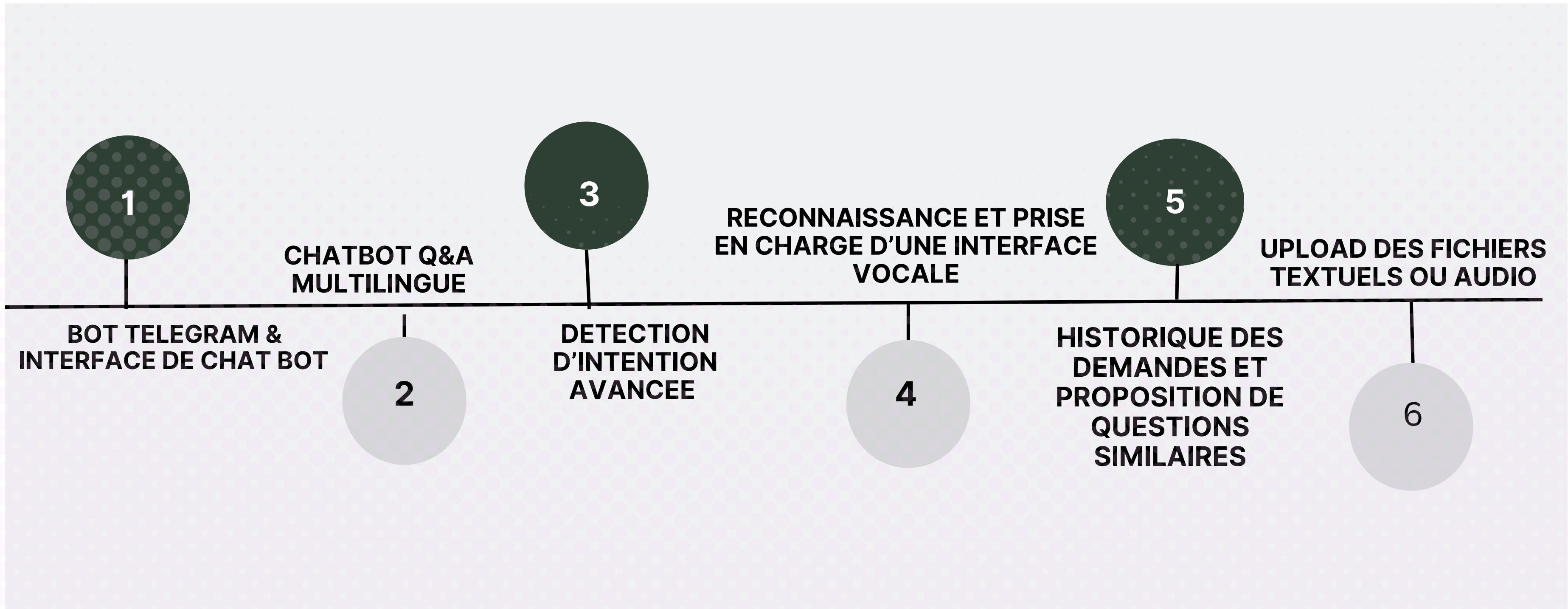
valoriser son engagement envers tous les citoyens, sans distinction et participer activement au développement social et solidaire du pays



AMELIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT

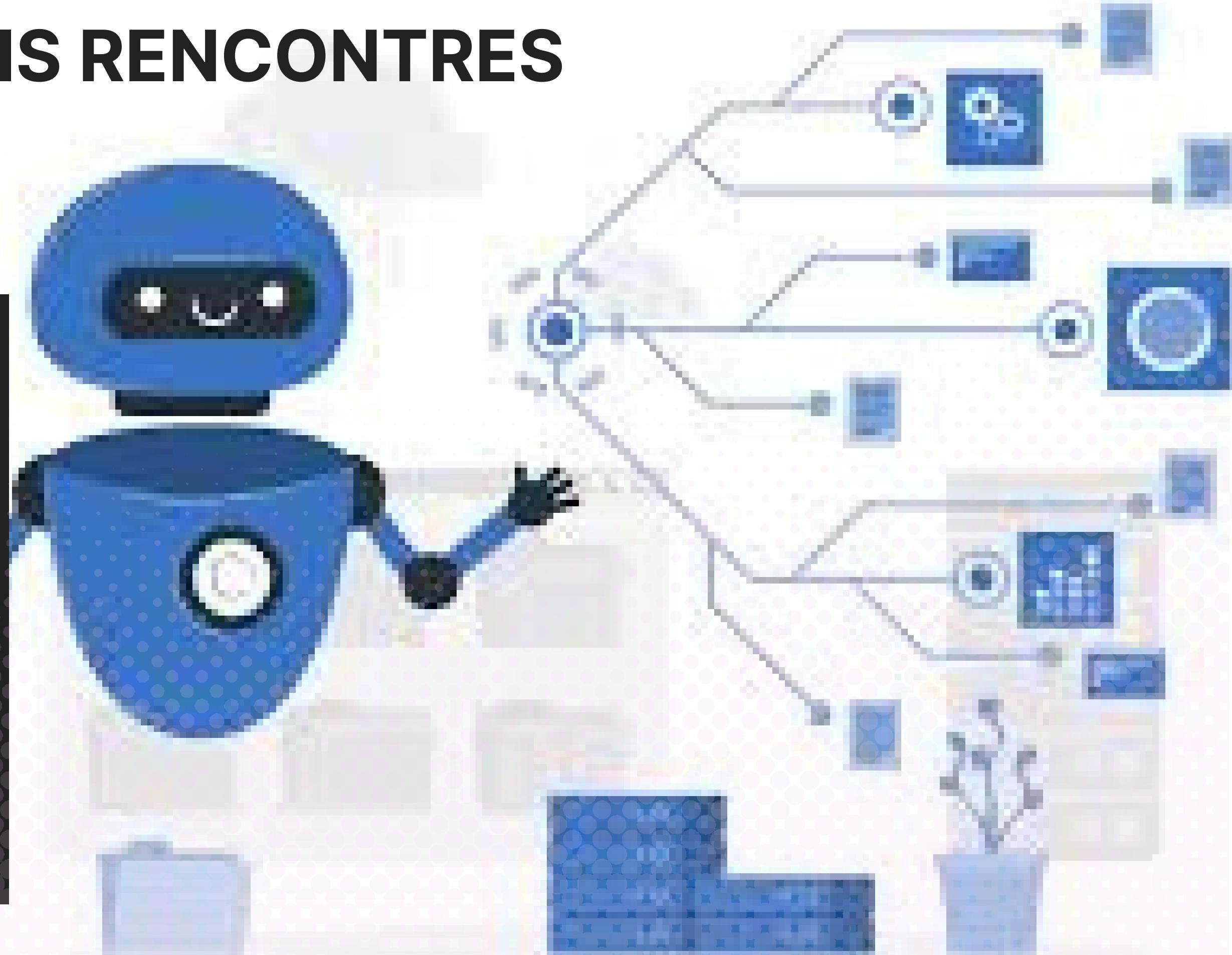
Détection intelligente de l'intention utilisateur

FONCTIONNALITES PRINCIPALES



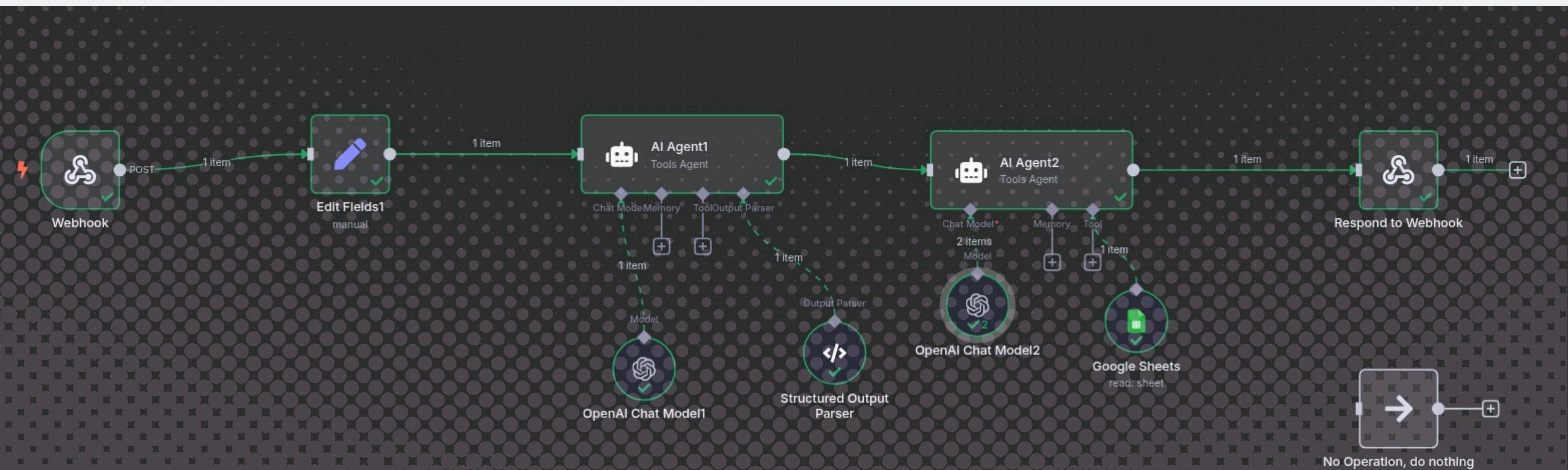
DEFIS RENCONTRES

- DEPLOIEMENT D UN BOT TELEGRAM MULTILINGUE ET FONCTIONNEL
- SYSTEME DE RECONNAISSANCE VOCALE MULTILINGUE ET PRECIS
- DEPLOIEMENT D UN CHAT BOT MULTILINGUE, FONCTIONNEL AVEC DETECTION INTELLIGENTE DE L'INTENTION DE L'UTILISATEUR , UPLOAD DE FICHIERS AUDIO OU TEXTUELS ET PRISE EN CHARGE DE L'INTERFACE VOCALE



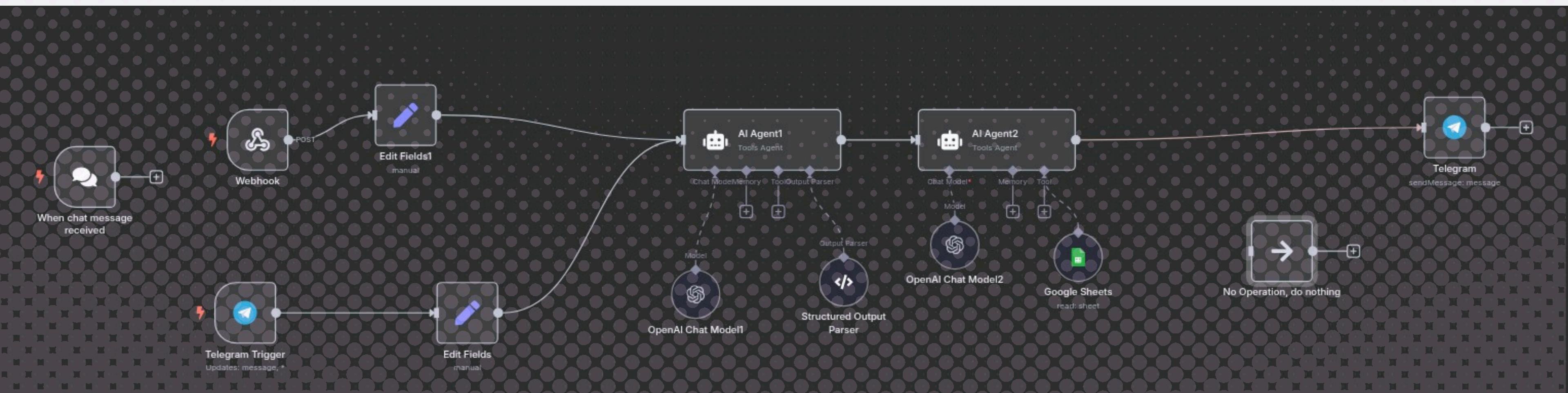
OUTILS UTILISES

PIPELINE LOCAL

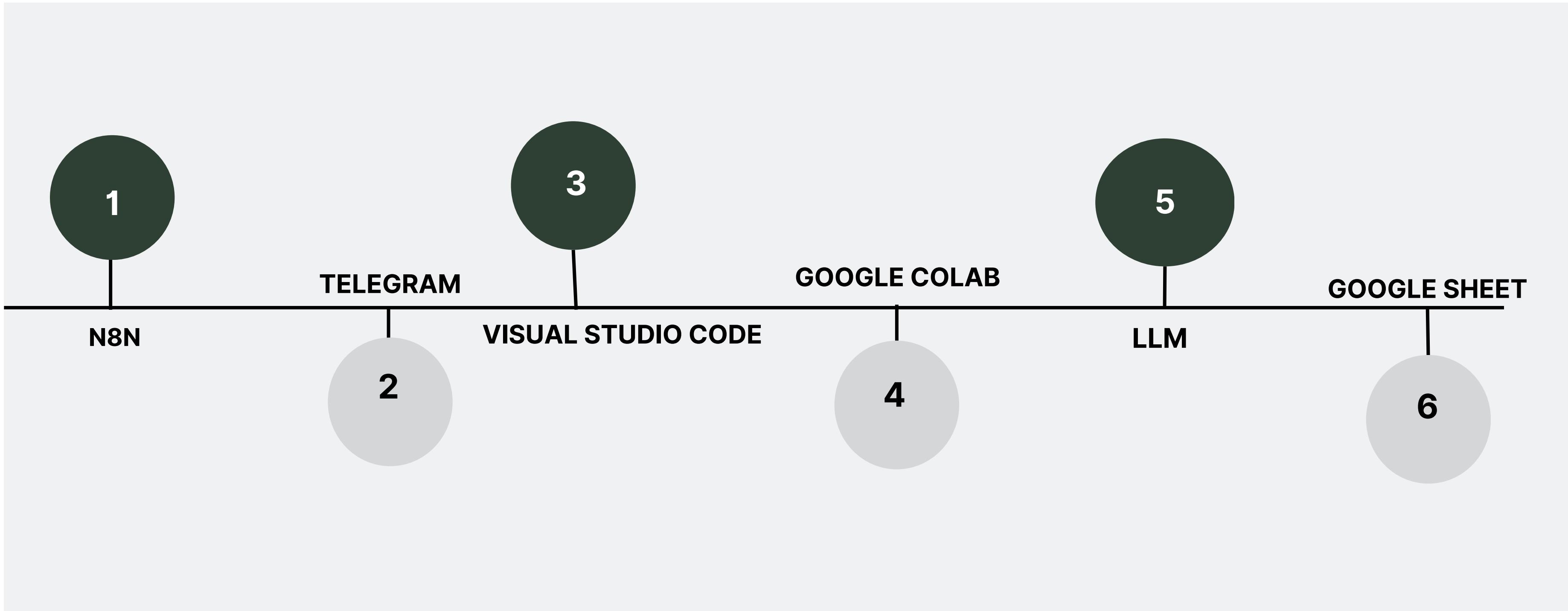


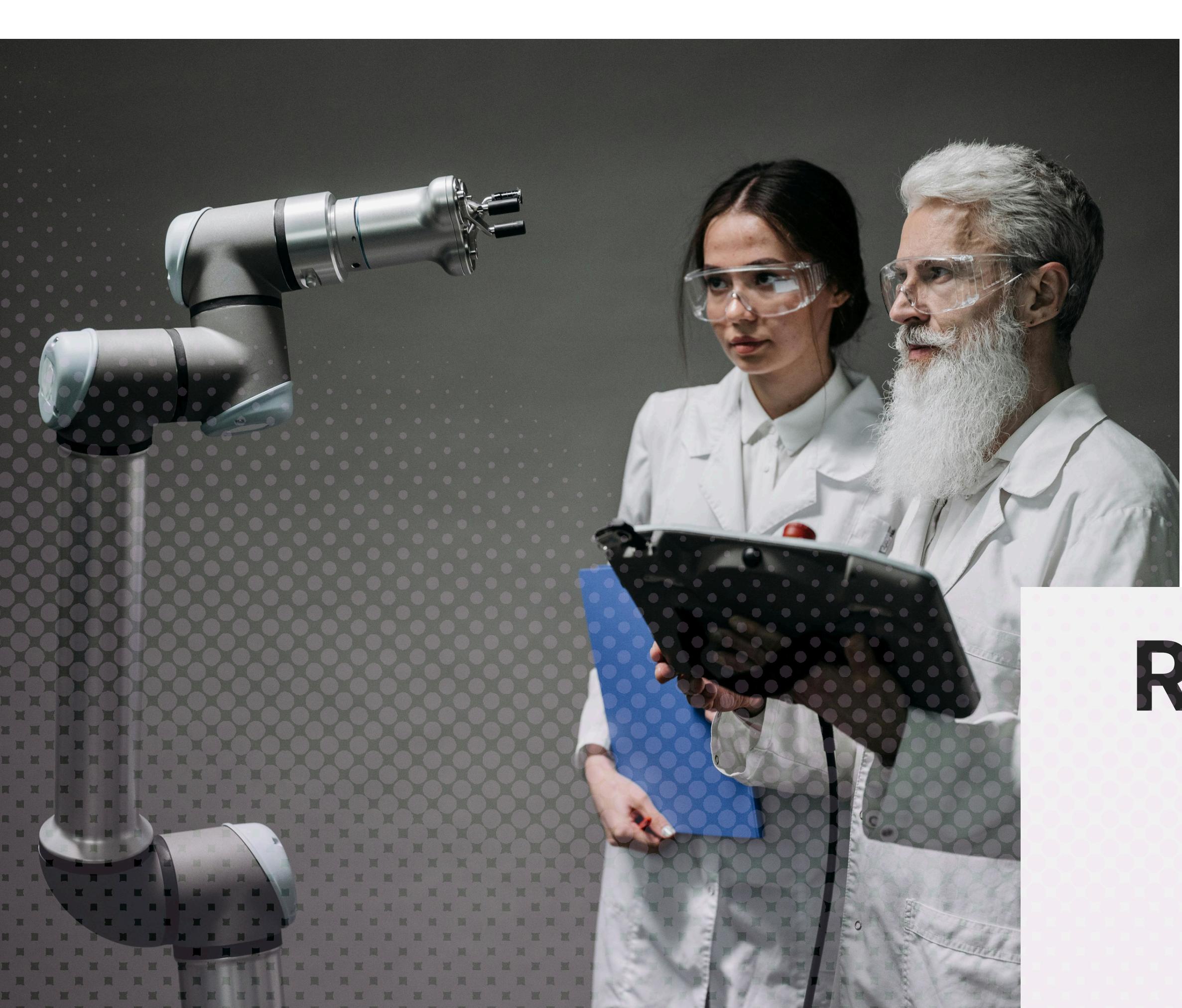
OUTILS UTILISÉS

PIPELINE POUR TELEGRAM



OUTILS UTILISES





REALISATIONS

INTERFACE PRINCIPALE

The screenshot shows the main interface of Tunisie Telecom's digital platform. On the left, there is a vertical sidebar with a purple gradient background. At the top of this sidebar is a white circular icon containing the Tunisie Telecom logo (TT) and the text "Tunisie Telecom". Below this, the word "historique" is visible. On the right side of the interface, there is a large circular graphic featuring the same TT logo and the text "اتصالات تونس" (Tunisian Telecom) in Arabic. Below this graphic, the text "Bienvenue chez Tunisie Telecom" is displayed in blue, followed by the question "Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?" in black. At the bottom of the screen, there is a horizontal bar with several icons: a green plus sign, a purple microphone, a "Poser une question" button, a microphone icon with a zero count, and a right-pointing arrow.

historique

اتصالات تونس

Bienvenue chez Tunisie Telecom

Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

Poser une question

ADAPTATIVITE INSTANTANEE ET FLUIDE



comment je peux recharger ma ligne?

Pour recharger votre ligne, vous pouvez utiliser le service « Internet صبّة » qui vous permet de recharger facilement votre forfait Internet mobile. Si vous avez besoin de plus d'assistance, n'hésitez pas à contacter notre service client en appelant le 1298 ou le 71001298, ou à visiter un espace Tunisie Telecom proche de chez vous.

how do i check my balance?

To check your balance, you can dial *122*2# on your phone. This will allow you to consult your Internet balance directly. If you have any further questions or need assistance, feel free to ask!

Poser une question

Microphone icon

Send icon

DEPASSEMENT DE SES LIMITES

Historique



aaslema kifech najm nsob flous f taliphoun

مرحباً! لشراء رصيد على الهاتف، يمكنك استخدام خدمة "إنترنت صبيّة" لإعادة شحن رصيده بسهولة. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء عبر الرقم 1298 أو زيارة أقرب وكالة لتونس للاتصالات. شكرًا لك!

kifech najm nechri puce

لشراء شريحة من تونس للاتصالات، يمكنك زياره أحد الفضاءات التابعة للشركة أو النقاط البيعية الموجودة في المطارات. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة، لا تتردد في الاتصال بخدمة العملاء.

how can i activate mobile internet

I'm sorry, but it seems there isn't a specific answer in our database regarding how to activate mobile internet with Tunisian Telecom. I recommend contacting our customer support for further assistance. You can reach them by calling 1298 or 71001298. They will be happy to help you!

how can i buy a data sim

To buy a data SIM card from Tunisian Telecom, you can visit any of their sales points. Specifically, you can purchase the Tourist SIM card, which is designed for non-resident visitors and costs 10 DT. This SIM includes 10 minutes of national calls and 2.1 GB of data, valid for 30 days. Additionally, if you are interested in a data-only SIM, the regular data SIM card costs 2 DT. For more information or assistance, feel free to contact the customer support team of Tunisian Telecom.



Poser une question



PROPOSITION INTELLIGENTE DE QUESTIONS SOUVENT POSEES

Historique

كيف يمكنني recharge mon forfait Internet mobile ?

لشحن باقة الانترنت الخاصة بك، يمكنك استخدام خدمة « إنترنت صيّة » لإعادة شحن باقتك بسهولة.

You pourriez aussi demander : كيفية إعادة شحن رصيدي عبر TT Cash ؟

كيف يمكنني consulter mon solde Internet ؟

كيف يمكنني consulter mon solde Internet ؟

#للاطلاع على رصيده من الانترنت، يمكنك طلب الرصيد عن طريق الاتصال بالرقم 122*2*.

You pourriez aussi demander : ما هي العروض المتوفرة للإنترنت من Telecom ؟

كيف يمكنني شحن رصيدي من الانترنت ؟

كيف يمكنني شحن رصيدي من الانترنت ؟

لإعادة شحن رصيده من الانترنت عبر تونس للاتصالات، يمكنك استخدام خدمة « إنترنت صيّة » لتسهيل عملية الشحن. يحب عليك اتباع التعليمات الموجودة على الموقع الرسمي أو الاتصال بخدمة العملاء للحصول على مزيد من التفاصيل.

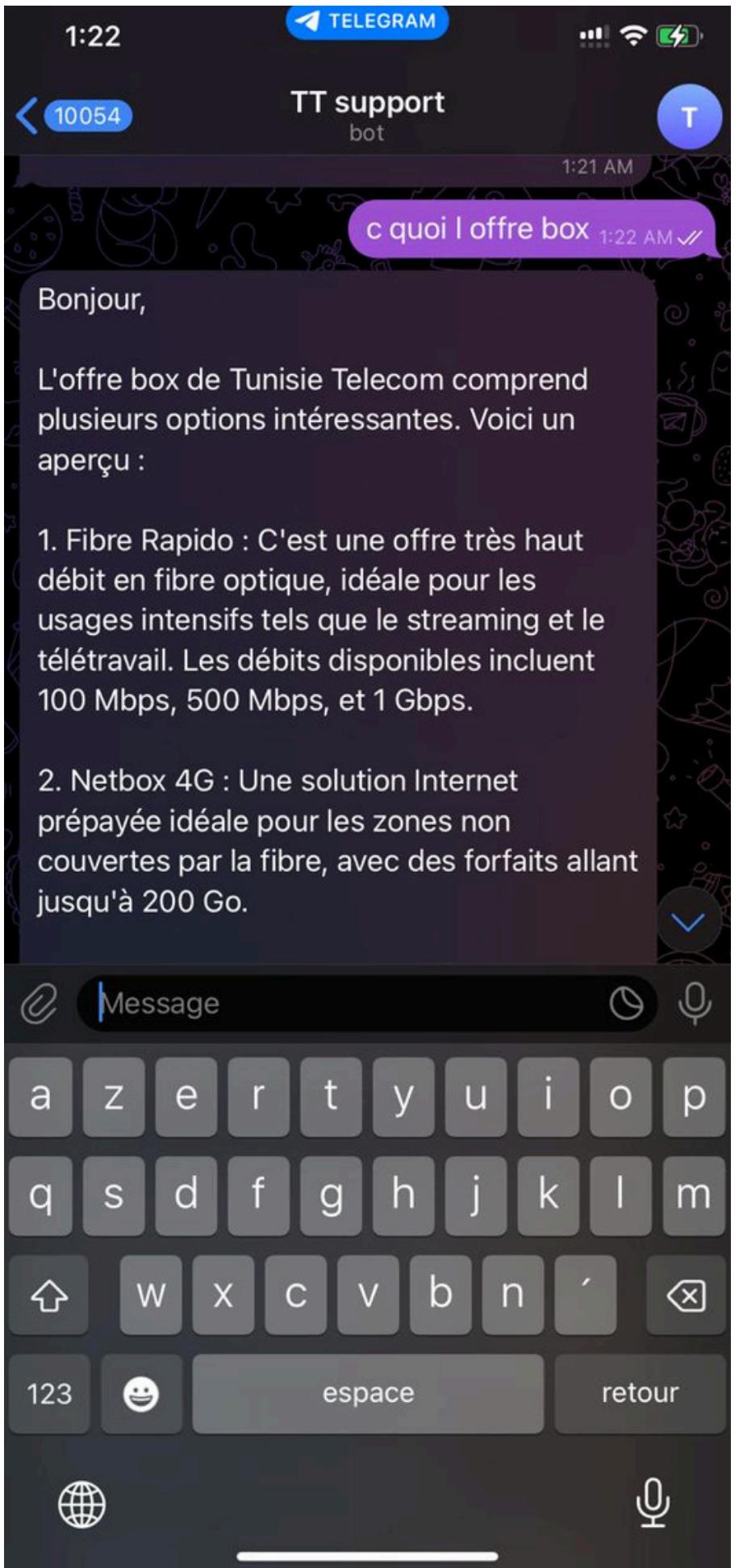
You pourriez aussi demander : ما هي عروض الانترنت المتاحة مع تونس للاتصالات ؟

كيف أعرف رصيدي في الانترنت ؟

Poser une question



SUPPORT TELEGRAM





POINT CLE A RETENIR

Ce bot contribue au renforcement de l'image inclusive, sociétale et citoyenne de Tunisie Telecom en mettant en avant des actions digitales innovantes qui rapprochent l'opérateur de ses clients, valorisent l'écoute active sans distinction aucune via une technologie accessible et centrée sur l'humain.

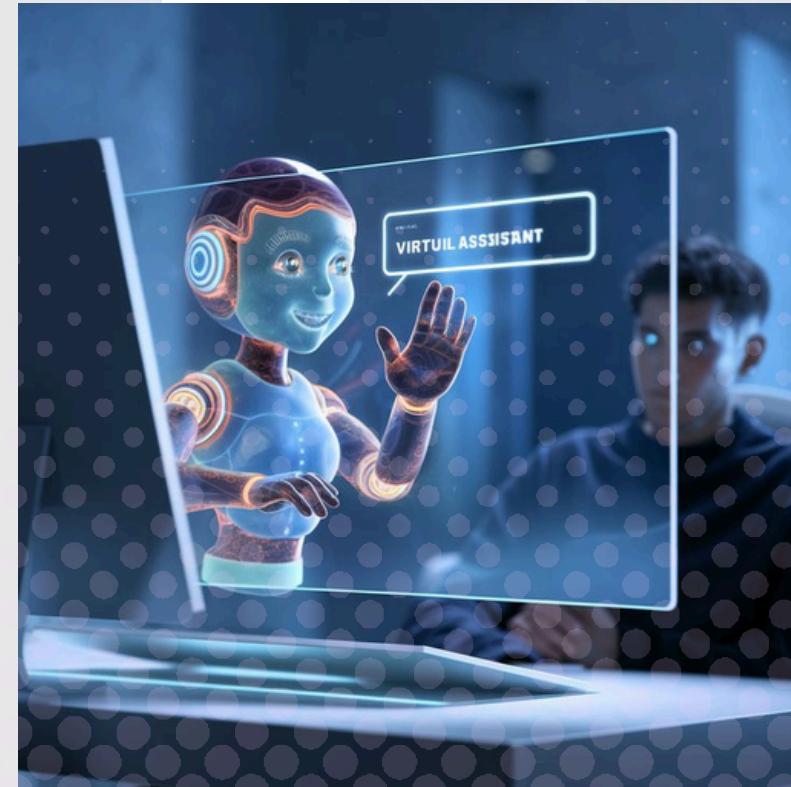


PERSPECTIVES

PERSPECTIVES

SCALABILITE ET
PERFORMANCE

HEBERGEMENT OPTIMISE POUR LE
DEPLOIEMENT EN LIGNE



INTEGRATION AVEC
LA BASE DE
DONNEES REELLE

CROISER CE PROTOTYPE AVEC LA
BASE DE DONNEE REELLE POUR UNE
MEILLEURE EXPERIENCE
UTILISATEUR

Conclusion

Le développement de notre chatbot s'inscrit pleinement dans la vision d'un service public moderne, accessible et engagé. En facilitant la communication entre Tunisie Telecom et ses usagers, cet outil digital ne se limite pas à un simple support technique : il devient un levier puissant pour renforcer l'image inclusive, sociétale et citoyenne de l'entreprise.

Pour aller plus loin, des perspectives majeures d'amélioration s'ouvrent à nous : l'optimisation de l'hébergement pour un déploiement en ligne stable et sécurisé, l'intégration d'une base de données plus performante pour une gestion intelligente de l'information, ainsi que l'élargissement des fonctionnalités sociales et interactives.



**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**

