

FICHE D'EXPLOITATION - ASSISTANT CONVERSATIONNEL INTELLIGENT

1. GESTION DES INTERACTIONS

1.1 Réception des Messages

Le système gère plusieurs types de messages :

- Messages textuels : pour les utilisateurs qui préfèrent écrire
- Appels vocaux : en français et en langues locales (wolof, pulaar, etc.)
- Questions par chat : pour les conversations en temps réel

1.2 Qualité du Service

Le système vérifie la qualité de chaque interaction :

- Compréhension : il analyse le contexte et le sens des questions
- Pertinence : il vérifie que les réponses sont utiles
- Satisfaction : il mesure si les utilisateurs sont contents

2. GESTION DES DEMANDES

2.1 Gestion des Langues

Le système comprend plusieurs langues :

- Français : pour les utilisateurs qui le maîtrisent
- Langues locales : wolof, pulaar, sérère
- Détection automatique de la langue
- Traduction en temps réel

2.2 Priorisation

Le système gère intelligemment les demandes :

- Questions urgentes : il les traite en priorité
- Transfert humain : quand l'IA ne peut pas aider
- Multi-tâches : il gère plusieurs demandes à la fois

3. GESTION DES DONNÉES

3.1 Base de Connaissances

La base de connaissances est mise à jour automatiquement :

- Apprentissage continu des nouvelles situations
- Validation automatique des solutions par l'IA

- Archivage des cas résolus pour l'historique

3.2 Sécurité des Données

La sécurité est assurée par :

- Chiffrement de toutes les communications
- Gestion rigoureuse des accès
- Audit complet des modifications

4. REPORTING ET ANALYSE

4.1 Rapports Opérationnels

Les rapports principaux incluent :

- Taux de résolution automatique des problèmes
- Temps moyen de traitement des demandes
- Nombre de cas suspects détectés

4.2 Analyse des Tendances

L'analyse des tendances permet de :

- Suivre l'évolution du taux de satisfaction
- Mesurer le nombre de transferts vers le support humain
- Identifier les problèmes récurrents pour les corriger

5. MAINTENANCE

5.1 Surveillance du Système

La maintenance préventive comprend :

- Tests de performance hebdomadaires
- Vérification des mises à jour
- Nettoyage automatique des logs obsolètes

5.2 Optimisation Continue

L'optimisation du système est continue :

- Amélioration régulière des algorithmes
- Réduction des temps de réponse
- Mise à jour constante de l'IA

6. PROCÉDURES D'EXPLOITATION

6.1 Gestion des Incidents

Le système gère les incidents différemment selon le canal :

Web et Mobile

- Priorisation des problèmes selon leur urgence
- Distribution des demandes entre les canaux
- Transfert au support humain si nécessaire

Appels Vocaux

- Résolution automatique des problèmes simples
- Transcription des appels pour l'analyse
- Transfert immédiat aux opérateurs pour les cas complexes

6.2 Maintenance Préventive

La maintenance préventive est essentielle :

- Mises à jour du système tous les mois
- Tests de sécurité hebdomadaires
- Sauvegarde des données quotidiennement

7. INDICATEURS D'EXPLOITATION

7.1 Métriques Critiques

Les métriques de performance sont surveillées :

- Le temps de réponse moyen doit être inférieur à 2 minutes
- Le taux de disponibilité doit être de 99,9% minimum
- Le nombre d'incidents doit être inférieur à 1% des transactions

Les indicateurs de qualité sont importants :

- Le taux de satisfaction doit être supérieur à 95%
- Le nombre de transferts vers le support humain doit être inférieur à 10%
- La qualité des réponses est évaluée chaque mois

9. DOCUMENTATION

9.1 Guides d'Exploitation

La documentation est complète :

- Manuels d'utilisation détaillés
- Cas d'usage concrets
- Règles de sécurité clairement définies

9.2 Historique des Changements

Tous les changements sont tracés :

- Numéro de version du système
- Modifications apportées
- Impact sur l'exploitation

14. CONCLUSION

Cette fiche d'exploitation détaille les procédures et les métriques nécessaires pour assurer une exploitation optimale du système d'assistant conversationnel intelligent. Elle permet de garantir la performance, la sécurité et la continuité du service.