

# CareCall - Test Technique

**Durée estimée : 3 heures**

## Objectif du test

Ce test a pour objectif d'évaluer votre capacité à :

- diagnostiquer des problèmes rencontrés par des utilisateurs,
- analyser des logs et comprendre un flux technique complet (*upload audio* → *transcription* → *LLM* → *Google Calendar*),
- proposer des solutions claires, priorisées et actionnables,
- communiquer votre raisonnement de manière structurée, pédagogique et orientée client.

Vous serez confronté(e) à **5 tickets clients**, simulant des cas réels.

Certains tickets contiennent volontairement des incohérences ou des erreurs de configuration.



## Contexte du produit

Vous intervenez sur un **assistant vocal intelligent** permettant :

- l'upload d'un fichier audio,
- l'obtention de sa transcription,
- l'envoi de la transcription à un modèle LLM (OpenAI) afin d'interpréter la demande,
- l'interaction automatique avec **Google Agenda** pour :
  - afficher les rendez-vous du client,
  - ou en créer de nouveaux.

Vous aurez accès à :

- un projet **Python** déjà fonctionnel (mais comportant des bugs),
  - des **logs**, des extraits de transcriptions et des messages utilisateurs,
  - des instructions pour lancer le projet en local.
- 

## **Votre mission**

Pour chaque ticket client, vous devrez :

### **1. Comprendre le problème signalé**

- Identifier ce que le client observe.
- Reformuler le problème de manière claire et factuelle.

### **2. Analyser les causes possibles**

En vous appuyant sur :

- les logs fournis,
- les messages des utilisateurs,
- votre compréhension du workflow technique du produit.

### **3. Rédiger un ticket clair et structuré**

Incluant :

- la demande du client,
- l'analyse de la cause racine,
- le plan d'action,
- les changements techniques à effectuer.

### **4. Appliquer le changement**

- Implémenter les correctifs mentionnés dans le ticket.

## **5. Retour au client**

- Rédiger un message de réponse clair et professionnel pour informer le client :
  - de l'avancement,
  - de la résolution,
  - ou des actions nécessaires de son côté.

# Tickets clients – Test Technique

Tu trouveras un dossier tickets avec des éléments pour chacune des demandes.

## Ticket 1 – Mauvaise date de rendez-vous

**Problème client :**

Les rendez-vous demandés en **décembre** sont systématiquement créés en **janvier**.

---

## Ticket 2 – Rendez-vous créé sur le mauvais calendrier

**Problème client :**

Le rendez-vous est bien créé, mais n'apparaît pas dans son agenda habituel.

---

## Ticket 3 – Transcription tronquée

**Problème client :**

Les audios longs (> 1 minute) sont partiellement transcrits, ce qui empêche le LLM de comprendre correctement la demande.

---

## Ticket 4 – Réponse LLM incohérente

**Problème client :**

La transcription est correcte, mais le LLM répond avec des informations provenant d'un autre message.

---

## Ticket 5 – Formats audio non supportés

**Problème client :**

Certains fichiers audio (ex. **.opus**) ne sont pas acceptés, alors que les fichiers **.wav** fonctionnent correctement.