

REBUPLIQUE DU BENIN

— • — • —

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE (MESRS)

— • — • —

UNIVERSITE PROTESTANTE DE L'AFRIQUE DE L'OUEST (UPAO)

— • — • —

INSTITUT DES SCIENCES DE GESTION ET DE MANAGEMENT (ISGM)

— • — • —

MEMOIRE DE FIN DE CYCLE POUR L'OBTENTION DE LICENCE PROFESSIONNELLE

— • — • —

FILIERE : Système Informatique et Logiciel (SIL)

OPTION : Sciences Techniques

THEME

CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT D'UN CHATBOT INTELLIGENT
POUR UN SERVICE CLIENTELE : ETUDE D'UN CAS D'UNE
ENTREPRISE DE E-COMMERCE.

Réalisé par :

SAGBOHAN Eyitola et ZOFFOUN Marcharde

Sous la direction du :

Maître de stage & encadreur de mémoire :

M. LOKOSSOU Franck

AVERTISSEMENT :

« LA HAUTE ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT N'ENTEND DONNER AUCUNE APPROBATION, OU IMPROBATION AUX OPINIONS EMISES DANS CE MEMOIRE. CES OPINIONS DOIVENT ETRE CONSIDERES COMMES PROPRES A SON AUTEUR»

DEDICACE

- A ma mère KPOSSA Marcelline
- A mon père ZOFFOUN Richard

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....

DEDICACE.....

REMERCIEMENTS.....

SIGLES ET ABREVIATIONS.....

LISTE DES TABLEAUX.....

LISTE DES FIGURES.....

INTRODUCTION.....

CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

1- PRESENTATION DE LA STRUCTURE DE L'ETUDE.....

2- NOS MISSIONS AU SEIN DE LA STRUCTURE.....

CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET CONCEPTION DU SYSTEME

1- PRESENTATION DU THEME ET OBJECTIFS DE RECHERCHE.....

2- PRESENTATION ET CHOIX DE L'OUTIL D'ANALYSE

3- CONCEPTION DU SYSTEME.....

CHAPITRE 3 : REALISATION DE L'APPLICATION

1- CHOIX ET PRESENTATION DES OUTILS DE DEVELOPPEMENT.....

2- PRESENTATION DU PROTOTYPE.....

3- MESURES DE SECURITE DE L'APPLICATION.....

CONCLUSION.....

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....

WEBOGRAPHIE.....

TABLES DES MATIERES.....

A light gray arrow-shaped box with an orange border, pointing to the right. The text is centered within the box.

CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT D'UN CHATBOT INTELLIGENT POUR UN SERVICE CLIENTELE :
ETUDE D'UN CAS D'UNE ENTREPRISE DE E-COMMERCE.

I. Présentation de la structure

1- Historique de KONECT Technologies

KONECT Technologies, enregistré au registre du commerce et du crédit Immobilier sous le numéro COTONOU N° RCCM RB/PNO/18 A 8611 avec le numéro d'Identifiant Fiscale Unique (IFU) 120170223333203, est une entreprise qui assure la prestation de services dans les domaines de l'informatique et des télécommunications. En effet, elle assure la fourniture, l'installation, la configuration et la maintenance des équipements électroniques, informatiques et téléphoniques. Elle se charge également de la fourniture et de l'installation des équipements en énergie renouvelable notamment les équipements nécessaires à l'alimentation photovoltaïque domestique. Son siège est installé dans le cinquième arrondissement de Porto-Novo, précisément llot 189 dans le quartier Ouando à cinq cent (500) mètres du carrefour cinquantenaires dans la ruelle après l'Agence Béninoise de la Promotion de la Famille (ABPF).

2-Missions de KONECT Technologies

L'entreprise s'est donnée comme mission de vulgariser les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), les outils de gestions des activités commerciales et de l'Énergie renouvelable en assurant non seulement une formation des techniciens qualifiés, mais également des services de qualité. Aussi, elle assure la conception des solutions informatiques comme la réalisation des Progiciels, des logiciels de gestion pour les entreprises et des sites web professionnels en tout genre.

Afin de remplir efficacement cette mission, le directeur de l'Entreprise KONECT Technologies s'est associé avec des techniciens dévoués à la tâche pour assurer des formations de qualité aux jeunes résidents dans la ville capitale et ses environs.

Le principal objectif de KONECT Technologies est de rapprocher les opportunités de formation et de stage des jeunes de la ville capitale et ses environs.

Pour atteindre ce but, l'Entreprise s'est donc donné des buts spécifiques à atteindre qui sont :

- Permettre aux étudiants d'avoir une formation pratique en maintenance informatique, en dimensionnement et en installation d'alimentation photovoltaïque;
- Fournir des solutions technologique et logicielle pour faciliter la gestion des entreprises;
- Offrir un bon cadre de remise à niveau aux professionnels en activité de même qu'aux assistants de direction;
- Assurer des formations pour le dimensionnement, la configuration et l'installation des réseaux informatiques et téléphoniques;

CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT D'UN CHATBOT INTELLIGENT POUR UN SERVICE CLIENTELE : ETUDE D'UN CAS D'UNE ENTREPRISE DE E-COMMERCE.

- Assurer des formations pour la conception graphique et la conception de sites internet...
- 4- Fonctionnement de la structure d'accueil

Le bon fonctionnement de l'entreprise est le résultat du travail synergique de plusieurs démembrements. En effet, KONECT Technologies est dirigé par une équipe organisée en hiérarchie.

- La Direction Générale

Organe décisionnel, la Direction générale organise et coordonne toutes les activités de l'entreprise, Elle prend les décisions en collaboration avec les autres directions et assure le suivi de leur exécution.

- La Direction Exécutive

Elle assure l'intérim de la Direction Générale en cas d'absence. Dans ce cas, elle remplit les mêmes Fonctions que cette dernière, mais la prise de décision finale est laissée à l'approbation de la Direction Générale. Elle assure également les responsabilités techniques, gère le matériel, étudie des solutions techniques pour les partenaires. Elle s'occupe de l'encadrement des stagiaires et des formations des apprentis stagiaires et enfin la programmation des remises à niveau des professionnels et des fonctionnaires (recyclage). Elle assure et est responsable de l'étude des appels d'offre afin de proposer une réponse qui est étudiée et validée en réunion de comité. Cette direction comporte trois sections à savoir: la section informatique, la section télécommunication, et la section graphisme et web design.

- La Section Informatique

Elle assure la proposition des solutions informatiques aux entreprises partenaires, la fourniture des équipements informatiques et leur entretien. Elle s'occupe également de la maintenance des équipements informatiques.

- La Section Télécommunication

Elle propose aux entreprises partenaires des solutions dans le domaine des réseaux de télécommunication, assure la fourniture des équipements leur installation, leur configuration et leur maintenance. Elle s'occupe également de la proposition des réponses aux appels d'offre.

- La section Graphisme et Web Design

Elle s'occupe de la conception graphique pour la visibilité des entreprises et aussi de la conception et de l'hébergement des sites web pour les entreprises partenaires. Elle assure également la production des applications web et Android pour les partenaires. Elle s'occupe enfin de la formation en graphisme et création web pour les stagiaires.

- Le Secrétariat

CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT D'UN CHATBOT INTELLIGENT POUR UN SERVICE CLIENTELE : ETUDE D'UN CAS D'UNE ENTREPRISE DE E-COMMERCE.

Rattaché à la Direction Générale, il assure la production documentaire. Il reçoit et ventile les informations dans l'entreprise. Il assure également l'accueil des clients et des partenaires et gère les courriers.

- La direction Commerciale

Elle s'occupe de la politique de promotion de l'entreprise gère les relations de partenariat entre les partenaires et l'entreprise. Elle s'occupe également des plans de développement de l'entreprise en proposant des perspectives pour une bonne visibilité des activités de l'entreprise pouvant permettre à cette dernière d'explorer d'autres possibilités qui ne sont pas encore exploitées .

3- NOS MISSIONS AU SEIN DE LA STRUCTURE