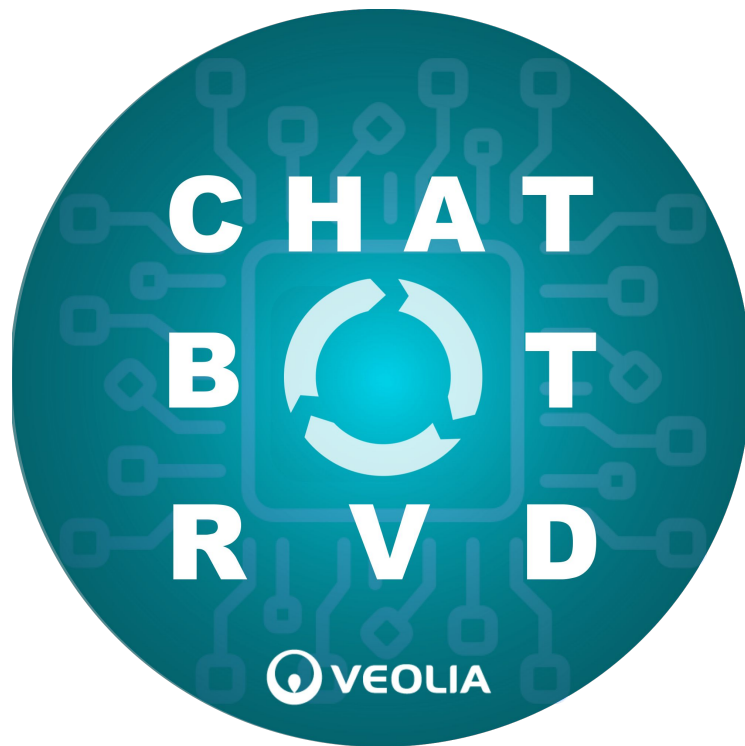


# GUIDE

## UTILISATEUR





Bienvenue dans l'univers des chatbots alimentés par l'intelligence artificielle (IA).

À l'ère numérique où la rapidité et l'efficacité de la communication sont primordiales, les chatbots IA représentent une solution révolutionnaire qui transforme notre manière d'interagir avec les technologies.

Le chatbot RVD est un programme informatique conçu pour simuler des conversations avec des utilisateurs humains. Utilisant des technologies de pointe en matière de traitement du langage naturel et d'apprentissage automatique, le chatbot RVD comprend et répond aux requêtes de façon intuitive, offrant ainsi une expérience utilisateur fluide et personnalisée.

Que ce soit pour répondre à des questions fréquentes, assister dans des tâches quotidiennes, ou fournir des informations en temps réel, notre chatbot est là pour vous assister 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Grâce à ses capacités d'apprentissage et d'adaptation, il est conçu pour évoluer selon vos besoins et préférences, offrant un service toujours plus précis et pertinent.

Cette documentation vous guidera à travers les fonctionnalités clés de notre chatbot, vous expliquant comment l'utiliser efficacement pour améliorer votre interaction quotidienne avec notre service. Plongeons ensemble dans le futur de la communication numérique !

# SOMMAIRE

- 
- 01 ■ Se connecter
  - 02 ■ Interface de conversation
  - 03 ■ Structurer une conversation : rédiger la question
  - 04 ■ Structurer une conversation : Comment CHATBOT RVD répond
  - 05 ■ Si le problème n'est pas résolu
  - 06 ■ Cas d'usage 1 :  
"Comment me connecter à VEO-FI sur Chromebook ?"
  - 07 ■ Cas d'usage 2 :  
"J'ai perdu mon mot de passe VPN"
  - 08 ■ Cas d'usage 3 :  
"Qu'est-ce qu'un passage à vide dans DIVA ?"

# 01

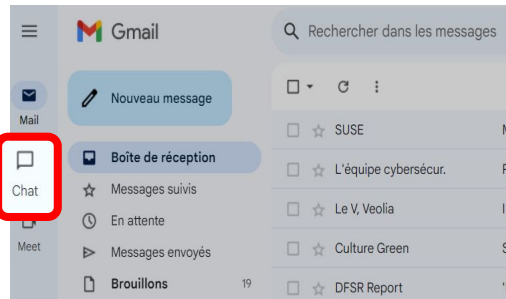
## SE CONNECTER



Accédez à votre boîte email Veolia

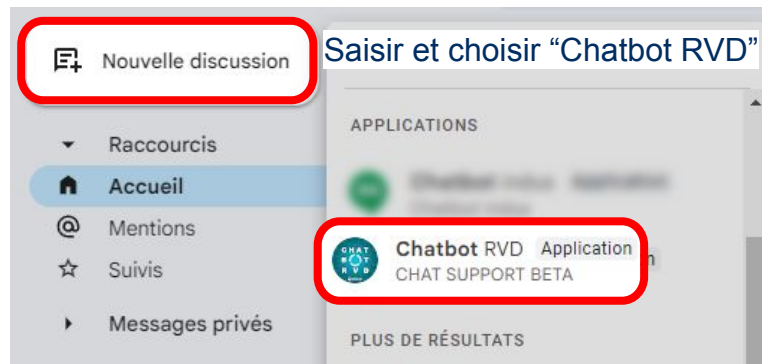


Dans le menu de gauche cliquez sur



Cliquez ensuite sur

Nouvelle discussion



Bravo !  
Vous êtes connecté  
et désormais prêt  
à converser avec



# 02

## INTERFACE DE CONVERSATION

The screenshot displays the Chatbot RVD interface. On the left, a sidebar lists various chat categories: 'Nouvelle discussion', 'Raccourcis', 'Messages privés', 'Chatbot ... Application' (highlighted with a red box), 'Plus', and 'Espaces'. The main area shows the chat details for 'Chatbot RVD', with tabs for 'Chat' and 'Bio'. A callout box points to the 'Chatbot ... Application' entry in the sidebar, stating: 'ChatbotRVD apparaîtra désormais dans la liste de vos messages privés pour vos futures conversations'. Another callout box points to the chat details area, stating: 'Vous pouvez commencer à discuter avec **ChatbotRVD** comme avec n'importe quel collègue humain : à vous de jouer !'. At the bottom, a red box highlights a button labeled 'Historique désactivé' with a plus icon. A small text note at the bottom right says 'QUE DÉSACTIVÉ' and 'Les messages envoyés lorsque l'historique est désactivé sont sup'.

Nouvelle discussion

Chatbot RVD

Chat Bio

Chatbot RVD

Chatbot RVD

Vous pouvez commencer à discuter avec **ChatbotRVD** comme avec n'importe quel collègue humain : à vous de jouer !

QUE DÉSACTIVÉ

Les messages envoyés lorsque l'historique est désactivé sont sup

Historique désactivé



# 03

## STRUCTURER UNE CONVERSATION

Rédiger la question



Rédigez naturellement comme lorsque vous chattez avec un être humain.

Si votre question était trop vague ou si simplement la réponse ne vous convient pas, complétez par un message qui apporte des précisions ou du contexte.

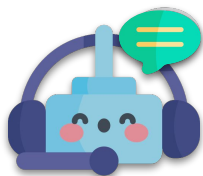


Laissez le temps au chatbot de chercher la réponse dans la documentation, cela peut parfois prendre quelques minutes.

# 04

## STRUCTURER UNE CONVERSATION

Comment CHATBOT RVD Répond



Chatbot répond en deux phases :



La première est la réponse du chatbot qui est sous format de texte.



Je cherche le meilleur résultat...

Chatbot RVD Application 1 min • Modifié



Pour vous connecter au VPN sur Chromebook, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Lancez l'application FortiClient VPN à partir de l'icône épinglée en bas de votre écran.
2. Cliquez sur "Ok" sur le premier pop-up qui s'affiche.
3. Autorisez l'accès à l'application FortiClient en cliquant sur "Ok".
4. Cliquez sur "Autoriser" pour permettre à l'application d'établir des connexions VPN.
5. Configurez la connexion VPN en suivant ces étapes :
  - Saisissez le nom de la connexion : "External RA"
  - Sélectionnez le type de VPN : "SSL VPN"
  - Cliquez sur "Create"

Assurez-vous également que vous avez les pré-requis nécessaires :

- Un compte utilisateur Active Directory (domaine FR) et une adresse mail associée.
- Un smartphone ANDROID ou IOS avec l'application FORTITOKEN installée pour la double-authentication.

Si vous rencontrez des difficultés ou avez besoin d'assistance supplémentaire, n'hésitez pas à



Il fournit ensuite le lien vers la documentation avec laquelle il a pu vous répondre.

Si vous rencontrez des difficultés ou avez besoin d'assistance supplémentaire, n'hésitez pas à consulter le document "Copy of [VPN Fortinet] Guide Utilisateur - Configuration de l'outil VPN sur ChromeBook V1.0" pour des instructions détaillées.

SOURCES:

- "Copy of [VPN Fortinet] Guide Utilisateur - Configuration de l'outil VPN sur ChromeBook V1.0"  
(<https://docs.google.com/document/d/1rzzlNdQX2j1ziZBCbnZNnq7ggqhe7YV0YRm7x402x2U/view>)



Historique désactivé



# 05

## SI LE PROBLÈME N'EST PAS RÉSOLU



Chatbot vous demandera si vous avez obtenu la réponse attendue.

👍 OK    👎 KO

Assistance

Comment puis-je vous aider ?

[CONTACTER LE SUPPORT VIA GOOGLE CHAT](#)

[CRÉER UN INCIDENT SERVICENOW](#)



En cas de non résolution, vous avez la possibilité de créer un incident ServiceNow ou de contacter le support informatique via un chat google.

Assistance

Comment puis-je vous aider ?

[CONTACTER LE SUPPORT VIA GOOGLE CHAT](#)

[CRÉER UN INCIDENT SERVICENOW](#)



### Contacter le support

Description du problème -- Création espace Google Chat

Description du problème

[ENVOYER](#)



### Créer un ticket ServiceNow

Lien vers le ticket ServiceNow.

L'incident a été créé.

Vous pouvez suivre son avancement et le modifier via ce lien : [INC3153999](#).



# 05

## SI LE PROBLÈME N'EST PAS RÉSOLU



## COMMENT CONTACTER LE SUPPORT VIA GOOGLE CHAT ?



Il est nécessaire de donner les autorisations au chat pour créer un espace de discussion avec le support informatique RVD :

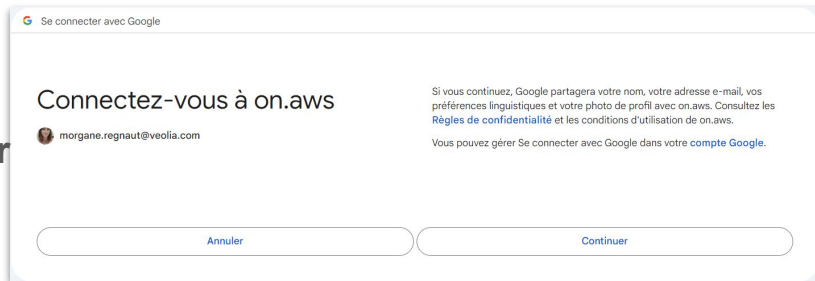
Lien d'authentification

Pour autoriser le chat à créer l'espace de discussion avec le support, veuillez cliquer sur le lien : [AUTORISER](#).



**1. Lien SSO  
d'authentification : cliquez  
sur AUTORISER**

**2. GOOGLE demande  
l'autorisation : cliquez sur  
CONFIRMER**



**3. Veuillez cliquer sur  
Continuer et Autoriser**

# 06

## CAS D'USAGE 1 :

Je souhaite me connecter à la wifi depuis mon Chromebook. Que dois-je poser comme question ?

Exemple de question :  
“Comment me connecter à la wifi sur mon chromebook? “



# 07

## CAS D'USAGE 2 :

J'ai oublié mon mot de passe pour me connecter au VPN

Exemple de question :  
"J'ai perdu mon mot de passe VPN.  
Comment faire ?  
Où est la documentation déjà ?"



Chatbot RVD

suis un chatbot :)

[Le lien vers le catalo...](#)

[Réinitialiser mot de ...](#)

[Problématique de co...](#)

Posez-moi vos questions, je serai ravi de vous répondre !

---

J'ai perdu mon mot de passe VPN.  
Comment faire ?  
Où est la documentation déjà ?

En cliquant sur mon compte je suis redirigée vers une page pour changer mon mot de passe



Chatbot RVD

Veuillez saisir votre nouveau mot de passe pour le compte : nnicolas.

Votre mot de passe ne doit pas contenir le nom de votre compte ou des parties de votre nom complet.  
Il doit comporter 12 caractères minimum, dont au moins une majuscule, un chiffre et un caractère spécial.

MOT DE PASSE

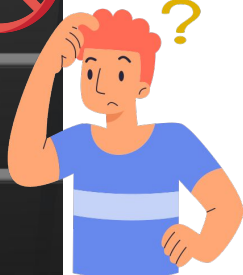
[ENVOYER](#)

# 08

## CAS D'USAGE 3 :

Je souhaite me documenter sur l'application DIVA

Exemple de question :  
"Qu'est-ce qu'un passage à vide dans DIVA ?"



# CONTACT



SUPPORT INFORMATIQUE  
Recyclage et Valorisation des  
Déchets

PAR TÉLÉPHONE

 **N°Vert** **0806 000 127**

DEPUIS LA FRANCE

ou au **01 85 57 80 00**  
(Numéro abrégé 8000 depuis le site du V)

OU PAR E-MAIL

[rvd.support.informatique@veolia.com](mailto:rvd.support.informatique@veolia.com)  
(en régions)

[support.informatique@veolia.com](mailto:support.informatique@veolia.com)  
(au V)