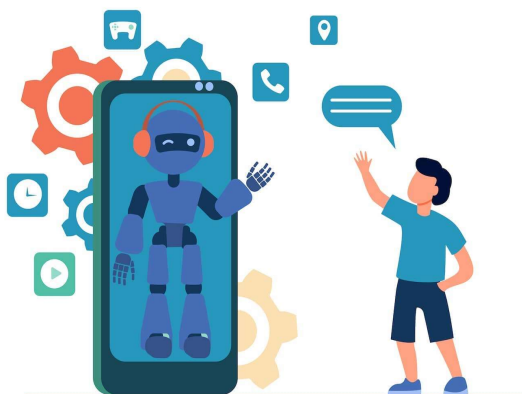


## RÉSUMÉ

La majorité des moyens de réservation se faisaient historiquement directement sur place ou via un appel téléphonique. Depuis l'arrivée d'internet, les sites de réservation en ligne se sont multipliés. Toutefois, les options en ligne restent très peu flexibles. Typiquement, ce genre de systèmes sont très séquentiels en demandant la date en premier lieu puis dans le cas échéant où il n'y a pas d'horaires qui convient, demande d'aller à tâtons jusqu'à en trouver une qui convient. L'arrivée de Chatbots basés sur l'IA ouvrent de nouvelles perspectives. C'est donc dans ce cadre-ci que le projet de réalisation d'un Chatbot intervient ; mettant au passage à disposition des applications de messagerie sur smartphone comme, par exemple, Telegram. Le but premier étant de fournir un nouvel outil permettant de donner un entre-deux entre un système de réservation par menus et de réservation par appel téléphonique. L'idée étant de garder un système automatisé mais avec la flexibilité d'une discussion que l'on peut avoir avec une personne. Afin de mener à bien ce projet, il a été dans un premier temps nécessaire de comprendre quels composants sont nécessaires au fonctionnement d'un Chatbot. Puis à partir de ce modèle, quels types de Chatbots existent et surtout comment sont-ils implémentés. Un concept important étant le langage naturel et comment il est traité dans un contexte d'automatisation d'un opérateur conversationnel. Un concept employé par l'opérateur afin d'être capable de comprendre ce qu'il lui est dit et ainsi de pouvoir répondre correctement des requêtes textuelles lui étant parvenues. Afin de trouver la technologie la plus pertinente, nous avons réalisé plusieurs prototypes de Chatbots dans l'intérêt de comprendre les subtilités des technologies possibles. Nous en avons ensuite sélectionné une pour réaliser un Chatbot de réservation conventionnel répondant à nos critères.



Candidat-e :

**RODRIGUES DOS SANTOS  
FABIO**

Filière d'études : ISC

Professeur-e(s) responsable(s) :

**EGGENBERG NIKLAUS**Travail de bachelor soumis à une convention de stage en  
entreprise : non

Travail soumis à un contrat de confidentialité : non