#### Acteurs Impliqués

* **Product Owner (PO)** : Coordination globale du projet.
* **Data Scientists** : Entraînement des modèles NLP et analyse des données.
* **Développeurs** et : Développement des scripts de conversation et intégration avec les systèmes internes.
* **Experts Métier et en réglementation** : Définition des scénarios de réclamation et des règles métier, assurer la conformité réglementaire
* **Testeurs** : Conduite des tests pour s’assurer du bon fonctionnement du chatbot.
* **Équipe IT** : Infrastructure, sécurité, intégration de systèmes, et support technique continu.

#### Durée de Mise en Production

1. **Planification et Analyse des Besoins (1 à 2 mois)** :
   * Définition des objectifs et des fonctionnalités du chatbot.
   * Identification des parties prenantes et des ressources nécessaires.
   * Analyse des données existantes sur les réclamations.
2. **Développement et Entraînement des Modèles (2 à 4 mois)** :
   * Collecte et préparation des données.
   * Développement des algorithmes d’IA et entraînement des modèles.
   * Conception de l’interface utilisateur.
3. **Intégration et Développement Technique (2 à 3 mois)** :
   * Intégration du chatbot avec les systèmes existants de la banque.
   * Développement des API et des interfaces nécessaires.
   * Tests de fonctionnalité et de sécurité.
4. **Tests et Ajustements (1 à 2 mois)** :
   * Test du chatbot dans des environnements contrôlés.
   * Ajustements basés sur les retours et les résultats des tests.
   * Mise en place des mesures de sécurité et de conformité.
5. **Déploiement et Formation (1 à 2 mois)** :
   * Déploiement du chatbot dans l’environnement de production.
   * Formation du personnel à l’utilisation et au support du chatbot.
   * Communication avec les clients sur la nouvelle fonctionnalité.
6. **Support et Amélioration Continue (Continu)** :
   * Surveillance continue des performances du chatbot.
   * Mise en place des mises à jour et des améliorations en fonction des retours et des nouvelles exigences.

En somme, la mise en place d’un chatbot complet et fonctionnel peut prendre entre 7 et 13 mois. La durée exacte dépendra de la complexité du projet, des ressources disponibles et de la gestion efficace de chaque phase.