

La mission qui m'a été confiée ne s'inscrivait initialement pas dans une stratégie claire liée au développement de l'entreprise. En effet, il s'agissait d'abord plus de répondre à une demande très spécifique faite par une branche de la partie Supply chain (*1) de Carrefour (d'où l'aspect "transversale" des sujets traités par l'équipe SAMA de William Doriat).

Le projet consistait en la création d'un chatbot visant à aider les utilisateurs d'une plateforme en ligne interne à Carrefour nommée 'Justine', à résoudre leurs problèmes avec cette dernière (perte de mot de passe, création de compte...).

Au fur et à mesure de ma mission, ce projet a évolué, pour devenir petit à petit un projet de création de chatbot dédiés au support en général, utilisé en interne à Carrefour. Ses enjeux principaux étaient doubles :

- Le développement d'un logiciel permettant la configuration simple et rapide d'un agent conversationnel, permettant d'avoir des conversations en langage naturel avec des utilisateurs. Ce logiciel a pris le nom Boticot (*2)
- L'intégration de ces agents conversationnels vers différentes plateformes (Messenger, Google Chat), et l'utilisation des outils de ces plateformes pour enrichir ces chatbots, en intégrant des fonctionnalités plus complexes, parfois liées à d'autres logiciels de Carrefour.

Ainsi, ce projet est donc divisé en deux produits distincts, le premier étant le logiciel **Boticot**, et le second étant un **connecteur**, liant Boticot aux différentes plateformes de chat énoncées précédemment.

En termes de technologies, le choix s'est fait au fur et à mesure des besoins. Voici néanmoins un bref aperçu des technologies utilisées :

Tout d'abord, le langage utilisé pour coder le **connecteur** a très peu évolué. Initialement imaginé en Javascript, via l'utilisation de NodeJs (*3), le projet a finalement été développé toujours en utilisant NodeJs, mais accompagné du langage Typescript (très proche du Javascript, mais apportant des fonctionnalités supplémentaires qui étaient à notre avantage dans ce contexte). Du côté de Boticot, le cœur de l'application a été développé en utilisant le langage Python, et son interface avec le framework VueJs (*4).

Enfin, la méthodologie adoptée pour la mise en place du projet a, elle aussi, évolué. Plutôt axée projet (*5) au début, avant de lentement progresser vers une approche plus produit (*5), elle a beaucoup été rythmée par la succession de demandes, venant de différentes branches métier, au sein de l'entreprise.