

# Concrétisation

## Elpy bot

Cette nouvelle phase a suivi de très près la précédente. Alors que le projet OneBuy venait d'être livré, et intégré dans l'intranet de production, et que le projet Contact Finance commençait à perdre en vitesse, la branche Support de la direction des systèmes d'information Carrefour nous a fait part de leur envie d'avoir leur propre chatbot.

### Contexte :

La branche support de la DSI (Direction des systèmes d'information) Carrefour a pour but d'assister les collaborateurs et utilisateurs de la DSI Carrefour. Elle aide par exemple à la mise en place des infrastructures de développement des développeurs de la Software Factory, mais un de ses objectifs principaux est de répondre aux demandes et aux problèmes des collaborateurs. Cet objectif est en partie rempli grâce à un logiciel nommé CARE, qui permet aux collaborateurs qui ont une demande, un besoin, ou qui rencontrent un problème lié à la DSI, de créer un ticket CARE, qui parviendra au service Support adapté au besoin, qui y répondra.

Or, il est parfois compliqué pour ces collaborateurs de savoir quel type de ticket créer, ou à quel service adresser ce ticket. Un autre problème de ce logiciel est sa complexité d'utilisation, du fait de son interface et de ses nombreuses fonctionnalités.

Pour ceci, la direction Support Carrefour a créé, via une entreprise externe proposant ce type de solution, un chatbot de support, permettant aux collaborateurs de s'auto-diagnostiquer, de régler eux-même leur problème pour les cas où cela est possible. Dans le cas où ça ne l'est pas, le bot propose de créer lui-même le ticket, en préremplissant un ticket CARE, et via son interface, de fournir à ce chatbot les informations complémentaires nécessaires à la création du ticket, le tout sans passer par le logiciel CARE.

Ce chatbot est nommé ElpyBot.