

La première étape était donc d'effectuer une première version de chatbot, utilisant la même interface que pour le POC précédent, mais en revoyant la structure du code. Le fonctionnement demandé du bot étant assez simple (question réponse), cette simplification de l'implémentation a été assez simple à mettre en place.

Afin de garder un contact avec le métier, William organisait des points récurrents, où l'on pouvait discuter des éventuels problèmes ou d'éventuelles nouvelles demandes. Le premier point s'est avéré particulièrement intéressant, puisqu'on y a essentiellement vu que la première version que j'avais effectuée ne correspondait pas du tout aux besoins exprimés.

En effet, deux aspects ont été très critiqués : la compréhension du chatbot, c'est à dire sa capacité à comprendre une demande de l'utilisateur, ainsi que l'esthétique trop rustique de l'interface.

Il en est ressorti que ce projet ne valait peut-être pas le coup d'être lancé pour Contact Finance, mais que l'on devait malgré tout tenter, en quelques semaines, de faire nos preuves avec ce concept, en améliorant les points bloquants.

C'est pourquoi nous avons, pour la deuxième étape, commencé à faire évoluer la solution que nous proposons, selon trois axes distincts.

01 Intégration dans GoogleChat

Afin d'améliorer l'esthétique de l'interface, nous avons donc pensé à intégrer notre chatbot à une solution de chat déjà existante et déjà grandement utilisée au sein de l'entreprise : Google Chat, la solution de chat Google, proposée sur le site Gmail.

Cela nécessitait l'apprentissage de nouvelles technologies, notamment l'utilisation des services Google Cloud Platform, pour laquelle il m'a fallu lire une grande quantité de documentations sur internet. Il a aussi fallu revoir l'architecture du projet, qui ne pouvait évidemment pas encore supporter l'intégration à Google Chat.

02 Utilisation des suggestions

Le second point a été l'utilisation d'une fonctionnalité de Boticot qui permet à un agent conversationnel de renvoyer non pas uniquement une réponse textuelle, mais en plus de cela, de renvoyer plusieurs suggestions, qui sont chacune liées à d'autres catégories de compréhension de notre agent Boticot. Imaginons la question "J'ai une facture impayée, que dois-je faire?", en admettant qu'il existe deux types de factures : les factures magasin, et les factures fournisseurs. La simple question ne suffit pas à comprendre entièrement le problème, puisqu'elle ne spécifie pas le type facture dont il s'agit, or le chatbot était configuré de manière à comprendre uniquement les questions les plus précises.

La fonctionnalité de suggestion permet alors de faire en sorte que lorsque le bot reçoit des questions pas assez spécifiques, il va renvoyer une suggestion par type de facture, en demandant "De quel type de facture s'agit-il ?". L'utilisateur pourra alors choisir l'une des suggestions, qui sera renvoyée à notre chatbot, qui ainsi, pourra répondre par la réponse finale.

(cf Annexe 3 pour plus de précisions sur les suggestions)