



L'unique problème de cette solution était le fait qu'il s'agisse d'une solution externe, coûteuse, et dont les évolutions dépendaient uniquement de l'éditeur, et non pas des besoins de Carrefour, c'est pourquoi la direction a décidé de créer, en interne, un chatbot mettant en place les mêmes solutions d'auto-diagnostic et de support qu'Elpy, tout en gardant le contrôle sur le produit et ses évolutions.

C'est pourquoi le concept de bot Boticot a directement intéressé, de par ses nombreuses solutions d'intégrations, sa capacité à être enrichie par de nombreuses fonctionnalités, et le fait que cette solution soit complètement interne à l'entreprise.

Les besoins :

Le projet était donc de recréer un chatbot Elpy, en utilisant nos ressources internes, sur la base d'un chatbot similaire aux précédents projets.

Les besoins étaient nombreux, et parfois très éloignés de ce que Boticot proposait déjà comme fonctionnalités, parmi lesquelles les principales sont :

- Une application mobile
- La possibilité d'afficher des images DIRECTEMENT dans les suggestions du chatbot
- La possibilité pour l'utilisateur d'envoyer des photos, et des les faire traiter par notre application pour compléter le diagnostic
- La possibilité de lier notre application au logiciel CARE pour la création de tickets
- Le besoin pour des collaborateurs d'ajouter et de gérer les connaissances qu'a le bot (actuellement impossible, Boticot étant essentiellement un outil dédié aux développeurs, et non à des personnes ne connaissant pas le développement informatique)

Une autre demande particulièrement importante était la reprise des connaissances présentes dans Elpy. Ce besoin a aussi soulevé des questionnements importants, que nous verrons par après.

Le dernier besoin, était en fait un délai, puisque l'on nous a demandé de fournir une version POC fonctionnelle, reprenant l'existant, et ce en 5 mois.