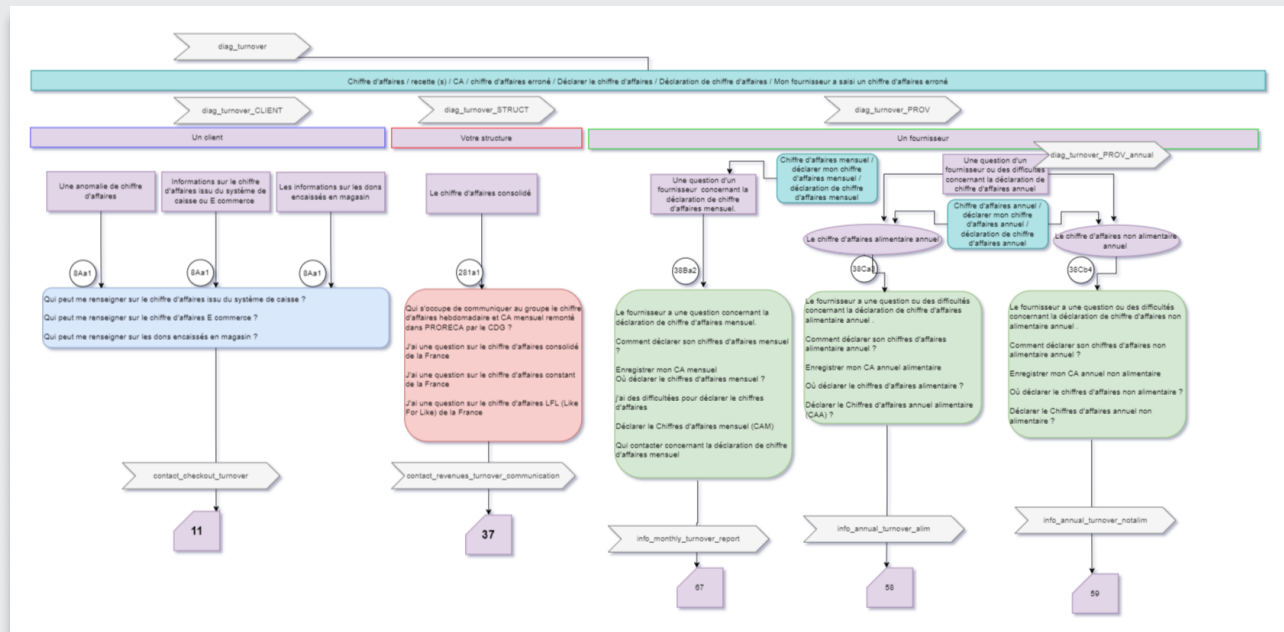


Conjointement à cette nouvelle demande, la branche Finance Carrefour nous a demandé de rajouter de nouvelles fonctionnalités, dont voici un exemple : les mots clés.

Le principe était de permettre aux utilisateurs de n'envoyer qu'un mot clé ou deux, et d'obtenir une liste des différents problèmes qui sont liés à ce mot clé.

Pour ce faire, Narimane a mis en place une liste de mots clés, et associé à chacun d'eux les connaissances associées, formant ainsi une arborescence, dont voici un extrait :



On voit ici dans la barre horizontale bleu du haut de l'image, les mots clés 'chiffre d'affaire', 'CA', 'déclarer chiffre d'affaire' etc. En dessous, on voit des sous-divisions des problèmes liés à ces mots clés : 'Client', 'Votre structure', et 'Fournisseur'. Ceci indique que lorsque le mot clé 'Chiffre d'affaire' est détecté, le chatbot doit proposer ces trois choix, et l'utilisateur peut alors choisir le cas dans lequel il est (si le problème est arrivé à un client, à une personne au sein de la structure, ou à un fournisseur). Et enfin, en dessous, on retrouve les problèmes précis, tels que 'Qui peut me renseigner sur le chiffre d'affaire issu du système de caisse ?', 'J'ai une question sur le chiffre d'affaire consolidé de la France.', ou encore 'Comment déclarer son chiffre d'affaires alimentaires annuel ?', qui mènent à un contact de la finance.

Ce diagramme a été en grande partie réalisé par Narimane, et j'ai dû l'intégrer au chatbot.

A noter que cette phase a aussi donné lieu à une longue face de tests recettes, où l'on allumait le bot (de manière locale, étant donné que notre environnement de production n'était pas encore conçu), et où les métiers testaient les chatbot, afin de vérifier qu'aucune erreur n'avait été faite dans les réponses que donnaient les agents conversationnels, mais aussi pour s'assurer qu'aucune question des utilisateurs ne pouvaient rester sans réponse.

Cette phase a notamment mené à la mise en pause du projet Contact Finance, du fait que le métier commence à remettre en question la réelle utilité d'un tel chatbot.

Mais c'est à ce moment qu'une nouvelle demande, probablement la plus ambitieuse de toutes, nous est parvenu.