

Ma mission

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 :

Un POC (*2) de chatbot visant à aider les utilisateurs d'une plateforme en ligne nommée 'Justine', à résoudre leurs problèmes avec cette dernière (perte de mot de passe, création de compte...). 'Justine' est une plateforme mise à disposition par Carrefour, et destinée aux fournisseurs en marchandise des magasins, les utilisateurs finaux de ce chatbot sont donc ces fournisseurs. Cette demande à laquelle je devais donc répondre s'inscrivait dans une démarche d'amélioration du service proposé par Carrefour, en proposant un outil d'autodiagnostique pour certains problèmes que les utilisateurs pourraient rencontrer (cf Annexe 1).

En terme de technologies à utiliser, presque aucune contrainte n'avait été imposée. Le choix du langage était libre, les choix esthétiques aussi. Les seuls aspects imposés de cette mission étaient que le chatbot devait pouvoir être facilement ajouté à un site internet, et que l'outil de traitement du langage naturel (*3) (outil nécessaire lors de la création d'un chatbot) devait être Boticot.

Boticot est un outil de compréhension du langage naturel, développé par les équipes Carrefour, utilisant un framework Python de traitement du langage naturel nommé Rasa. Cet outil permettait donc de paramétrer un robot appelé 'agent conversationnel' pour qu'il comprenne et sache répondre à un panel de questions prédéfinies. Il s'agit donc d'une solution peu coûteuse, simple et rapide à mettre en oeuvre, afin de créer un chatbot assez basique, mais répondant à certains besoins, comme le support ou l'autodiagnostique par exemple.

S'agissant d'une mission transverse à l'état de POC, j'ai commencé par travailler seul sur ce projet, aidé parfois par une prestataire nommée Elisa, notamment sur la partie de compréhension de l'outil Boticot, dont elle avait participé à la conception.

Ainsi, mes premiers travaux ont été de créer une interface de conversation, qui permettrait de converser avec l'API (*4) de Boticot, et donc d'envoyer un message entré par l'utilisateur à l'agent conversationnel, paramétré par avance, puis de récupérer la réponse de notre bot et de l'afficher à l'utilisateur.