

Cours de synthèse de 1 jour(s) Réf : OBB
Participants Tout public.
Pré-requis Aucune connaissance.
Prix 2019 : 980€ HT
Dates des sessions PARIS 08 nov. 2019, 13 déc. 2019 03 avr. 2020
Modalités d'évaluation L'objectif de cette formation étant essentiellement de fournir une synthèse des méthodes et technologies existantes, il n'est pas nécessaire d'avoir recours à une évaluation des acquis.
Compétences du formateur Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.
Moyens pédagogiques et techniques <ul style="list-style-type: none"> • Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation. • A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. • Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation

Bots, panorama des solutions techniques

Dans le cadre de la digitalisation de la relation client, les Bots sont de plus en plus utilisés pour automatiser et fidéliser la relation au client au travers des Chats en ligne ou des messageries personnelles. Ce cours vous présentera un tour d'horizon des solutions existantes.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Comprendre le phénomène et les enjeux liés aux Bots
Distinguer les types de messageries
Comprendre les principes du langage naturel
Choisir une plateforme de développement

1) Présentation des Bots

2) Plateformes de messageries

3) Le langage naturel

4) Plateformes de développement

1) Présentation des Bots

- Les types de Bots en fonction des domaines d'activité.
- Les enjeux marketing dans la digitalisation de la relation client.
- Pourquoi les entreprises misent-elles sur les Bots dans leur stratégie digitale ?
- Optimiser la construction de l'interface d'échange du Bot : les composants spécifiques.
- Ergonomie UX, UI, CUI, GUI. Éviter les pièges de conception pour une meilleure efficacité.
- Les agents d'Intelligence Artificielle des leaders : Now (Google), Siri (Apple), Alexa (Amazon), Cortana (Microsoft).
- Concevoir un Bot afin de mieux anticiper et suivre les besoins de l'utilisateur.
- Émergence de l'Intelligence Artificielle liée au multimédia : analyse faciale, analyse des ressentis, graphique.

Démonstration

Panorama des Bots du marché en fonction de leurs domaines d'activités.

2) Plateformes de messageries

- Présentation iMessage (Apple), Messenger (Facebook), WhatsApp, Slack, Allo (Google), Telegram, Skype, Twilio, Line.
- Règles de soumission auprès des messageries.
- Portails et classification des Bots.
- Outils de suivi statistique d'un Bot.

Démonstration

Démonstration sur les plateformes de messageries.

3) Le langage naturel

- Fondamentaux d'un système de compréhension de langage naturel.
- Comprendre les principes d'utterance, entry.
- Complexités de mise en œuvre.
- AI as a Service, modèle économique des solutions dans le Cloud.
- Présentation des solutions Open Source.
- Solution de Google (Cloud Platform Speech), Alexa (Amazon), LUIS QnaMaker (Microsoft), Cognitive Services (Microsoft)...

4) Plateformes de développement

- Solutions de développement : Wit.ai (Facebook), Chatfuel, Api.ai (Google), BotFramework (Microsoft)...
- Les modes de programmation waterfall.
- Panorama des frameworks de développement.
- Création d'un Bot sans codage, les solutions Chatfuel et autres.
- Le passage du Flow au Bot (smooch.io).
- Toutes les solutions de méthodes de déploiement.
- Comment héberger un Bot sur un serveur Web ?

Démonstration

Démonstration de plateformes de développement.

ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.