

# Agents Conversationnels pour réinventer l'expérience Utilisateur

2 j (14 heures)

Ref : IAF008

## Public

Professionnels du service client  
Développeurs et responsables de projet intéressés par l'intégration d'agents conversationnels pour améliorer et innover dans l'expérience utilisateur

## Pré-requis

Connaissance de base des principes de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique  
Familiarité avec les concepts de base de la conception d'interface utilisateur et de l'expérience utilisateur  
Ouverture à l'innovation et à l'adoption de nouvelles technologies dans le cadre professionnel

## Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif. Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

Ce programme de deux jours vous plongera dans le monde des agents conversationnels, également connus sous le nom de chatbots, et leur rôle dans la réinvention de l'expérience utilisateur. Vous découvrirez comment ces assistants virtuels alimentés par l'intelligence artificielle peuvent transformer les interactions avec les clients et les utilisateurs, en offrant un service rapide, personnalisé et disponible 24/7. À travers des présentations interactives, des démonstrations en direct et des exercices pratiques, vous apprendrez à concevoir, développer et déployer des agents conversationnels efficaces pour répondre aux besoins de votre entreprise et améliorer la satisfaction de vos utilisateurs.

À la fin de cette formation, vous serez en mesure de concevoir, développer et déployer des agents conversationnels efficaces pour réinventer l'expérience utilisateur dans votre entreprise. Vous aurez également développé une compréhension approfondie des meilleures pratiques et des leçons apprises, vous permettant d'anticiper et de répondre aux besoins changeants de vos utilisateurs grâce à des interactions personnalisées et efficaces avec des agents conversationnels avancés.

## Objectifs

Comprendre les concepts fondamentaux des agents conversationnels

Agents Conversationnels pour réinventer l'expérience Utilisateur

Mesurer l'impact sur l'expérience utilisateur

Explorer les différentes applications des chatbots dans les domaines du service client

Concevoir des scénarios de conversation efficaces pour répondre aux besoins utilisateurs

Développer des agents conversationnels

Tester, déployer et maintenir des chatbots en production

Développer une stratégie d'implémentation des agents conversationnels adaptée à votre entreprise et à vos utilisateurs

## Programme détaillé

### **INTRODUCTION AUX AGENTS CONVERSATIONNELS**

---

Définitions et concepts clés

Historique et évolution des chatbots

Innovations récentes

Personnalisation des interactions

### **APPLICATIONS DES AGENTS CONVERSATIONNELS**

---

Exemples d'utilisation dans différents secteurs d'activité

Avantages des chatbots : réduction des coûts opérationnels, disponibilité 24/7, amélioration de l'efficacité

Limites : compréhension du langage naturel, gestion de requêtes complexes, défi à relever

### **CONCEPTION DE SCENARIOS DE CONVERSATION**

---

Identification des cas d'utilisation pertinents

Définition des objectifs et des exigences fonctionnelles

Fonctionnalités attendues du chatbot

Critères de succès

Evaluation de leurs efficacités

### **DEVELOPPEMENT D'AGENTS CONVERSATIONNELS**

---

Présentation des principales plateformes de développement (Dialogflow, Microsoft Bot Framework,...)

Evaluation de leurs performances

Création d'un agent conversationnel de base

Configuration initiale de l'agent

Intégration des services nécessaires et mise en place des premiers dialogues pour assurer une interaction de base

### **PERSONNALISATION DES INTERACTIONS**

---

Personnalisation des réponses et des actions automatisées

Expérience utilisateur

Intégration de la logique métier dans les scénarios de conversation

Règles métier et gestion des exceptions

## **TEST ET VALIDATION DES CHATBOTS**

---

Tests manuels et automatisés

Automatisation

Collecte et analyse des retours utilisateurs pour l'itération

Analyse des feedbacks

Ajustement pour améliorer les performances du chatbot en production

## **DEPLOIEMENT ET MAINTENANCE DES AGENTS CONVERSATIONNELS**

---

Stratégies de déploiement sur différents canaux (site web, applications de messagerie, etc.)

Configuration et publication

Bonnes pratiques pour assurer la disponibilité et la fiabilité des chatbots en production

Gestion proactive des incidents

## **IMPLEMENTATION**

---

Analyse de l'impact organisationnel

Intégration avec les systèmes existants et gestion du changement

Interopérabilité avec les systèmes existants

## **CAS D'ETUDE, RETOURS D'EXPERIENCE, CONCLUSION**

---

Déploiement réussi d'agents conversationnels, exemples concrets

Partage des meilleures pratiques

Pièges courants

Echange sur les tendances émergentes