

Tizi

Romain

### **Travail en mode projet sur le Chatbot**

Dans l'entreprise, nous utilisons GLPI comme solution de gestion des tickets, ce qui permet aux utilisateurs de créer des demandes de matériels par exemple ou déclarer des incidents. Pour donner suite à l'émergence du nombre de ticket, nous avons décidé de mettre en place un chatbot dans le but de réduire le nombre de tickets tout en fournissant une réponse aux utilisateurs. Ce chatbot est capable d'interpréter la demande de l'utilisateur en utilisant des mots-clés liés à des réponses préétablies. Si la réponse fournie par le chatbot ne répond pas à la demande de l'utilisateur, celui-ci créera un ticket dans GLPI et le remplira automatiquement. L'utilisateur peut également voir son avancement dans ce même outil.

Mon objectif : Travailler en mode projet sur la mise en place et l'amélioration d'un chatbot pour les utilisateurs.

Chaque une fois par semaine nous nous réunissons (équipe de Chalon, Strasbourg et Metz) pour faire un point sur l'avancement du projet. Nous utilisons différents outils pour la gestion du projet comme un diagramme de GANT, nous permettent de visualiser le travail restant sur le chatbot à effectuer permettant une répartition équitable des tâches restantes. Nous avons également Teams qui nous permet de nous réunir et de déposer des fichiers partager au sein même de l'équipe Teams.

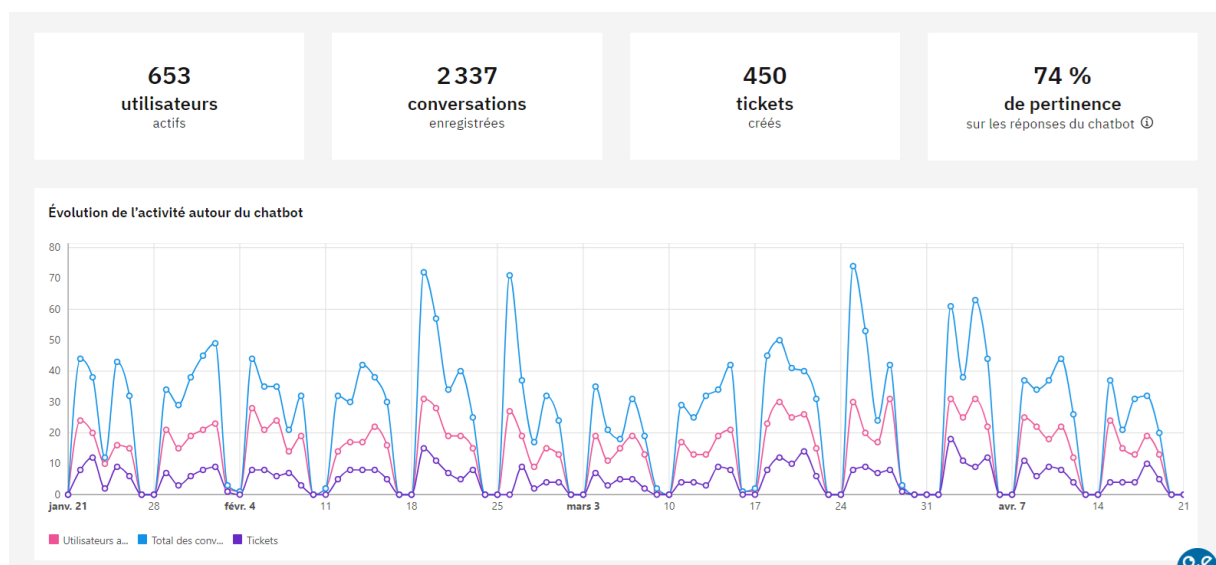
Pendant ces réunions hebdomadaires je dois mettre à jour l'avancer sur le diagramme ce qui permet un suivi précis de l'avancer et une aide non négligeable pour le chef de projet.

Mon travail sur le terrain, consiste avec l'interface administrateur relevé les demandes récurrentes que le chatbot n'a pas réussi à résoudre pour les évoquer en réunion et voir ainsi comment on peut répondre à l'utilisateur de la meilleure façon.

Voici comment les administrateurs voient les demandes utilisateurs elles servent d'entraînement pour le bot. Après une lecture hebdomadaire de toutes ces demandes, je relève les plus pertinentes pour les mettre prochainement en production.

Wikiti				Région Grand Est	ose (Production)	Publier	?	👤
Tableau de bord		Sollicitation	Compétences	Évaluation				
Entraînement	▼	accès lecteur réseau Anonyme - 19/04/2024 13:48 <a href="#">Application Windows</a>	Bureautique   Exécution lecteurs réseaux script de montage <b>115</b> <a href="#">Afficher plus</a>	👍	✎	🔍		
Compétences	▼	Consulter mes 5 derniers tickets en cours Anonyme - 19/04/2024 13:48 <a href="#">Application Windows</a>	ITSM   Consulter mes tickets <b>5</b>		✎	🔍		
Ressources	▼	comment faire un publipostage Anonyme - 19/04/2024 13:48 <a href="#">Application Windows</a>	Bureautique   Comment faire du publipostage ? <b>168</b> <a href="#">Afficher plus</a>	👍	✎	🔍		
Vocabulaire	▼	je veux avoir acces à progos Anonyme - 19/04/2024 11:54 <a href="#">Application Windows</a>	Logiciel   Installer un logiciel <b>93</b> Logiciel   Résoudre un problème sur un logiciel <b>78</b> <a href="#">Afficher plus</a>		✎	🔍		
Scénarios de sortie	▼	demande acces soluqiq Anonyme - 19/04/2024 11:51 <a href="#">Application Windows</a>	Bureautique   Impossible de lancer la messagerie <b>57</b> Bureautique   Faire une demande d'accès à un espace partagé <b>57</b> <a href="#">Afficher plus</a>	—	✎	🔍	🗕	👤
Paramètres chatbot	▼	créer un ticket Anonyme - 19/04/2024 11:46 <a href="#">Application Windows</a>	ITSM   Créer un ticket <b>179</b> <a href="#">Afficher plus</a>	👍	✎	🔍	👤	
Tickets								
Événements								
Utilisateurs								
Mon contrat								
Journal de bord								

Durant mon alternance, j'ai pour mission de monter les statistiques de pertinence du chat bot et en parallèle diminué le nombre de création de ticket.



Le bot va faire la correspondance avec certains mots dans la discussion avec l'utilisateur, c'est donc à moi d'étoffer son dictionnaire et ainsi permettre au chatbot une meilleure compréhension du problème.

Nom	Synonymes	Dernière modification
en-tête <a href="#">Support IT V2</a>	entête en tête en tete en-tete	16/10/2023 15:31
Installation <a href="#">Support IT V2</a>	installer mettre en place	16/10/2023 15:31
nouvel arrivant <a href="#">Support IT V2</a>	nouveaux arrivants nouveau arrivant nouvelles arrivantes nouvelle-arrivante	16/10/2023 15:31
teletravail <a href="#">Support IT V2</a>	tt télétravail travail a domicile travail a la maison	16/10/2023 15:31
vidéo <a href="#">Support IT V2</a>	vidéos	16/10/2023 15:31
VPN <a href="#">Support IT V2</a>		16/10/2023 15:31
téléchargement <a href="#">Support IT V2</a>	téléchargements	16/10/2023 15:31
phishing <a href="#">Support IT V2</a>	virus	16/10/2023 15:31
bourrage <a href="#">Support IT V2</a>	remplissage	16/10/2023 15:31
tabulation <a href="#">Support IT V2</a>	tabulations	16/10/2023 15:31
sauvegarde <a href="#">Support IT V2</a>		16/10/2023 15:31
lien <a href="#">Support IT V2</a>	liens url lien-hypertexte lien hypertexte liens hypertextes URLs	16/10/2023 15:31