

ACTIVITÉS PROPOSÉES

TÂCHES	DESCRIPTION	OBJECTIFS	OUTIL	
1. Prendre de connaissance du scénario global				
2. Consulter le SAV de votre site	Prendre connaissance des différentes réclamations et messages transmis au Service Client		Prestashop	
3. Qualifier les réclamations reçues afin de les traiter	Analyser et classer les réclamations à partir des emails reçus. Identifier les catégories et les informations clés.	Comprendre les types de réclamations et structurer les demandes.	Prestashop	
4. Compléter un arbre de décision pour le traitement des réclamations	Construire un arbre logique des différentes étapes de traitement des réclamations (questions à poser, réponses possibles).	Définir le parcours utilisateur et les scénarios du chatbot.	Digidiagram	
5. Prendre connaissance du mode opératoire de Digipage en Markdown	Étudier le fonctionnement de Digipage pour créer un chatbot en respectant sa syntaxe Markdown.	Maîtriser l'outil pour structurer le chatbot correctement.	digipage	
6. Compléter le script mis à disposition des élèves	Adapter et enrichir le chatbot en fonction de l'arbre de décision.	Proposer un chatbot complet et fonctionnel	digipage	
7. Tester et améliorer si nécessaire	Tester le chatbot avec différents scénarios, collecter les retours et ajuster les réponses.	Optimiser le chatbot pour garantir son efficacité.	Chatmd	
8. Intégrer le chatbot dans Prestashop	Ajouter le chatbot sur le site en insérant le script dans Prestashop. Vérifier son bon fonctionnement en contexte réel.	Rendre le chatbot accessible aux clients pour automatiser la gestion des réclamations.	Prestashop	