

Concevoir un Chatbot d'Accueil Interne avec des Outils No-Code pour Désengorger le Standard

Lien : https://maroc-performance.com/formation/concevoir-un-chatbot-daccueil-interne-avec-des-outils-no-code-pour-desengorger-le-standard

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
AA308

CATÉGORIE
IA Générative, Copilot et Outils IA pour l'Assistanat

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les possibilités et limites des chatbots No-Code appliqués à l’accueil interne
- ✔ Identifier les demandes pouvant être automatisées afin de réduire la charge du standard
- ✔ Cartographier les besoins et construire des parcours conversationnels efficaces
- ✔ Concevoir un chatbot sans programmation complexe à l’aide d’outils No-Code
- ✔ Structurer une base de connaissances fiable et facilement maintenable
- ✔ Intégrer des capacités d’IA générative tout en maîtrisant les risques d’erreurs
- ✔ Concevoir des prompts et règles permettant d’obtenir des réponses cohérentes
- ✔ Automatiser l’orientation des demandes vers les services ou interlocuteurs appropriés
- ✔ Mettre en place des règles d’escalade vers un opérateur humain
- ✔ Sécuriser les données, les accès et les informations internes
- ✔ Tester, mesurer et améliorer la qualité des interactions
- ✔ Déployer et piloter un chatbot d’accueil permettant de désengorger durablement le standard

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables accueil et standard
- ✔ Office Managers et Assistants de direction
- ✔ Responsables administratifs
- ✔ Responsables services généraux
- ✔ Responsables transformation digitale
- ✔ Responsables innovation et automatisation
- ✔ Responsables RH souhaitant automatiser les demandes internes
- ✔ Responsables communication interne
- ✔ Chefs de projets digitaux et No-Code
- ✔ Référents IA et Digital Workplace
- ✔ Managers souhaitant développer des solutions d’automatisation interne
- ✔ Collaborateurs souhaitant concevoir eux-mêmes des chatbots et workflows No-Code sans compétences avancées en programmation

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux d’un chatbot d’accueil interne

- Identifier les sollicitations récurrentes adressées au standard
- Définir les objectifs : information, orientation et réduction des appels
- Identifier les cas d’usage adaptés à l’automatisation

2 / Cartographier les demandes et parcours utilisateurs

- Recenser les questions fréquentes des collaborateurs et visiteurs
- Classer les demandes par catégories et niveaux de priorité
- Construire les principaux parcours conversationnels

3 / Définir le périmètre fonctionnel du chatbot

- Déterminer ce que le chatbot peut traiter ou doit transmettre à un humain
- Définir les règles d’escalade vers le standard ou les services concernés
- Formaliser les objectifs, limites et règles de fonctionnement

4 / Choisir une architecture No-Code adaptée

- Comparer les principales approches et plateformes No-Code
- Sélectionner les outils selon les besoins, contraintes et compétences disponibles
- Concevoir une architecture simple, évolutive et maintenable

5 / Concevoir l’arbre conversationnel

Maroc Performance

- Structurer les intentions, questions et réponses
- Construire des scénarios de dialogue clairs et naturels
- Prévoir les erreurs, demandes ambiguës et réponses de secours

6 / Préparer et structurer la base de connaissances

- Identifier les informations internes utiles au chatbot
- Organiser FAQ, procédures, annuaires et informations pratiques
- Mettre en place une gestion des versions et de la qualité des contenus

7 / Intégrer l’IA générative au chatbot

- Comprendre le rôle des modèles de langage dans l’accueil interne
- Concevoir des prompts et instructions fiables
- Limiter les hallucinations et imposer des réponses basées sur les sources validées

8 / Automatiser les demandes et l’orientation

- Créer des workflows No-Code
- Orienter automatiquement les demandes vers le bon service
- Connecter formulaires, messagerie, agenda ou outils collaboratifs

9 / Sécuriser les données et les accès

- Identifier les données sensibles pouvant être traitées
- Définir les droits d’accès et règles de confidentialité
- Mettre en place des contrôles humains et une gouvernance adaptée

10 / Tester et améliorer le chatbot

- Construire un jeu de tests représentatif
- Mesurer la pertinence des réponses et le taux d’échec
- Corriger les scénarios, contenus et instructions

Maroc Performance

11 / Déployer et piloter la solution

- Organiser le lancement auprès des utilisateurs
- Former les équipes et accompagner l’adoption
- Mettre en place les indicateurs de performance du chatbot

12 / Projet pratique : chatbot d’accueil opérationnel

- Concevoir un prototype fonctionnel avec des outils No-Code
- Mettre en place les principaux parcours et automatisations
- Tester la solution et définir une feuille de route de déploiement

Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 21 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 Août au 01 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : AA308
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance