

Créer un Chatbot Interne de Support aux Collaborateurs avec Copilot Studio ou Voiceflow Sans Compétences en Développement

Lien : https://maroc-performance.com/formation/creer-un-chatbot-interne-de-support-aux-collaborateurs-avec-copilot-studio-ou-voiceflow-sans-competences-en-developpement

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
BOCG36

CATÉGORIE
Outils Collaboratifs, No-Code et Gestion du Travail (Notion, Monday, Airtable)

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes de conception d’un chatbot interne sans développement
- ✔ Identifier les processus et demandes collaborateurs pouvant être automatisés
- ✔ Concevoir une expérience conversationnelle adaptée aux besoins des utilisateurs
- ✔ Maîtriser les fonctionnalités essentielles de Copilot Studio ou Voiceflow
- ✔ Créer un chatbot fonctionnel en environnement No-Code/Low-Code
- ✔ Construire et organiser une base de connaissances fiable pour l’assistant
- ✔ Maîtriser les prompts, instructions et règles permettant de contrôler les réponses de l’IA
- ✔ Automatiser des demandes RH, IT et administratives courantes
- ✔ Connecter le chatbot aux ressources et outils de l’entreprise lorsque cela est possible
- ✔ Sécuriser les accès, données personnelles et informations confidentielles
- ✔ Tester, déployer et accompagner l’adoption du chatbot auprès des collaborateurs
- ✔ Mesurer la performance de l’assistant et mettre en place une démarche d’amélioration continue

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables RH et HR Business Partners
- ✔ Responsables IT et DSI
- ✔ Responsables transformation digitale et innovation
- ✔ Responsables Knowledge Management
- ✔ Responsables support et Service Desk
- ✔ Assistantes de Direction et assistantes exécutives
- ✔ Office Managers et responsables administratifs
- ✔ Responsables communication interne
- ✔ Chefs de projets digitaux et responsables de transformation
- ✔ Product Owners et responsables de services internes
- ✔ Managers souhaitant automatiser les demandes récurrentes de leurs équipes
- ✔ Professionnels souhaitant créer des assistants conversationnels internes sans compétences en programmation

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les principes des chatbots internes

- Identifier les besoins des collaborateurs et les cas d’usage prioritaires
- Comprendre le fonctionnement d’un chatbot conversationnel sans code
- Définir les objectifs, le périmètre et les limites du chatbot

2 / Concevoir l’expérience conversationnelle

- Identifier les profils utilisateurs et leurs besoins
- Construire les parcours conversationnels et scénarios d’utilisation
- Définir une expérience simple, naturelle et orientée résolution

3 / Choisir entre Copilot Studio et Voiceflow

- Comparer les fonctionnalités et possibilités des deux plateformes
- Identifier les avantages selon l’environnement Microsoft ou multicanal
- Sélectionner la solution adaptée au contexte et aux objectifs de l’entreprise

4 / Créer le chatbot sans programmation

- Configurer l’environnement de travail et les paramètres du chatbot
- Créer les premiers sujets, intentions et réponses
- Construire un assistant fonctionnel à partir d’une logique No-Code/Low-Code

5 / Construire une base de connaissances

Maroc Performance

- Identifier les documents, procédures, FAQ et ressources internes
- Organiser les sources d’information pour faciliter leur exploitation
- Mettre en place une base documentaire fiable et régulièrement actualisée

6 / Maîtriser les prompts et les instructions IA

- Rédiger des instructions précises pour orienter les réponses du chatbot
- Définir son rôle, son ton, ses règles et ses limites
- Réduire les réponses imprécises, hors sujet ou non vérifiées

7 / Automatiser les demandes des collaborateurs

- Concevoir des workflows pour les demandes RH, IT et administratives
- Automatiser notifications, formulaires, validations et redirections
- Orienter automatiquement les demandes complexes vers les services compétents

8 / Connecter le chatbot aux outils de l’entreprise

- Exploiter les données et ressources disponibles dans l’environnement de travail
- Connecter le chatbot aux outils collaboratifs et systèmes internes compatibles
- Concevoir des interactions permettant d’obtenir ou transmettre des informations

9 / Sécuriser le chatbot et les données

- Gérer les droits d’accès selon les profils utilisateurs
- Protéger les informations confidentielles et données personnelles
- Définir les règles de sécurité, confidentialité et gouvernance de l’assistant

10 / Tester et améliorer les conversations

- Construire des scénarios de test représentatifs des usages réels
- Identifier les erreurs, incompréhensions et réponses inadaptées
- Améliorer continuellement les parcours, instructions et sources documentaires

Maroc Performance

11 / Déployer le chatbot auprès des collaborateurs

- Préparer le lancement et les supports d’accompagnement
- Former les utilisateurs et favoriser l’adoption
- Mettre en place un dispositif de support et de gouvernance du chatbot

12 / Mesurer la performance et faire évoluer l’assistant

- Définir les KPI : taux de résolution, satisfaction, volume et escalades
- Analyser les conversations et identifier les besoins émergents
- Construire une feuille de route d’amélioration et d’enrichissement du chatbot

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

15 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 06 Oct. 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

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance