

Formation Mettre en place un chatbot interne pour le support IT

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	1 875,00 CHF HT (standard) 1 500,00 CHF HT (remisé)
■ Public :	Administrateurs systèmes et DevOps, Responsables et équipes support IT / helpdesk, Responsables de service ou DSI souhaitant industrialiser un chatbot interne
■ Pré-requis :	Connaissances générales en administration systèmes et support IT - Notions de base sur les API web et les services applicatifs- Une première expérience avec un outil ITSM (GLPI, ServiceNow, etc.) est un plus
■ Objectifs :	Comprendre les architectures possibles pour un chatbot interne dédié au support IT - Savoir connecter un assistant IA aux sources internes (GLPI, wiki, FAQ, procédures) - Définir un cadre de sécurité et de gouvernance pour un chatbot d'entreprise
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.

■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	INT102825-F
■ Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Définir les objectifs et le périmètre du chatbot IT

Identifier les cas d'usage prioritaires : questions fréquentes, procédures simples, demandes d'infos

Distinguer ce que le chatbot peut traiter seul et ce qui doit être escaladé

Choisir les canaux d'accès : portail intranet, outil de ticketing, messagerie d'entreprise

Aligner le projet chatbot avec les objectifs du support et de la DSI

Atelier pratique : cartographier les cas d'usage et prioriser les premiers scénarios à couvrir

Architecture d'un chatbot interne pour le support

Composants principaux : moteur IA, connecteurs, middleware, interface utilisateur

Options techniques : solutions SaaS, modèles hébergés en interne, architectures hybrides

Intégration avec l'ITSM (GLPI ou autre) : création / consultation de tickets, suivi

Considérations de performance, disponibilité et supervision du service chatbot

Atelier pratique : dessiner l'architecture cible d'un chatbot interne adapté à son contexte

Connecter le chatbot aux connaissances internes

Recenser les sources : wiki, FAQ, base de connaissances, procédures, modèles de réponse

Mettre en forme et nettoyer les contenus pour une exploitation par l'IA

Principe de la recherche augmentée (RAG) pour répondre avec les documents internes

Mettre à jour et versionner les contenus pour garder le chatbot à jour

Atelier pratique : sélectionner un corpus pilote (FAQ, procédures) et préparer son exploitation par un chatbot

Conception des dialogues et des prompts

Définir le ton, le style et les limites du chatbot (périmètre, escalade, prudence)

Créer des prompts système et des instructions pour cadrer les réponses

Gérer les demandes incomplètes, les ambiguïtés et les cas non couverts

Préparer des scénarios de conversation types (mot de passe, VPN, messagerie, incidents courants)

Atelier pratique : rédiger les prompts et scénarios de dialogue pour 3 cas d'usage support récurrents

Sécurité, confidentialité et conformité

Gestions des droits d'accès : qui peut interroger quoi via le chatbot

Risques de divulgation de données sensibles et moyens de mitigation

Traçabilité des interactions : logs, audit, données conservées ou non

Communication interne et charte d'usage du chatbot IT

Atelier pratique : définir les règles de sécurité et de confidentialité pour le chatbot de support

Déploiement pilote, suivi et amélioration continue

Lancer un pilote avec un groupe restreint d'utilisateurs

Recueillir les retours et mesurer l'efficacité (taux de résolution, satisfaction, temps gagné)

Améliorer le corpus, les prompts et les scénarios au fil du temps

Planifier la montée en charge et la généralisation à l'ensemble des utilisateurs

Atelier pratique : construire un plan de déploiement pilote et un tableau de bord d'indicateurs pour le chatbot