

BAOBIZZ ACADEMIE

F03 - IA pour le Service Client

Support complet d'auto-formation · 14 heures · Niveau initié

Chatbots, voix du client, personnalisation et pilotage humain-IA

Version juillet 2026

Mode d'emploi

Travaillez les séquences dans l'ordre, réalisez les activités avec des données fictives ou anonymisées et conservez vos décisions. Le support complète le module interactif WordPress.

Objectifs

1. Comprendre l'IA appliquée à la relation client.
2. Concevoir un chatbot fonctionnel.
3. Analyser sentiment et voix du client.
4. Personnaliser de manière responsable.
5. Mesurer satisfaction et fidélisation.

Parcours

Module	Durée
M1 - IA au cœur de la relation client	2 h
M2 - Chatbots et assistants virtuels	3 h
M3 - Analyse du sentiment et NLP	2 h
M4 - Personnalisation	2 h
M5 - Déploiement et performance	2 h
M6 - Cas pratiques et simulation	3 h

01. Diagnostic et cadrage

Module : M1 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Évaluer votre point de départ et choisir un cas métier.

Démonstration

Inventoriez vos canaux, volumes, irritants et contraintes.

Travail demandé

Complétez le diagnostic puis choisissez un processus client prioritaire.

Critères

Un cas prioritaire, un périmètre, un responsable et un résultat attendu sont définis.

Vigilance : Ne commencez pas par l'outil : partez du parcours client et des données disponibles.

Notes et production :

02. Panorama de l'IA service client

Module : M1 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Distinguer automatisation, NLP, IA prédictive et IA générative.

Démonstration

Comparez tri de tickets, résumé, génération de réponse et prédiction du churn.

Travail demandé

Classez douze cas d'usage selon la technologie dominante.

Critères

Chaque cas est relié à une technologie et à une limite opérationnelle.

Vigilance : Un LLM produit du texte plausible ; il ne garantit ni exactitude ni conformité.

Notes et production :

03. Du ticket au self-service intelligent

Module : M1 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Cartographier l'évolution d'un dispositif de relation client.

Démonstration

Observez le passage FAQ-ticket-agent vers une orchestration omnicanale.

Travail demandé

Redessinez le parcours d'une réclamation de paiement mobile.

Critères

Le parcours identifie entrée, résolution, escalade et preuve de clôture.

Vigilance : Le self-service ne doit jamais devenir un obstacle à l'accès humain.

Notes et production :

04. Attentes des clients africains

Module : M1 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Intégrer omnicanalité, WhatsApp, voix et langues locales.

Démonstration

Analysez les contraintes de débit, équipement, littératie et confiance.

Travail demandé

Créez trois personas sénégalais et leurs canaux préférés.

Critères

Les personas couvrent au moins deux langues et trois contraintes d'accès.

Vigilance : Ne confondez pas canal populaire et consentement à la prospection.

Notes et production :

05. Cas d'usage et benchmark critique

Module : M1 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Analyser des pratiques sectorielles sans copier aveuglément.

Démonstration

Étudiez banque, télécom, assurance et e-commerce africains.

Travail demandé

Évaluez quatre cas avec une grille valeur-risque-transférabilité.

Critères

Chaque exemple est daté, sourcé ou marqué à vérifier.

Vigilance : Les fonctionnalités et performances publiques évoluent rapidement.

Notes et production :

06. ROI et hypothèses de départ

Module : M1 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Construire une première logique de valeur.

Démonstration

Reliez volume, temps moyen, coût, taux de résolution et satisfaction.

Travail demandé

Calculez un scénario prudent, central et ambitieux.

Critères

Les hypothèses sont explicites et une analyse de sensibilité est fournie.

Vigilance : La réduction de coûts ne doit pas dégrader la qualité ou exclure des clients.

Notes et production :

07. Architectures de chatbot

Module : M2 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Choisir entre règles, NLP et LLM.

Démonstration

Comparez arbres décisionnels, intents et génération augmentée par recherche.

Travail demandé

Associez six besoins à l'architecture la plus sûre.

Critères

Le choix tient compte du risque, du volume et de la stabilité des réponses.

Vigilance : Évitez la génération libre pour les réponses réglementées ou contractuelles.

Notes et production :

08. Choisir une plateforme

Module : M2 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Comparer Botpress, Voiceflow, Tidio et LiveChat + IA.

Démonstration

Utilisez une grille intégration, données, langues, coût et réversibilité.

Travail demandé

Notez les solutions à partir de votre contexte.

Critères

La décision est justifiée et les critères commerciaux sont datés.

Vigilance : Vérifiez les tarifs, quotas, hébergement et connecteurs sur les sites officiels.

Notes et production :

09. Conversation design : intention et ton

Module : M2 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Écrire une conversation claire et inclusive.

Démonstration

Transformez une demande vague en intention, slots, réponse et confirmation.

Travail demandé

Rédigez cinq dialogues courts en français simple.

Critères

Chaque dialogue confirme le besoin et évite les promesses non garanties.

Vigilance : Un ton humain ne doit pas masquer le fait que l'utilisateur parle à une IA.

Notes et production :

10. Base de connaissances fiable

Module : M2 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Préparer des contenus utilisables par un assistant.

Démonstration

Structurez FAQ, politiques, délais et règles d'escalade.

Travail demandé

Nettoyez un mini-corpus de réponses contradictoires.

Critères

Chaque réponse a une source, un propriétaire et une date de révision.

Vigilance : Une base obsolète produit une automatisation fausse à grande échelle.

Notes et production :

11. WhatsApp et Messenger : cadrage

Module : M2 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Comprendre les prérequis d'intégration.

Démonstration

Cartographiez consentement, modèles de messages, coûts et prestataires.

Travail demandé

Dessinez l'architecture cible sans connecter de données réelles.

Critères

Les dépendances techniques et contractuelles sont listées.

Vigilance : Vérifiez les règles Meta et les conditions des fournisseurs avant déploiement.

Notes et production :

12. Escalade vers l'humain

Module : M2 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Définir les points de bascule sûrs.

Démonstration

Utilisez confiance, émotion, urgence, valeur et demande explicite.

Travail demandé

Créez une matrice d'escalade pour dix situations.

Critères

Chaque cas indique seuil, équipe, délai et contexte transmis.

Vigilance : Une escalade sans historique oblige le client à se répéter.

Notes et production :

13. Prototyper le chatbot

Module : M2 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Construire une maquette navigable.

Démonstration

Assemblez accueil, identification, résolution, échec et transfert.

Travail demandé

Créez un prototype papier ou dans un outil autorisé.

Critères

Le prototype couvre cinq intentions et trois scénarios d'échec.

Vigilance : N'utilisez aucune donnée personnelle réelle dans une sandbox.

Notes et production :

14. Tester les conversations

Module : M2 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Détecter incompréhensions et sorties dangereuses.

Démonstration

Appliquez tests nominaux, ambiguïtés, fautes, attaques et hors-périmètre.

Travail demandé

Exécutez quinze tests et consignez les résultats.

Critères

Les défauts sont priorisés avec correction et test de non-régression.

Vigilance : Un test réussi une fois ne suffit pas : constituez un jeu de tests réutilisable.

Notes et production :

15. NLP et sentiment : principes

Module : M3 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Comprendre classification, entités, thèmes et sentiment.

Démonstration

Analysez des phrases courtes et leurs ambiguïtés.

Travail demandé

Annotez manuellement vingt verbatims.

Critères

Les désaccords et cas ambigus sont documentés.

Vigilance : Le sarcasme, le code-switching et les langues locales réduisent la fiabilité.

Notes et production :

16. Préparer un corpus d'avis

Module : M3 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Nettoyer et anonymiser des données clients.

Démonstration

Supprimez identifiants, doublons et informations non nécessaires.

Travail demandé

Préparez le fichier fictif fourni pour analyse.

Critères

Le corpus est minimisé, documenté et traçable.

Vigilance : Ne copiez jamais des conversations clients dans un outil public non autorisé.

Notes et production :

17. Analyser sentiment et thèmes

Module : M3 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Produire une analyse reproductible.

Démonstration

Utilisez un prompt structuré ou un outil validé pour extraire thème, sentiment et urgence.

Travail demandé

Analysez trente avis fictifs et vérifiez un échantillon.

Critères

Le résultat inclut score de confiance et contrôle humain.

Vigilance : Le sentiment ne doit pas servir seul à prendre une décision défavorable.

Notes et production :

18. Créer un système d'alerte

Module : M3 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Détecter précocement les signaux critiques.

Démonstration

Définissez règles pour fraude, sécurité, menace de départ et vulnérabilité.

Travail demandé

Concevez le workflow de notification et d'escalade.

Critères

Chaque alerte a un propriétaire et un délai de traitement.

Vigilance : Évitez l'alerte permanente : mesurez précision et faux positifs.

Notes et production :

19. Tableau de bord voix du client

Module : M3 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Construire une vue utile aux décideurs.

Démonstration

Reliez thèmes, sentiment, canal, délai et résolution.

Travail demandé

Dessinez un tableau de bord hebdomadaire.

Critères

Le tableau débouche sur trois décisions clairement identifiées.

Vigilance : Un graphique sans seuil, propriétaire ni action n'est pas un outil de pilotage.

Notes et production :

20. Segmentation et personnalisation

Module : M4 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Passer d'une segmentation large à une personnalisation pertinente.

Démonstration

Comparez règles métier, scores et contexte conversationnel.

Travail demandé

Créez quatre segments actionnables.

Critères

Chaque segment possède finalité, données nécessaires et limite éthique.

Vigilance : N'utilisez pas de caractéristiques sensibles ou de proxys non justifiés.

Notes et production :

21. Recommandations intelligentes

Module : M4 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Concevoir une recommandation explicable.

Démonstration

Travaillez pertinence, diversité, disponibilité et contraintes commerciales.

Travail demandé

Élaborez cinq règles de recommandation pour un commerce sénégalais.

Critères

Chaque règle peut être expliquée au client et contrôlée.

Vigilance : La recommandation ne doit pas devenir manipulation ou discrimination.

Notes et production :

22. Emails et SMS personnalisés

Module : M4 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Générer des messages adaptés sans perdre le contrôle.

Démonstration

Utilisez variables, ton, canal, consentement et validation.

Travail demandé

Produisez trois variantes et une checklist de revue.

Critères

Les messages sont exacts, sobres et conformes au consentement.

Vigilance : Un texte généré doit être relu avant diffusion massive.

Notes et production :

23. Prévenir le churn

Module : M4 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Construire un cas d'usage prédictif responsable.

Démonstration

Définissez événement de départ, horizon, variables et action.

Travail demandé

Dessinez un score simple et un traitement humain.

Critères

Les actions sont proportionnées et le modèle est surveillé.

Vigilance : Un score n'est pas une certitude et ne doit pas pénaliser automatiquement.

Notes et production :

24. Vie privée et éthique

Module : M4 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Appliquer minimisation, transparence et contrôle humain.

Démonstration

Analysez base légale, finalité, durée, accès et droits.

Travail demandé

Réalisez une revue de risques sur le cas fil rouge.

Critères

Les données interdites, les contrôles et les validations sont listés.

Vigilance : Les exigences RGPD et sénégalaises doivent être validées par les responsables compétents.

Notes et production :

25. Comprendre les KPI

Module : M5 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Maîtriser CSAT, NPS, FCR, AHT et containment.

Démonstration

Calculez chaque indicateur sur un exemple.

Travail demandé

Interprétez un tableau de bord fictif.

Critères

L'analyse distingue volume, qualité et transfert de charge.

Vigilance : Optimiser l'AHT isolément peut dégrader la résolution et l'expérience.

Notes et production :

26. Construire le tableau de pilotage

Module : M5 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Relier indicateurs, seuils et décisions.

Démonstration

Définissez objectif, fréquence, source, propriétaire et action.

Travail demandé

Créez votre tableau de bord cible.

Critères

Chaque KPI possède seuil d'alerte et décision associée.

Vigilance : Évitez les métriques de vanité comme le nombre de conversations sans qualité.

Notes et production :

27. Conduite du changement

Module : M5 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Préparer les équipes à la collaboration humain-IA.

Démonstration

Identifiez impacts sur rôles, compétences et charge émotionnelle.

Travail demandé

Construisez une carte des parties prenantes.

Critères

Les résistances sont traitées par actions concrètes et mesurables.

Vigilance : Présentez l'IA comme un système à contrôler, non comme un remplacement automatique.

Notes et production :

28. Former les conseillers

Module : M5 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Définir compétences et routines de supervision.

Démonstration

Travaillez vérification, reformulation, escalade et feedback.

Travail demandé

Créez un micro-programme de formation de deux heures.

Critères

Le programme comprend pratique, évaluation et coaching.

Vigilance : Les conseillers doivent pouvoir signaler une erreur sans sanction.

Notes et production :

29. Plan de déploiement

Module : M5 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Organiser pilote, tests, rôles et décision de passage à l'échelle.

Démonstration

Utilisez un plan en quatre vagues.

Travail demandé

Complétez le canevas de déploiement.

Critères

Le plan inclut critères go/no-go et retour arrière.

Vigilance : Ne généralisez pas avant d'avoir mesuré qualité et incidents.

Notes et production :

30. Simulation : cadrage du projet

Module : M6 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Cadrer un dispositif IA complet.

Démonstration

Le cas fil rouge concerne Teranga Services, opérateur fictif omnicanal.

Travail demandé

Définissez problème, utilisateurs, canaux et résultat.

Critères

Le périmètre est réalisable en 90 jours.

Vigilance : Une ambition trop large empêche l'apprentissage du pilote.

Notes et production :

31. Simulation : chatbot

Module : M6 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Finaliser le parcours conversationnel.

Démonstration

Assemblez intentions, réponses, sources et escalades.

Travail demandé

Produisez la maquette finale.

Critères

La maquette respecte la grille de test.

Vigilance : Documentez chaque réponse sensible et son propriétaire.

Notes et production :

32. Simulation : voix du client

Module : M6 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Relier analyse des verbatims et amélioration.

Démonstration

Exploitez le corpus fictif.

Travail demandé

Identifiez trois causes racines et actions.

Critères

Les conclusions reposent sur des éléments vérifiables.

Vigilance : Ne généralisez pas un résultat à partir d'un échantillon insuffisant.

Notes et production :

33. Simulation : personnalisation

Module : M6 - **Durée :** 20 minutes

Objectif : Créer un scénario utile et non intrusif.

Démonstration

Choisissez un moment du parcours.

Travail demandé

Concevez message, règle et opt-out.

Critères

La personnalisation est transparente et mesurable.

Vigilance : Le client doit garder une voie simple pour refuser.

Notes et production :

34. Simulation : business case

Module : M6 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Défendre le projet avec valeur, coûts et risques.

Démonstration

Rassemblez coûts, gains, qualité et sensibilité.

Travail demandé

Préparez une note de décision d'une page.

Critères

La recommandation distingue faits, hypothèses et risques.

Vigilance : Un ROI élevé mais fragile doit être présenté comme tel.

Notes et production :

35. Soutenance et critique constructive

Module : M6 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Présenter et améliorer le dispositif.

Démonstration

Utilisez la grille projet.

Travail demandé

Enregistrez une présentation de cinq minutes ou simulez-la.

Critères

Le projet obtient au moins 70/100 et les actions correctives sont notées.

Vigilance : La critique porte sur le dispositif, jamais sur la personne.

Notes et production :

36. Revue des échecs et plan de secours

Module : M6 - **Durée :** 15 minutes

Objectif : Transformer les erreurs fréquentes en contrôles préventifs.

Démonstration

Analysez absence d'escalade, base obsolète, hallucinations et indicateurs mal choisis.

Travail demandé

Rédigez un plan de secours et une procédure de désactivation.

Critères

Le dispositif peut revenir à un fonctionnement humain sans perte de données.

Vigilance : Un système sans retour arrière crée un risque opérationnel disproportionné.

Notes et production :

37. Évaluation finale et feuille de route

Module : M6 - **Durée :** 25 minutes

Objectif : Valider les acquis et planifier 90 jours.

Démonstration

Répondez au quiz et consolidez vos livrables.

Travail demandé

Rédigez les jalons J+1, J+7, J+15, J+30, J+60 et J+90.

Critères

Les actions ont responsable, preuve et date.

Vigilance : La progression est stockée localement sur ce navigateur seulement.

Notes et production :

Projet final

Concevez un dispositif complet : cadrage, chatbot, escalade, voix du client, personnalisation, KPI, business case et feuille de route 90 jours.

Plan d'action

Jalon	Livrable
J+1	Cadrage
J+7	Sources et tests
J+15	Maquette testée
J+30	Décision pilote
J+60	Mesure
J+90	Décision d'extension

Ressources

Consultez la banque de prompts, les checklists, les données fictives, le corrigé et la grille d'évaluation livrés avec l'extension.