



Durée de la formation ?

2 h 00.

À qui s'adresse cette formation ?

Aux équipes en charge du support client, du knowledge management, et aux chefs de projet digitaux désireux de créer un assistant IA.

Pour obtenir quoi ?

La capacité de construire un proof of concept de chatbot métier et d'exploiter les données internes d'assurance de manière proactive.

Quels objectifs pédagogiques ?

Comprendre la mise en place technique et méthodologique d'un chatbot, depuis la configuration jusqu'à la sécurisation.

Quelles méthodes mobilisées ?

Démonstrations guidées, ateliers pratiques, retours d'expérience sur l'implémentation et l'évolution des chatbots.

Quels sont les prérequis ?

Connaissances de base des LLM (Prompt Engineering souhaité), aisance avec les outils en ligne ou frameworks simples.

Quelles modalités d'évaluation ?

Une évaluation des acquis des objectifs sera réalisée durant la formation.

01 44 51 04 00
info@caritat.fr

Qu'allez-vous apprendre ?

- Introduction aux principes d'un chatbot : flux de conversation, formats de requête et de réponse.
- Présentation des APIs LLM (OpenAI, Hugging Face) : aspects coûts, quotas, gestion d'accès.
- Approche RAG pour incorporer des données spécifiques (bases documentaires internes, FAQ).
- Sécurité et conformité : filtrage de contenu, logs, gestion du RGPD et de la confidentialité des échanges.
- Atelier pratique : configurer un chatbot minimal via un outil no-code (Voiceflow, Botpress) ou un framework code.
- Intégration d'un document PDF d'assurance ou d'une FAQ pour personnaliser la connaissance.
- Stratégies de conversation : gestion des intents, détection de mots-clés sensibles, réponses fallback.
- Optimisation de l'UX : ton et style des réponses, consignes de reformulation, gestion de la longueur.
- Déploiement initial : test sur un canal (web ou intranet), retours d'utilisation, et améliorations incrémentales.
- Réflexion sur le passage à l'échelle : mise en production, supervision, versioning des connaissances.

Qui anime cette formation ?

Kezhan SHI,

Il est diplômé de l'École Centrale Paris et titulaire d'un master en actuariat de l'Université Paris Dauphine. Il a travaillé chez Axa Global Direct et Allianz, avant de rejoindre Diot Siaci en 2022, au titre de Directeur adjoint Data Lab.



Qu'en disent les stagiaires ?

Cette formation est une nouveauté du catalogue Caritat.

La formation en pratique...

Quand ?

Date à programmer, dès inscription.

Où ?

En distanciel.

Combien ça coûte ?

500 € HT + TVA 20%, soit 600 € TTC.

Les frais de participation couvrent les deux heures de formation et la documentation complète.