

A white, friendly-looking robot with a single antenna and large eyes is holding a tablet. The background is a complex digital interface with various charts, graphs, and data points. A hand in a blue suit sleeve is visible at the bottom left, holding the robot's arm.

Demystify AI - Episode 2

Améliorez votre productivité avec l'IA

Bechtle | 04.05.2021

Thibault LIARDON

Cyril LACROIX

Intervenants

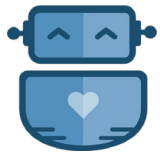


Cyril LACROIX
Tech Lead



Thibault LIARDON
Software Engineer

Objectifs



Chatbot

Découvrir le concept d'agent conversationnel.



Power Virtual Agent

Améliorer la productivité de votre helpdesk avec un Chatbot.



Azure Translator

Gagner en efficacité avec la traduction de document.



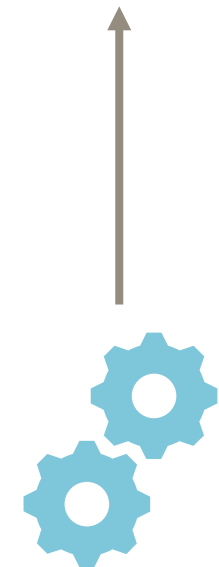
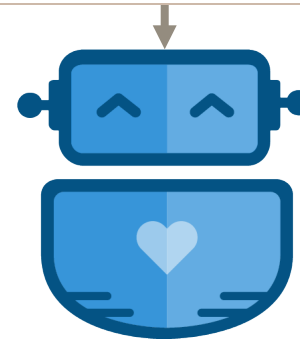
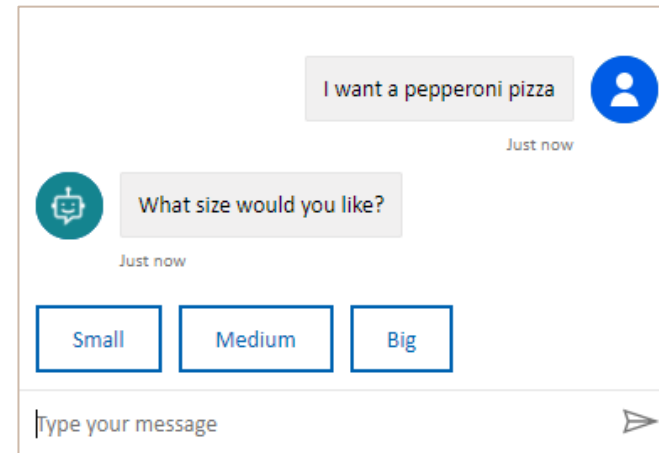
Agents conversationnels / chatbots : concepts

Qu'est-ce qu'un agent conversationnel ? ?

- Automatiser avec des actions prédéfinies
 - Rechercher dans une base de données
 - Commander des produits

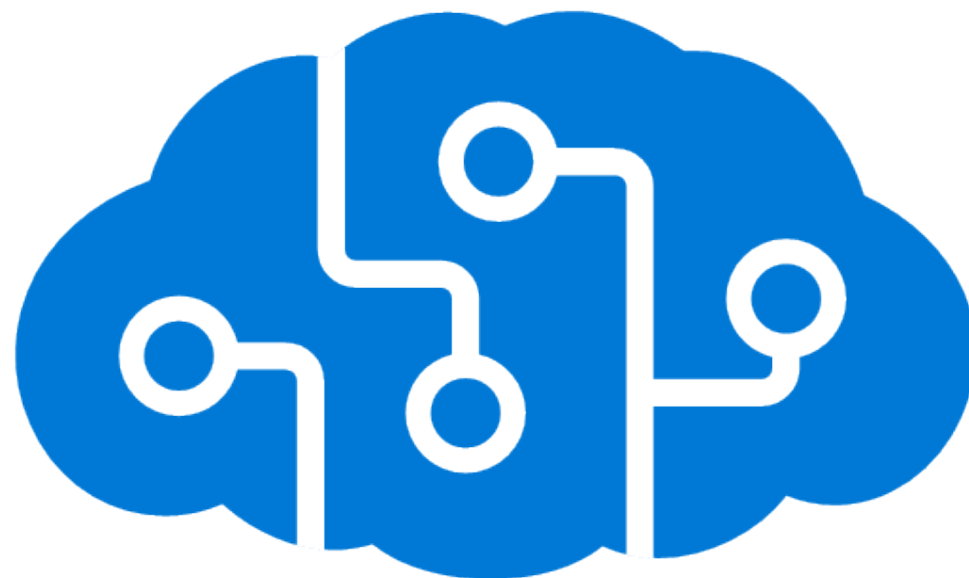
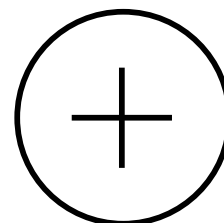
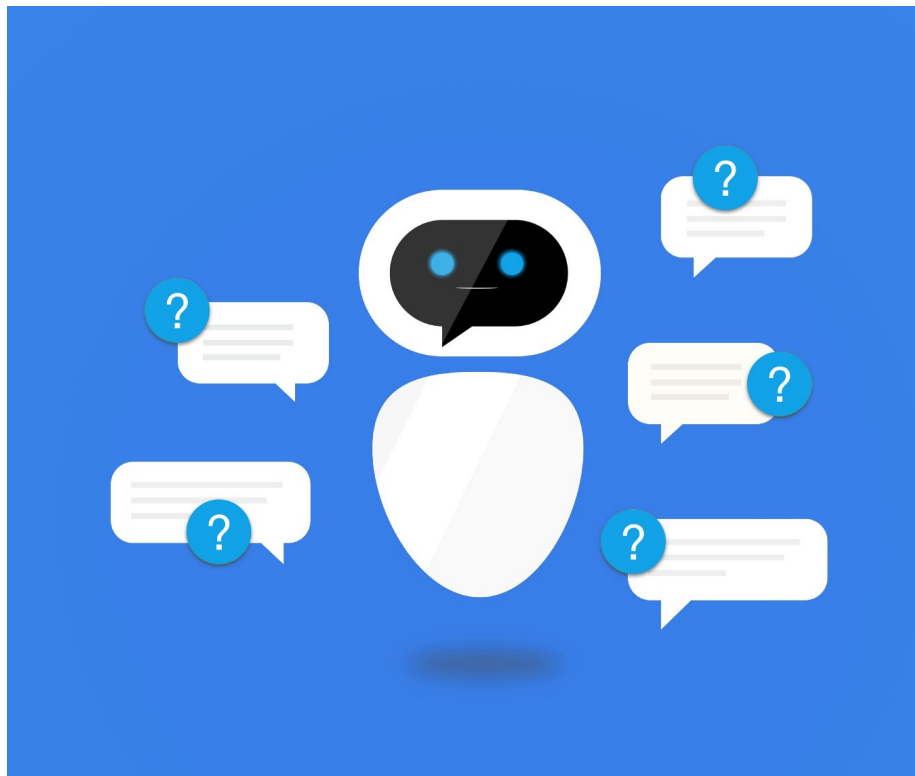
- Réagir aux entrées précises et attendues des utilisateurs
 - Les choix sont sélectionnables
 - Des réponses textuelles peuvent être interprétées

- Un ChatBot interagit avec l'utilisateur via un chat

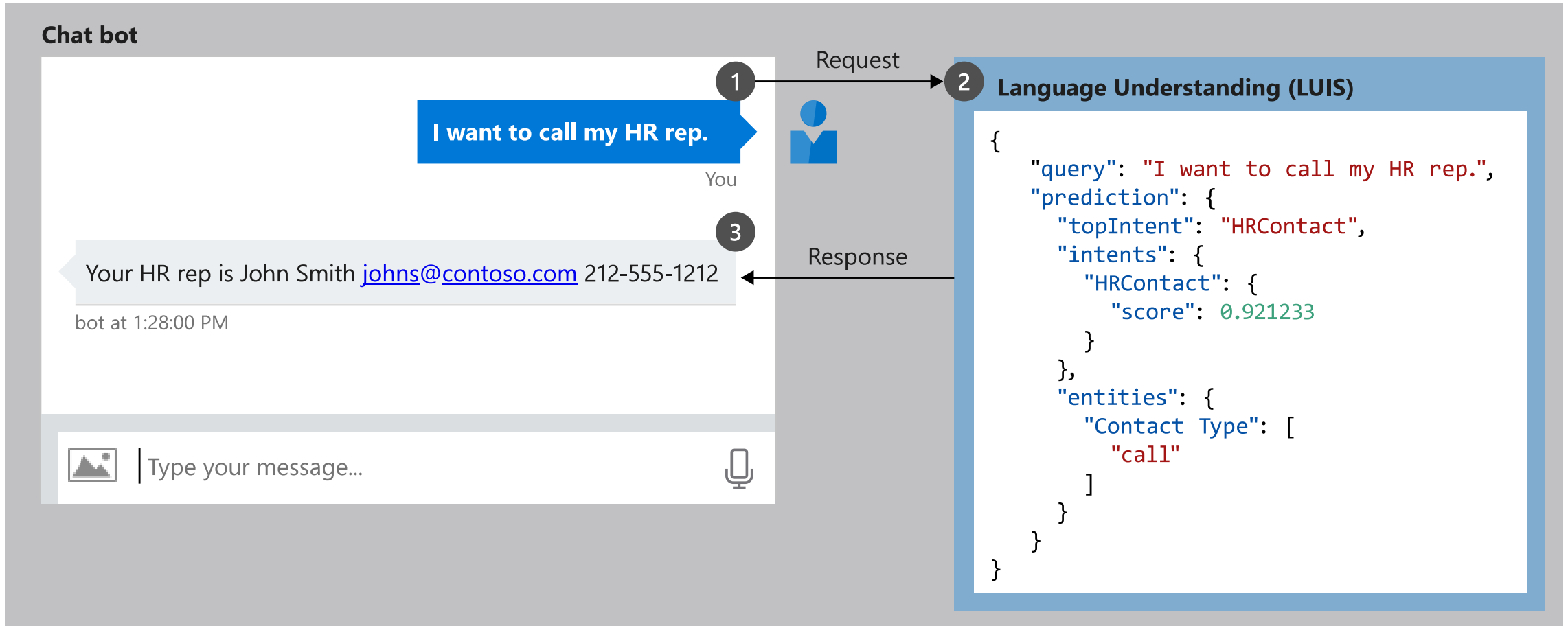




Chatbot + IA

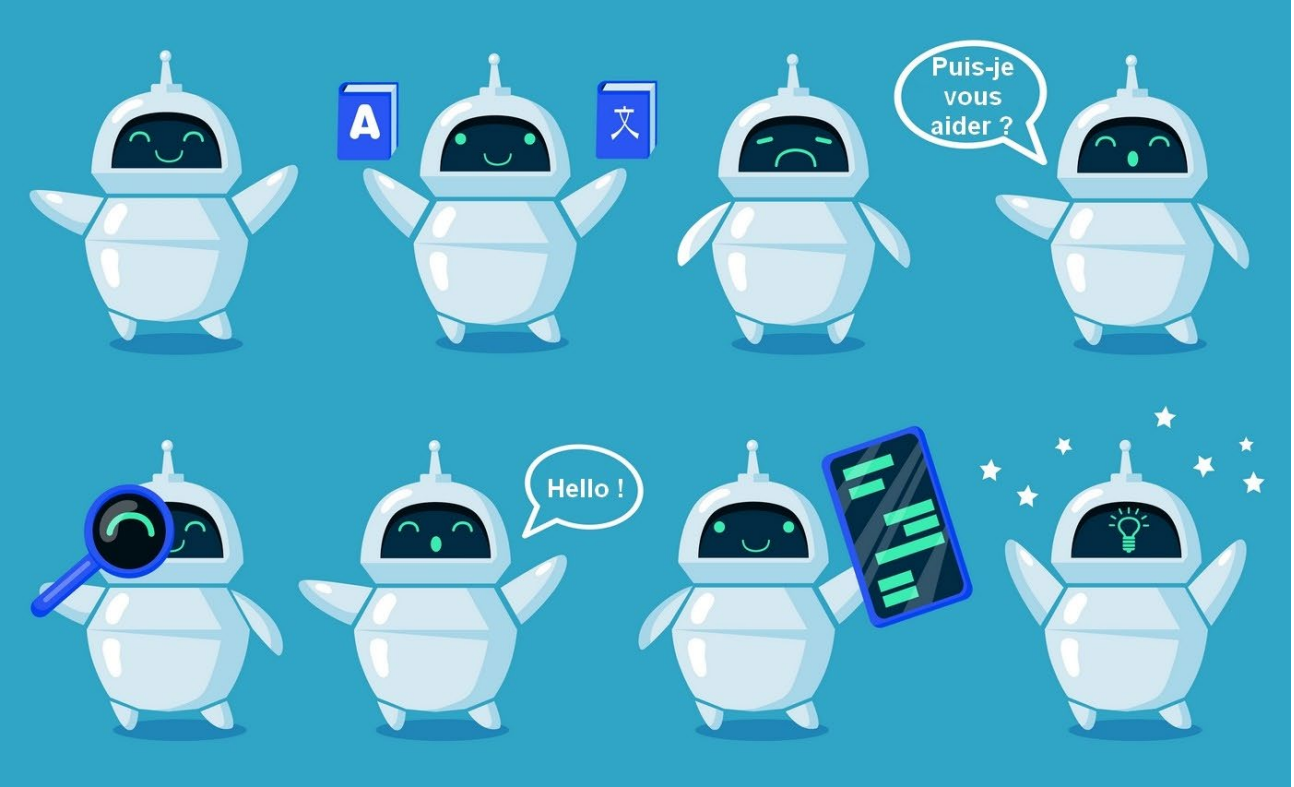


Natural Language Processing (NLP)



Qu'est-ce qu'un Chatbot peut faire?

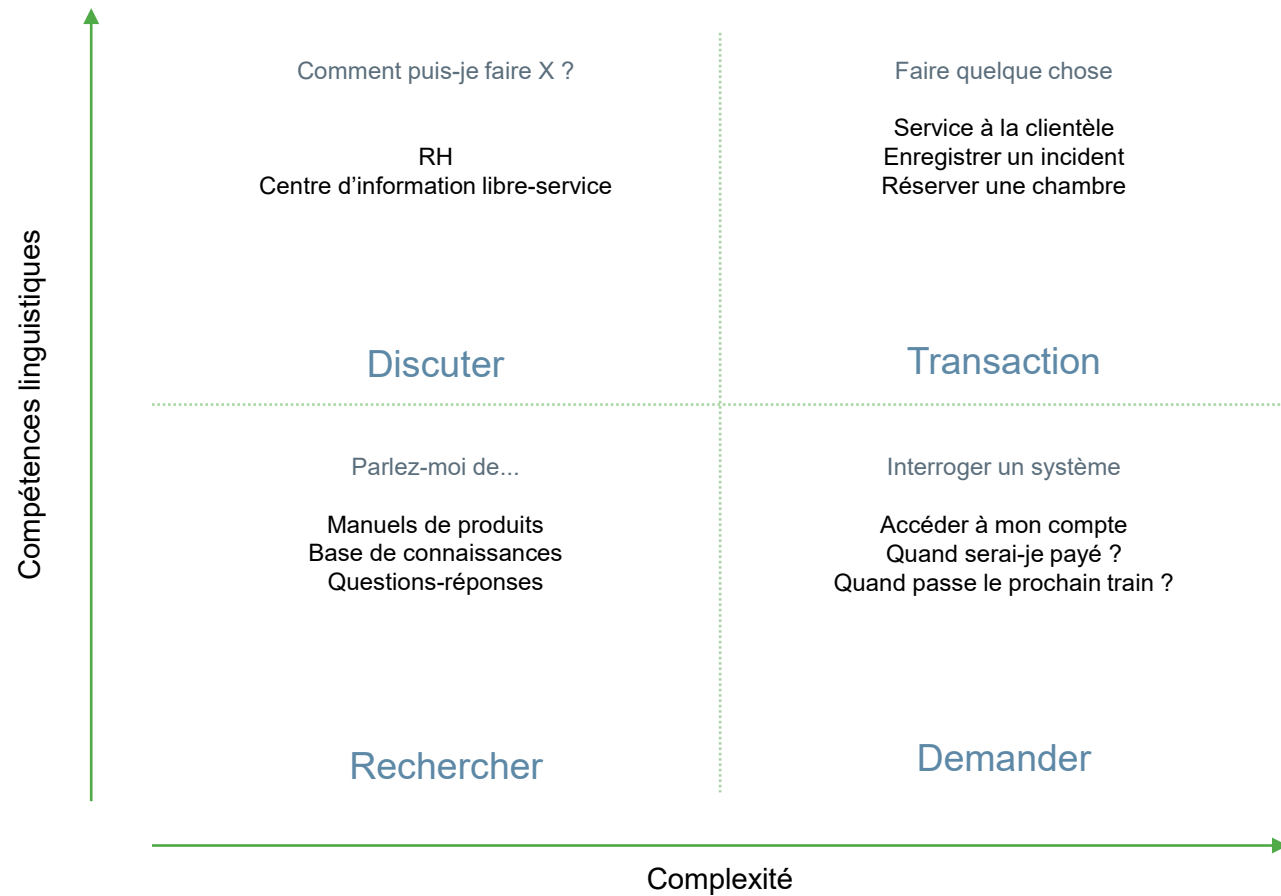
- En théorie, tout...
- Dans la pratique, cela dépend de :
 - Quelle technologie est utilisée
 - Quels sont les accès du bot
 - Ce que le chatbot peut comprendre
- Nous pouvons les voir comme un autre collègue
 - Il est intégré aux outils collaboratifs
 - Il aide votre équipe dans des tâches répétitives



Utilisation d'un agent

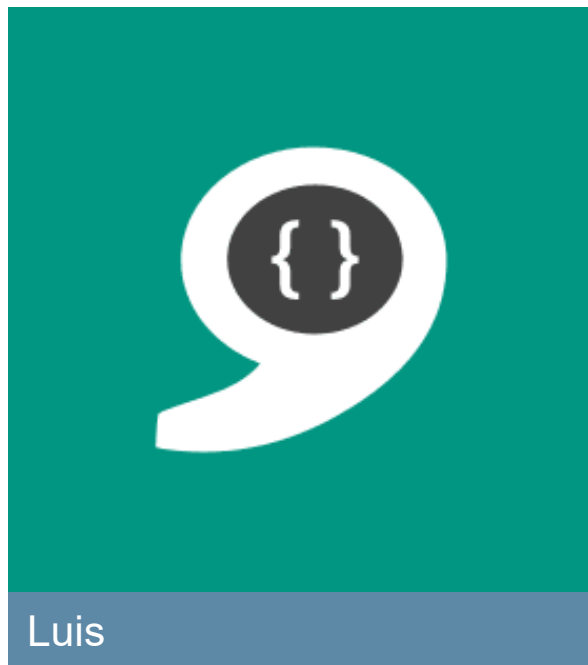
■ Utilisations principales

- FAQ interactif
- Opération sur des systèmes (démarrer un serveur)
- Aider à l'exécution de processus métier



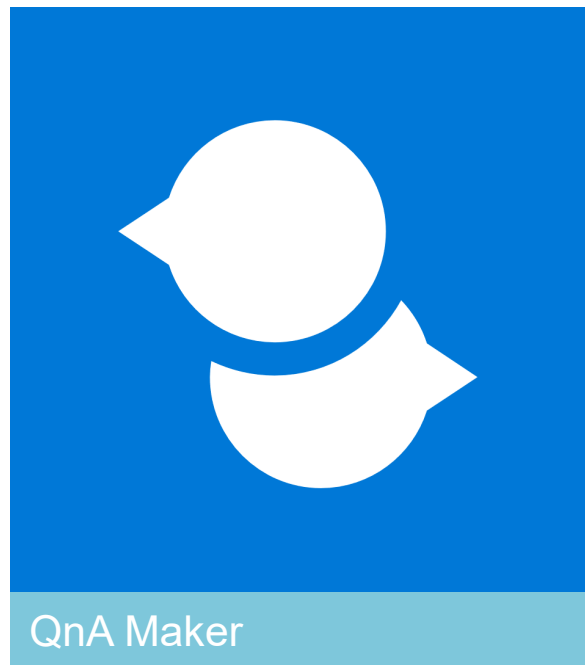


Microsoft Azure Services



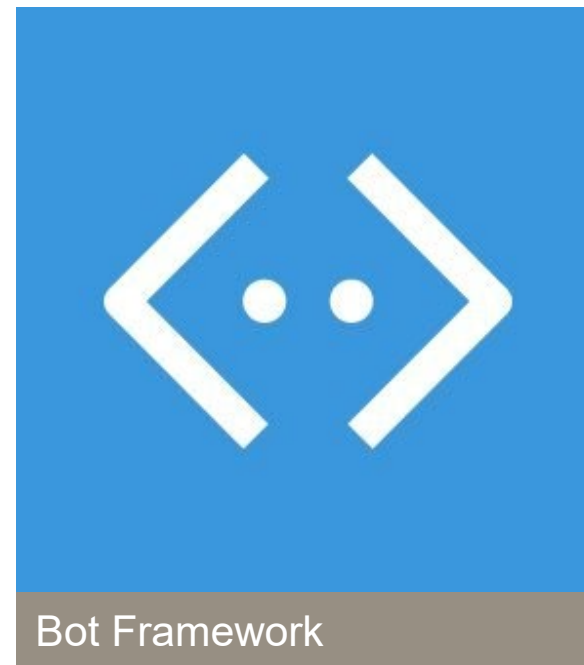
Luis

Service de traitement du langage



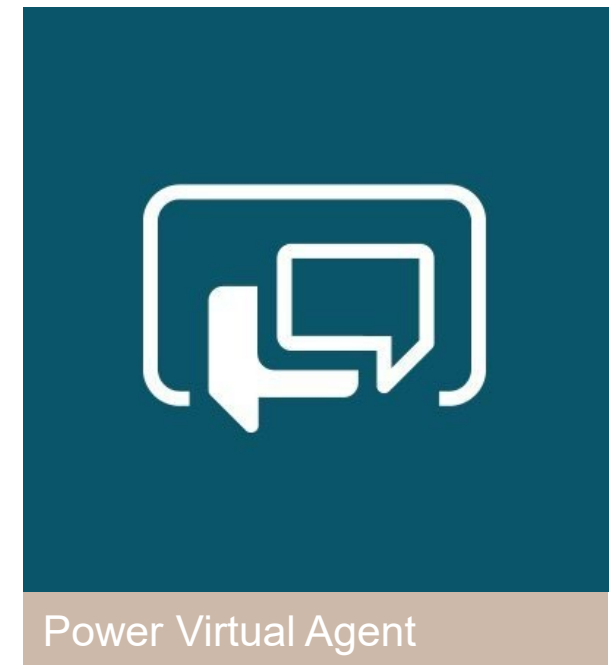
QnA Maker

Foire aux questions



Bot Framework

Outil de développement pour créer un chatbot



Power Virtual Agent

Outil visuel pour créer un chatbot



Chatbot – Power Virtual Agent



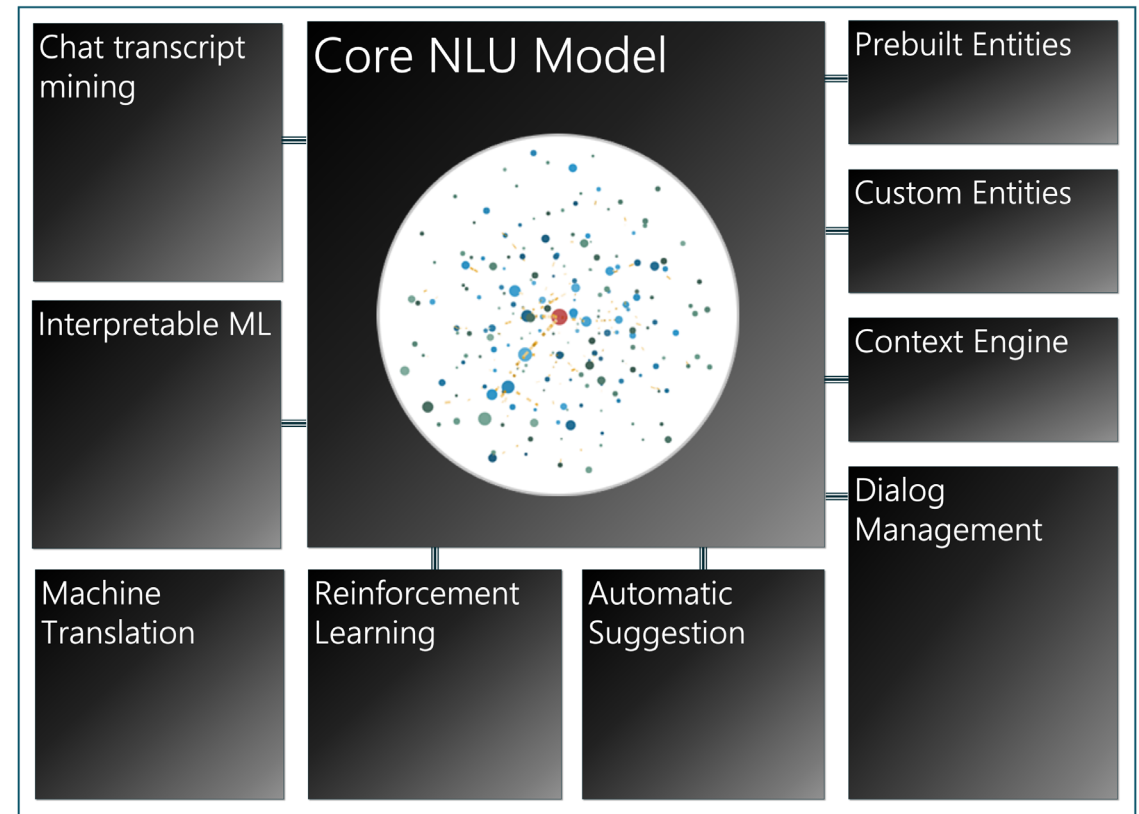
Power Virtual Agent

1. Démonstration générale : un agent répond aux questions posées fréquemment (FAQ)
2. Démonstration pour Service Desk : créer une équipe dans Microsoft Teams
3. Construction d'un agent : répondre rapidement à des questions basiques

Qu'est-ce qu'un Power Virtual Agent ?

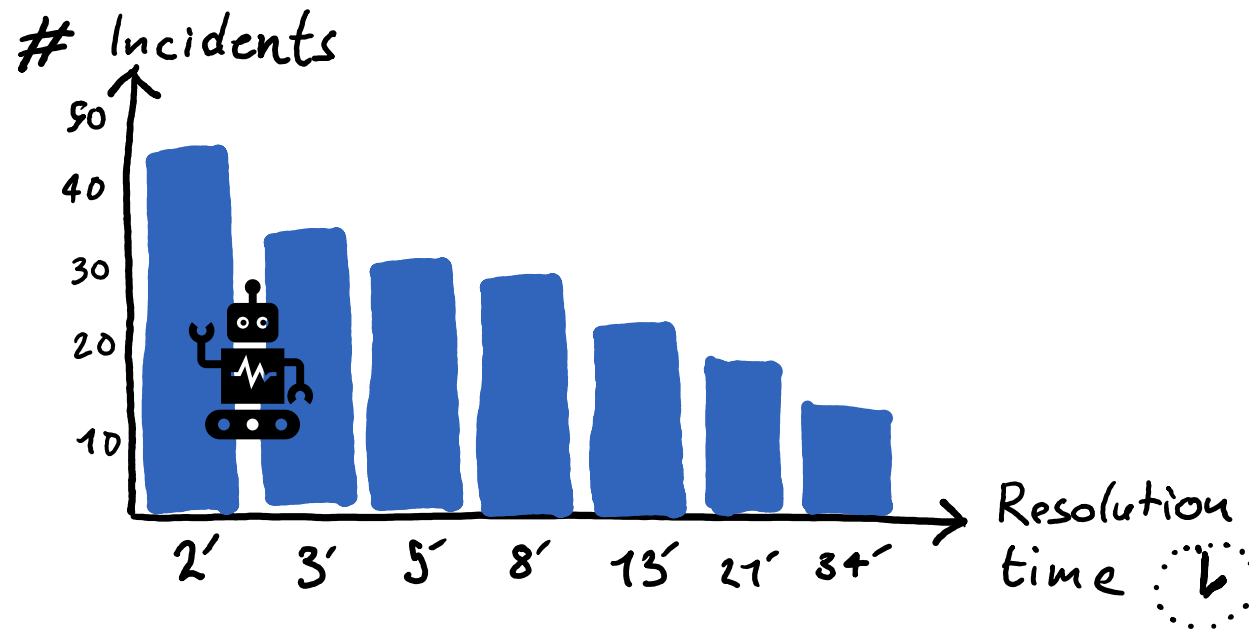
- **C'EST QUOI** : Une application des nombreuses techniques d'IA pour les conversations.
- **COMMENT** : Un agent conversationnel facile à construire / Chatbot.
- **POUR QUI** : Vos utilisateurs peuvent poser des questions et démarrer des processus.
- **OÙ L'UTILISER** : Depuis votre navigateur, avec Microsoft Teams, par votre site de support interne / wiki.
- **DÉLAI DE DÉPLOIEMENT** : moins d'une journée de travail pour configurer quelques cas.
- **POURQUOI** : pour faire gagner du temps à vos utilisateurs et votre service desk. Pour améliorer vos indicateurs de performance.

A suite of AI capabilities.
On a single service.



Pourquoi ?

1. Pour donner des réponses plus rapidement à vos utilisateurs
2. Pour diminuer les sollicitations du service desk
3. Améliorer les indicateurs de performance du service desk



FAQ - Démo

1. Exemple d'une FAQ existante
2. Les problèmes de la FAQ
3. Une proposition de solution meilleure et complémentaire

L'utilité d'une foire aux questions (FAQ) est de donner des réponses aux questions et préoccupations fréquentes. Le but est généralement de réduire la charge de travail des personnes répondantes et de répondre plus rapidement aux questions.

Une FAQ existante

User account.

HOW CAN I CREATE AN ACCOUNT?

CAN I SHARE AN ACCOUNT WITH OTHER USERS?

HOW CAN I CHANGE MY PASSWORD?

WHERE CAN I READ YOUR PRIVACY POLICY?

HOW CAN I PAY FOR MY ORDER?

HOW CAN I CONFIGURE USERS AND PERMISSIONS?

CAN I HAVE MULTIPLE INVOICE AND SHIPPING ADDRESSES?

CAN I SHARE SHOPPING LISTS?

CAN I SET ORDER LIMITS?

HOW CAN I CHANGE MY USER DETAILS?

CAN I SHARE DOCUMENTS WITH OTHER USERS THROUGH MY ACCOUNT?

HOW CAN I CONFIGURE E-MAIL NOTIFICATIONS?

HOW CAN I CUSTOMISE THE AVAILABLE PRODUCT PORTFOLIO?

CAN I CREATE MY OWN QUOTES?

CAN I COMPARE PRODUCTS?

CAN I REVIEW MY INVOICES ONLINE?

Authorised users can update their own user details. Check "can edit personal details" in the user type.

Shipping and delivery.

HOW LONG DO DELIVERIES TAKE?

IS SHIPPING FREE OF CHARGE?

WHERE CAN I SEE DETAILED TRACKING INFORMATION?

WHAT DELIVERY OPTIONS ARE THERE? DO YOU OFFER SCHEDULED DELIVERIES?

WHAT IS THE TRANSIT TIME?

WEREN'T AVAILABLE TO ACCEPT THE FIRST DELIVERY?

WHAT IS A PARCEL SHOP?

CAN I CHANGE THE TIME AND ADDRESS OF MY DELIVERY?

You can always see up-to-date availability information for each product on our website. Products that are on stock typically arrive with you within 24 to 48 hours.



La vision du créateur de cette FAQ

- C'est bien organisé !
- Les categories sont logiques !
- On trouve facilement ce dont on a besoin !



Comment vos utilisateurs voient votre page FAQ

- Tous les articles se ressemblent.
- Votre structure logique ne se traduit pas par une compréhension plus facile pour l'utilisateur.
- Ils ont un vocabulaire différent et mettent davantage de temps.





Une FAQ existante

User account.

- HOW CAN I CREATE AN ACCOUNT?
- CAN I SHARE AN ACCOUNT WITH OTHER USERS?
- HOW CAN I CHANGE MY PASSWORD?
- WHERE CAN I READ YOUR PRIVACY POLICY?
- HOW CAN I PAY FOR MY ORDER?
- HOW CAN I CONFIGURE USERS AND PERMISSIONS?
- CAN I HAVE MULTIPLE INVOICE AND SHIPPING ADDRESSES?
- CAN I SHARE SHOPPING LISTS?
- CAN I SET ORDER LIMITS?

HOW CAN I CHANGE MY USER DETAILS?

- CAN I SHARE DOCUMENTS WITH OTHER USERS THROUGH MY ACCOUNT?
- HOW CAN I CONFIGURE E-MAIL NOTIFICATIONS?
- HOW CAN I CUSTOMISE THE AVAILABLE PRODUCT PORTFOLIO?
- CAN I CREATE MY OWN QUOTES?
- CAN I COMPARE PRODUCTS?
- CAN I REVIEW MY INVOICES ONLINE?

Authorised users can update their own user details. Check "can edit personal details" in the user type.

Shipping and delivery.

HOW LONG DO DELIVERIES TAKE?

- IS SHIPPING FREE OF CHARGE?
- WHERE CAN I SEE DETAILED TRACKING INFORMATION?
- WHAT DELIVERY OPTIONS ARE THERE? DO YOU OFFER SCHEDULED DELIVERIES?
- WHAT IS THE TRANSIT TIME?
- WEREN'T AVAILABLE TO ACCEPT THE FIRST DELIVERY?
- WHAT IS A PARCEL SHOP?
- CAN I CHANGE THE TIME AND ADDRESS OF MY DELIVERY?

You can always see up-to-date availability information for each product on our website. Products that are on stock typically arrive with you within 24 to 48 hours.



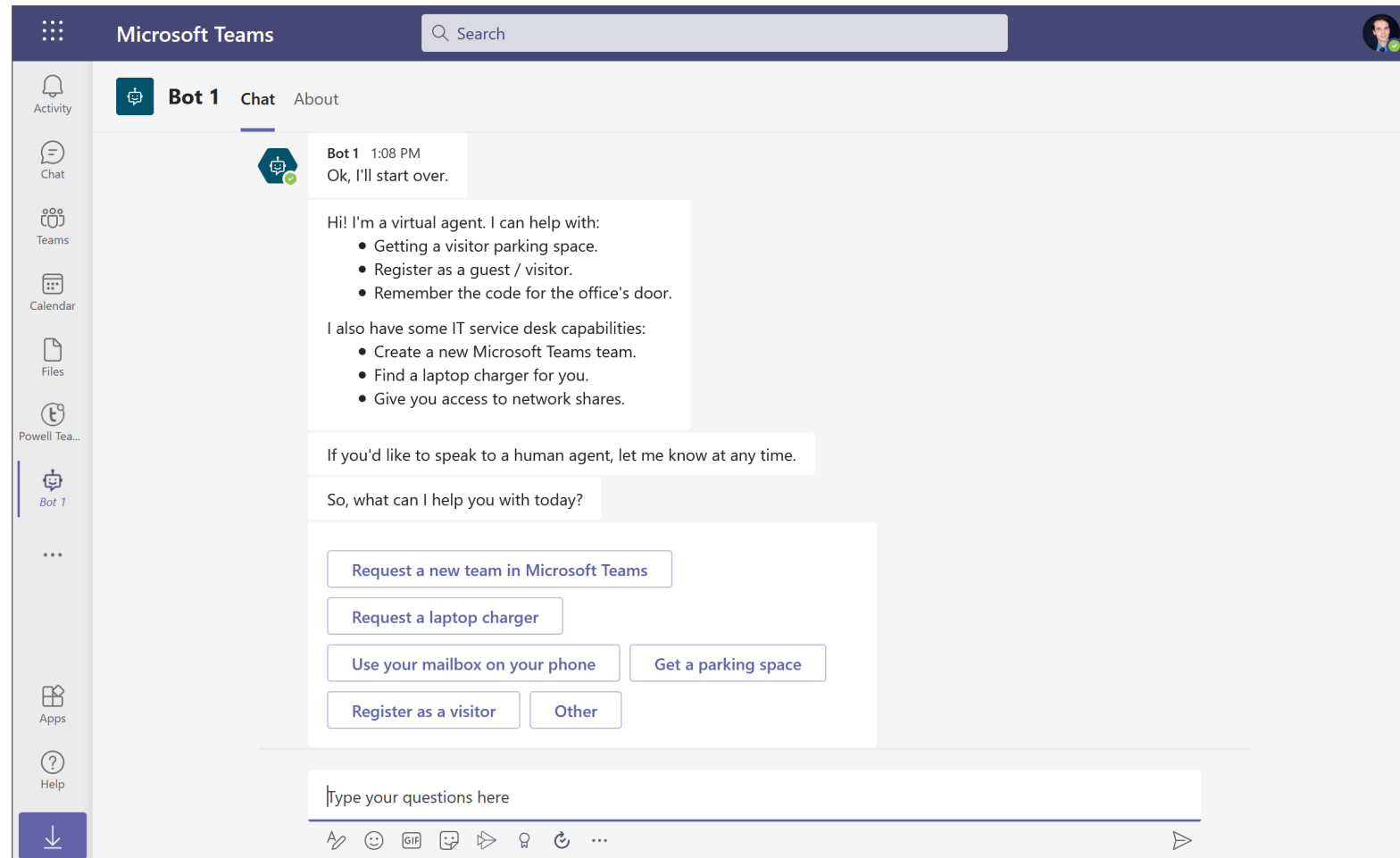
FAQ – Comment l'améliorer grâce à Power Virtual Agents

1. Créez la page de questions et réponses sur votre intranet ou site web.
2. Donnez à l'agent le contenu que vous avez créé.
3. Vérifiez, modifiez et activez les sujet de conversation générés par l'agent.
4. Et voilà !

Démo - Agent répondant aux questions

https://powerva.microsoft.com/canvas?cci_bot_id=4ad2047d-baca-4c78-bb60-ef45f92c2b12&cci_tenant_id=9c1d8d5c-58fa-4511-a5b5-b86fa94fac46

Démo - Demande d'une nouvelle équipe depuis Microsoft Teams



Canaux disponibles

	Bing		GroupMe		Facebook Messenger		Skype for business
	Cortana		kik		Telegram		Skype
	Direct Line		Microsoft Teams		Twilio (SMS)		
	Email		Slack		Web Chat		



Accéder aux processus et aux connaissances



- Les Power Virtual Agents peuvent savoir beaucoup de choses. Il suffit de les leur enseigner.
- Ils sont vraiment bon pour orienter les personnes vers les bonnes réponses ou processus.



- Par eux-mêmes, les Power Virtual Agents ne font pas grand chose : les compétences doivent leur être apportées.
- Dès qu'un agent a identifié le bon processus, c'est à vous de décider de le programmer pour compléter un formulaire et exécuter des tâches, ou d'utiliser des outils ITSM existants.

Traduction de documents

Contexte

La traduction de document offre un défi de taille en raison de la complexité de la structure du document, de la grande variété des formats et des spécificités linguistiques.



Objectifs

Type de document

- Word
- PowerPoint
- Excel
- PDF

Gérer le jargon personnalisé

- Acronymes
- Terminologie métier



Outils

- Azure Translator
- Custom Translator
- Document Translator

Azure Translator

Azure Translator permet aux utilisateurs de traduire du texte en plusieurs langues.

Large couverture linguistique

Traduire avec précision le texte entre 90 langues et dialectes.



Traductions personnalisables

Créez des modèles personnalisés pour gérer la terminologie spécifique au domaine.

Prêt pour la production

Accédez à la même technologie qui alimente chaque jour des milliards de traductions sur les produits Microsoft.

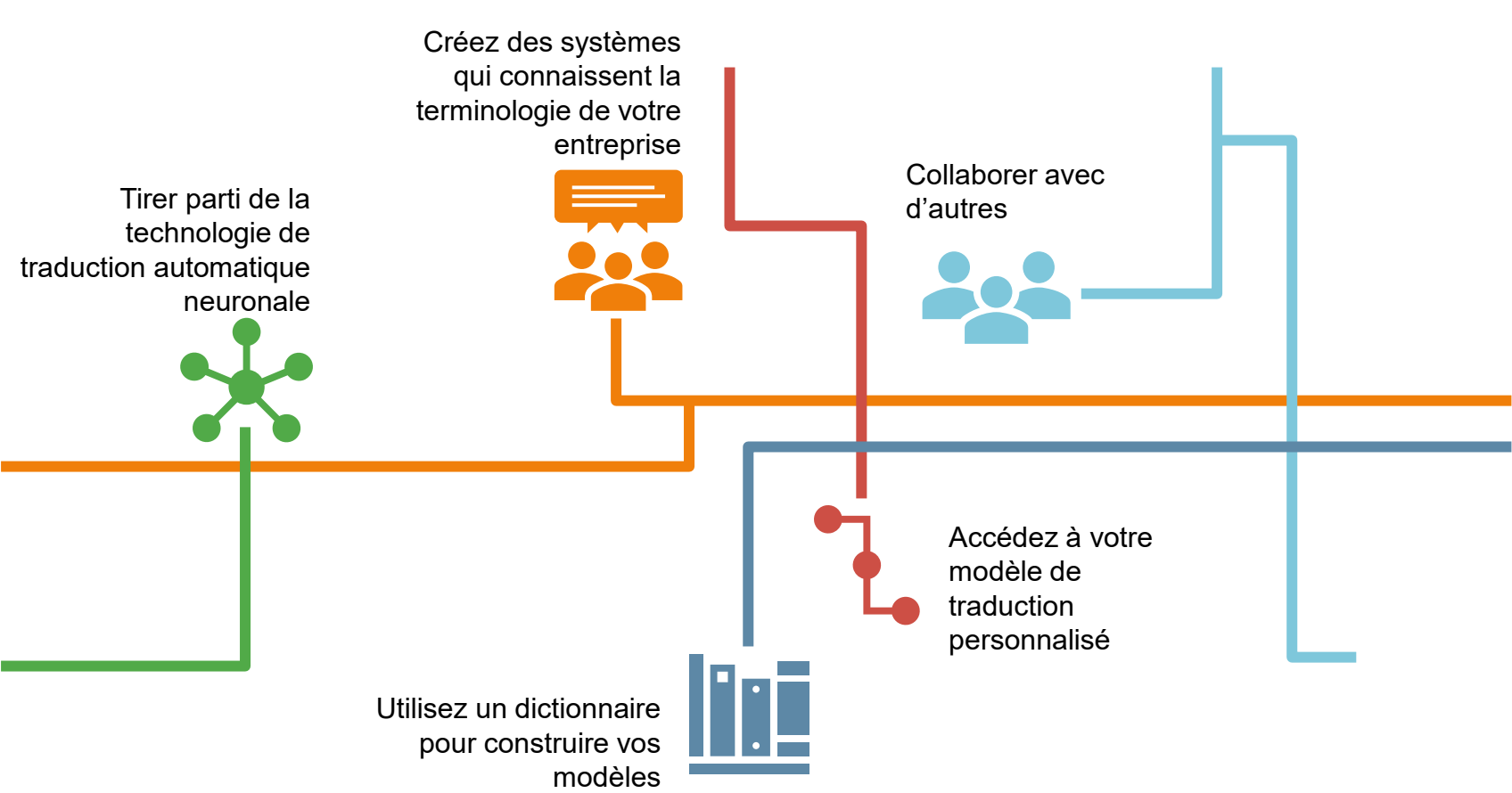


Sécurité intégrée

Vos données n'appartiennent qu'à vous. Le texte que vous entrez n'est pas enregistré lors de la traduction.



Custom Translator



Fonctionnalité supplémentaire pour étendre les capacités de Azure Translator.



Document Translator

Solution intégrée fournie par Microsoft qui utilise Azure Translator pour traduire des documents.

■ Type de document :

- PDF
- Word (.doc, .docx)
- Excel(.xls, .xlsx)
- PowerPoint (.ppt)
- Texte (.txt)
- Markdown (.md)
- Html (.html)
- Sous-titres (.srt)

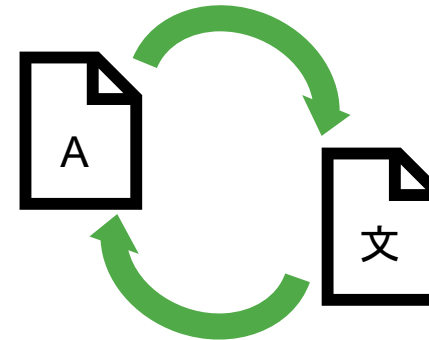
■ Préserver la présentation du fichier source

- Traduire les commentaires, notes, en-têtes et pied de page

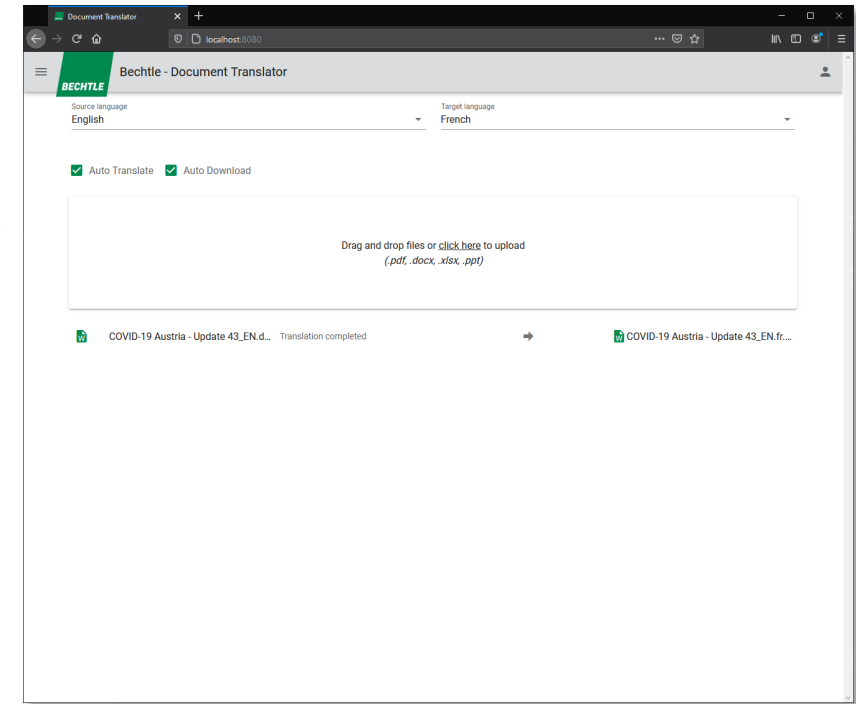
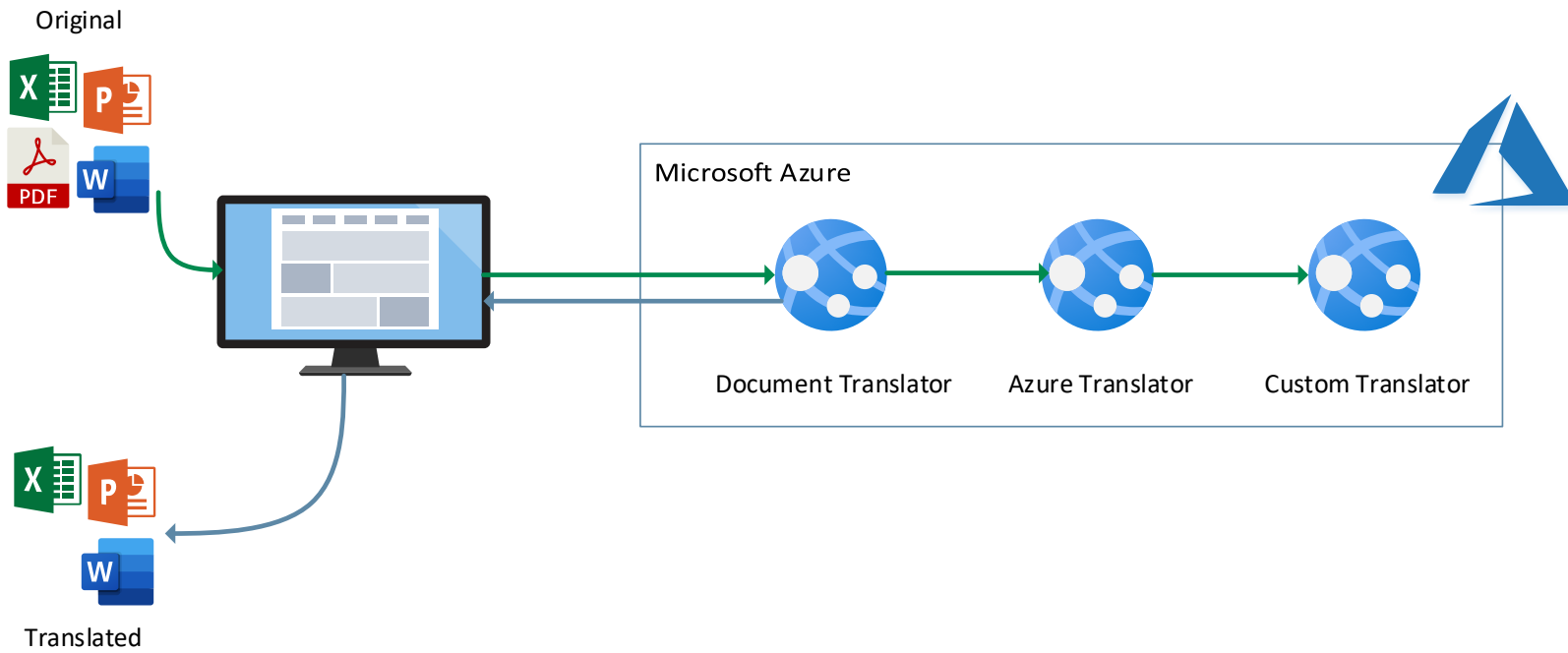
■ Traduction asynchrone

■ Basé sur Azure Translator

- Traduire de et vers 90 langues
- Appliquer la traduction personnalisée



Démo



Des questions?

Suivez nous sur les réseaux sociaux.

