

Formation Google Cloud Platform GCP200CCAI Customer Experiences with Contact Center AI

Durée de la formation : 4 jour(s)

OBJECTIFS

- A l'issue de la formation le participant sera capable de :
- Définir ce qu'est l'intelligence artificielle de Google Contact Center.
- Expliquer comment Dialogflow peut être utilisé dans les applications de centre de contacts.
- Décrire comment la compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour activer les conversations Dialogflow.
- Implémenter un agent virtuel de chat.
- Implémenter un agent virtuel vocal.
- Décrire les options pour stocker les paramètres et répondre aux demandes des utilisateurs.
- Déployer un agent virtuel en production.
- Identifier les meilleures pratiques pour la conception et le déploiement d'agents virtuels.
- Identifier les aspects clés, tels que la sécurité et la conformité dans le contexte des centres de contact.

PREREQUIS

- Avoir suivi un cours Google Cloud fundamentals ou avoir une expérience équivalente
- Connaissance d'un langage de programmation tel que Python ou JavaScript
- Cette formation ne peut être financée que dans le cadre d'un projet d'entreprise (prise en charge entreprise ou OPCO). Les dossiers à financement personnel et CPF ne sont pas pris en compte.**

PUBLIC

- Architectes conversationnels
- Agent virtuel de centre de contact et développeurs d'applications
- Directeurs d'activité

Formation Google Cloud Platform GCP200CCAI Customer Experiences with Contact Center AI

Durée de la formation : 4 jour(s)

PROGRAMME

Présentation de Contact Center AI

Définir ce qu'est l'IA du centre de contact (CCAI) et ce qu'elle peut faire pour les centres de contact.
Identifier chaque composant de l'architecture CCAI: reconnaissance vocale, Dialogflow, Synthèse vocale, aide aux agents et perspectives.

Décrire le rôle que joue chaque composant dans une solution CCAI.

Activités:

Quiz – Contact Center AI fondamentaux

Expériences conversationnelles

Énumérer les principes de base d'une expérience conversationnelle.

Expliquer le rôle des agents virtuels de conversation dans une expérience de conversation.

Articuler comment STT (speech to text) peut déterminer la qualité d'une conversation expérience.

Démontrer et tester comment l'adaptation vocale peut améliorer la reconnaissance vocale l'exactitude de l'agent.

Reconnaître les différentes NLU (compréhension du langage naturel) et PNL (traitement du langage naturel) et le rôle qu'elles jouent dans la conversation sur les expériences.

Expliquer les différents éléments d'une conversation (intentions, entités, etc.).

Utiliser l'analyse des sentiments pour vous aider à obtenir une qualité supérieure expérience de conversation.

Améliorer les expériences de conversation en choisissant différentes voix TTS (Wavenet vs Standard).

Modifier la vitesse et la hauteur d'une voix synthétisée.

Décrire comment tirer parti de SSML pour modifier le ton et l'accentuation d'une synthèse passage.

Activités :

Quiz – Expériences conversationnelles

Principes de base de la création de conversations avec Dialogflow

Identifier les rôles des utilisateurs et leurs parcours.

Ecrire des personas pour les agents virtuels et les utilisateurs.

Modéliser les interactions utilisateur-agent.

Répertorier les éléments de base de l'interface utilisateur de Dialogflow.

Créer un agent virtuel pour gérer les parcours des utilisateurs identifiés.

Entraîner le modèle NLU via la console Dialogflow.

Définir et tester les intentions d'un agent de base.

Former l'agent à gérer les scénarios utilisateur attendus et inattendus.

Reconnaître les différents types d'entités et quand les utiliser.

Créer des entités.

Définir et tester des entités sur un agent de base.

Implémenter le remplissage des emplacements à l'aide de l'interface utilisateur de Dialogflow.

Décrire quand Mega Agent peut être utilisé.

Montrer comment ajouter un accès à une base de connaissances pour votre agent virtuel pour répondre aux questions des clients directement à partir d'une FAQ d'entreprise

Activités :

Quiz – Principes fondamentaux de DF: intentions et entités

Lab – Principes de base de DF: créer un agent de conversation virtuel de base qui utilise des intentions et entités

Lab – Création d'un connecteur de base de connaissances

Maintenir le contexte dans une conversation

Formation Google Cloud Platform GCP200CCAI Customer Experiences with Contact Center AI

Durée de la formation : 4 jour(s)

Créer des intentions de suivi.

Reconnaître les scénarios dans lesquels le contexte doit être utilisé.

Identifier les statuts possibles d'un contexte (contexte actif ou inactif).

Implémenter des dialogues en utilisant des contextes d'entrée et de sortie.

Activités :

Quiz – Contexte

Lab – Contexte: ajouter à votre agent de chat virtuel en utilisant des contextes d'entrée et de sortie pour mapper des scénarios conversationnels plus complexes

Passer de l'agent de chat à l'agent vocal

Décrire deux façons qui font que le type de média modifie la conversation

Configurer la passerelle de téléphonie pour les tests

Tester un agent vocal de base

Modifier la voix de l'agent

Montrer comment les différents types de médias peuvent avoir des réponses différentes

Tenir compte des modifications nécessaires lors du passage à la production

Être conscient de l'intégration de la téléphonie pour la voix dans un environnement de production

Activités :

Quiz – Chat vs agent vocal.

Lab – Agent vocal: ajoutez de la voix à votre agent virtuel.

Agir avec satisfaction

Définir le rôle de la réalisation par rapport à l'IA du centre de contact.

Caractériser ce qui doit être collecté pour répondre à une demande.

Identifier les systèmes backend existants sur l'infrastructure client.

Utiliser Firestore pour stocker les mappages renvoyés par les fonctions.

Savoir que l'interaction avec le stockage des données des clients varie en fonction sur leurs entrepôts de données.

Mettre en œuvre l'exécution à l'aide de Cloud Functions.

Mettre en œuvre l'exécution en utilisant Python sur AppEngine.

Décrire l'utilisation d'Apigee pour le déploiement d'applications.

Activités:

Quiz – Réalisation

Lab – Fulfillment: Utilisation des fonctions cloud pour conserver et interroger les données d'une base de données

Test et journalisation

Déboguer un agent virtuel en testant la précision de l'intention.

Accomplir le débogage en testant les différentes fonctions et intégrations avec le backend systèmes via des appels API.

Implémenter le contrôle de version pour obtenir une collaboration plus évolutive.

Enregistrer les conversations à l'aide de Cloud Logging.

Reconnaître les façons dont les audits peuvent être effectués.

Activités :

Quiz – Test et journalisation

Lab – Journalisation: utilisez Cloud Logging pour déboguer le code de votre agent virtuel

Assistance intelligente pour les agents en direct

Reconnaître les cas d'utilisation dans lesquels Agent Assist ajoute de la valeur.

Identifier, collecter et organiser des documents pour la construction de la base de connaissances.

Mettre en place des bases de connaissances.

Formation Google Cloud Platform GCP200CCAI Customer Experiences with Contact Center AI

Durée de la formation : 4 jour(s)

Décrire le fonctionnement de FAQ Assist.
Décrire le fonctionnement de Document Assist.
Décrire le fonctionnement de l'interface utilisateur d'Agent Assist.
Décrire le fonctionnement de Dialogflow Assist.
Décrire le fonctionnement de Smart Reply.
Décrire le fonctionnement de l'extraction d'entités en temps réel.

Activités :

Quiz – Aider les agents à améliorer l'expérience client avec des bases de connaissances, réponses intelligentes et assistance documentaire

Dessin d'insights à partir d'enregistrements

Analysez les enregistrements audio à l'aide du Speech Analytics Framework (SAF).

Activités:

Lab : utiliser Speech Analytics Framework pour tirer des informations à partir des journaux du centre de contact

Intégration d'un agent virtuel avec des tiers

Utiliser l'API Dialogflow pour créer et modifier par programme l'agent virtuel.
Décrire les protocoles de connectivité: gRPC, REST, points de terminaison SIP et numéros de téléphone sur PSTN.
Remplacer la détection d'intention de tête existante sur les IVR par des intentions de Dialogflow.
Décrire l'intégration de l'agent virtuel avec l'Assistant Google.
Décrire l'intégration de l'agent virtuel avec les plates-formes de messagerie.
Décrire l'intégration de l'agent virtuel avec les plates-formes CRM (comme Salesforce et Zendesk).
Décrire l'intégration de l'agent virtuel avec les plates-formes de communication d'entreprise (comme Genesys, Avaya, Cisco et Twilio).
Expliquer la capacité des fournisseurs de téléphonie d'identifier l'appelant et comment cela peut modifier la conception de l'agent.
Incorporer les fonctionnalités IVR dans l'agent virtuel.

Activités :

Quiz – IVR Features
Quiz – Common platforms of integration
Quiz – Contact Center AI integration points

Gestion de l'environnement

Créer des versions brouillon et publiée de votre agent virtuel.
Créer des environnements dans lesquels votre agent virtuel sera publié.
Charger une version enregistrée de votre agent virtuel dans Draft.
Changer la version chargée dans un environnement.

Activités :

Quiz – Gestion de l'environnement
Travaux pratiques – Utilisez la fonction de gestion de l'environnement de Dialogflow pour déployer une version provisoire de votre agent virtuel dans un nouvel environnement

Méthodes de conformité aux réglementations fédérales

Décrire deux façons dont la sécurité peut être mise en œuvre sur un centre de contacts Intégration IA.
Identifier les mesures de conformité actuelles et les scénarios où la conformité est nécessaire.

Activités :

Quiz – Audit

Formation Google Cloud Platform GCP200CCAI Customer Experiences with Contact Center AI

Durée de la formation : 4 jour(s)

Meilleures pratiques pour les agents virtuels

Convertir la correspondance de modèles et les arbres de décision en conception conversationnelle intelligente.

Reconnaître les situations qui nécessitent une escalade vers un agent humain.

Prendre en charge plusieurs plates-formes, appareils, langues et dialectes.

Utiliser les analyses intégrées de Dialogflow pour évaluer l'intégrité de l'agent virtuel.

Effectuer la validation de l'agent via l'interface utilisateur de Dialogflow.

Surveiller les conversations et Agent Assist.

Instaurer un DevOps et un cadre de contrôle de version pour le développement d'agents et entretien.

Penser à activer la correction orthographique pour augmenter la précision de l'agent virtuel.

Activités :

Quiz – Best practices

Méthodologie de mise en œuvre de Google (partenaires uniquement)

Identifier les étapes de la méthodologie de mise en œuvre de Google.

Énumérer les activités clés de chaque étape de mise en œuvre.

Reconnaître comment utiliser les ressources d'assistance de Google pour les partenaires.

Résumé du cours

Récapitulation de ce qui a été couvert pendant ce cours.

Formation Google Cloud Platform GCP200CAI Customer Experiences with Contact Center AI

Durée de la formation : 4 jour(s)

Prise en compte du handicap

Pour les personnes en situation de handicap, afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous via notre formulaire de contact ou par mail (formation@access-it.fr) ou par téléphone (0320619506). Un entretien avec notre référente handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagements nécessaires.

Modalités et moyens Pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Répartition théorie/pratique : 45%/55%. Cette formation se compose d'une alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques s'articulant autour d'une application fil rouge, de démonstrations, de phases d'échanges entre participants et de synthèses de la part du formateur.

Formation accessible à distance de n'importe où et n'importe quand, via un ordinateur type PC disposant d'une connexion à Internet à haut débit (ADSL ou plus).

Pour assurer un démarrage dans les meilleures conditions au premier jour de la formation, notre service logistique se met systématiquement en relation, en amont, avec vous afin de réaliser un test de validation technique et de vous présenter l'environnement de formation.

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire dispose d'une assistance technique et pédagogique illimitée, par e-mail, avec un délai de prise en compte et de traitement qui n'excède pas 24h. En complément, le stagiaire peut planifier un rendez-vous pédagogique avec un formateur expert afin d'échanger sur des éléments de la formation.

La durée de la formation affichée sur cette page est une durée estimée qui peut varier en fonction du profil du stagiaire et de ses objectifs (notamment s'il souhaite valider sa formation par le passage d'un examen de certification).

Durant la formation, le formateur prévoit :

Des démonstrations organisées en modules et en séquences découpées le plus finement possible, en suivant le programme pédagogique détaillé sur cette page ;

Des énoncés et corrigés de travaux pratiques à réaliser tout au long de la formation ;

Des travaux pratiques sont proposés ; la plateforme prévoit l'environnement technique nécessaire à la réalisation de l'ensemble des travaux pratiques ;

Le formateur valide les connaissances acquises après chaque TP ;

Il est proposé un ou plusieurs livres numériques faisant office d'ouvrage(s) de référence sur le thème de la formation.

Validation et sanction de la formation

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de sa formation par courrier électronique.

A la demande, il sera délivré un certificat de réalisation.

Type de formation

Professionalisante ayant pour objectif le perfectionnement, l'élargissement des compétences

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action

Le contrôle de la présence des stagiaires sera assuré par la vérification de l'assiduité des participants. Le stagiaire signera une feuille de présence par demi-journée de formation. Celle-ci sera également signée par le formateur.

Modalité d'évaluation des acquis

Durant la formation, le participant est amené à mettre en pratique les éléments du cours par la réalisation de travaux pratiques réalisés sur PC.

La validation des acquis du stagiaire est faite par le formateur à la fin de chaque atelier. Cette validation individuelle est possible du fait du faible nombre de participants par session de formation (6 personnes maximum).

A la fin de la formation, le stagiaire a donc atteint les objectifs fixés par la formation.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par l'éditeur en passant un examen de certification.

Access it étant centre d'examen ENI, les examens peuvent être réalisés sur demande à distance ou dans nos locaux de Villeneuve d'Ascq.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification

Assistance Post-Formation

Toute personne ayant suivi une formation avec Access it bénéficie d'une assistance post-formation d'une durée de 1 mois. Ce nouveau service d'accompagnement permet aux stagiaires rencontrant des difficultés dans la mise en œuvre des connaissances acquises de solliciter l'aide de nos formateurs sur des aspects relatifs aux programmes de formation suivis. Pour en bénéficier, il suffit de se rendre sur la page contact de notre site web et de remplir le formulaire. Une réponse est apportée par mail ou par téléphone dans un délai de 48 heures.

Centre d'Examen

Notre centre de formation agréé Qualiopi bénéficie de l'agrément d'ENI et ICDL pour les certifications informatiques. C'est pour nos clients la garantie de pouvoir suivre des formations préparant à des certifications professionnelles.

Aide à l'orientation

Pour chacune des grandes thématiques couvertes par notre offre de formation, nous proposons via nos spécialistes un rendez-vous physique ou téléphonique qui via un diagnostic permettra aux personnes souhaitant être accompagnées dans le choix d'un programme ou dans la définition d'un parcours de formation une orientation vers les programmes les plus adaptés à leurs besoins et à leur niveau.

Aspects Pratiques

Dès leur inscription, les participants sont contactés par nos services qui s'assurent que les débits internet constatés sur le lieu depuis lequel ils souhaitent se former sont suffisants pour suivre la formation dans des conditions optimales.

À l'occasion de cet appel, nos experts s'assurent également qu'ils disposent du matériel nécessaire pour suivre la formation (PC Portable, webcam, Micro-casque..).

Avant le début de la formation, les participants reçoivent un lien leur permettant d'accéder à la classe virtuelle et leurs identifiants personnels de connexion. Un aide à l'utilisation de la solution de visioconférence utilisée leur est également proposée.

Le jour de la formation, ils se connectent à la classe virtuelle depuis leur navigateur internet. Ils voient et entendent le formateur ainsi que les autres participants et peuvent à tout moment communiquer avec eux.

Ils participent aux échanges et réalisent les ateliers dans les mêmes conditions que s'ils étaient en salle. Grâce à nos outils de prise en main à distance, les formateurs peuvent à tout moment prendre la main sur leurs postes pour les aider ou vérifier leurs TP.

Tout au long de la formation, les participants peuvent bénéficier de l'assistance immédiate de nos experts en composant le numéro qui leur a été communiqué avant la formation.

Des bilans intermédiaires ont lieu en présence des participants du formateur et du référent pédagogique d'Access it afin de vérifier l'état d'avancement de la session, les difficultés rencontrées et permettre d'éventuels actions correctives.

Bénéfices pour les participants

Se former depuis leur lieu de travail ou leur domicile,

Accéder sans se déplacer à la qualité d'une formation délivrée par un formateur consultant ayant une expérience probante sur le sujet animé.

Bénéficier à distance de la richesse d'une formation interentreprises : échanges avec le formateur et les autres participants, partages d'expériences, ateliers pratiques...

Pouvoir se former en toutes circonstances et notamment en cas d'imprévu.

Bénéfices pour l'entreprise

Optimiser ses budgets en limitant les frais de déplacement et d'hébergement.

Proposer à tous ses collaborateurs, quelle que soit leur situation géographique, des formations de qualité (en Inter comme en Intra).

Limiter les temps de déplacement.

Proposer davantage de choix dans les formations à des collaborateurs peu mobiles.

Assurer la montée en compétences de ses collaborateurs quelles que soient les circonstances