



BAC +3 EXPÉRIENCE / BAC +5

TRAITEMENT INFORMATIQUE

TRAITEMENT

Chatbot master

Il/elle se cache derrière le robot qui, sur le site ou l'application mobile de la banque, interagit avec les utilisateurs connectés à la recherche d'informations, pour consulter leurs comptes ou réaliser des opérations en ligne.



Qu'est-ce qu'un Chatbot master ?

Il développe des solutions adossées à l'IA (intelligence artificielle) pour apporter des réponses précises, adaptées et immédiates en analysant les mails des clients et en jouant le rôle d'assistant virtuel. Il améliore l'algorithme de sélection des réponses à apporter au fil des sollicitations.



Interlocuteurs – environnement

- › En interne : il travaille avec une équipe de développeurs chargés de programmer le « chatbot », d'étendre et d'affiner la qualité des réponses apportées. Il collabore avec les métiers pour couvrir toutes les informations à apporter aux clients.
- › En externe : il sollicite des utilisateurs testeurs pour valider ses développements.



Que fait un Chatbot master ?

- › Recueillir les besoins des directions métiers
- › Concevoir les arborescences de dialogue avec les métiers (les différentes activités de la banque) et le spécialiste UX (expérience client)
- › Rédiger les informations et réponses à proposer
- › Traiter les réclamations clients
- › Mener des tests utilisateurs
- › Suivre et analyser les indicateurs de performance pour identifier les améliorations potentielles
- › Réaliser une veille sur les tendances et attentes dans le domaine



Orientation au collège

- > Baccalauréat technologique STMG (sciences et technologies du management et de la gestion), STI2D (sciences et technologies de l'industrie et du développement durable)
- > Baccalauréat professionnel – SEN (systèmes électroniques numériques)
- > Baccalauréat enseignement général (options Numérique et sciences de l'informatique, Mathématiques)



Orientation au lycée

Après le bac pro ou le bac techno

- > BUT Informatique
- > BTS informatique

Après le bac général

- > Licence de mathématiques + master spécialisé
- > Licence d'informatique + master spécialisé
- > Prépa et école d'ingénieur avec spécialisation IA



Perspectives

- > Data analyst
- > Data scientist
- > Ingénieur en IA



Formations supérieures

Après Bac + 1

- > Cursus double Big Data et Management de l'IA

Après Bac +2

- > Licence professionnelle Sciences humaines et sociales Commerce spécialité Commercial de la communication et du multimédia
- > Licence 3 Parcours ingénierie informatique
- > Licence avec spécialité en multimédia
- > Master of science

Après Bac +3

- > Mastère Expert en intelligence artificielle
- > Master Sciences et technologies mention informatique spécialité intelligence artificielle et décision
- > Master recherche et développement



Compétences

- > Maîtrise des méthodes Agile et sensibilité à l'UX
- > Compétences informatiques : NLU (Natural language understanding), modèle d'IA
- > Bonnes connaissances en IA
- > Connaissance des produits et services bancaires
- > Connaissances juridiques de base associées aux prêts et garanties
- > Maîtrise de l'anglais

Les qualités d'un Chatbot master



Rigueur et organisation



Autonomie



Esprit d'analyse et de synthèse



Pédagogie



Compétences rédactionnelles



Sens du résultat et force de proposition



Retrouve cette fiche métier en ligne sur le site :

<https://desmetiersquibougent.jinvestislavenir.fr/>