



atexo

SOLUTIONS NUMÉRIQUES POUR ACTEURS PUBLICS

**ATEXO**

# **Guide utilisateur**

Guide utilisateur - Chatbot

29/12/2025

Version	
Chatbot	2025-00.00.01

# SOMMAIRE



Élément  
cliquable



Retour  
sommaire



Annexes



Vidéo  
en ligne

# SOMMAIRE



<b>1. Introduction</b>	<b>4</b>
1.1. Présentation générale	4
1.2. Accès au chatbot	4
<b>2. Fonctionnement global</b>	<b>6</b>
2.2. Fonctionnalités du haut de l'interface	7
2.3. Historique des échanges	8
<b>3. Parler à une intelligence artificielle : les bons réflexes pour bien commencer</b>	<b>9</b>
3.1. Quels sont les éléments à prendre en compte pour discuter avec une intelligence artificielle ?	9



Élément  
clicquable



Retour  
sommaire



Annexes



Vidéo  
en ligne

# 1. Introduction

## 1.1. Présentation générale

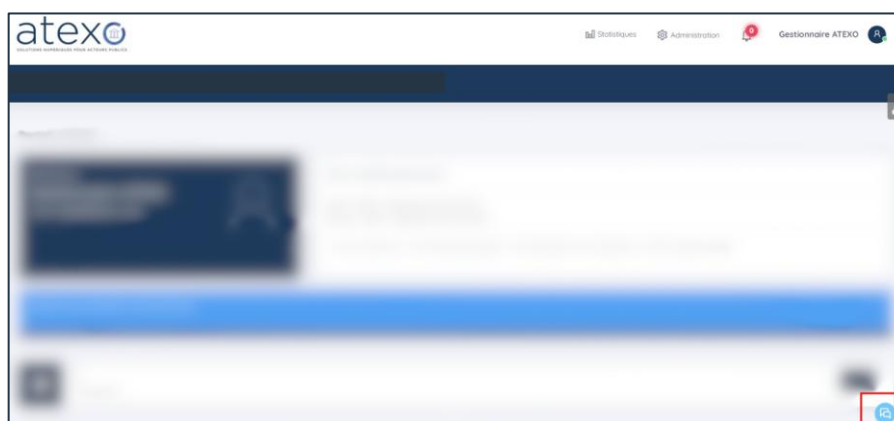
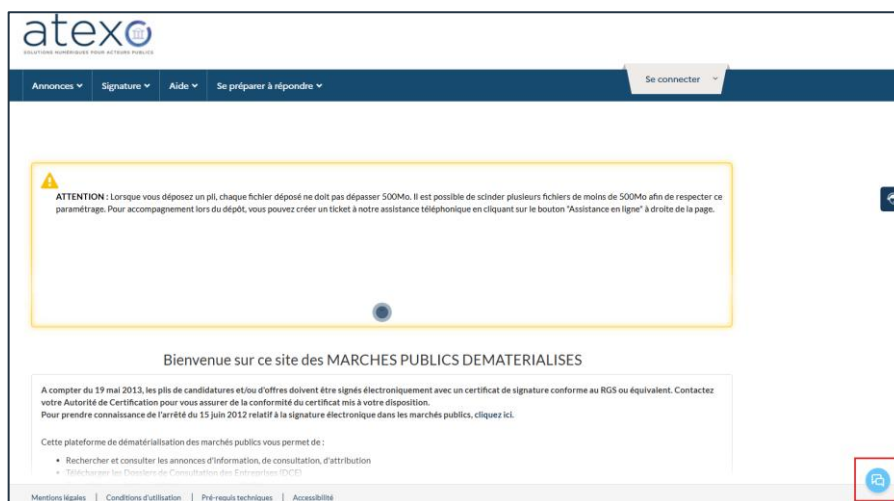
Afin d'enrichir les fonctionnalités des progiciels et de mieux répondre aux attentes des utilisateurs, de nombreuses mises à jour ont été déployées cette année. Cette dynamique d'amélioration a toutefois mis en lumière le besoin d'un accompagnement renforcé pour faciliter la prise en main des nouvelles fonctionnalités.

Pour cette raison, ATEXO a décidé de refondre la fonctionnalité d'**Assistance en ligne** en y intégrant un **chatbot IA** accessible à tous les utilisateurs de la plateforme (Agents et Entreprises). Ce chatbot offrira des réponses personnalisées en fonction des questions posées et constituera le premier point de contact pour toute demande d'aide.

Les utilisateurs pourront cependant toujours contacter directement l'assistance sans passer par le chatbot.

## 1.2. Accès au chatbot

En bas à droite de chaque écran où le bouton **Assistance en ligne** apparaît, le bouton pour ouvrir l'interface du chatbot sera accessible.





Au clic sur ce bouton, l'interface du chatbot s'ouvre comme suit :



Cette interface est constituée de 3 parties :

- Le haut de l'interface, regroupant les fonctionnalités détaillées dans la partie 2.1,
- Un Corps, où vous retrouverez les échanges que vous avez eu avec le chatbot,
- Le bas de l'interface, qui permettra à l'utilisateur de poser sa question au chatbot.

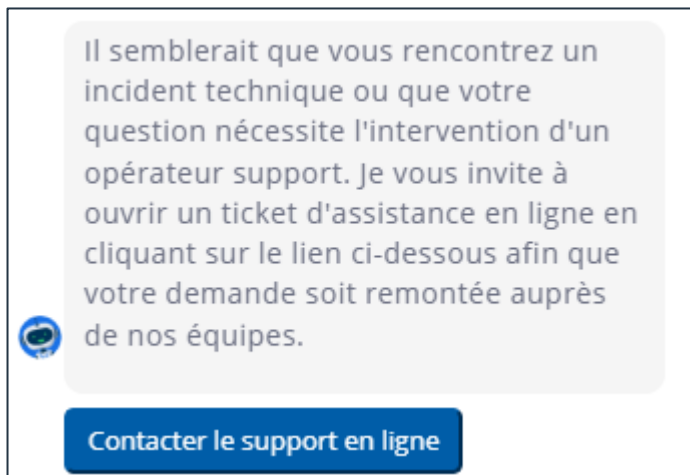


## 2. Fonctionnement global

Le chatbot constitue un nouveau point d'entrée des utilisateurs vers toute demande d'assistance en ligne. Il est donc capable de gérer tous types de demandes qu'il regroupe en 2 catégories distinctes :

**2.1.1.1. Les anomalies** Dans le cas d'une anomalie, le chatbot redirigera l'utilisateur vers la création d'un ticket UTAH pour qu'il puisse être pris en charge par un opérateur du support.

Le message suivant sera envoyé à l'utilisateur si le chatbot détecte qu'il s'agit d'une anomalie :

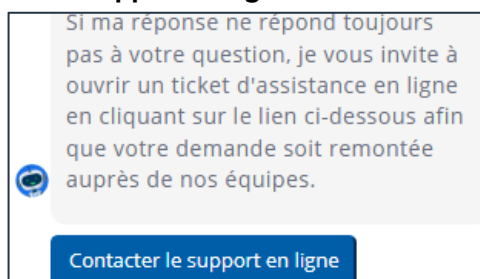


Au clic sur le bouton **Contacter le support en ligne**, l'utilisateur est redirigé dans un nouvel onglet du navigateur, sur la page de création d'un ticket UTAH.

La page de création d'un ticket UTAH est présentée. En haut à droite, il y a un champ "Numéro de suivi" et un bouton "Suivre ma demande". Le titre principal est "Votre demande". Un message d'information indique que pour mieux traiter la demande, il faut se connecter à partir de la page où le problème est survenu. Une section "Pour toute demande, veuillez renseigner le formulaire en ligne ci-dessous" explique que cela permet de récupérer des informations de connexion et d'orienter la demande. Elle mentionne également que le numéro d'appel est affiché après validation et que l'assistance téléphonique est joignable de 9h à 19h. Le formulaire comporte un champ "Rubrique" avec une liste déroulante "Choisir une catégorie". Ensuite, sous "Ma demande porte sur :", il y a trois groupes de boutons radio : "Un dysfonctionnement mineur" (sélectionné), "Un dysfonctionnement majeur" et "Un dysfonctionnement bloquant". Le deuxième groupe contient "Une suggestion d'amélioration" et "Une question ou une demande d'assistance". Ensuite, sous "Le problème est apparu :", il y a "Une fois seulement" (sélectionné), "Plusieurs fois (aléatoirement)" et "De façon systématique (réaction à une série d'actions particulières)". Enfin, il y a un champ "Message" avec une note : "(La description ne doit pas contenir de données personnelles.)".

**2.1.1.2. Les Questions** Dans le cas d'une question, l'utilisateur peut interagir avec le chatbot en posant des questions complètes ou sous la forme de mots clés.

Afin que celui-ci ne soit pas bloqué dans la résolution de sa demande, il lui sera également possible de contacter l'assistance en ligne via une réponse du chatbot. En effet, dès sa 2<sup>e</sup> itération avec l'utilisateur, le chatbot ajoutera systématiquement en suffixe de sa réponse le paragraphe suivant ainsi que le bouton **Contacter le support en ligne**.



Afin de construire sa réponse, le chatbot se base sur les différents guides utilisateurs disponibles sur la plateforme (cf bouton **Guides** – Paragraphe 2.1).

Dans cette version, les guides utilisateurs utilisés en source de données du chatbot sont les suivants :

- ☐ MPE – Agent
- ☐ MPE – Administrateur
- ☐ MPE – Entreprise
- ☐ Publicité
- ☐ Module Exécution / Composant Contrat
- ☐ Module Recensement, Programmation et Stratégie d'achat
- ☐ Module Envol

## 2.2. Fonctionnalités du haut de l'interface

Le haut de l'interface du chatbot est constituée de 4 boutons, chacun ayant une fonctionnalité différente :



**2.2.1.1. Agrandir / réduire** Un bouton **Agrandir**, qui permet d'agrandir l'interface du chatbot pour avoir une meilleure visibilité des échanges. Ce bouton **Agrandir** devient le bouton **Réduire** dans l'interface agrandie qui permet de revenir aux dimensions initiales de l'interface,



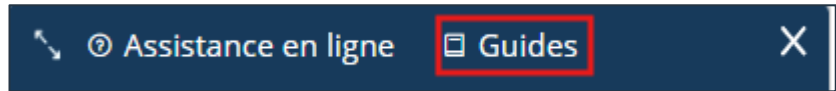
Interface agrandie du chatbot IA



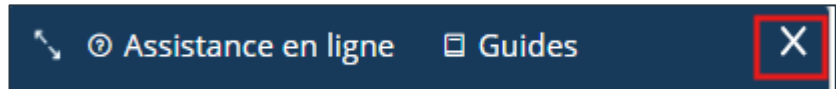
- 2.2.1.2. Assistance en ligne** Un bouton **Assistance en ligne** qui redirige vers la page **FAQ**. Il est toujours possible de créer un ticket UTAH via la FAQ,



- 2.2.1.3. Guides** Un bouton **Guides** qui redirige vers les guides utilisateurs téléchargeables depuis la plateforme,



- 2.2.1.4. Fermer** Un bouton **Fermer** qui permet de réduire l'interface.



## 2.3. Historique des échanges

L'historique des échanges que l'utilisateur a avec le chatbot est conservé directement dans l'onglet du navigateur qui est utilisé. Tant que cet onglet est ouvert, l'utilisateur peut retrouver facilement les conversations précédentes, relire les messages échangés ou poursuivre un échange.

Si l'utilisateur ferme l'onglet ou le navigateur, cet historique sera perdu. Une nouvelle session débutera lors de la prochaine utilisation.

## 3. Parler à une intelligence artificielle : les bons réflexes pour bien commencer

### 3.1. Quels sont les éléments à prendre en compte pour discuter avec une intelligence artificielle ?

---

#### Soyez clair et précis

Formulez votre question ou votre problème de manière concise et directe. Par exemple, au lieu de dire « J'ai un souci avec mon dossier », préférez « Comment modifier une information dans mon profil utilisateur ? ». Plus votre demande est précise, plus la réponse sera adaptée.

#### Évitez les données confidentielles

Ne partagez jamais de mots de passe, ou informations identifiables. L'intelligence artificielle n'a pas besoin de ces données pour vous aider.

#### Donnez un contexte utile, sans détails sensibles

Décrivez la situation ou l'objectif sans divulguer d'informations personnelles (noms, numéros, données confidentielles) ou des détails liés à une procédure en cours. Par exemple : « Je souhaite comprendre les étapes pour déclarer un incident, sans préciser le numéro de mon dossier. ». Bien que le chatbot ne sauvegarde aucune information, il n'a pas besoin de ces éléments dans votre question pour apporter une assistance.

#### Structurez votre message

Utilisez des phrases courtes et organisez vos idées par étapes si nécessaire. Par exemple :

- « 1. Je souhaite envoyer un courrier.
2. Quelle est la procédure ?
3. Quels sont les prérequis pour l'envoyer ? »

#### Relisez avant d'envoyer

Vérifiez que votre demande contient toutes les informations nécessaires pour que l'intelligence artificielle vous fournisse une réponse précise.

#### Utilisez les fonctionnalités d'aide

Le chatbot propose des options complémentaires (accès aux guides utilisateurs, à la FAQ), n'hésitez pas à consulter ces éléments. Cela peut accélérer la résolution de votre problème.

#### Demandez des clarifications si nécessaire

Si la réponse n'est pas claire, reformulez votre question ou demandez des exemples concrets : « Pouvez-vous m'expliquer cette étape avec un exemple générique ? »

#### Signalez les limites

Si le chatbot ne répond pas à votre attente, n'hésitez pas à ouvrir un ticket d'assistance en ligne pour discuter un opérateur support.



**+ de 200**

Grands comptes publics (Etats, régions...)



**+ de 100 000**

Consultations publiées en ligne



**+ de 40 MDS**

de flux d'achat par an



**+ de 50 000**

acheteurs publics

Des expertises métiers solides,  
combinées à un état d'esprit de  
créativité et de réactivité pour  
vous proposer des solutions  
adaptées à vos différents enjeux