

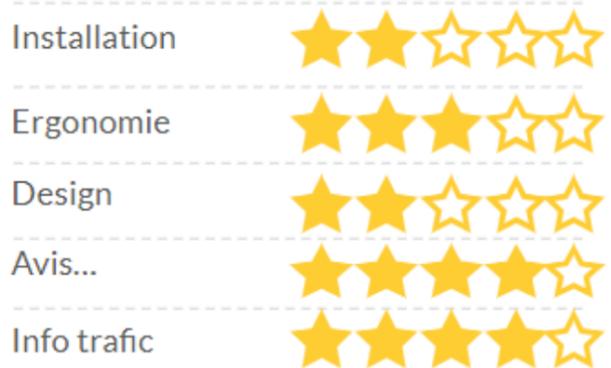
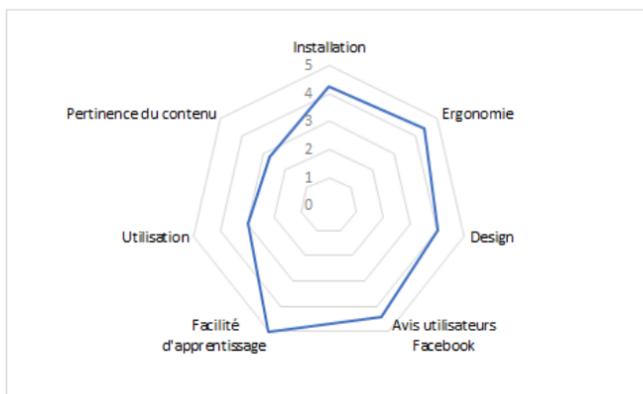
SYNTHÈSE TECHNIQUE DU PRODUIT

NOTE GLOBALE

CHATBOT RATP - RÉSUMÉ DU TEST

Chatbot facile à prendre en main et ergonomique.
Cependant, il faudrait faire évoluer le chatbot pour répondre à des questions ciblées sans avoir à dérouler toutes les questions préenregistrées.
Concernant la fonctionnalité "Service client", il faudrait que l'outil donne des réponses en direct pour certains sujet.
Le chatbot n'est pas adapté au besoin de recherche d'itinéraire : mieux vaut aller directement sur l'application RATP.

CRITÈRES TRANSVERSES



Points forts/faibles



- Facilité d'utilisation
- Une large gamme d'information disponible



- Manque de précision
- Fonctionnalité "préviens-moi" difficile d'utilisation

RECOMMANDATIONS/PISTES AMÉLIORATIONS



Affiner les fonctionnalités d'alertes et d'horaires :

- Donner la possibilité de créer des alertes par plage.
- Intégrer toutes les stations du réseau.
- Etendre la recherche d'alerte à d'autres réseaux.
- Proposer un choix de station lorsque celle-ci est mal orthographiée.



Enrichir la fonctionnalité de Recherche d'itinéraires :

- Rendre le chatbot plus intelligent et intuitif pour reconnaître les lieux / stations saisies par le voyageur.
- Ajouter les horaires de prochains passages sur les lignes
- Intégrer une carte interactive ou illustrée pour suivre l'itinéraire, ou à défaut, visualiser le trajet.
- Prendre en compte les perturbations dans les trajets proposés, ou au moins faire un lien pour en obtenir les informations.



Affiner les fonctionnalités Service Client

PRODUITS SIMILAIRES



LES AVIS DE NOS DIGITAL EXPLORERS

"Outil simple d'utilisation mais des évolutions doivent être réalisées en particulier concernant la fonctionnalité Recherche d'itinéraire." **SOLENE M.**

"J'aime la réactivité, l'ergonomie et la facilité d'utilisation, je n'aime pas le manque d'aboutissement des fonctionnalités." **MARIE-CLAUDE S.**

"Pratique pour une utilisation basique des fonctionnalités proposées. J'aurais aimé un chatbot capable de dialoguer avec sens." **MORGANE A.**