

Corrigé Activité P2C1



Structure

- **(Identité)** Tu es consultant support client spécialisé en e-commerce.
- **(Contexte)** Tu aides l'entreprise Velours Sport à choisir entre un chatbot généraliste et un assistant spécialisé connecté à ses données internes.
- **(Action)** Classe chacune des 8 tâches que je te fournis entre *assistant généraliste* ou *assistant spécialisé*, et justifie ton choix en une phrase. Puis ajoute 3 règles RGPD/sécurité et 2 garde-fous anti-biais pour l'usage quotidien.
- **(Tonalité)** Utilise un style professionnel, clair et synthétique, adapté à un dirigeant de TPE.
- **(Format)** Réponds avec un tableau (Tâche → Type d'assistant → Justification) suivi d'une liste à puces pour les règles et garde-fous.

Exemple de liste à intégrer dans le prompt :

- Suivi de commande
- FAQ retours
- Synthèse d'avis
- Rédaction d'e-mails SAV
- Recommandation produit
- RDV showroom
- Résumé article blog
- Traduction courte

Exemple de prompt :

« Tu es **consultant support client spécialisé en e-commerce**.

Tu aides actuellement l'**entreprise Velours Sport**, une TPE spécialisée dans la vente d'articles de sport, à choisir entre un **chatbot généraliste** et un **assistant spécialisé connecté à ses données internes**.

Voici **8 tâches** à analyser.

Pour chacune, **classe-la** dans l'une des deux catégories suivantes :

- Assistant **généraliste**
- Assistant **spécialisé**

Utilise un **tableau clair** pour présenter :

- La **tâche**
- Le **type d'assistant recommandé**
- Une **justification en une phrase**

Ensuite, propose :

- **3 règles RGPD ou de sécurité des données** à respecter pour un usage quotidien
- **2 garde-fous anti-biais** à appliquer lors de la conception ou l'utilisation de l'assistant

Style attendu : **professionnel, clair et synthétique**, adapté à un **dirigeant de TPE**.

Voici la liste des tâches à analyser :

- Suivi de commande
- FAQ retours
- Synthèse d'avis
- Rédaction d'e-mails SAV
- Recommandation produit
- RDV showroom
- Résumé article blog
- Traduction courte »

Résultat ChatGPT

Analyse des tâches

Tâche	Type d'assistant recommandé	Justification
Suivi de commande	Assistant spécialisé	Requiert l'accès aux données internes (numéros de commande, état de livraison, etc.).
FAQ retours	Assistant généraliste	Peut s'appuyer sur une base de réponses génériques et standardisées.
Synthèse d'avis	Assistant spécialisé	Nécessite d'analyser les avis clients spécifiques de l'entreprise.
Rédaction d'e-mails SAV	Assistant spécialisé	Doit intégrer le contexte client et historique de commandes.
Recommandation produit	Assistant spécialisé	Doit tenir compte de l'inventaire, du profil client, et des ventes passées.
RDV showroom	Assistant généraliste	Peut renvoyer vers un agenda partagé ou un formulaire de prise de rendez-vous.
Résumé article blog	Assistant généraliste	Se base sur des textes publics, sans besoin de données internes.

Traduction
courte

Assistant
généraliste

Tâche linguistique simple, ne dépend pas du contexte métier spécifique.

3 règles RGPD / sécurité des données à respecter

1. **Consentement explicite** : Toujours recueillir le consentement clair des utilisateurs avant de traiter leurs données personnelles via l'assistant.
2. **Minimisation des données** : Ne collecter et stocker que les données strictement nécessaires au traitement de la requête.
3. **Chiffrement des échanges** : S'assurer que toutes les communications entre l'utilisateur et l'assistant sont sécurisées par chiffrement (ex. HTTPS, TLS).

2 garde-fous anti-biais à appliquer

1. **Diversité des données d'entraînement** : Utiliser des exemples variés (profils, langages, contextes) pour éviter un apprentissage biaisé.
2. **Relecture humaine pour les cas sensibles** : En cas de réponse jugée délicate (litige SAV, plainte client), prévoir une validation manuelle avant envoi.