PAR OÙ COMMENCER AVEC L'IA · N° 6

Le tri et le routage des tickets IT

Un assistant de tri des tickets de support interne, introduit en deux étapes : il prépare d'abord le tri pour le technicien, puis oriente seul les demandes standards autorisées.

Étape 1 · le technicien décide, avec l'aide de l'IA

Étape 2 · l'IA oriente le standard, le support prend l'exception

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

POURQUOI COMMENCER ICI

Les quatre critères d'un bon premier workflow sont réunis

Répété souvent

Des centaines de tickets par mois, sur une trentaine de catégories.

Porteur clair

La direction IT, qui tient déjà le catalogue de services.

Livrable net

Un ticket bien classé, attribué, avec une piste de solution.

Irritant ressenti

Côté support comme côté collaborateurs.

Des règles et des articles écrits. L'assistant s'appuie sur un catalogue de services et une base de connaissances que l'entreprise possède déjà. Le risque ne disparaît pas. Il devient plus visible, mesurable et gouvernable lorsque les catégories, le périmètre et les règles de transmission sont définis.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

À UNE CONDITION

Un faible risque, dans un périmètre strict seulement

1. **Un catalogue de services écrit**
   catégories, priorités et équipes à jour.

2. **Aucun droit d'administration**
   ni action sur un compte confiée à l'IA.

3. **Mots de passe et accès standards**
   par les parcours sécurisés existants.

4. **Les incidents, cas de sécurité ou ambigus**
   transmis aux techniciens.

> Hors de ce périmètre, le cas n'est plus le même, et son niveau de risque non plus.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

LE WORKFLOW, TEL QU'IL SE FAIT AUJOURD'HUI

Six étapes, un tri manuel

Exemple Industrie SA · 900 collaborateurs · société fictive

1	**Ticket ouvert par le collaborateur** par portail, e-mail ou téléphone	
2	**Tri par le premier niveau** catégorie, priorité, équipe	● File d'attente commune saturée
3	**Recherche d'une solution** base de connaissances, anciens tickets	● Articles dispersés ou périmés
4	**Attribution à une équipe** postes, réseau, applications, accès	● Tickets réattribués plusieurs fois
5	**Traitement par le technicien** souvent une demande déjà vue	● La même solution réexpliquée
6	**Clôture et classement** réponse au collaborateur	● Catégories peu exploitables

≈ 1 500
tickets par mois

≈ 40 %
sont des demandes simples récurrentes

≈ 1 jour
avant la prise en charge

● point de friction · chiffres illustratifs

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

AVANT DE COMMENCER

Préparer le catalogue

Le travail commence par la clarification du catalogue de services : catégories, matrice de priorité, équipes responsables, articles de la base de connaissances. Chaque article a un propriétaire et une date de version ; les doublons et les articles périmés sont retirés. L'outil vient ensuite.

1
Catégories et matrice de priorité

2
Articles à jour, sans doublon

3
Un propriétaire par article

4
Une version datée

> **L'outil vient ensuite.**

ÉTAPE 1 · L'HUMAIN DANS LA BOUCLE

L'assistant prépare le tri, le technicien décide

Le ticket arrive
dans le même outil de support qu'aujourd'hui.

↓

L'assistant propose un tri
catégorie, priorité, équipe et article cité.

↓

Le technicien décide
il confirme, corrige ou réattribue.

↓

Chaque correction est notée
catégorie par catégorie.

Ce que l'étape produit : une mesure, catégorie par catégorie, de la justesse du tri proposé.

Durée indicative : 6 à 10 semaines.

ÉTAPE 2 · L'ASSISTANT ORIENTE LE STANDARD

Il oriente ou répond aux demandes standards, le support prend les exceptions

L'ASSISTANT ORIENTE OU RÉPOND LORSQUE

- La demande relève d'une catégorie autorisée
- Un article à jour ou un parcours sécurisé s'applique
- L'équipe et la priorité découlent des règles écrites

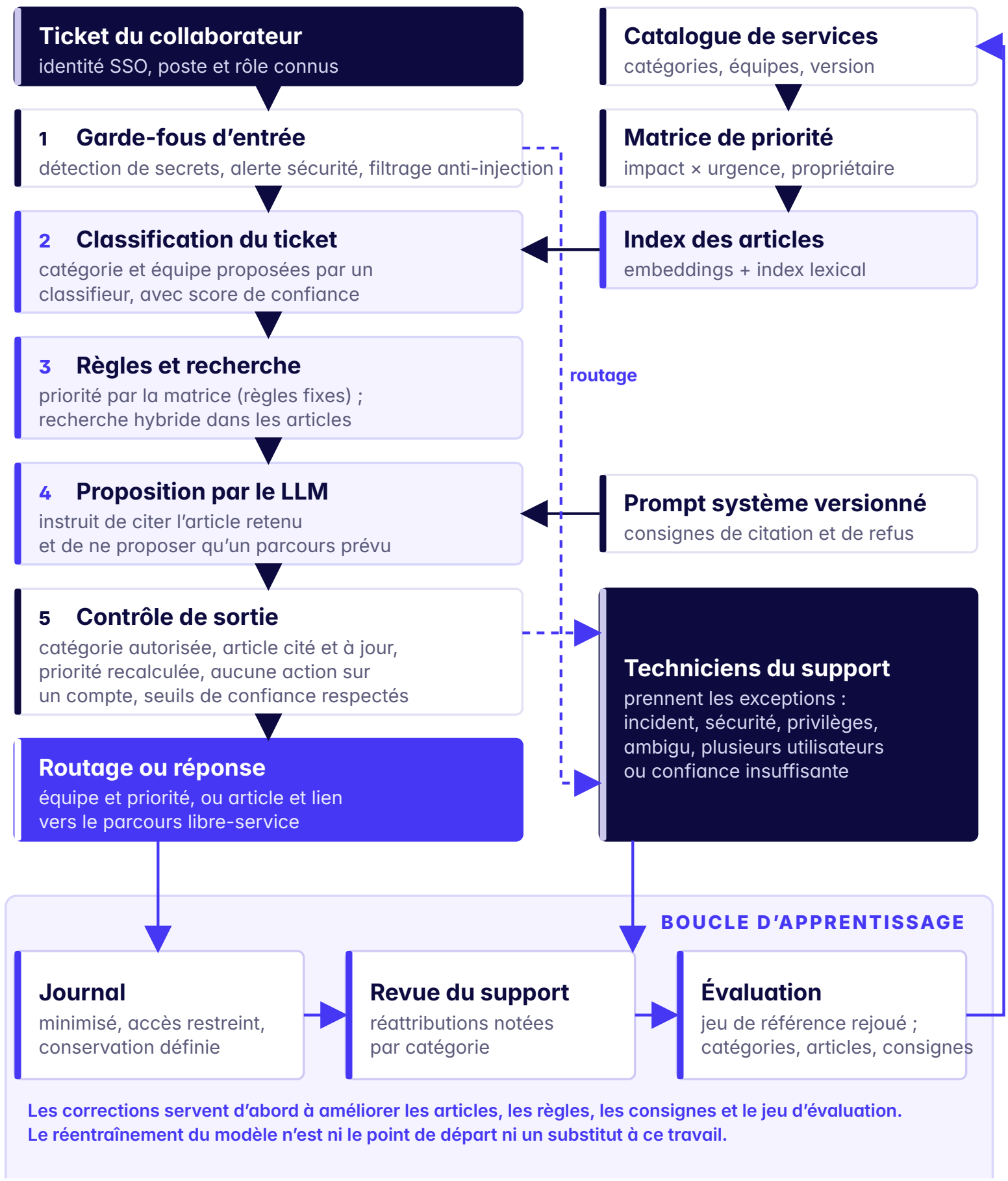
IL TRANSMET AU SUPPORT LORSQUE

- La demande est un incident, urgente ou ambiguë
- L'article est absent, contradictoire ou ancien
- Elle touche notamment la sécurité, un accès à privilèges, un poste critique ou plusieurs utilisateurs

> Chaque semaine, le support relit un échantillon de tickets orientés et tient les articles à jour.

ET TECHNIQUEMENT ? · CLASSIFICATION, RÈGLES, RECHERCHE

Architecture de référence : comment le dispositif reste contrôlé



Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

ET TECHNIQUEMENT ? · CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

Les contrôles nécessaires avant toute réponse autonome

1 **Évaluation**
Jeu de référence d'environ 300 tickets passés, minimisés, avec catégorie, équipe et priorité attendues. Métriques : justesse du tri, taux de réattribution, article cité correct, taux de détection et de bonne transmission des exceptions. Rejoué à chaque changement de modèle, de catalogue ou de consignes.

2 **Observabilité**
Chaque ticket traité journalisé : catégorie, priorité, article proposé, score de confiance, décision de routage. Les tickets pouvant contenir des données personnelles ou des secrets, le journal est minimisé, accessible aux seules personnes autorisées et conservé pour une durée définie.

3 **Identité et droits**
SSO (SAML ou OIDC). L'assistant n'a aucun droit d'administration : réinitialisations et accès passent par les parcours existants, MFA et approbations comprises.

4 **Données**
Hébergement et transferts de données vérifiés selon la solution retenue ; conditions contractuelles de non-utilisation des données pour l'entraînement ; chiffrement ; durée de conservation et accès au journal définis ; analyse nLPD documentée avant le lancement.

5 **Sécurité applicative**
Mesures contre l'injection de prompt dans les tickets ; pièces jointes analysées, le cas échéant, dans un environnement isolé. Quatre issues : proposer, orienter, répondre par un article ou transmettre ; aucune commande sur un système.

> Trois voies : le module d'IA de l'outil de support en place, une plateforme managée de classification et de recherche, ou un développement sur mesure (classifieur, moteur de règles, API de modèle). Le choix se fait après l'audit du catalogue, pas avant.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

PASSER DE L'ÉTAPE 1 À L'ÉTAPE 2

Une décision prise sur des observations, catégorie par catégorie

Le passage à l'étape 2 ne devrait pas être décidé à l'avance. Il dépend de ce que le support observe durant l'étape 1 : la justesse du tri proposé, les corrections nécessaires et la capacité du système à reconnaître les tickets qui sortent de son périmètre.

CE QUE LE SUPPORT OBSERVE

- Justesse du tri et de l'article cité
- Réattributions nécessaires, par catégorie
- Transmission correcte des exceptions
- Aucun incident significatif sur le périmètre testé
- Des articles à jour, chacun avec un propriétaire

> Les demandes d'imprimante peuvent passer à l'étape 2 pendant que les accès applicatifs restent à l'étape 1.

CE QUE L'ON CHERCHE, ET COMMENT ON LE MESURE

L'objectif n'est pas de remplacer les techniciens. Il est de réduire le délai de prise en charge des demandes simples, d'éviter que les mêmes tickets soient triés et réattribués à la main et de consacrer le temps du support aux incidents qui demandent du diagnostic et un jugement.

Délai de prise en charge d'une demande simple

≈ 1 jour
aujourd'hui
(illustratif)

→

quelques minutes
cible illustrative à l'étape 2

Suivi aussi : la part des demandes simples orientées ou renseignées sans intervention d'un technicien, **30 à 40 %** (cible illustrative)

Protection des données	nLPD : collaborateurs informés, données minimisées, hébergement et transferts clarifiés avant le lancement.
Gouvernance	La direction IT porte le résultat et relit chaque semaine un échantillon de tickets orientés.

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.

Dans cet exemple, l'IA ne remplace pas le diagnostic des techniciens.

Elle intervient d'abord là où une catégorie claire et un article à jour suffisent à orienter.

La question utile n'est donc pas : « Quel outil faut-il acheter ? »
Elle est : « Quel travail répété pouvons-nous faire assister, mesurer, puis déléguer de manière contrôlée ? »

> **Quel travail répétitif, dans votre entreprise, répond déjà à ces conditions ?**

Sergio Castagna Consulting.
sergiocastagna.com · info@sergiocastagna.com · Genève

Sergio Castagna Consulting est membre de l'OpenAI Partner Network et partenaire enregistré du Google Cloud Partner Network. Le choix d'un outil intervient après le choix du problème.