Le tri et le routage des tickets IT

Sergio Castagna Consulting.
Cas illustratif · Exemple Industrie SA · 900 collaborateurs · société fictive

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

≈ 1 500 tickets par mois · **≈ 40 %** sont des demandes simples récurrentes · **≈ 1 jour** avant la prise en charge (ordres de grandeur illustratifs)

● point de friction

ÉTAPE 1 — Ticket ouvert par le collaborateur →

ÉTAPE 2 — Tri par le premier niveau
- ● File d'attente commune saturée

→ **ÉTAPE 3** — Recherche d'une solution
- ● Articles dispersés ou périmés

→ **ÉTAPE 4** — Attribution à une équipe
- ● Tickets réattribués plusieurs fois

→ **ÉTAPE 5** — Traitement par le technicien
- ● La même solution réexpliquée

→ **ÉTAPE 6** — Clôture et classement
- ● Catégories peu exploitables

AVANT DE COMMENCER

Préparer le catalogue.
Clarifier catégories, matrice de priorité et équipes, retirer les articles périmés, attribuer un propriétaire à chaque article et dater sa version. L'outil vient ensuite.

ET TECHNIQUEMENT ?

Classification du ticket avec score de confiance, priorité calculée par une matrice de règles fixes, recherche hybride dans les articles, proposition par un LLM instruit de citer l'article retenu, garde-fous d'entrée et de sortie avec transmission aux techniciens. Aucune action sur un compte. Une boucle d'apprentissage relie le journal, la revue du support et le jeu d'évaluation. Schéma et contrôles en page 2.

ÉTAPE 1 L'HUMAIN DANS LA BOUCLE

L'assistant prépare le tri, le technicien décide

1. **Le ticket arrive** — dans le même outil de support qu'aujourd'hui.
2. **L'assistant propose un tri** — catégorie, priorité, équipe et article cité.
3. **Le technicien décide** — il confirme, corrige ou réattribue.
4. **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 PREND LE STANDARD

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

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

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.

POURQUOI ICI, ET À QUELLE CONDITION

Répété souvent · Porteur clair · Livrable net · Irritant ressenti

- **Un catalogue de services écrit** catégories, priorités et équipes à jour.
- **Aucun droit d'administration** ni action sur un compte confiée à l'IA.
- **Mots de passe et accès standards** par les parcours sécurisés existants.
- **Les incidents, cas de sécurité ou ambigus** transmis aux techniciens.

Le risque ne disparaît pas : il devient visible, mesurable et gouvernable.

PASSER DE L'ÉTAPE 1 À L'ÉTAPE 2

Décidé catégorie par catégorie, jamais à l'avance, sur ce que le support observe durant l'étape 1 :

- 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

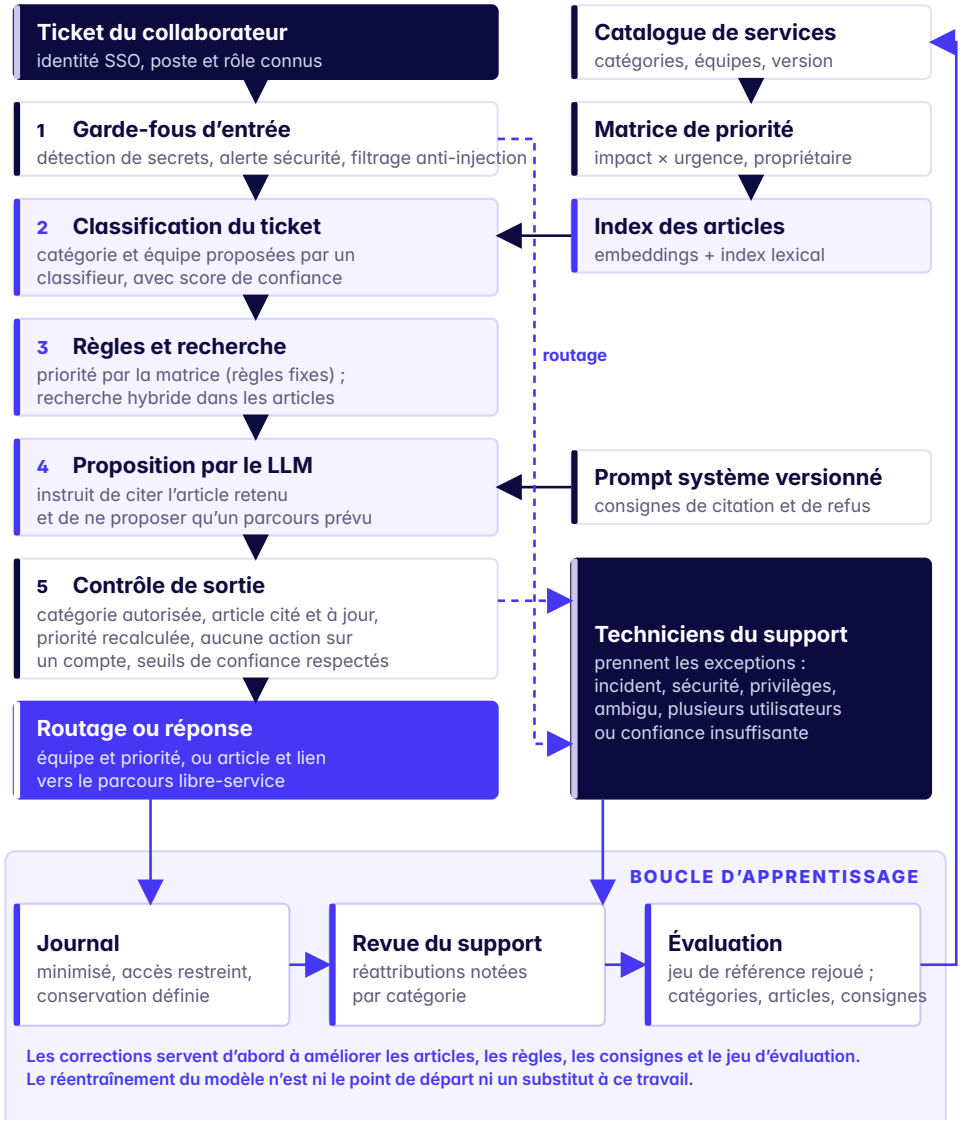
Non pas remplacer les techniciens, mais réduire le délai sur les demandes simples, éviter les tris refaits à la main et libérer du temps pour les incidents qui demandent un diagnostic.

Délai de prise en charge d'une demande simple

≈ 1 jour → quelques minutes

aujourd'hui (illustratif) → 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)

Architecture de référence : comment le dispositif reste contrôlé



CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

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 (rappel du routage). Rejoué à chaque changement de modèle, de catalogue ou de consignes.

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.

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.

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.

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 de mise en œuvre

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.