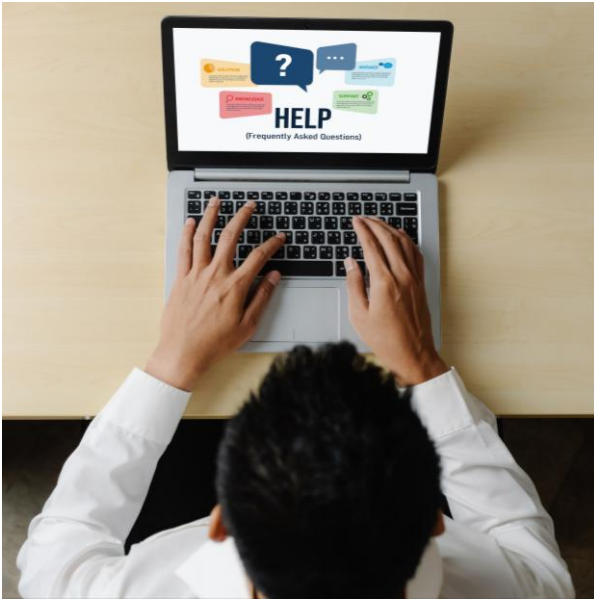




© Freepik

AUTOMATISER LE TRAITEMENT DES TICKETS SUPPORT POUR LES APPLICATIONS MÉTIER

#IA #ProcessusMétier #Automatisation #SupportUtilisateur #NLP

Shortways, spécialiste des assistants digitaux pour applications métiers, a sollicité CAPACITÉS pour développer un démonstrateur IA. Le rôle de nos ingénieurs ? Démontrer la faisabilité technique d'une solution de catégorisation et de pré-traitement des tickets envoyés au support informatique. Dans ce contexte, l'IA permettra à Shortways d'accélérer le traitement des demandes récurrentes, de réduire la charge des équipes support et d'améliorer la qualité de service.

TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU LANGAGE NATUREL (NLP) AU SERVICE DE LA CATÉGORISATION ET DU PRÉ-TRAITEMENT DES TICKETS IT

La multiplication des outils numériques entraîne une hausse des demandes de support, souvent répétitives, qui mobilisent fortement les équipes internes. Shortways développe une solution digitale qui aide les collaborateurs à mieux utiliser leurs applications métiers. L'entreprise souhaite explorer comment l'intelligence artificielle peut améliorer et automatiser une partie de ce processus.

Nos ingénieurs ont développé un démonstrateur (POC) capable de catégoriser automatiquement les tickets, grâce à un historique de tickets, et d'extraire les informations du ticket selon un template propre à cette catégorie. Ce template reprend uniquement les informations utiles au technicien, en éliminant les détails superflus.

L'objectif : simplifier la lecture des tickets, réduire le temps de traitement et permettre aux équipes support de se concentrer sur les

demandes les plus complexes.

La mission s'est déroulée en plusieurs étapes : analyse des données disponibles sur un périmètre défini, développement d'un agent personnalisé à partir d'un modèle génératif préexistant, création d'une interface simple pour en tester le fonctionnement, puis réflexion sur les conditions d'une future industrialisation (contraintes, organisation, structuration, etc.)

Ce démonstrateur, financé avec le soutien de l'EDIH DIVA, a permis à Shortways de valider la faisabilité du projet. Résultat : un premier pas vers l'intégration de l'IA dans leur solution, avec la perspective d'un support plus efficace et d'une meilleure satisfaction des utilisateurs.

Pour mener à bien ce projet, nos experts ont bénéficié de l'appui et des moyens techniques du Laboratoire des Sciences du Numérique de Nantes (LS2N). ■

Projet réalisé pour :



Expertise mise en œuvre :

• Data science et Intelligence artificielle

CAPACITÉS EN BREF

CAPACITÉS est la filiale d'ingénierie et de valorisation de la recherche de Nantes Université. Œuvrant dans le domaine de l'innovation, elle emploie une centaine de collaborateurs et réalise plus de 350 projets par an. CAPACITÉS travaille en lien direct avec les scientifiques des laboratoires de recherche pour proposer des prestations sur-mesure : conseil, expertise, recherche et développement.