



# **Think Tank – Do Tank**

## **sur l'IA Générative appliquée au domaine de l'Ingénierie Logicielle**

**3ème édition – Mercredi 28 janvier 2026**

**Groupe de Travail : Optimisation du support.**

# GT « Optimisation du support »

# Réunion Générale - 3ème édition



**Groupe de Travail : Optimisation du support.**

**Viet NGUYEN** : Référent Groupe Industrialisation des Développements



**15 minutes**

# 01

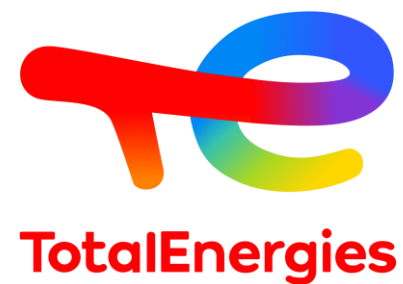
# Introduction

# Rappel des conclusions de début 2025 autour de « L'Optimisation du Support »

**Non**, l'IA ne révolutionnera pas immédiatement le monde du support.

Toutefois, en identifiant des **cas d'usage pertinents**, elle peut devenir un outil puissant pour **accélérer les tâches, optimiser les processus et résoudre les erreurs** efficacement.

## Les sociétés ayant participé au GT



# Introduction : les opportunités de l'IA Générative sur le support IT

Le modèle actuel de support IT repose majoritairement sur l'intervention humaine pour chaque étape du cycle de vie d'un ticket :

## 1 Création

L'utilisateur décrit son problème, souvent de manière imprécise.

## 2 Qualification & triage

Un agent de niveau 1 analyse le ticket, le catégorise, et l'assigne à la bonne équipe.

## 3 Diagnostic

Un expert analyse les logs, consulte la base de connaissances, et tente de reproduire l'incident.

## 4 Résolution

L'expert applique un correctif ou une solution de contournement.

## 5 Clôture

L'agent documente la solution et ferme le ticket.

**Ce processus est coûteux, lent, sujet aux erreurs humaines et peu scalable. L'IA Générative promet de réinventer chacune de ces étapes :**



**Réduire le volume de tickets humains**



**Accélérer le MTTR** (*Mean Time To Repair – Temps Moyen de Résolution*)



**Renforcer l'expérience développeur (DevEx)**



**Améliorer la qualité, la perception et la cohérence du support**



**Réduire les coûts de Run**

...

# 02

## Analyse des opportunités de l'IA Générationnelle sur le support IT

# Les personae bénéficiaires de l'intégration d'IA Générative au sein du support IT



**Utilisateur technique**  
(Développeurs, Data Scientists)



**Utilisateur final non technique**



**Technicien de support** (*Support N1*)

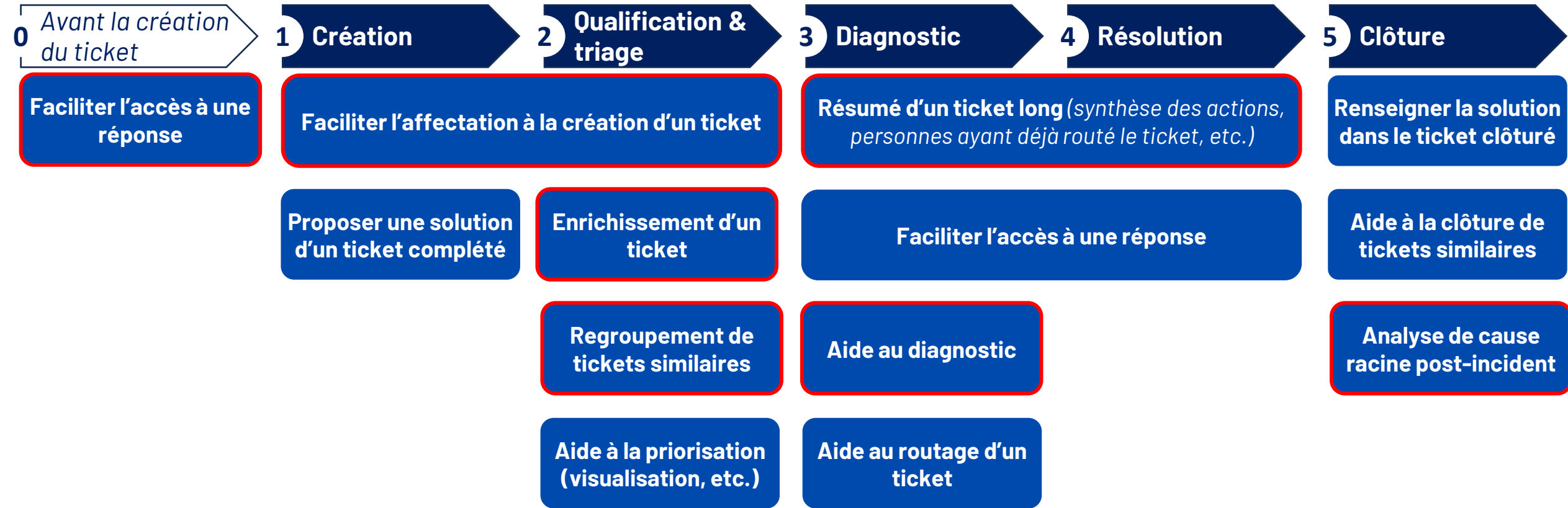


**Expert technique** (*Support N2/N3*)



**Responsable d'équipe IT**

# Des cas d'usage qui couvrent l'ensemble du cycle de vie du ticket



Gestion des connaissances : Capitalisation, et exploitation sur l'ensemble du cycle de vie du ticket



# REX sur les premiers cas d'usage déployés par les membres du GT



## Prérequis et facteurs clés de succès



Le besoin de mener au préalable un **chantier documentaire**



L'**intégration et/ou l'interfaçage des capacités d'IA** avec les applications de ticketing utilisées



La définition des **éléments de contexte métier** nécessaires à la réalisation des cas d'usage envisagés (ticket, positionnement du support, etc.)



## Défis à relever



Des **difficultés qui persistent** dans la gestion documentaire (images, « boucles », etc.)



Une **évaluation complexe des résultats** obtenus.



Les **spécificités de chaque contexte** (processus, personae, critères de succès, etc.) qui complexifient l'intégration de ces capacités.

# La mesure actuelle et future des gains associés à l'IA dans le support

## De premiers indicateurs mis en place



### FCR – Résolution au Premier Contact

Nombre de tickets qui sont directement résolus par le 1er groupe affecté



### MTTR – Temps Moyen de Résolution

Durée moyenne nécessaire à la résolution complète d'un incident



### Temps gagné à dire d'expert

Retours quantitatifs et qualitatifs sur les gains réalisés grâce aux IA déployées



### Satisfaction utilisateurs

NPS (Net Promoter Score), réalisation d'enquêtes post-interactions



Une mesure qui devrait s'enrichir, notamment à partir du « marquage » des tickets traités par IA



Taux de résolution automatisée des tickets



Taux d'erreurs dues à l'IA



Taux d'escalade vers un humain



Evolution du volume global d'incidents

# 03

## Paradigmes d'architecture associés au support augmenté

# Différentes alternatives, avec un niveau de complexité croissant

Complexité

1

**IA Intégrée à l'ITSM**  
(ServiceNow, Jira Service Management, etc.)

2

**LLM Centralisé avec Architecture RAG** (Retrieval-Augmented Generation)

3

**Système d'Agents Décentralisés** (Vision Agentique)

**Déploiement simple et intégration native**

**Maitrise, confidentialité et scalabilité**

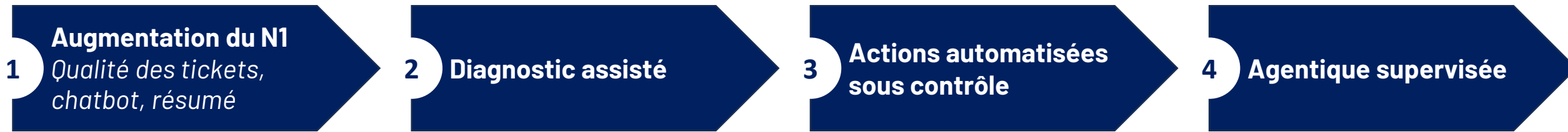
**Spécialisation, scalabilité et périmètre d'actions**

**Peu de maitrise, coûts importants et risques de dépendance**

**Complexe, et induit des coûts conséquents de développement et de maintenance**

**Très complexe et encore peu mature à ce stade (mais devrait être implémenté dès début 2026 !)**

# Une démarche type pour se projeter vers le support augmenté



# Contraintes et bonnes pratiques



## Sécurité et Conformité

Les **règlementations en vigueur** (IA Act, ISO 27001, RGPD, etc.) doivent être pris en compte quelle que soit l'architecture mise en œuvre. L'IA Act pose des **exigences de gouvernance de l'ensemble des outils d'IA d'une organisation**, et donc de ceux relatifs au support IT.



## Données sensibles

L'intégration de **données sensibles** augmente la complexité de ces architectures, et exige la **définition claire de politiques d'anonymisation des** données, ainsi que de conservation et d'effacement des logs.



## Adoption et accompagnement

**L'embarquement des équipes est critique** pour la réussite de ces nouveaux outils. Leur mise en œuvre doit par conséquent s'accompagner de formations et de communications ad-hoc et dans la durée, ainsi que d'actions d'accompagnement au changement pour garantir l'adhésion.



# 04

# Conclusion

# Conclusion

- 1** L'IA est un **accélérateur considérable de l'ensemble des activités du support IT**. Leur caractère autonome est cependant plus limité que sur d'autres thématiques (développement, design, etc.) : la **présence d'humains (*Human In The Loop*)** reste nécessaire.
- 2** Les **modèles d'architecture sur mesure restent complexes à déployer**, mais offrent une promesse de maîtrise des données, des modèles et des coûts afférents. L'**agentique** amplifie encore ces opportunités : de premiers déploiements au sein du GT sont attendus dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2026.
- 3** Les impacts en termes d'**évolution des pratiques** restent à approfondir, tout comme la **mesure systématique de la valeur** apportée par l'IA sur le support (taggage des tickets traités par IA, mesure d'indicateurs standards, etc.).