



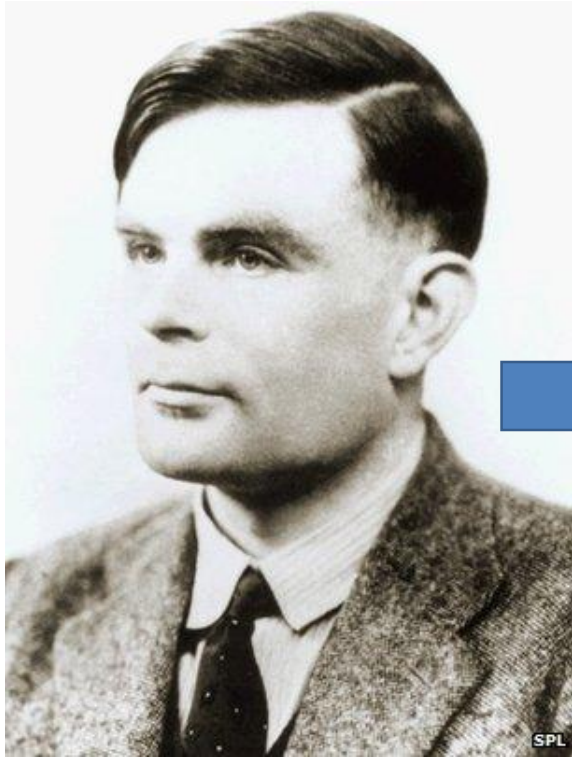
IA et ITSM :

Comment l'intelligence artificielle améliore le service de support informatique ?



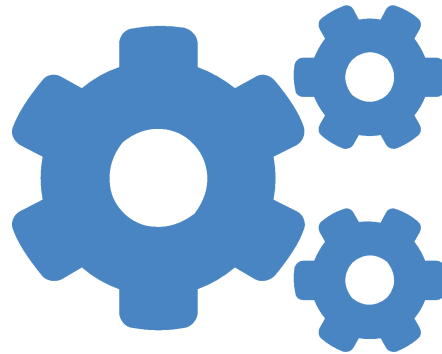
Alban COSTA
Cofondateur et CEO
alban@wikit.ai

Wikit





Une quantité de **données**
de plus en plus massive..



...avec des algorithmes
de plus en plus évolués...



... et une puissance de calcul
de plus en plus élevée
avec la scalabilité du **Cloud**

Automatisation de processus :

- *Reporting*
- *Exploitation*



Analyse prédictive :

- *Maintenance prédictive*
- *Comportement d'achats*

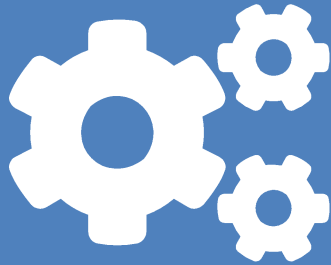
Traitement du langage :

- *Rédaction automatique*
- *Chatbot*

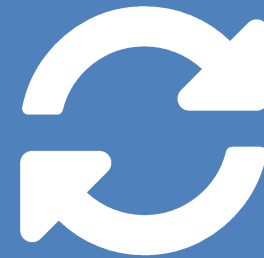
Traitement d'images :

- *Détection de défauts industriels*
- *Reconnaissance faciale*

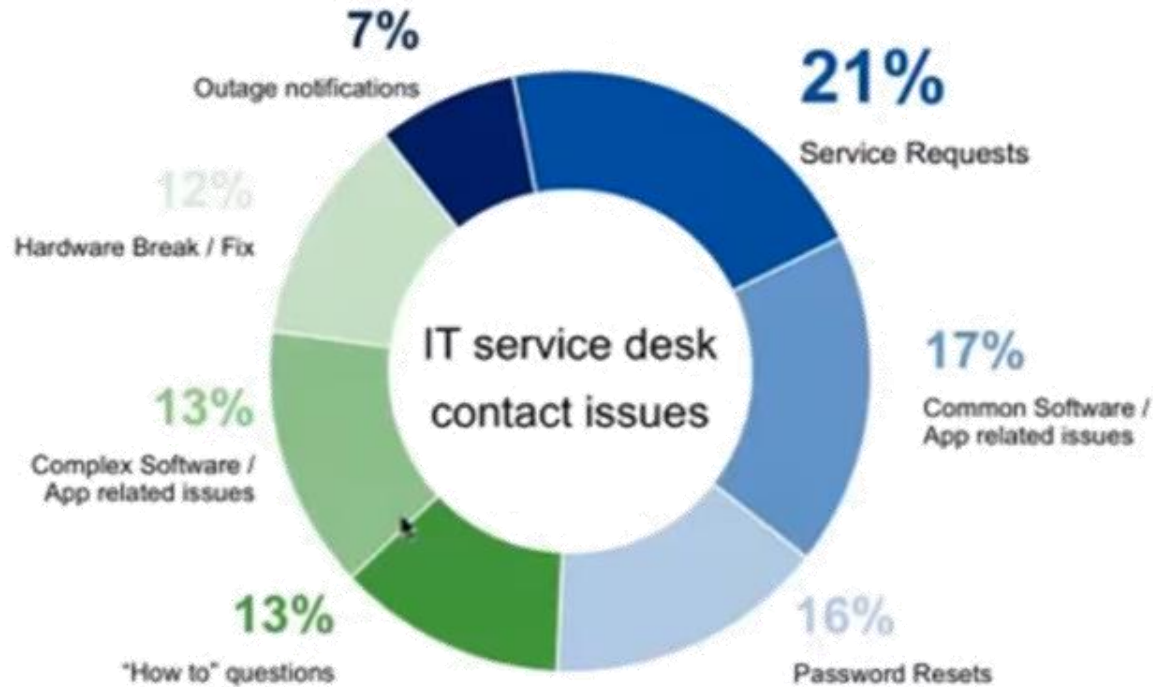
Robotic Process Automation (RPA)



Self-Help

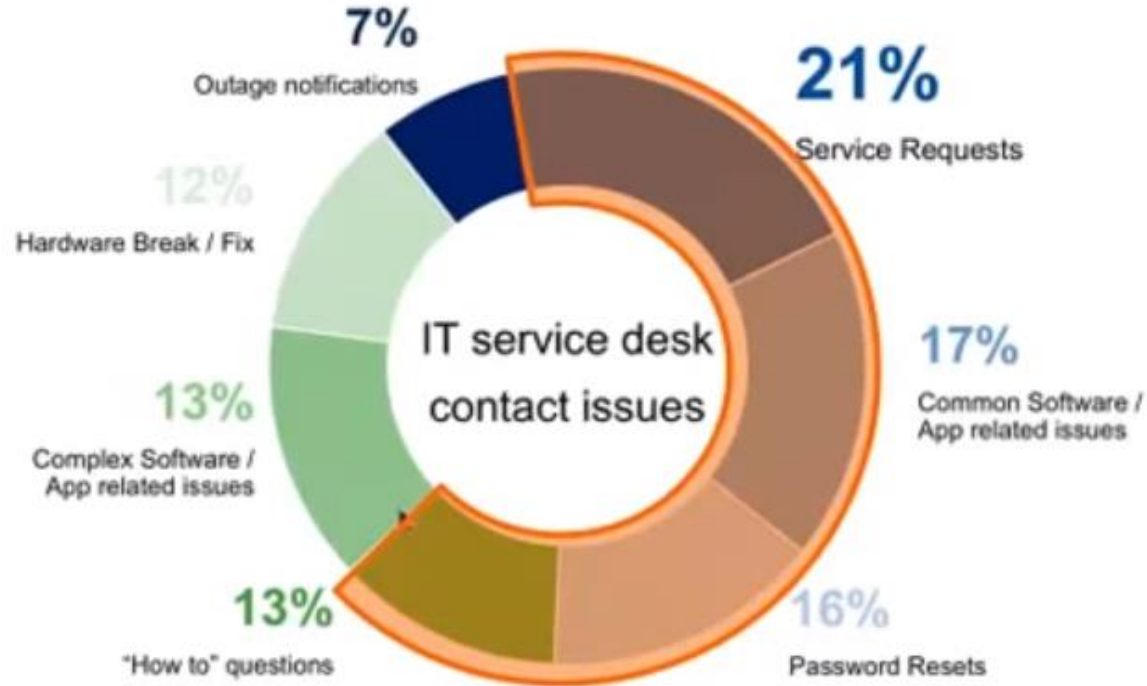


What percentage of the total IT service desk contacts does each of the following issues account for?
(averages shown)



Source: ITSM - Gartner Research (Data collected from 1,000+ IT service desks)
Q15: What percentage of the total contacts to the IT service desk does each of the following issues account for? Please provide your best estimate in whole percent values only. Total known to 100%.
Note: Didn't have to provide percentage for each issue.
© 2019 Gartner, Inc. All rights reserved.

What percentage of the total IT service desk contacts does each of the following issues account for?
(averages shown)



67%
des contacts peuvent être automatisés par des outils et procédures

Base: n=100 Gartner Research Client Members / Excludes "Don't know"
Q25: What percentage of the total contacts to the IT service desk does each of the following issues account for? Please provide your best estimate in whole numeric values only. Total to sum to 100%.
Note: Don't have to provide percentage for each issue



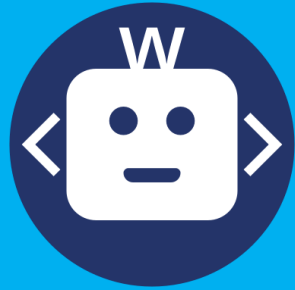
50 % des utilisateurs ne sont pas satisfaits de leur service de support



Les DSI cherchent des gisements d'économie



Le turnover est conséquent au sein des équipes de support Niveau 1.



Wikit, l'assistant intelligent
qui digitalise votre
support informatique

Chat avec Henri



Bonjour,

Je suis Henri, l'assistant virtuel du 3434.

Vous pouvez me solliciter pour toutes questions de support informatique.

J'ai la capacité de vous accompagner dans la résolution de vos incidents et de créer directement des tickets.

Henri

hello Henri !



admin d38



Comment puis-je vous aider ?

Henri à 14:57:46



Écrivez votre message...

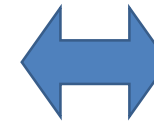
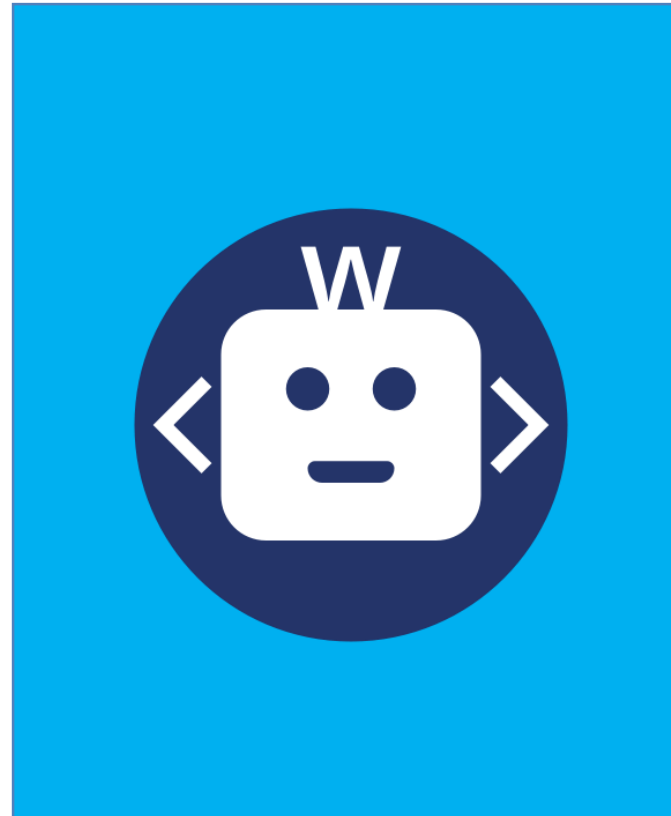
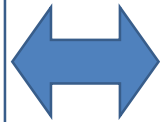


USER

INTERFACE

SOLUTION Wikit

SYSTÈME D'INFORMATION CLIENT



Utilisateurs



Direction Informatique

- **RÉSOLUTION EN AUTONOMIE**
- **DIMINUTION DES APPELS AU SERVICE DESK**
- **PLUS DE QUESTIONS LIÉES AUX USAGES**

- **NÉCESSITÉ DE METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION FORTE**

- **IMAGE INNOVANTE**
- **REPORTING OPTIMISÉ**
- **RÉDUCTION DE CHARGE SUR ÉQUIPE NIVEAU 0/1**

- **NÉCESSITÉ D'AVOIR UNE ORGANISATION DÉJÀ PROCESSÉE**



QUESTIONS ?



Alban COSTA
Cofondateur et CEO
alban@wikit.ai

Wikit