

Dix conseils pour intégrer l'IA à votre support informatique

Sommaire

page

L'opportunité de l'IA pour le support informatique	1
Les avantages de l'IA pour le support informatique	2
Exemples d'utilisation précoce de l'IA au sein du support informatique	2
Exemples concrets des avantages de l'IA pour le support informatique	3
10 conseils pour adopter l'intelligence artificielle.....	4
Étapes suivantes.....	6
À propos de l'auteur	6



Ce livre blanc présente en détail l'utilisation de l'intelligence artificielle au sein du support informatique et ce que vous devez mettre en place pour l'implanter dans votre entreprise.

Les centres d'assistance et autres équipes de support informatique sont constamment sous pression, notamment car l'approche « meilleur, plus rapide, moins cher » a supplanté le besoin historique d'accomplir plus avec moins de ressources. L'accent est aujourd'hui mis sur la vitesse, la création de valeur et l'amélioration de l'expérience des collaborateurs. Le futur du support informatique est également un sujet brûlant, notamment concernant l'intégration de fonctionnalités d'intelligence artificielle (IA) telles que les chatbots ou l'analyse prédictive.

Cependant, considérer l'intégration de l'IA au support informatique comme un sujet d'avenir est une erreur. Cet avenir est déjà là, ainsi que de nombreuses utilisations précoces de l'IA au sein du support informatique. C'est aussi dangereux. Tout d'abord, parce que les concurrents de votre entreprise utilisent peut-être déjà certaines fonctionnalités d'intelligence artificielle. Deuxièmement, parce que les équipes de gestion des services informatiques (ITSM) et de support informatique ont généralement besoin de beaucoup de temps pour prendre en main une nouvelle technologie, modifier des méthodes de travail bien ancrées et obtenir des résultats. Imaginez un cargo tournant lentement : il faut amorcer le virage bien avant qu'il ne se produise.

L'adoption de fonctionnalités d'IA est également inévitable. Comme l'automatisation, l'intelligence artificielle transgresse la règle commerciale traditionnelle « temps, qualité ou coût : choisissez-en deux », en apportant des améliorations à ces trois éléments. De plus, tout comme l'arrivée presque secrète de fonctionnalités d'IA dans notre vie personnelle, il en est de même concernant le support informatique : la technologie améliore les opérations et les résultats, en général de manière considérable.

Ce livre blanc présente en détail l'utilisation de l'intelligence artificielle au sein du support informatique et ce que vous devez mettre en place pour l'implanter dans votre entreprise.

L'opportunité de l'IA pour le support informatique

La plupart des équipes de support informatique sont actuellement confrontées à de nombreuses nouvelles problématiques, notamment :

- gestion de volumes de service et de support informatique plus élevés,
- plafonds budgétaires et coupes potentielles,
- accroissement des services informatiques, des technologies et de la complexité à gérer et prendre en charge,
- demande de changements plus rapides et de davantage d'innovation,
- attentes plus élevées des collaborateurs en matière de service et de support,
- difficultés de maîtrise des notions de base d'ITSM, telles que la mise en place efficace du libre-service et de la gestion des connaissances des collaborateurs,
- nécessité de comprendre et d'exploiter de grands ensembles de données,
- difficultés de recrutement de personnel qualifié.

Tous ces éléments empêchent les équipes de support informatique d'être « meilleures, plus rapides et moins chères ».

Pour maîtriser ces problématiques, de nouvelles méthodes de travail sont nécessaires. Il faut exploiter les fonctionnalités d'IA pour, d'une part, débarrasser le personnel de support informatique des tâches à haut volume et faible valeur qui accaparent son temps et réduisent sa valeur et, d'autre part, augmenter les connaissances et les compétences du personnel. Nous aborderons le sujet plus en détail dans la section sur les utilisations précoce.

Les avantages de l'IA pour le support informatique

Les principaux avantages de l'IA pour le support informatique sont proches de ceux de l'automatisation. L'association de ces deux éléments offre des avantages encore plus importants. En voici quelques exemples :

- vitesse accrue de l'exécution des tâches, des activités et des processus de travail,
- réduction des coûts d'exploitation grâce à l'optimisation de l'utilisation de la main-d'oeuvre,
- réduction des erreurs humaines et de leur impact (retards et coûts de reprise par exemple),
- amélioration des résultats grâce à un fonctionnement cohérent et rapide,
- amélioration de l'expérience des collaborateurs,
- fourniture d'opérations 24h/24, 7j/7, actuellement limitée par des problèmes budgétaires ou de recrutement.

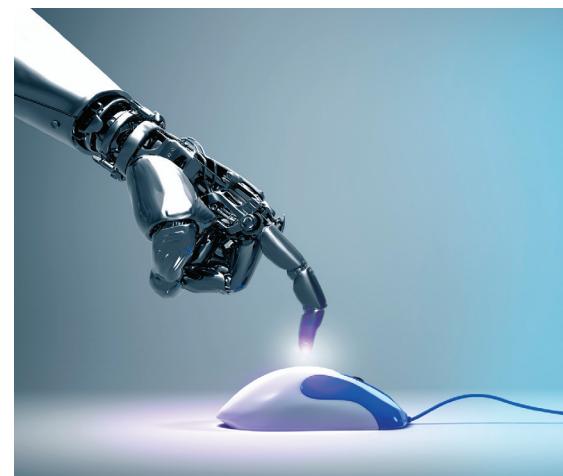
Des exemples concrets plus spécifiques sont présentés plus bas.

Les avantages génériques de l'IA pour le support informatique sont proches de ceux de l'automatisation. L'association de ces deux éléments offre des avantages encore plus importants.

Exemples d'utilisation précoce de l'IA au sein du support informatique

L'utilisation de fonctionnalités d'IA dans des situations de service et de support reste un domaine en cours de développement. Cependant, un certain nombre de cas d'utilisation gagnent déjà du terrain.

- **Informations et notifications intelligentes** : avertissement proactif des collaborateurs concernant les problèmes susceptibles de les affecter et les résolutions connues à appliquer.
- **Chatbots** : une fonctionnalité de premier contact automatisé d'assistance 24h/24, 7j/7 qui permet de traiter les problèmes et demandes simples.
- **Agents virtuels** : l'IA augmente les connaissances et les capacités des analystes de centre d'assistance et les rend plus performants et productifs.
- **Tickets intelligents** : les collaborateurs soumettent des tickets de la même façon qu'ils rédigent un tweet. L'IA les analyse et propose une solution.
- **Traitements intelligents des tickets** : automatisation de la catégorisation, de la hiérarchisation, de l'assignation et potentiellement du traitement des incidents et des demandes en fonction de données et modèles historiques.
- **Gestion intelligente des connaissances** : recherche et recommandations intelligentes, e-mails de réponse automatique intelligents proposant les solutions les plus probables, identification des lacunes en matière de connaissances et création automatisée d'articles de connaissances.



Les clients d'OpenText™ bénéficient déjà de l'intégration de l'IA pour leurs équipes de support informatique.

- **Prise de décision et identification des tendances assistées par IA** : des sujets sensibles à la gestion des problèmes, en passant par la planification de la demande et l'optimisation du personnel.
- **AIOps** : gestion d'événements par intelligence artificielle qui identifie les éléments importants dans la masse et prend des mesures appropriées. Permet également l'identification prédictive des problèmes et le traitement automatisé.

Exemples concrets des avantages de l'IA pour le support informatique

Les clients d'OpenText™ bénéficient déjà de l'intégration de l'IA pour leurs équipes de support informatique. Quatre exemples de réussites de clients ayant adopté des fonctionnalités de service et de support avec IA sont présentés ci-dessous.

	Entreprise scientifique	Banque de la zone EMEA
Le défi	Créer un portail de services pour capter les demandes informatiques et autres demandes afin d'améliorer l'expérience utilisateur et l'efficacité du service	Assurer le support d'une nouvelle plate-forme bancaire principale avec 270 systèmes indépendants
Objectif	Prestation de service plus efficace et transparente	Réponses plus rapides grâce à l'automatisation intelligente du centre d'assistance
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de réponse de 50 %, contre 10 % auparavant ■ Avis positif des utilisateurs et utilisation enthousiaste ■ L'analyse des sujets d'actualité permet de hiérarchiser les activités suivantes ■ La consultation de milliers d'articles de connaissances assure un libre-service étendu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accélération des interventions grâce à l'assignation automatique des tickets ■ Gestion rapide et précise des tickets ■ Traitement des tickets en libre-service ■ Réduction des délais de réponse
	Prestataire de services de santé	Université
Le défi	Augmentation constante du nombre d'incidents, entraînant une gestion des problèmes réactive trop lente	Problème de sous-effectif important sur le centre d'assistance, avec 8 analystes prenant en charge 150 000 utilisateurs
Objectif	Accélérer la gestion des incidents	Un centre d'assistance intelligent
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exécution 50 % plus rapide des demandes en libre-service ■ Réduction de 10 % de la durée des appels téléphoniques au centre d'assistance ■ Augmentation de 25 % de la disponibilité des ressources du centre d'assistance 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réduction de 60 % du temps de capture des interactions ■ 970 heures-personnes économisées par an sur le centre d'assistance ■ Utilisateurs satisfaits par la qualité supérieure du service

10 conseils pour adopter l'intelligence artificielle

Nous espérons que les avantages et exemples d'utilisation de l'IA présentés jusqu'ici ont attiré votre attention. Si c'est le cas, quelles sont les prochaines étapes pour vous et votre entreprise ? Pour vous aider, voici dix conseils pour lancer l'adoption de l'IA dans votre entreprise. Leur application dépasse le cadre du support et de l'entreprise informatique.

1. Définissez le plus tôt possible les attentes de vos collaborateurs concernant l'IA.

Vos collègues impatients de voir l'IA intégrée aux pratiques de l'entreprise doivent comprendre ses possibles applications actuelles et leur évolution au fil du temps. Vous devez communiquer dès que possible avec les collaborateurs intéressés, voire préoccupés, par l'impact de l'introduction de l'IA sur leur poste et leur activité, particulièrement parce que l'IA remplace aujourd'hui des tâches du support informatique et non des rôles. Insistez sur les changements à venir, de l'évolution possible des rôles et compétences aux futures opportunités du personnel informatique, qui débarrassé des tâches monotones, pourra assumer un travail plus stimulant.

2. Connaissez la position actuelle du secteur du support informatique en termes d'adoption de l'IA.

En examinant les statistiques relatives à l'utilisation de l'IA dans le domaine du support informatique, il est nécessaire de comprendre que l'aspiration et la capacité d'une entreprise à adopter l'IA dépendent d'une multitude de facteurs tels que sa taille, son secteur d'activité ou encore ses régions d'exploitation. Par conséquent, différentes enquêtes avec différentes catégories de population ne manqueront pas de fournir des points de vue divergents sur le niveau d'adoption de l'IA au sein du secteur du support informatique. Dans cette optique, des niveaux indicatifs d'adoption de l'IA dans le domaine du support informatique sont présentés dans le rapport « A View from the Frontline » de Service Desk Institute (SDI) de juin 2019 :

Votre entreprise recherche-t-elle à mettre en oeuvre des technologies d'intelligence artificielle ou d'apprentissage automatique ?

Votre entreprise recherche-t-elle à mettre en oeuvre des technologies d'intelligence artificielle ou d'apprentissage automatique ?

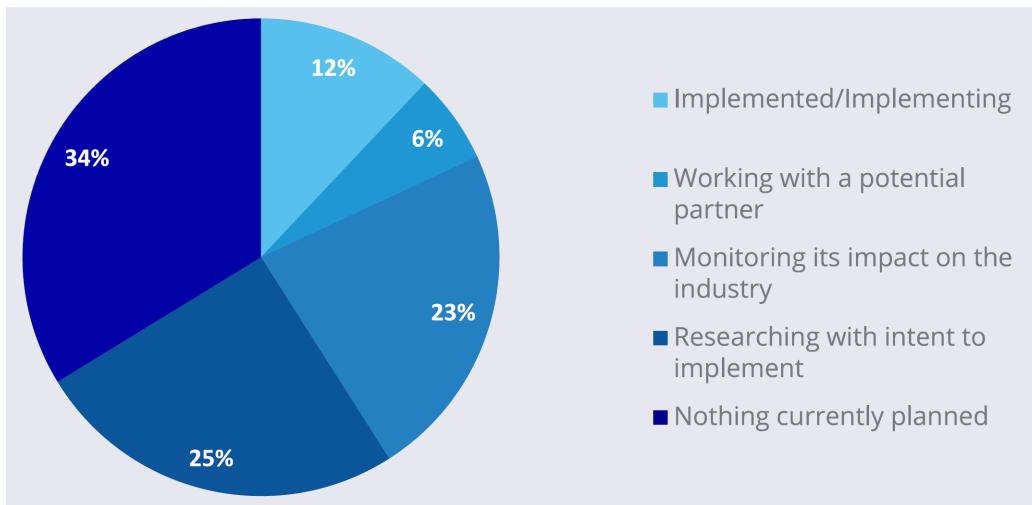


Figure 1. Source : SDI, « A View from the Frontline » (2019)

Un élément clé à retenir ici est que l'adoption de l'IA est une initiative humaine et pas seulement une mise en oeuvre technologique, car elle change les méthodes de travail traditionnelles. Par conséquent, les outils et techniques de gestion du changement organisationnel sont essentiels et permettent de s'assurer que les collaborateurs adhèrent à l'IA, car ils comprennent les changements à venir et leurs facteurs,

- 3. Déterminez l'investissement nécessaire à la réussite de l'adoption de l'IA.** Ici, il est conseillé de parler avec des collègues d'autres entreprises, ou même de la vôtre, pour évaluer les efforts et les coûts impliqués dans la préparation d'une fonctionnalité d'intelligence artificielle. Plus important encore, avec l'IA, il ne s'agit pas de simplement mettre en place la technologie pour découvrir qu'elle répond à tous les besoins de votre entreprise. Au minimum, il faut l'orienter vers les éléments qui en ont besoin et passer beaucoup de temps à apprendre à l'utiliser.
- 4. Assurez-vous que vous avez tiré les leçons des précédentes adoptions « ratées » de technologies.** Un bon exemple est la technologie du libre-service informatique : environ 80 % des entreprises l'ont mise en oeuvre, mais beaucoup d'entre elles ont encore du mal à la faire adopter à leurs collaborateurs. En effet, une recherche de SDI du milieu de l'année 2017 révèle que moins de 12 % des entreprises ont bénéficié des avantages et du retour sur investissement attendus lors de leurs investissements dans le libre-service informatique. Un élément clé à retenir ici est que l'adoption de l'IA est une initiative humaine et pas seulement une mise en oeuvre technologique, car elle change les méthodes de travail traditionnelles. Par conséquent, les outils et techniques de gestion du changement organisationnel sont essentiels et permettent de s'assurer que les collaborateurs adhèrent à l'IA, car ils comprennent les changements à venir et leurs facteurs, ainsi que les avantages qu'ils peuvent en tirer.
- 5. Réfléchissez aux fonctionnalités d'IA du point de vue de l'utilisateur.** Comme pour tout autre service d'entreprise ou fonctionnalité technologique, les attentes des collaborateurs sont influencées par leur expérience en tant que consommateurs. Par conséquent, la réussite de vos fonctionnalités d'IA de service et de support dépendra souvent de l'opinion de vos collaborateurs, qui doivent considérer ces fonctionnalités comme adaptées à leurs besoins. En proposant des fonctionnalités considérées comme inférieures par rapport à des équivalents B2C (Business-to-Consumer), il est difficile d'atteindre un niveau suffisant d'adoption de la part des collaborateurs et de bénéficier des avantages escomptés.
- 6. Investissez dans la qualité de vos données et connaissances.** Évaluez le statu quo pour comprendre ce dont vous disposez et ce qu'il vous manque, ainsi que le niveau de qualité à votre disposition. Vous aurez probablement besoin d'un projet d'assainissement de la qualité, puis d'un investissement supplémentaire pour vous assurer que vous disposez de tout ce dont vous avez besoin pour réussir. De plus, ne sous-estimez pas l'importance de la gestion des connaissances dans la réussite de l'IA : il s'agit d'un moteur essentiel de l'apprentissage automatique.
- 7. Examinez les opportunités d'IA et d'automatisation pour le front-end et le back-end.** Là encore, prenez comme exemple le libre-service informatique. Les premiers à adopter cette technologie ont créé un front-end d'apparence similaire à Amazon.com, mais ont négligé l'ajout de fonctionnalités automatisées de back-end pour l'exécution. Ils ont ainsi manqué une opportunité majeure d'accélération du service et de réduction des coûts. En termes de génération automatique de tickets, l'utilisation de l'IA et de l'automatisation au niveau du back-end contribue de manière significative à l'adage « meilleur, plus rapide, moins cher ».
- 8. Allez au-delà des feuilles de route et fonctionnalités d'IA proposées par vos fournisseurs.** Qu'il s'agisse de fournisseurs existants ou potentiels, il est important de comprendre ce que leurs clients accomplissent à l'aide de l'IA. Parlez avec autant de clients que possible pour comprendre les aspects positifs et négatifs. Déterminez également le niveau de ressources et de coûts demandé par les fonctionnalités initiales puis améliorées.



9. Ne vous contentez pas de remplacer les pratiques manuelles existantes par la technologie.

Au cours des 30 dernières années, les entreprises informatiques ont souvent remplacé les processus manuels intensifs par la technologie. Cependant, avec l'intelligence artificielle, vous devez dépasser cette pratique en recherchant des opportunités irréalisables auparavant. Par exemple, le traitement du langage naturel (NLP) peut être utilisé pour écouter les appels au centre d'assistance et identifier les détails pertinents du ticket afin de proposer de manière proactive des connaissances et recommandations à l'analyste du centre d'assistance pour qu'il les partage. Il peut ainsi se concentrer sur l'expérience utilisateur plutôt que sur son clavier.

10. Commencez dès maintenant. Lancez-vous, même si vous n'avez pas de plan ou de budget concernant l'IA avant l'année prochaine. Souvenez-vous du cargo et de son lent virage mentionnés dans l'introduction. L'adoption de l'IA, ne serait-ce que du point de vue du choix de la technologie, prendra probablement plus de temps à votre entreprise qu'elle ne le souhaite (et n'en a besoin). Au minimum, commencez dès à présent votre réflexion et vos recherches liées à l'IA afin de vous préparer à l'inévitable lorsque votre entreprise s'engagera à tirer parti des avantages et du retour sur investissement de l'intégration de l'IA au support informatique.

Étapes suivantes

Ce livre blanc vous a fourni des informations essentielles sur les éléments suivants :

- opportunité de l'IA pour le support informatique,
- exemples de cas d'utilisation précoce de l'IA au sein du support informatique et exemples concrets de réussite,
- ce que vous et votre équipe de support informatique devez faire pour commencer à intégrer l'intelligence artificielle à votre entreprise ou au moins vous y préparer.

Si vous souhaitez en savoir plus sur OpenText™ SMAX, la solution d'OpenText de gestion de services basée sur l'apprentissage automatique, et comment celle-ci peut aider votre entreprise de support informatique, le site www.microfocus.com/itsm est un bon point de départ.

À propos de l'auteur

Stephen Mann est Principal and Content Director au sein de la société d'analystes de l'industrie dédiée aux solutions ITSM : ITSM.tools. Il est également créateur de contenu marketing dédié à la gestion des services informatiques, informaticien indépendant, blogueur et écrivain, et il intervient sur les défis et les opportunités pour les professionnels de la gestion des services informatiques.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur

 www.linkedin.com/showcase/micro-focus-software/

 <https://twitter.com/MicroFocusITOPs>

www.microfocus.com/opentext

