



## **Triage efficace avec l'IA pour les questions citoyennes**

Ralph Schroll, 09 novembre 2023



# Qui suis-je ?

## Ralph Schroll

- **Rôle** : Product Owner des équipes spécialisées Workplace et Software (WOS) ainsi que RoBIT NextGen
- **Mission principale (WOS)** :
  - Assistance de deuxième niveau pour la bureautique et les logiciels
  - Surveillance proactive de nos ordinateurs
  - Traitement systématique des incidents pour la gestion des problèmes
- **Mission principale (RoBIT NextGen)** :
  - Développement d'un chatbot IA avancé pour le support informatique.
  - Objectif : augmenter l'efficacité, la satisfaction des clients et alléger la charge de travail du support.
  - Utilisation de technologies avancées telles que l'IA, l'apprentissage automatique et les assistants vocaux
- **Groupe cible** : Environ 40.000 employés fédéraux
- **Technologie** : Microsoft Azure Cloud avec services cognitifs



# De quoi s'agit-il donc aujourd'hui ?

*"L'utilité pour les cantons et les communes ainsi que s'en sortir de la jungle des informations des autorités doivent être au premier plan".*

## Contexte

- Le défi : un volume croissant de demandes dans différents domaines
- Le support informatique ainsi que les services aux citoyens s'attaquent à des problèmes similaires

## Objectifs de la discussion de ce jour

- Identifier les problèmes communs
- Présenter les solutions proposées dans le cadre du support informatique
- Aborder les réflexions pour les services aux citoyens

## En quoi est-ce pertinent ?

- L'importance d'une communication efficace et efficiente avec les citoyens
- La nécessité de faire plus avec des ressources limitées
- Le rôle de la numérisation et de l'automatisation dans le monde d'aujourd'hui t



# Solutions support informatique : destination RoBIT

## Le défi :

- Volume croissant de demandes
- Demandes diverses avec différents degrés d'urgence
- Ressources limitées, exigence d'efficacité

## Pourquoi RoBIT ?

- Automatisation & efficacité
- Disponibilité 24/7
- Support multilingue
- Allègement de la charge de travail de l'organisation du support informatique

## Principes de base du développement du RoBIT

- Planification et architecture : la clé du succès
- Implication du personnel de support : les vrais experts en conception
- Maintenabilité et évolutivité : se préparer aux besoins futurs



# RoBIT en action

## Qu'est RoBIT ?

- Un chatbot spécialement conçu pour le support informatique
- Conçu pour traiter efficacement les demandes de support
- Disponible 24h/24 et 7j/7, multilingue et en apprentissage continu

## Principales fonctionnalités de RoBIT

- Interaction : utilisation de technologies innovantes comme l'IA et le Machine Learning
- Réponses automatisées aux questions fréquemment posées
- Offre d'auto-assistance et proposition de solutions directement aux utilisateurs
- Triage des demandes d'assistance et acheminement vers le support approprié pour les clarifier ou résoudre les problèmes.



# Les défis

## **Protection des données et des informations**

- Protection des données personnelles contre tout accès non autorisé

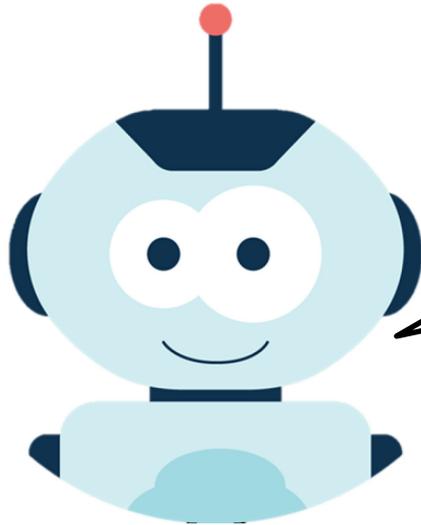
## **Assurer l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données**

- Perte de données : risque de perte d'informations importantes
- Fuite de données : publication ou divulgation involontaire de données sensibles
- Sécurité lors de la transmission des données : Risque d'interception ou d'utilisation abusive pendant la transmission

*"Le choix de la solution (cloud) doit être prudent, réfléchi et conforme à la législation en vigueur".*



# Démo



Je vais prendre le  
relais et vous  
montrer ce que j'ai  
dans le ventre



# Réflexion : l'IA dans le triage des affaires citoyennes

## Défis identifiés :

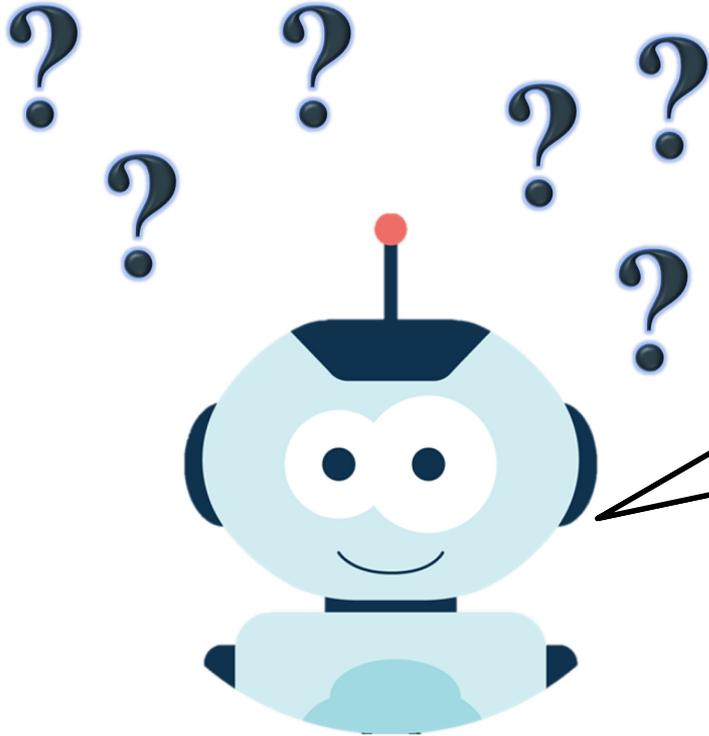
- ✓ Volume important de demandes
- ✓ Demandes et urgences diverses
- ✓ Exigences en matière de multilinguisme

## Enseignements tirés du support informatique avec RoBIT :

- ✓ Le grand potentiel de l'IA pour l'automatisation et l'adaptabilité
- ✓ L'importance de processus et de catégorisations clairs

## Réflexions futures :

- ✓ Comment les systèmes basés sur l'IA pourraient-ils améliorer la communication avec les citoyens ?
- ✓ Quels autres cas d'application pourraient être pertinents dans les cantons et les communes ?
- ✓ Quelles sont les considérations éthiques et pratiques à prendre en compte lors de l'introduction de telles technologies ?



Et maintenant, le  
mentimètre pour  
vos questions...