



1. Présentation

Le Département de la Seine Maritime (D76) avec une métropole (Rouen) et deux agglomérations (le Havre et Dieppe). Le Département accueille environ **1 200 000 habitants** sur **711 communes**. Elle mène d'ailleurs des actions de régulation sociale et soutien à l'économie.

2. Contexte, besoins et objectifs

a. Contexte

Gestion de parc (CMBD) :

5000 Agents répartis 194 sites

Collèges : 16 000 postes répartis sur 112 sites

Gestion des incidents (20 000 dossiers / an)

5993 comptes agents

170 applications métiers exploitées dont 65 intranets

Gestion des demandes de services (7500 demandes/an)

b. Besoins

- Gain de temps
- Décharge du support
- Analyse pertinente des échanges avec les utilisateurs
- Transmission directe des dossiers créés dans IWS

c. Objectifs

- Apporter les premiers niveaux d'assistance en répondant aux questions les plus courantes, en dirigeant les agents vers les documentations ciblées ou en créent une sollicitation à destination d'une équipe dédiée pour la prise en charge
- Démarrer dans le domaine de l'assistance informatique mais l'étendre ensuite aux autres domaines de la direction, voire au niveau de la collectivité (RH par exemple).

3. Mise en œuvre et résultats

a. Mise en œuvre

Définition de compétences sur des secteurs et thèmes définis

Elaboration de logigrammes

Travail continu d'enrichissement en fonction des nouveaux thèmes, des questions posées et du taux de réponses apportées

b. Résultats

- 180 compétences actives
- 20 nouvelles sur les 3 derniers mois (Rainbow, Teams, Terminaux légers portables...)
- 496 utilisateurs ayant sollicité le chatbot Léo et plus de 2500 conversations enregistrées
- 183 tickets ouverts dynamiquement sur Caméléon (IWS)
- Taux de pertinence moyen du chatbot :
- 92% (Léa) 62% (Léo)

4. Votre avis sur Wikit



Nos interlocuteurs sont toujours très réceptifs et à l'écoute de nos besoins.
Nos demandes d'évolutions fonctionnelles ou techniques sont analysées et prises en compte avec réactivité.