

ITCON

FRANCE

2026

Du ticket au résolveur autonome :

Comment l'IA transforme votre Service Desk

Atelier 45 min · Cas d'usage concrets · Gains mesurés · Points de vigilance



ManageEngine
ServiceDesk Plus

Plan de l'atelier

0–5 min

INTRO

Contexte & état de l'art

5–15 min

PARTIE 1

De l'automatisation à l'agentivité

15–30 min

PARTIE 2

Cas d'usage concrets & métriques

30–40 min

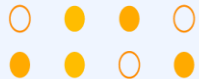
PARTIE 3

Vigilance & déploiement

40–45 min

CLÔTURE

Q&A + Next steps



INTRO

Le Service Desk sous pression

680 M\$

tickets générés/an

dans les 1000 premières entreprises
mondiales

68%

tickets L1 automatisables

techniquement disponible aujourd'hui

23 min

MTTR moyen sans IA

vs 6 min avec résolution automatisée

-31%

satisfaction utilisateur

quand le SLA dépasse 4h sur incident
P2

Le volume augmente, les équipes stagnent, les utilisateurs s'impatientent. L'IA n'est plus une option — c'est une réponse opérationnelle.

Sources: HDI State of Service Desk 2024, Gartner ITSM Report, ManageEngine Global Survey

Pourquoi l'IA devient incontournable en 2026

1 Maturité des LLMs

Les modèles comprennent le contexte technique sans fine-tuning exhaustif

2 Pression économique

+18% de tickets/an — impossible à absorber sans levier IA

3 Attente utilisateur

Le collaborateur 2025 veut une résolution < 5 min, comme en B2C

2018

Chatbots
basiques ITSM

2021

NLP appliqué
aux tickets

2023

LLMs & Gen AI
dans les outils

2026

Agents autonomes
décisionnels

Les 3 niveaux de maturité IA en ITSM

1

Automatisation règlée

Scripts + RPA

- Réponses auto aux tickets simples
- Routage basé sur des règles
- Zéro apprentissage continu

2

IA assistée

ML + NLP

- Classification intelligente
- Suggestions à l'opérateur
- Apprentissage sur historique

3

Agent autonome

LLM + Agentic AI

- Décision & action sans humain
- Auto-healing, auto-routing
- Corrélation multi-systèmes

← SDP Zia aujourd'hui

Agent autonome ≠ chatbot ≠ RPA

Chatbot

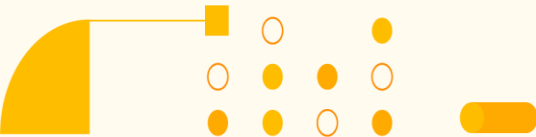
- Répond à des questions prédéfinies
- Arbre de décision fixe
- Pas d'accès aux systèmes
- Aucune action réelle

RPA

- Exécute des scripts répétitifs
- Fragile aux changements d'UI
- Zéro compréhension contextuelle
- Maintenance élevée

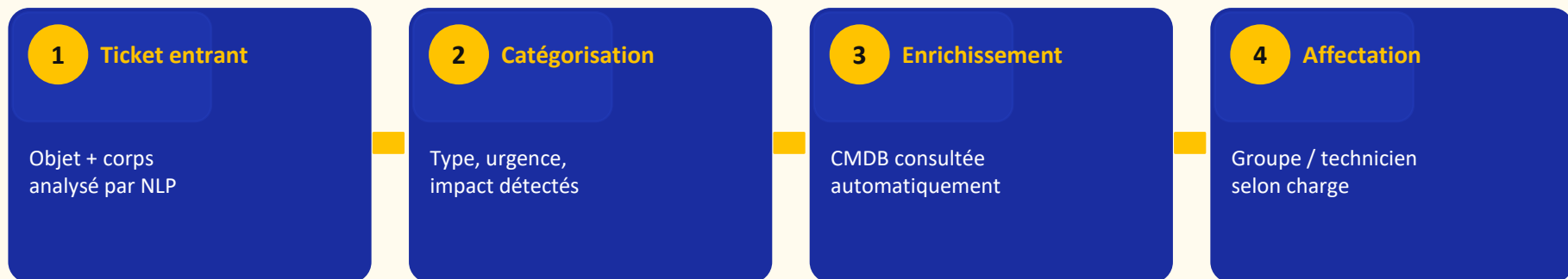
Agent IA (Zia)

- Comprend l'intention du ticket
- Accède à CMDB, historique, actifs
- Décide et agit en autonomie
- S'améliore en continu



Cas 1 — Classification & routage automatique

40% de mauvais routages en moins · Gain moyen : 2h / technicien / jour



RÉSULTATS MESURÉS

-40%

mauvaises affectations

< 30 s

temps de classification

94%

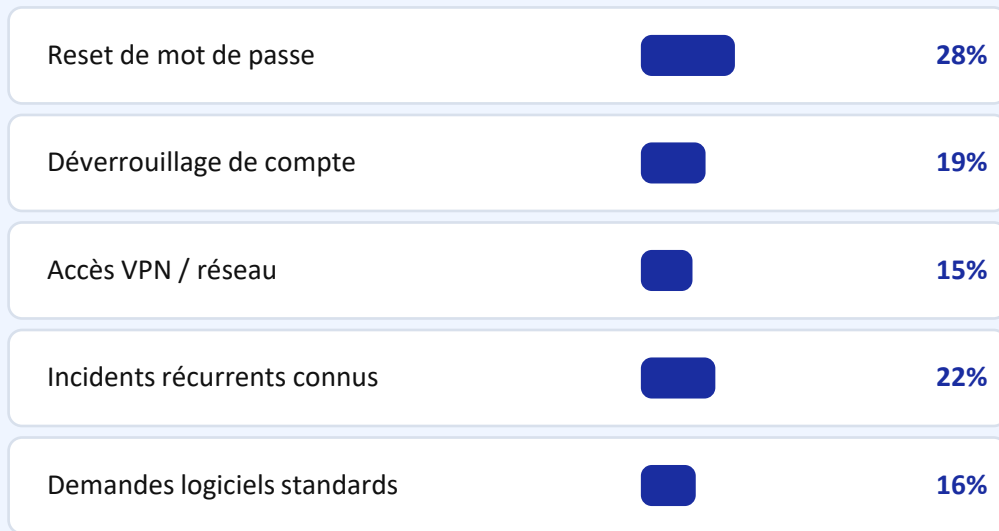
précision de catégorisation

Source : ManageEngine Customer Impact Report 2024, 340 entreprises EMEA

PARTIE 2 — Cas d'usage

Cas 2 — Résolution autonome L1

30–35% des tickets clôturés sans intervention humaine



Source : HDI 2024, ManageEngine ROI Benchmarks (n=180 déploiements actifs)

~32%

des tickets L1
auto-clôturés

SLA respecté dans 97% des cas
vs 78% en mode manuel

Cas 3 — Zia : l'assistant virtuel intelligent de SDP

Self-service conversationnel

Zia répond aux utilisateurs 24/7 en langage naturel et déclenche des actions sans créer de ticket

Suggestions en temps réel

Pendant qu'un technicien rédige, Zia propose des solutions tirées de la KB et de l'historique

Analyse de sentiment

Détecte la frustration dans les messages et escalade automatiquement en priorité P1/P2

Résumé automatique

Génère un résumé du ticket + historique pour le L2 en cas d'escalade — en 3 secondes

Résultat terrain : -25% de tickets créés | +38% résolution 1er contact | CSAT +0.8 pts

Cas 4 — Corrélation d'incidents & détection de tendances

Sans IA : 47 tickets isolés.

Avec IA : 1 incident corrélé.

L'IA détecte que 47 tickets « imprimante ne répond pas » entre 8h et 10h concernent en réalité une panne réseau sur le VLAN 12 — et ouvre automatiquement un incident P1 avec le contexte CMDB complet.

-60%

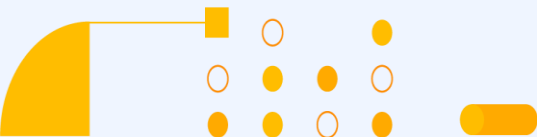
MTR incident
majeur

×3

moins de tickets
dupliqués

85%

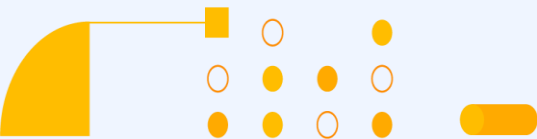
incidents prédits
avant escalade



Synthèse des gains mesurés

Benchmark ManageEngine 2024 — 340 déploiements EMEA, entreprises 500–5000 collaborateurs

Indicateur	Avant IA	Avec SDP + Zia	Δ Gain
Tickets auto-clôturés (L1)	5%	30–35%	+600%
Précision de classification	62%	94%	+32 pts
MTTR incident majeur	4h12	1h40	-60%
Satisfaction utilisateur (CSAT)	3.4/5	4.2/5	+0.8 pt
Coût par ticket traité	18,2€	11,4€	-37%
Temps de formation new hires	4 sem	2 sem	-50%



Point 1 — Gouvernance des modèles IA



Hallucination

L'IA peut suggérer une mauvaise solution si la KB est pauvre ou contradictoire



Biais de données

Un historique biaisé (ex: tickets toujours affectés à la même équipe) reproduit le biais



Auditabilité

Qui a décidé quoi, quand, sur quelle base ? Obligation réglementaire croissante (NIS2)



Réponse SDP

Seuil de confiance $\geq 85\%$ avant action autonome — en dessous, escalade obligatoire



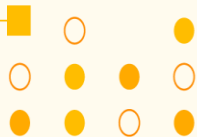
Réponse SDP

Audit mensuel des patterns — dashboard de dérive inclus dans SDP



Réponse SDP

Logs immuables de chaque décision IA avec justification — exportables pour audit



Point 2 — Embarquer les équipes L1

"L'IA ne remplace pas le technicien — elle lui rend sa valeur ajoutée."

1 Phase 1

Diagnostic de résistance

Identifier les appréhensions avant le déploiement
Enquête anonyme + session Q&A dédiée équipes

2 Phase 2

Mode co-pilote d'abord

L'IA suggère — le technicien valide
4 à 6 semaines en mode assisté avant autonomie

3 Phase 3

Valorisation des nouveaux rôles

Libéré du L1 répétitif → L2 enrichi, amélioration KB
Nouveau KPI : qualité des résolutions complexes

73% des techniciens L1 ayant utilisé Zia en mode co-pilote recommandent l'outil à 6 mois (ManageEngine User Study 2024)



Roadmap de déploiement — 3 paliers

Palier 1 · J0–J60

Fondations

- Audit des processus ITSM existants
- Nettoyage et enrichissement CMDB
- Configuration Zia en mode suggestion
- Formation équipe L1 (2 jours)

Palier 2 · J60–J120

IA assistée

- Activation classification automatique
- Self-service Zia sur cas L1 simples
- Tableaux de bord de confiance IA
- Ajustement des seuils d'escalade

Palier 3 · J120–J180

Agentivité

- Résolution autonome validée
- Corrélation d'incidents activée
- Reporting ROI complet automatisé
- Extension cas d'usage (onboarding...)

ManageEngine



ManageEngine
ServiceDesk Plus

Atelier de cadrage personnalisé — 2h, gratuit · LAZAR SOFT · ManageEngine Partner