

Raison D'être : Catégorisation automatique des tickets

Table des matières

Table des matières	1
1. Présentation du projet.....	3
1.1 Idée de départ	3
1.2 Enjeux et raison d'être	4
1.3 L'équipe projet.....	5
2. Analyse des besoins	7
2.1 Problématique et constats.....	7
2.2 Cibles utilisateurs	8
2.3 Processus actuel de gestion des tickets	9
2.4 Limites identifiées	9
3. Étude de marché	10
3.1 Solution Existantes.....	10
3.2 Distinction	11

Rédaction :

- Ulrich Eneli Eneli
- Jean Claude Belinga
- Naomi Bibiane
- Angea Lorenza

1. Présentation du projet

1.1 Idée de départ

Le projet de catégorisation automatique des tickets est né d'un **constat opérationnel critique** observer dans notre gestion quotidienne du support client. Nos équipes ont identifié une **forte hétérogénéité dans la catégorisation des tickets entrants**, particulièrement visible lors des périodes de forte affluence.

Cette problématique se manifeste principalement à travers deux scénarios récurrents :

1. **Mauvais routage des tickets provenant du chat client** : Les agents, contraints de sélectionner manuellement une catégorie, optent souvent pour des options par défaut inadéquates au contenu réel de la demande.
2. **Saturation amplifiée en périodes de pointe** : Lors des pics d'activité saisonniers (notamment en fin d'année), nous observons une augmentation significative des erreurs de catégorisation, créant des embouteillages artificiels dans certaines files d'attente.

Les conséquences directes de cette situation sont multiples :

Impact	Manifestation
Opérationnel	Erreurs d'aiguillage nécessitant des transferts entre services
Temporel	Allongement des délais de traitement des demandes
Client	Frustration face aux temps d'attente et aux transferts répétés
Ressources	Surcharge cognitive inutile pour les agents du support
Analytique	Statistiques faussées sur les typologies de demandes

Face à ces difficultés concrètes, l'idée d'implémenter un système de **catégorisation automatique des tickets** s'est imposée comme une solution prometteuse. Cette approche vise non seulement à résoudre les problèmes opérationnels identifiés, mais également à transformer notre capacité d'analyse et d'anticipation des besoins clients.

"Nos agents ne devraient pas avoir à deviner une catégorie - ils devraient pouvoir se concentrer entièrement sur la résolution du problème du client."

Cette vision a constitué le point de départ de notre réflexion, guidant l'ensemble de la démarche présentée dans ce cahier des charges.

1.2 Enjeux et raison d'être

L'importance stratégique du minutage

La mise en place de notre système de catégorisation automatique intervient à un moment critique pour l'organisation. Avec l'approche de notre pic d'activité de fin d'année, nous devons impérativement déployer une solution fiable avant cette période de forte affluence. Ce projet s'inscrit également dans la dynamique de refonte globale de notre parcours client prévue cette année, créant une synergie idéale entre ces initiatives complémentaires.

Bénéfices opérationnels à court terme

La catégorisation automatique des tickets permettra d'apporter des améliorations mesurables et immédiates :

Dimension	Impact attendu
Efficacité opérationnelle	Réduction de 40% des transferts interservices dus aux erreurs de catégorisation
Productivité	Gain moyen de 30 secondes par ticket traité
Qualité de service	Taux de bonne catégorisation supérieur à 90%
Adoption interne	Utilisation par 85% des agents dans les 4 premières semaines
Satisfaction client	Augmentation du NPS de 5 points dans les 3 mois suivant le déploiement

Transformation des processus internes

Au-delà des gains opérationnels immédiats, le projet entraînera des évolutions structurelles bénéfiques :

- Réorientation du travail des agents vers la **qualité des réponses** plutôt que les tâches administratives répétitives
- Révision des processus internes pour intégrer nativement l'IA dans la chaîne de traitement
- Renforcement de la collaboration entre les équipes Support et Produit grâce à des données fiables
- Amélioration du pilotage des équipes support par des métriques plus précises et représentatives

Amélioration de l'expérience client

Notre initiative transformera la perception client de notre service support :

"Un client qui obtient rapidement une réponse pertinente n'est pas seulement satisfait - il devient un ambassadeur de notre marque."

Cette transformation se matérialisera par :

- Une réduction notable des délais de réponse
- Une fluidité accrue dans la prise en charge des demandes
- Une diminution de la frustration liée aux erreurs de transfert ou aux incompréhensions
- Un renforcement de notre image de marque comme entreprise innovante et à l'écoute

Vision long terme et avantage concurrentiel

La catégorisation automatique des tickets n'est pas une fin en soi, mais la pierre angulaire d'une stratégie plus ambitieuse visant à :

- Accroître durablement la **fidélité client** grâce à un support d'exception
- Exploiter l'**analyse fine des tendances clients** pour orienter notre évolution produit
- Développer un **avantage concurrentiel** significatif sur notre segment de marché
- Établir un modèle de support client qui deviendra une référence dans notre industrie

Alignement avec la stratégie d'entreprise

Ce projet n'est pas isolé mais s'intègre pleinement dans notre trajectoire stratégique :

- Il constitue un élément clé de notre **démarche de transformation digitale**
- Il sert de **projet pilote stratégique** pour d'autres initiatives d'IA dans l'entreprise
- Il contribue à notre évolution vers une **organisation data-Driven**
- Il soutient notre orientation vers l'**ultra-personnalisation** de l'expérience utilisateur

Cette initiative représente bien plus qu'une simple amélioration technique - elle incarne notre vision d'un support client moderne, efficace et centré sur les besoins réels de nos utilisateurs.

1.3 L'équipe projet

La réussite du projet de catégorisation automatique des tickets repose sur une **équipe pluridisciplinaire** dont chaque membre apporte des compétences complémentaires essentielles à l'aboutissement de cette initiative stratégique. Notre structure organisationnelle garantit une couverture optimale des différents aspects techniques, métiers et managériaux.

Constitution de l'équipe et expertises

Membre	Rôle	Compétences clés
Ulrich Eneli	Cheffe de projet	Coordination générale, validation des livrables, gestion de projets IT, relation client
Angea Lorenza	Data Scientist	Développement du modèle de catégorisation, expertise

		NLP, traitement de données textuelles
Naomi Bibiane	Responsable support client	Représentation des utilisateurs finaux, connaissance des typologies de tickets, attentes clients
Jean Claude Emmama	Développeur backend	Intégration système, développement d'API, expertise en sécurité

Dynamique d'implication et contributions spécifiques

La participation de chaque membre est calibrée selon les phases du projet, avec une coordination permanente assurée par Julie Martin. Cette organisation modulaire permet d'optimiser les ressources tout en garantissant la présence des expertises requises à chaque étape critique :

- Ulrich Enel maintient une **implication constante** tout au long du cycle de vie du projet, depuis la phase d'initiation jusqu'à la clôture. Elle assure la cohérence globale de la démarche et sert de point de contact unique pour les prestataires externes.
- Angea Renza intervient principalement durant les phases de **conception algorithmique** et de **tests d'apprentissage du modèle**. Son expertise en NLP est déterminante pour définir l'architecture technique du système de catégorisation et calibrer les modèles prédictifs.
- Jean Claude joue un rôle essentiel dans la **définition des critères de catégorisation** et la **validation des résultats**. Sa connaissance approfondie des problématiques client garantit l'alignement de la solution avec les besoins opérationnels réels du service support.
- Naomi Bibiane concentre son activité sur les phases d'**intégration technique** et de **déploiement**. Sa maîtrise des architectures backend assure la bonne insertion du système dans l'environnement technique existant.

Méthodologie collaborative et coordination

Pour garantir l'efficacité opérationnelle de l'équipe, un dispositif de coordination structuré a été mis en place :

"Notre réussite repose sur la fluidité des échanges et la transparence de l'information entre tous les acteurs du projet."

- **Point projet hebdomadaire** : Ulrich organise chaque mardi matin une réunion d'avancement via Microsoft Teams, permettant de synchroniser les actions et d'identifier rapidement les obstacles potentiels.
- **Espace collaboratif dédié** : L'ensemble de la documentation projet est centralisée et accessible à tous les membres de l'équipe, garantissant un référentiel d'information unique et à jour. (GitHub)
- **Processus d'escalade** : Un circuit décisionnel clair a été défini pour traiter rapidement les situations bloquantes, avec des délais de réponse garantis.

- **Moments d'intelligence collective** : Des ateliers de co-conception sont organisés aux jalons clés du projet pour mobiliser l'intelligence collective de l'équipe et des parties prenantes.

Cette organisation permet d'optimiser la contribution de chaque membre tout en maintenant une vision d'ensemble cohérente, indispensable à la matérialisation des objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés pour ce projet de catégorisation automatique des tickets.

2. Analyse des besoins

2.1 Problématique et constats

Face à l'augmentation constante du volume de tickets clients, notre organisation rencontre un **défi majeur de catégorisation** qui affecte l'ensemble de notre chaîne de traitement du support. L'analyse approfondie de notre système actuel révèle une problématique structurelle qui peut se résumer ainsi : **l'absence d'un mécanisme fiable de catégorisation automatique des tickets entrants compromet significativement l'efficacité opérationnelle et la qualité du service délivré.**

Manifestations concrètes du problème

Cette problématique se matérialise quotidiennement dans les opérations de nos équipes support :

- Les agents doivent régulièrement **rouvrir les tickets mal classés** et les rediriger manuellement vers les services appropriés, multipliant les étapes de traitement
- Certains clients reçoivent des **réponses contradictoires** suite à des transferts multiples entre équipes
- Face à la pression du volume, les agents adoptent des **comportements de contournement** (sélection de la première catégorie de la liste par défaut)
- **L'absence de standardisation** dans les pratiques de classification génère des incohérences majeures dans le fonctionnement global du service

"Chaque fois qu'un ticket est mal catégorisé, c'est comme si nous faisons repartir le client à zéro dans son parcours de résolution"

Impacts quantifiables

L'ampleur de cette problématique se traduit par des indicateurs alarmants :

Indicateur	Mesure actuelle	Impact opérationnel
Taux de recatégorisation manuelle	25-30% des tickets entrants	Charge administrative supplémentaire
Volume de tickets mal orientés	+300 par jour en période de pointe	Saturation des files d'attente incorrectes
Temps additionnel par ticket	1-2 minutes par reclassement	Diminution de la capacité de traitement

Transferts multiples	Jusqu'à 3 transferts pour certains tickets	Risque de doubles réponses contradictoires
----------------------	--	--

Conséquences systémiques

Cette défaillance dans la catégorisation génère des **effets en cascade** qui dépassent la simple inefficience opérationnelle :

Pour l'équipe Service client : La surcharge de travail administratif réduit le temps disponible pour la résolution effective des problèmes clients. Les agents se retrouvent contraints de gérer des tickets hors de leur domaine d'expertise, prolongeant inutilement les temps de traitement.

Pour la Direction produit : L'analyse des tendances et besoins clients devient peu fiable en raison de données mal catégorisées. Les décisions stratégiques d'évolution du produit peuvent ainsi être fondées sur des informations erronées.

Pour l'équipe CRM : Les données issues du support, essentielles au pilotage de la stratégie client, sont déformées par les erreurs de classification, compromettant l'efficacité des campagnes et initiatives ciblées.

Pour les managers : L'évaluation de la performance des équipes et de la qualité du support est biaisée par des métriques faussées. L'allocation des ressources devient sous-optimale, avec des équipes surchargées par des tickets ne relevant pas de leur périmètre.

Facteurs aggravants

Plusieurs éléments amplifient la gravité de cette problématique :

- **Saisonnalité** : Les périodes de forte affluence (fins d'année, lancements de nouveaux produits) voient une multiplication des erreurs de catégorisation
- **Évolution produit** : Chaque nouvelle fonctionnalité nécessite l'ajout de nouvelles catégories, complexifiant davantage le système
- **Formation** : Les nouveaux agents disposent d'une connaissance limitée des critères de catégorisation, ce qui accentue l'hétérogénéité des pratiques
- **Interface** : Le système actuel impose une sélection manuelle dans des menus déroulants complexes, favorisant les erreurs

La gravité de cette situation justifie pleinement l'investissement dans un système de catégorisation automatique des tickets, seule solution capable d'adresser simultanément les multiples dimensions de cette problématique critique.

2.2 Cibles utilisateurs

Suite à notre analyse des besoins organisationnels et afin d'optimiser la structure du cahier des charges, les informations relatives aux cibles utilisateurs ont été intégrées dans la section "Analyse des besoins".

Cette fusion permettra de présenter une vision plus cohérente et complète de la problématique, en associant directement les utilisateurs concernés (notamment les agents de

support client) aux défis opérationnels qu'ils rencontrent dans le processus de catégorisation des tickets.

Pour une compréhension approfondie des profils utilisateurs et de leurs besoins spécifiques, veuillez-vous référer à la section 2.1 "Problématique et constats" qui détaille les impacts opérationnels sur les différentes parties prenantes du système.

2.3 Processus actuel de gestion des tickets

Le processus actuel de gestion des tickets s'inscrit dans un contexte opérationnel critique, tel que souligné dans l'idée. Chaque jour, notre support client fait face à un afflux important de demandes, dont le traitement repose sur un modèle manuel particulièrement vulnérable aux erreurs humaines et aux pics de charge.

Lorsqu'un client soumet une requête via l'un des canaux disponibles (chat en ligne, courriel, formulaire), celle-ci est automatiquement convertie en ticket par notre système de gestion CRM. Ce ticket est ensuite pris en charge par un agent du support de premier niveau, qui est tenu de :

- Lire et interpréter le contenu du message
- Sélectionner manuellement une catégorie dans une liste souvent longue et peu intuitive
- Transférer le ticket à l'équipe compétente en fonction de la catégorie choisie

Dans ce cadre, deux scénarios problématiques se répètent fréquemment :

1. **Mauvais routage** : L'agent choisit une catégorie par défaut qui ne correspond pas à la réalité de la demande, entraînant des transferts interservices inutiles.
2. **Saturation en période de pointe** : La pression temporelle pousse les agents à opérer des choix rapides, souvent erronés, ce qui crée des files d'attente déséquilibrées et augmente les délais de traitement.

Ce fonctionnement engendre des conséquences concrètes :

- Des erreurs d'aiguillage impliquant des retours ou des escalades
- Une frustration croissante des clients face aux délais et à la redondance des réponses
- Une surcharge cognitive pesant sur les agents de support
- Des statistiques biaisées sur les typologies de demandes, affectant les décisions stratégiques

Ce modèle montre ses limites dans un environnement en constante évolution et exige une modernisation par l'intégration d'un système intelligent, capable de garantir une classification fiable, rapide et cohérente.

2.4 Limites identifiées

Les limites observées dans le cadre du processus actuel, sont les suivantes :

- **Manque d'uniformité** : Les agents ne disposent pas de critères clairs ni d'assistance pour le choix de la catégorie, ce qui génère une forte hétérogénéité.
- **Taux d'erreurs élevé** : En moyenne, 25 à 30 % des tickets nécessitent une recatégorisation manuelle après leur création.
- **Ralentissement du traitement** : Chaque reclassement ajoute 1 à 2 minutes au traitement global d'un ticket.
- **Multiplication des transferts** : Certains tickets subissent jusqu'à trois redirections avant d'atteindre le bon interlocuteur.
- **Données biaisées** : La mauvaise catégorisation fausse les tableaux de bord CRM et complique l'analyse des besoins clients.
- **Complexité croissante** : À mesure que de nouvelles fonctionnalités ou services sont lancés, le système de catégories devient plus difficile à maîtriser, en particulier pour les nouveaux arrivants.

Ces limites justifient pleinement l'ambition du projet, dont la finalité est de restaurer la fluidité du traitement, d'améliorer la qualité de service perçue par le client et de fiabiliser les données analytiques destinées au pilotage stratégique.

3. Étude de marché

Afin de mieux situer notre projet dans l'écosystème des solutions existantes, nous avons analysé plusieurs outils de catégorisation automatique de tickets support. Trois solutions majeures se démarquent :

3.1 Solution Existantes

Zendesk avec Answer Bot (IA intégrée)

Points forts :

- Intégration native avec l'environnement Zendesk
- Réponses automatisées basées sur la base de connaissances
- Suggestion de catégories basées sur les contenus de tickets précédents

Limites :

- Fortement dépendant de la qualité des articles de la base de connaissances
- Peu personnalisable pour des catégories métiers spécifiques
- Fonctionnalité souvent verrouillée derrière des plans premium

Freshdesk avec Freddy AI

Points forts :

- Outil d'IA embarqué pour la suggestion de catégorisation
- Interface intuitive et gestion multicanal
- Intégration facile avec les autres outils Freshworks

Limites :

- Fonctionnalité limitée aux scénarios standards
- Manque de transparence sur le fonctionnement du modèle
- Pas d'apprentissage supervisé explicite basé sur les feedbacks des agents

Salesforce Service Cloud avec Einstein AI

Points forts :

- Plateforme très complète avec des modules IA puissants
- Forte capacité d'analyse des tendances clients
- Intégration transparente avec les workflows internes Salesforce

Limites :

- Implémentation complexe et coûteuse
- Nécessite une forte dépendance à l'écosystème Salesforce
- Courbe d'apprentissage élevée pour les équipes internes

3.2 Distinction

Notre projet se démarque des solutions existantes en adressant spécifiquement les lacunes observées dans notre contexte opérationnel :

- **Personnalisation métier poussée** : Notre modèle est entraîné sur des tickets historiques internes, garantissant une compréhension fine des problématiques spécifiques à notre entreprise.
- **Apprentissage supervisé continu** : Chaque validation ou correction effectuée par un agent alimente automatiquement le système, renforçant sa précision dans le temps.
- **Indépendance technologique** : Contrairement aux solutions fermées, notre architecture reste ouverte et interopérable avec tout CRM existant.
- **Réactivité opérationnelle** : Le temps de traitement optimisé et la visualisation transparente des performances favorisent l'adoption par les équipes support.
- **Conformité RGPD dès la conception** : Une attention particulière est portée à la protection des données personnelles, élément parfois négligé par les solutions standards du marché.

Ainsi, notre solution ne se contente pas de reproduire des fonctions existantes : elle les adapte, les améliore et les rend réellement compatibles avec les spécificités de notre organisation.