



Business Plan

Catégorisation
automatique des
tickets

Mai
2025



Presented by
Siewe naomi



Table of Contents

I. Résumé exécutif	01
II. Business Description	02
III. Objectifs du projet	03
IV. Technologies utilisées	04
V. Cible et marché	05

VI. Analyse financière	06
VII. Stratégie de communication	07

Résumé exécutif

MISSION

Développer une solution intelligente et personnalisable de classification automatique des tickets, basée sur l'intelligence artificielle et le traitement du langage naturel, afin d'optimiser les processus de support, réduire les délais de traitement et améliorer la satisfaction utilisateur.

VISION

Devenir une référence en matière d'automatisation intelligente de la gestion des tickets dans les entreprises, en proposant une technologie fiable, explicable et évolutive qui accompagne les organisations dans leur transformation digitale et améliore l'efficacité de leurs services internes et externes.

LE PRODUIT

Solution d'IA pour classer automatiquement les tickets grâce au NLP. Adaptée, explicable et intégrée à l'environnement métier.

LE LEADERSHIP

Projet dirigé par une équipe expérimentée en IA, IT et gestion de projet. Porté par l'expertise du Groupe Asten.

LE SECTEUR GLOBAL

Le marché des solutions d'automatisation IT est en forte croissance. L'IA devient un levier stratégique pour le support.

LES PLANS FUTURS

Ajout de nouvelles fonctionnalités (multilingue, analyse de sentiments). Extension possible vers d'autres domaines IT.



Business Description

Le projet consiste à développer un outil intelligent de catégorisation automatique des tickets à l'aide des technologies d'intelligence artificielle (IA), de traitement du langage naturel (NLP) et d'apprentissage automatique (machine learning). Il vise à optimiser le temps de traitement des tickets dans les entreprises en attribuant automatiquement des catégories aux tickets entrants. L'outil sera couplé à une interface utilisateur permettant un suivi, une supervision et une amélioration continue.



Objectifs



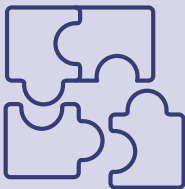
Réduire les délais de traitement des tickets mal catégorisés.



Automatiser la classification des tickets selon leur contenu.



Offrir une supervision humaine pour améliorer continuellement l'outil.



Fournir des statistiques et métriques d'analyse de performance.



Technologies utilisées

- IA / Machine Learning : pour l'apprentissage supervisé et non supervisé.
 - NLP (Natural Language Processing) : pour l'analyse sémantique des tickets.
 - Data Science : pour l'analyse des performances et l'optimisation.
 - Backend : Python (Flask, FastAPI) ou Node.js
 - Frontend : React.js ou Vue.js
 - Base de données : PostgreSQL / MongoDB
 - Outils de monitoring : Prometheus, Grafana
-



Cible et marché

CIBLES PRINCIPALES :

- Grandes entreprises avec service client ou support interne
- Centres d'appels
- Fournisseurs de services IT
- Institutions publiques ou privées

Problématique :

- Environ 30 à 40 % des tickets sont mal catégorisés manuellement.
- Coût moyen d'un ticket mal trié : perte de productivité et de satisfaction client.



Analyse financière

CAPITAL REQUIREMENTS

Coûts de développement (estimation 12 mois) :

	VALUE	PERCENTAGE
Développeurs IA/Data	50 000 €	44%
Développeur fullstack	30 000 €	44%
UX/UI designer	10 000 €	22%
Hébergement/serveurs	5 000 €	100%
Coût total initial :	~95 000 €	

Revenus projetés (sur 2 ans) :

- Année 1 : 30 entreprises abonnées → ~100 000 €
- Année 2 : 100 entreprises abonnées → ~400 000 €



Stratégie de communication

- Lancement avec une version gratuite de démonstration
- Ciblage des responsables IT et responsables support
- Partenariats avec sociétés d'intégration informatique
- Communication via LinkedIn, salons tech, et webinaires





Contact us
for further
inquiries

