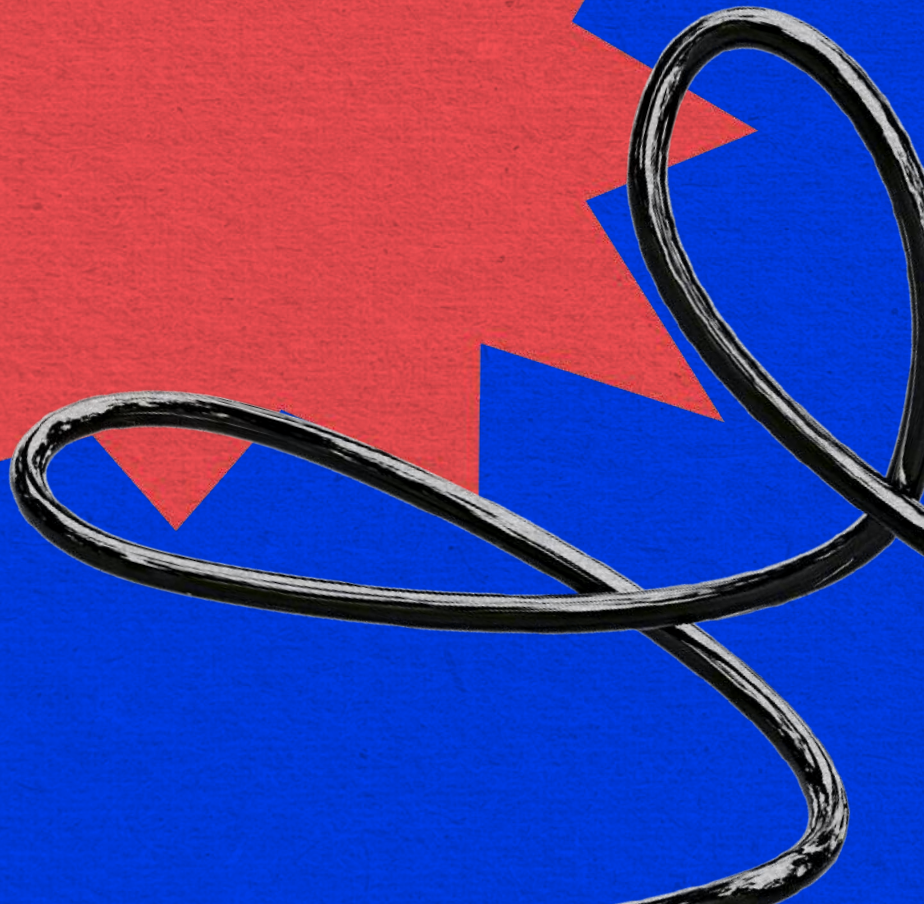


CAHIER DES CHARGES

SOLUTION 1





CONTEXTE

Doxa reçoit quotidiennement des milliers de tickets support par email (questions d'accès, problèmes techniques récurrents, demandes commerciales ...etc). Cette gestion manuelle entraîne une faible visibilité, des oublis, l'absence de suivi des états d'avancement et une traçabilité insuffisante.

60 à 80% de ces tickets pourraient être résolus via une recherche dans la base de connaissances interne (offres, tarification, règles d'utilisation, guides d'onboarding, FAQ ...etc). Cependant, cette tâche mobilise les agents humains, générant des délais de 48 à 72 heures et une frustration client.

OBJECTIFS ET SOLUTION PROPOSÉE

Une application web responsive pour :

- Les clients (soumission de tickets)
- Les agents support (réponses et gestion)
- Un pipeline d'agents IA orchestrés pour répondre rapidement aux tickets simples des clients. Les agents IA simulent un expert support : analyse du ticket → recherche de solutions → rédaction contextuelle → décision d'escalade si complexe. Cela réduit les délais et optimise les ressources humaines.



AUTHENTIFICATION ET PROFILS

VOLET 1

- Le système doit permettre à un client de créer un compte via un formulaire (informations personnelles : nom, email, etc.) .
- Le système doit permettre à l'utilisateur client ou agent support de s'authentifier d'une façon sécurisée
- Accès au profil utilisateur (client ou agent) pour modifier les informations personnelles

GESTION DES TICKETS

VOLET 2

- Le système doit permettre au client de soumettre un ticket via un formulaire qui contient (sujet, description complète ...etc)
- Le système doit permettre au client de voir ces ticket via une liste avec pagination et de consulter chaque ticket
- Le système doit permettre au client de laisser un feedback post-réponse (satisfait/non satisfait + raison)
- Le système doit permettre au agents support de consulter les tickets soumis par des clients sous forme de liste avec pagination et de voir les détails de chaque ticket
- Le système doit permettre aux agents support de faire une recherche (numéro de ticket, sujet, client), et appliquer des filtres (catégorie, état (escaladé ou pas)) et consulter chaque ticket
- Le système doit permettre aux agents support de répondre aux tickets escaladés par l'IA



PIPELINE AGENTIC AI

VOLET 3

Essayer de répondre automatiquement aux tickets entrants contenant aussi la liste des KB et les snippets adequate

Agent	Rôle principal
1. Query Analyzer	Résume/rédige le ticket, extrait les mots-clés.
2. Solution Finder	RAG pour N documents pertinents + snippets.
3. Evaluator et Decider	Évalue la confiance (<60% → escalade) ; détecte exceptions (non-standard, émotions négatives, données sensibles) ; génère contexte d'escalade si besoin.
4. Response Composer	Génère réponse structurée (remerciements, problème adressé, solution) ...etc .

Remarque : Un orchestrator peut être ajouté si vous n'allez pas implementer une architecture linéaire



ADMINISTRATION ET DASHBOARD VOLET 4

- Tableau de bord avec métriques : satisfaction par IA/catégorie, % réponses IA vs. tickets, tickets en attente, taux escalade, etc.
- Alertes automatiques (ex. : satisfaction <75%)

BONUS

- Plateforme multilingue : Interface et réponses en français / anglais / arabe selon la langue de l'agent ou du client.
- Intégration email (tickets via email, réponse via email)
- Permettre l'import de la photo de profile et la modifier facilement
- Permettre l'import des pièces jointes
- Préfixes / format d'identifiants de tickets (ex : REF-2025-000123 Pour le ticket de refunds).
- Autodétection de catégorie dès que le ticket est reçu.