

# Documentation du Projet : ChatBot DSI pour le Support Niveau 1

## 1. Contexte et Objectifs

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) d'Inetum a initié un projet visant à développer un ChatBot dédié au support de niveau 1. L'objectif principal est d'assister les collaborateurs dans la résolution de leurs problématiques informatiques courantes en s'appuyant sur une base de connaissances centralisée et des technologies d'intelligence artificielle (IA).

## 2. Organisation du Projet

- **Équipe Projet** : DSI Inetum, avec une collaboration ultérieure de l'équipe Innovation.
- **Suivi** : Réunions hebdomadaires pour assurer un suivi régulier de l'avancement.
- **Outil de centralisation** : Confluence, utilisé pour stocker et gérer la base de connaissances du ChatBot.
- **Méthodologie** : Chaque modification de la base de connaissances était documentée et communiquée à tous les participants pour garantir une transparence et une cohérence.

## 3. Base de Connaissances

- **Contenu** : Les informations destinées au ChatBot ont été rédigées et structurées sous forme de "chunks" (segments de texte) pour faciliter leur exploitation par le moteur d'IA.
- **Gestion** : Toutes les pages et modifications ont été centralisées sur Confluence, permettant une mise à jour collaborative et un accès facile pour l'équipe projet.

## 4. Choix Technologiques

### 4.1. ChatGPT

- **Environnement** : Utilisation de ChatGPT dans un Playground dédié mis à disposition par l'entreprise.
- **Avantages** : Facilité d'intégration et capacité à exploiter les "chunks" de la base de connaissances.
- **Statut** : Solution retenue pour les premiers tests et développements.

### 4.2. Copilot

- **Essai** : Une tentative d'utilisation de Copilot a été réalisée.

- **Résultat** : Abandon de cette option en raison de sa complexité et de son coût élevé par rapport aux besoins du projet.

#### 4.3. Passage à l'équipe Innovation

- L'équipe Innovation a repris le projet pour optimiser et finaliser le ChatBot, avec des améliorations prévues sur la base des premiers retours.

### 5. Planning

- **Date de rendu final** : Fin avril 2025 (sous réserve de confirmation par l'équipe Innovation).
- **Étapes clés** :
  - Référencement initial de la base de connaissances (DSI).
  - Tests avec ChatGPT et Copilot (DSI).
  - Reprise et optimisation par l'équipe Innovation.

### 6. Résultats Attendus

- Un ChatBot opérationnel capable de répondre aux demandes de support de niveau 1.
- Une réduction des sollicitations directes auprès des équipes techniques.
- Une expérience utilisateur améliorée pour les collaborateurs d'Inetum.

### 7. Points en Suspens

- Validation des améliorations proposées par l'équipe Innovation.
- Évaluation finale des performances du ChatBot avant déploiement.