# Digitalisation d’un help desk.

Certains services proposés aux employés d’une entreprise ont été sous-traités à 50 de ces partenaires :

* Gestion du mobilier
* Gestion des incidents
* Gestion du nettoyage des bureaux
* Gestion des parkings
* Gestion des cantines
* ….

Afin de centraliser la totalité des problèmes rencontrés par les employés, cette entreprise a créé un **help desk**. Cet help desk est composé de 20 personnes répondant par **téléphone** à toutes les demandes des employés concernant les services des partenaires.

Les demandes sont réparties de la manière suivante :

* 80% des demandes sont répondues de manières **immédiates**.
* 19% des demandes sont redirigées au partenaire qui doit fournir une réponse plus précise voire un service à l’employé *(commander et livrer une chaise, déboucher une toilette, prévoir le nettoyage d’un bureau, assigner une place de parking, donner le menu de la cantine dans 20 jours, …)*.   
  Dans le cas d’un service, la personne du help desk doit remplir un formulaire avec l’employé et le renvoyer par mail au partenaire.
* 1% des demandes sont redirigées immédiatement vers les pompiers, gardes sécurité, … car une action immédiate est requise.

Le client ayant engagé quelques centaines de personnes ces 5 dernières années, le help desk est complétement saturé et les constants suivants ont été répertoriés :

* Il est impossible de staffer le help desk proportionnellement à chaque fois que de nouvelles personnes sont engagées, le coût serait trop important
* Le SLA du help desk est catastrophique. Il sature complétement, ce qui implique un délai d’attente pour chaque demande. Il en est de même pour obtenir un service d’un partenaire (avoir une chaise de bureau, nettoyer un local …).
* Le client ne peut suivre la performance des partenaires à résoudre une demande.
* L’employé ne peut suivre l’évolution de sa demande chez un partenaire, hormis en demandant au help desk, ce qui le sature encore plus.
* Le personnel du help desk n’étant pas expert dans les domaines du partenaire, donne dans 10% des cas des mauvaises réponses, et route, dans 20% des cas le formulaire vers le mauvais partenaire.

Suite à une étude d’architecture d’entreprise validée par la direction, il a donc été décidé de digitaliser le help desk en créant un système permettant de répondre au besoin des points de vue des 3 intervenants : l’employé, le help desk et le partenaire.

Point de vue partenaire : Gérer les bases de connaissances, les formulaires et leurs réponses et une base documentaire pour les services qu’il propose.

* Un partenaire met à disposition une base de connaissances sous forme de question / réponse (ex : demander le menu du jours, demande où se trouve l’imprimante la plus proche, …).   
  🡪 Le partenaire doit disposer d’une application web permettant d’encoder, mettre à jour, … ses questions / réponses.
* Si un partenaire doit fournir un service suite à une demande : il doit fournir également un système indiquant quel formulaire doit être remplis. (ex : lors de la demande d’une chaise il faut demander s’il faut des accoudoirs, s’il faut reprendre la chaise existante ou s’il s’agit d’une nouvelle chaise, … ).  
  🡪 Le partenaire doit disposer d’une application web permettant d’encoder, mettre à jour, … suite à une question un formulaire contenant différentes questions.
* Un partenaire peut mettre à disposition une suite de document, procédure, …  
  🡪 Le partenaire doit disposer d’une application web permettant de soumettre ses documents, ses documents doivent ensuite être indexés.
* De recevoir la totalité des formulaires qui sont encodés par un employé pour ses services et de d’indiquer quand ce service est terminé.
* (Optionnel) Dans le cadre du hackathon, nous considérons que seul un partenaire est géré et non les 50.

Point de vue employé : Disposer d’une application web (mobile) permettant :

* D’encoder une demande en langage naturel.
* D’avoir dans la mesure du possible une réponse immédiate à sa demande (le système doit consulter les bases de connaissances afin de fournir la réponse la plus appropriée, ou les réponses les plus appropriées, éventuellement un document qui serait susceptible d’aider l’employé le cas échéant).
* Si la réponse demande d’encoder un formulaire, l’employé doit encoder celui-ci.
* De suivre l’évolution de sa demande qui a donné naissance à un service, voire d’être automatiquement prévenu dès qu’un service est terminé.
* D’être router vers le help desk si aucune réponse n’est trouvée (hors scope).
* De donner une priorité à une demande en fonction de l’énervement d’un employé en étudiant la formulation de celle-ci.
* (Optionnel) Dans le cadre du hackathon, nous considérons que l’employé accède une application mobile et non un robot téléphonique, ce qui impliquerait d’avoir le formulaire sous forme de question / réponse vocale.
* (Optionnel) Dans le cadre du hackathon, nous considérions qu’une seule langue est utilisé par toutes les parties (le français) et que tout le monde écrit correctement (sans faute).

Point de vue help desk :

* Répondre à une demande sans réponse.
* Trier les demandes sans réponses afin de les router vers le bon partenaire pour qu’il améliore sa base de connaissances, ses formulaires ou ses documents.

Aide technique :

* Les cognitive service de Microsoft : Knowledge, Language, Speech & Search
* AzureBotService.
* LUIS