Jeudi 20 février 2025

Aujourd’hui je suis en télétravail, ce matin j’ai eu un point avec Alexandre afin de challenger la vision de l’innovation, d’un point de vue fonctionnel du CRM. J’ai fait part à Alexandre de ma discussion avec Guillaume la veille, qui m’a montré pas à pas le parcours utilisateurs qui s’avère être très simple mais aussi déjà bien ficelé dans le sens ou les catégories que l’innovation souhaiterait qu’un LLM détecte, sont en réalité déjà renseigné par les utilisateurs lorsqu’ils remplissent un ticket. Lorsque j’ai discuté de ces détails avec Jérôme il m’a dit qu’il serait intéressant de challenger Alexandre de l’innovation sur le point de vue fonctionnel, notamment concernant l’intégration d’intelligence artificielle, qui en sortant de mon point avec Guillaume, s’avère ne pas être si utile que ça finalement (mettre de l’IA pour mettre de l’IA).

Lorsque j’ai eu Alexandre, il m’a demandé en quoi consistait ce point, je lui ai expliqué le cadre d’une étude de faisabilité du projet (notamment concernant l’intégration d’ia dans un outil déjà existant) il fallait rencontrer les personnes responsables de l’outils au sein de la maison (Gecina) afin de nous assurer que nous comprenons correctement l’outils et ses enjeux. Je lui ai donc fait part de mon point de la veille avec Guillaume, je lui ai dit que Guillaume m’avait présenté l’outils et le parcours utilisateurs, qu’il m’avait montré que la classification été effectuée par les utilisateurs dès le début de la création de leur ticket, et concernant la faisabilité de l’intégration d’IA au sein du CRM, Guillaume m’avait fait part du fait que le CRM avait été « créer à façon » dans le sens où il avait était spécialement désigné pour Gecina, en utilisant la technologie Dynamic 365, et qu’en l’occurrence, la partie qui gérait les tickets n’était pas en stand alone mais bien une des composantes du CRM. Cela signifie que si l’on venait à toucher quelque chose en ajoutant des fonctionnalités d’IA pour le système de ticketing actuellement mis en place, nous risquerions d’impacter le fonctionnement global du CRM.

Cette remarque vient challenger Alexandre et l’innovation en globalité sur leur sujet. Ce à quoi Alexandre m’a répondu que malgré qu’une importante partie des tickets étaient correctement renseigné, il y avait toujours une part de tickets qui n’étaient pas correctement rempli ou qui nécessitaient une attention supérieure (urgence).

Jusqu’ici nous savons que : la faisabilité de l’intégration de couches d’IA au sein du CRM nécessite l’attention de la ou des personnes responsables de sa création, et que bien que l’innovation veuille mettre en place de l’IA, le point de vue fonctionnel reste à approfondir pour justifier quelconques modifications.

Par la suite, nous avons eu une réunion entre Jérôme Asselin, externe travaillant chez e-frontech, responsable du développement du CRM ; Alexandre, membre de l’innovation travaillant sur le projet ; Jérôme et moi (équipe IA DSI). La veille, j’avais envoyé un message à Jérôme (Asselin) afin de lui donner le contexte de l’appel : l’innovation avait pour but d’intégrer de l’IA dans la partie du CRM responsable du ticketing (ensembles des demandes utilisateurs/ clients), que Thierry (DSI) avait porté Jérôme et moi responsable de l’encadrement de ce projet, et que nous avions vu Guillaume pour établir la faisabilité du projet qui nous avait renvoyé vers Jérôme (Asselin).

J’étais assez surpris lors de l’appel d’apprendre qu’en réalité, Jérôme Asselin et ses équipes avaient en réalité déjà effectué une proposition de valeur IA concernant le CRM, et que les communications qu’ils avaient effectuées avaient été transférées vers Yann, qui ne nous (à Jérôme et moi) jamais fourni. Jérôme (Asselin) n’a pas hésité durant cet appel de mettre les points sur les i. Il nous a donc expliqué la situation et à « confronter » (ou challenger) la proposition de l’innovation. Il nous a tous guidé à travers le parcours utilisateurs et les différentes fonctionnalités que lui et ses équipes avaient préparées, une vidéo avait même était montée mais ne nous avait jamais été transférée.

Finalement, nous avons terminé notre journée avec un appel avec Expertime qui nous a fait un topo de ce qu’il allait être fait, la veille, nous avions reçu le devis qui avait été validé, et étant donné que Kevin (la personne avec qui nous étions en contact chez Expertime jusqu’ici concernant ce projet) ne serait pas la personne responsable du développement et que cette responsabilité serait transmise à Quentin Chevalier, un développeur de chez Expertime.