

LIVRE BLANC · IT ET NUMÉRIQUE

Support, tickets et documentation : l'IA du service informatique.

Pour les DSI, les responsables du support et les équipes informatiques des PME, des ETI et des éditeurs. Trier les tickets, répondre aux utilisateurs, nourrir la base de connaissance, informer pendant un incident, accueillir les nouveaux collaborateurs : dix cas pour un support qui répond plus vite et documente enfin, avec des prompts prêts à copier.



SOMMAIRE

Dix cas d'usage, du tri des tickets du matin au comité informatique.

Chaque cas tient sur une page : pour qui, avec quel outil, quelles données fournir, le prompt à copier, ce que vous obtenez et le point de vigilance. Commencez par les cinq règles de la page suivante.

–	Avant de commencer : cinq règles pour vos données	p. 3
01	Trier la file des tickets du matin	p. 4
02	Préparer la réponse à un utilisateur	p. 5
03	Transformer un ticket résolu en article de base de connaissance	p. 6
04	Rédiger une procédure informatique	p. 7
05	Analyser les tickets du mois	p. 8
06	Informers les utilisateurs pendant un incident	p. 9
07	Rédiger le post-mortem d'un incident majeur	p. 10
08	Préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur	p. 11
09	Répondre aux questions sur la charte informatique et l'IA	p. 12
10	Préparer le comité informatique mensuel	p. 13
–	Aller plus loin avec Wavia	p. 14

Cinq règles pour utiliser l'IA générative au support et à la DSI.

1

Des comptes professionnels, administrés

Sur les offres Team, Business ou Enterprise, vos données ne servent pas à entraîner les modèles, les comptes sont gérés par la DSI et désactivés au départ d'un collaborateur. Aucun ticket ni document interne dans un compte gratuit.

2

Aucun secret, aucune donnée personnelle superflue

Mots de passe, jetons, adresses IP, noms et coordonnées des utilisateurs se retirent avant de confier un ticket ou un journal à l'IA. Un agent relié à l'outil de tickets n'accède qu'aux champs utiles.

3

Une réponse sourcée, ou pas de réponse

L'IA répond à partir de votre base de connaissance et de vos procédures, en citant sa source. Quand la base ne sait pas, elle le dit et le support prend le relais.

4

L'IA prépare, le support valide

Une priorité, une réponse, une procédure ou un message d'incident se relisent avant d'être envoyés. Les actions sur les comptes et les droits restent humaines.

5

Former le support et les utilisateurs

L'article 4 de l'AI Act demande aux entreprises de s'assurer que leurs équipes maîtrisent les outils d'IA qu'elles utilisent. Former le support sur ses vrais tickets, puis les utilisateurs sur la charte, est la façon la plus sûre d'y répondre.

01

Trier la file des tickets du matin

POUR QUI

Support de niveau 1, responsables du support

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à votre outil de tickets, ou export des tickets lu dans Claude

DONNÉES À FOURNIR

Les tickets ouverts depuis la veille (objet, description, service, poste), sans mot de passe

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les tickets ouverts depuis hier [heure] (export joint).

1. Classe chaque ticket : incident, demande de service, demande d'accès, question d'usage.
 2. Donne une priorité (bloquant pour plusieurs personnes, bloquant pour une personne, gênant, mineur) et justifie-la en une ligne.
 3. Propose l'équipe à qui l'affecter : support, réseau, applications, sécurité.
 4. Regroupe les tickets qui décrivent probablement le même incident.
- Tableau, une ligne par ticket, dans l'ordre où il faut les traiter.

Ce que vous obtenez

La file triée et priorisée en quelques minutes, les incidents communs repérés avant qu'ils ne se multiplient.

Point de vigilance

Un ticket qui mentionne un accès suspect ou une fuite de données part tout de suite à la sécurité, sans attendre le tri.

02

Préparer la réponse à un utilisateur

POUR QUI

Support de niveau 1 et 2

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets avec la base de connaissance, ou agent relié à votre outil de tickets

DONNÉES À FOURNIR

Le ticket de l'utilisateur, les articles de la base de connaissance

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Un utilisateur écrit : « [message] ». Voici les articles de notre base de connaissance (documents joints).

1. Reformule le problème en une phrase pour vérifier que tu l'as compris.
2. Rédige la réponse : étapes numérotées, une action par étape, des mots simples, sans jargon technique.
3. Cite l'article utilisé ; si aucun ne répond, écris « pas d'article » et propose les questions à poser à l'utilisateur.
4. Ajoute en fin de message comment nous recontacter si cela ne fonctionne pas.

Ton aimable et direct, dix lignes au plus.

Ce que vous obtenez

Une réponse claire, sourcée dans votre base de connaissance, prête à relire et envoyer.

Point de vigilance

Aucune réponse sans article source : quand la base ne sait pas, l'IA ne doit pas improviser une manipulation.

03

Transformer un ticket résolu en article de base de connaissance

POUR QUI

Support de niveau 2, administrateurs

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à Notion, Confluence ou SharePoint (connecteur officiel)

DONNÉES À FOURNIR

Le ticket résolu avec ses échanges et la solution appliquée

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici un ticket résolu (échanges joints, noms des personnes retirés).

1. Rédige un article de base de connaissance : titre formulé comme l'utilisateur chercherait, symptômes, cause, solution en étapes, captures à ajouter.
 2. Écris une version courte pour les utilisateurs et une version détaillée pour le support.
 3. Propose trois mots-clés de recherche et les articles existants à relier.
 4. Signale les étapes qui demandent des droits d'administrateur.
- Format Markdown, prêt à coller dans [outil de documentation].

Ce que vous obtenez

Chaque ticket résolu devient un article réutilisable, et la base de connaissance grandit chaque semaine.

Point de vigilance

Retirer noms, adresses et identifiants du ticket avant de le donner à l'IA, et faire valider l'article par le support de niveau 2.

04

Rédiger une procédure informatique

POUR QUI

Administrateurs
systèmes et réseau,
support

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans
Word

DONNÉES À FOURNIR

Vos notes techniques,
les écrans de l'outil
concerné, sans mot de
passe

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Rédige la procédure « [titre, par exemple configurer le VPN sur un poste neuf] » à partir de mes notes : « [notes] ».

1. Structure : objet, public visé, prérequis, étapes numérotées, vérification finale, que faire en cas d'échec.
2. Une action par étape, un verbe à l'impératif, les libellés des boutons entre guillemets.
3. Indique où insérer une capture d'écran.
4. Ajoute une version courte, en cinq étapes au plus, pour l'affichage ou l'intranet.

N'invente aucun libellé d'écran que tu ne trouves pas dans mes notes.

Ce que vous obtenez

Une procédure lisible par un
utilisateur, prête pour l'intranet
après un test sur un vrai poste.

Point de vigilance

Tester la procédure sur un poste
réel avant de la publier : un libellé
d'écran faux bloque l'utilisateur.

05

Analyser les tickets du mois

POUR QUI

Responsables du support, DSI

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans Excel

DONNÉES À FOURNIR

L'export des tickets du mois : catégorie, application, délai de résolution, satisfaction

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'export des tickets de [mois] (fichier joint).

1. Calcule le volume par catégorie et par application, le délai moyen de résolution et le taux de résolution au premier contact.
2. Repère les dix problèmes les plus fréquents et ceux qui prennent le plus de temps.
3. Pour chacun, propose une action : article de base de connaissance, automatiser, formation des utilisateurs, correction côté applications.
4. Rédige cinq constats chiffrés en une phrase chacun pour le comité informatique.

Garde les calculs dans un onglet séparé, formules visibles.

Ce que vous obtenez

Une lecture claire du mois et une liste d'actions qui réduisent les tickets à la source.

Point de vigilance

Vérifier les formules une première fois à la main, et garder le même modèle d'export chaque mois.

06

Informez les utilisateurs pendant un incident

POUR QUI

Responsables du support, astreinte

OUTIL CONSEILLÉ

Claude, puis votre messagerie (Teams, Slack, e-mail)

DONNÉES À FOURNIR

Les faits connus de l'incident, les services touchés, la prochaine échéance

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Un incident est en cours : [services touchés], depuis [heure], cause [connue ou en cours d'analyse].

1. Rédige le premier message aux utilisateurs : ce qui ne fonctionne pas, ce qu'ils peuvent faire en attendant, quand aura lieu le prochain point.
2. Prépare le message de mise à jour type et le message de fin d'incident.
3. Écris une version courte pour Teams ou Slack et une version e-mail.
4. Relis pour retirer tout détail technique inutile ou toute promesse de délai non confirmée.

Ton calme et factuel.

Ce que vous obtenez

Des messages clairs envoyés dans les premières minutes, et des utilisateurs qui n'appellent plus tous le support.

Point de vigilance

Aucun délai de rétablissement annoncé sans l'accord de l'équipe qui traite l'incident.

07

Rédiger le post-mortem d'un incident majeur

POUR QUI

DSI, responsables d'infrastructure, RSSI

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets

DONNÉES À FOURNIR

La chronologie, les messages échangés, les extraits de journaux nettoyés

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la chronologie et les messages de l'incident du [date] (documents joints, sans adresse IP, jeton ni donnée personnelle).

1. Reconstitue la chronologie : détection, escalade, diagnostic, rétablissement.
2. Distingue la cause déclenchante des causes profondes, et les faits des hypothèses.
3. Rédige le post-mortem sans recherche de coupable : impact sur les utilisateurs, ce qui a fonctionné, ce qui a manqué.
4. Propose les actions correctives, chacune avec un responsable à désigner et une échéance à fixer.

Une page et demie au plus.

Ce que vous obtenez

Un post-mortem factuel, prêt pour la revue d'incident et pour la direction.

Point de vigilance

Un incident de sécurité suit sa propre procédure (RSSI, DPO, notification éventuelle à la CNIL) : le post-mortem ne la remplace pas.

08

Préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur

POUR QUI

Support,
administrateurs, RH

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot

DONNÉES À FOURNIR

Le poste, le service, la
liste type des comptes
et du matériel

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Un nouveau collaborateur arrive le [date] au poste de [poste], service [service].

1. Liste les comptes, les droits et le matériel à préparer, à partir de notre modèle (document joint).
2. Classe les tâches par échéance : J-5, J-1, jour d'arrivée, première semaine.
3. Rédige le guide de bienvenue informatique : premiers pas, règles de sécurité, charte d'usage de l'IA, comment contacter le support.
4. Prépare la liste des droits à retirer le jour de son départ, pour le dossier. Pas de mot de passe dans le document.

Ce que vous obtenez

Une arrivée préparée sans oubli, et un guide de bienvenue que le collaborateur lit vraiment.

Point de vigilance

Les droits suivent le principe du moindre privilège : l'IA propose une liste, le responsable du service la valide.

09

Répondre aux questions sur la charte informatique et l'IA

POUR QUI

Support, DSI, RSSI

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets avec la charte informatique et la charte IA, ou agent interne

DONNÉES À FOURNIR

Vos chartes et politiques internes

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu réponds aux questions des collaborateurs sur nos règles informatiques, uniquement à partir des documents joints (charte informatique, charte d'usage de l'IA, politique de mots de passe).

1. Réponds en trois lignes au plus, en citant l'article de la charte.
2. Si la question n'est pas couverte, dis-le et oriente vers [adresse du support].
3. Ne donne jamais de procédure qui contourne une règle de sécurité.
4. Termine par la règle à retenir en une phrase.

Question : « [question du collaborateur] ».

Ce que vous obtenez

Des réponses cohérentes et sourcées sur les règles internes, au lieu d'interprétations différentes selon la personne.

Point de vigilance

Mettre à jour les documents de référence à chaque évolution de la charte, sinon l'IA répond avec l'ancienne version.

10

Préparer le comité informatique mensuel

POUR QUI

DSI, responsables du support et de l'infrastructure

OUTIL CONSEILLÉ

Claude, Copilot dans PowerPoint

DONNÉES À FOURNIR

Les indicateurs du mois (tickets, disponibilité, sécurité, projets) et les commentaires des responsables

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

À partir des indicateurs joints (tickets, disponibilité des services, alertes de sécurité, avancement des projets) et des commentaires des responsables, prépare le comité informatique de [mois] en huit diapositives.

1. Une idée par diapositive, avec un titre qui dit la conclusion.
 2. Un chiffre clé et trois puces au plus par diapositive.
 3. Ajoute une diapositive « décisions à prendre » et une « risques à surveiller ».
 4. Liste à part les chiffres que tu n'as pas pu vérifier dans les fichiers.
- Ton sobre, sans jargon pour la direction.

Ce que vous obtenez

Un support de comité orienté décisions, prêt en une heure au lieu d'une demi-journée.

Point de vigilance

Relire chaque chiffre affiché avant le comité : un indicateur faux coûte la confiance de la direction.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix prompts à un support qui répond vite et une base de connaissance qui grandit.

Wavia est une agence IA fondée à Nantes en 2023, certifiée Qualiopi. Nous formons les équipes à l'IA générative sur leurs vrais dossiers, nous relient l'IA à leurs outils et nous développons les agents qui manquent.

Former le support et la DSI

Support de niveau 1 et 2, administrateurs, responsables : par groupe de dix au plus, sur vos tickets et vos procédures. Finançable par votre OPCO.

Choisir et paramétrer vos licences

Claude Team, ChatGPT Business ou Microsoft 365 Copilot, administrés par la DSI, avec la charte d'usage de l'IA pour tous les collaborateurs.

Relier l'IA à vos tickets et à votre documentation

Connecteurs officiels en lecture seule (Notion, Microsoft 365, Google Workspace), ou connecteur sur mesure pour votre outil de tickets.

Un agent IA sur mesure

Tri des tickets, réponses de premier niveau sourcées, articles de base de connaissance : l'agent prépare, le support valide.

Réserver un échange de 15 minutes

Ou par téléphone : 06 44 22 69 86

4,9/5 sur plus de 280 avis Google · plus de 3 000 collaborateurs formés · wav-ia.fr/ia-it-numerique