

IA pour le Help Desk et le Support IT — Automatisation des Tickets et Résolution Prédictive

Lien : https://maroc-performance.com/formation/ia-pour-le-help-desk-et-le-support-it-automatisation-des-tickets-et-resolution-predictive

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**IEEI51**	**IA pour IT Ops, AIOps et Support IT**

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les fondamentaux et les principaux cas d’usage de l’IA appliquée au Help Desk et au Support IT.
- Automatiser la création, la classification, la priorisation et l’affectation des tickets.
- Déployer des assistants conversationnels permettant d’améliorer le self-service IT.
- Construire une base de connaissances intelligente exploitable par les utilisateurs et les techniciens.
- Utiliser l’IA pour accélérer le diagnostic et la résolution des incidents IT.
- Mettre en place des mécanismes de détection et de résolution prédictive des incidents.
- Exploiter les technologies AIOps pour analyser les logs, événements, métriques et alertes.
- Automatiser les workflows ITSM et améliorer le respect des SLA.
- Utiliser l’IA pour analyser la performance du Support IT et améliorer l’expérience utilisateur.
- Définir une stratégie de gouvernance, de sécurité et d’industrialisation d’un Help Desk augmenté par IA.

👥 POUR QUI ?

- Directeurs IT, CIO, CTO et responsables des systèmes d’information.
- IT Service Managers et responsables du Support IT.
- Help Desk Managers et responsables des centres de support.
- Service Desk Analysts, Support Engineers et techniciens Help Desk.
- Administrateurs systèmes, réseaux et infrastructures IT.
- IT Operations Managers et responsables des opérations informatiques.
- ITSM Managers, responsables Incident Management, Problem Management et Change Management.
- AIOps Engineers, DevOps Engineers et responsables de la supervision des infrastructures.
- Data Analysts, Data Scientists et spécialistes IA appliquée aux opérations IT.
- Responsables transformation digitale, automatisation et amélioration continue des services IT.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'IA APPLIQUÉE AU HELP DESK ET SUPPORT IT

- Comprendre les applications de l'intelligence artificielle dans la gestion des incidents, demandes et problèmes IT.
- Identifier les activités du Support IT pouvant être automatisées, augmentées ou optimisées par l'IA.
- Définir une stratégie d'intégration de l'IA alignée sur les objectifs de qualité de service, de disponibilité et de satisfaction utilisateur.

2 / AUTOMATISATION DE LA CRÉATION ET DU TRI DES TICKETS

- Utiliser l'IA pour analyser automatiquement les demandes reçues par email, portail, chatbot ou autres canaux.
- Classifier, catégoriser et prioriser les tickets selon leur nature, urgence, impact et criticité.
- Affecter automatiquement les tickets aux équipes ou techniciens disposant des compétences appropriées.

3 / IA CONVERSATIONNELLE ET SELF-SERVICE IT

- Déployer des assistants IA capables de répondre instantanément aux questions et demandes courantes des utilisateurs.
- Automatiser les procédures de résolution de premier niveau grâce aux chatbots et agents conversationnels.
- Orienter les utilisateurs vers les solutions, procédures et ressources appropriées avant l'ouverture d'un ticket.

4 / KNOWLEDGE MANAGEMENT ET BASE DE CONNAISSANCES INTELLIGENTE

- Structurer les procédures, FAQ, guides techniques et historiques de résolution dans une base de connaissances exploitable par l'IA.
- Utiliser les technologies de recherche sémantique et Retrieval-Augmented Generation (RAG) pour retrouver les informations pertinentes.

Maroc Performance

- Enrichir automatiquement la base de connaissances à partir des incidents, résolutions et retours d’expérience des équipes IT.

5 / DIAGNOSTIC ET RÉSOLUTION ASSISTÉS PAR IA

- Analyser les descriptions d’incidents, journaux système, erreurs et informations techniques afin d’identifier les causes potentielles.
- Générer des recommandations de résolution adaptées au contexte technique et à l’historique des incidents.
- Assister les techniciens dans la recherche de solutions tout en conservant une validation humaine avant les actions critiques.

6 / RÉSOLUTION PRÉDICTIVE ET DÉTECTION DES INCIDENTS

- Exploiter les données historiques pour identifier les facteurs annonciateurs d’incidents récurrents.
- Utiliser des modèles prédictifs pour anticiper certaines défaillances et déclencher des actions préventives.
- Développer une approche proactive permettant de réduire le volume d’incidents et les interruptions de service.

7 / AIOPS ET SUPERVISION INTELLIGENTE DES INFRASTRUCTURES

- Exploiter l’IA pour analyser les métriques, logs, événements et alertes provenant des infrastructures IT.
- Corréler automatiquement plusieurs événements afin d’identifier les incidents réellement significatifs.
- Réduire le bruit des alertes et accélérer la détection des problèmes grâce à l’Event Correlation et à l’Anomaly Detection.

8 / AUTOMATISATION DES WORKFLOWS ITSM

- Automatiser les workflows de gestion des incidents, demandes, problèmes et changements.
- Intégrer l’IA aux plateformes ITSM afin de déclencher automatiquement certaines actions et escalades.
- Optimiser les SLA, les délais de résolution et l’allocation des ressources techniques.

9 / ANALYSE DE PERFORMANCE ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Maroc Performance

- Exploiter les données des tickets pour identifier les tendances, causes récurrentes et points de friction du Support IT.
- Utiliser l'IA pour analyser la satisfaction utilisateur et détecter les facteurs influençant la qualité de service.
- Construire des indicateurs prédictifs permettant d'anticiper les risques de dépassement des SLA et de dégradation du service.

10 / GOUVERNANCE, SÉCURITÉ ET INDUSTRIALISATION DU SUPPORT IT AUGMENTÉ PAR IA

- Garantir la confidentialité, la sécurité et la traçabilité des données traitées par les assistants et systèmes d'IA.
- Maîtriser les risques liés aux hallucinations, aux accès automatisés, aux données sensibles et aux décisions prises par l'IA.
- Construire une feuille de route d'industrialisation permettant de déployer un Help Desk intelligent, sécurisé et évolutif.

Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance