

CONFÉRENCES ET TABLE RONDE

- > ITSM
- > Chatbot et IA
- > Retours d'expérience
- > Éco-responsabilité des entreprises



PROGRAMME

UNIVERS CONNECT DSI Jeudi 18 Avril

09:00 - 09:30 Collation et accueil des participants

09:30 - 09:45 Introduction

09:45 - 10:30 **Nicolas BOUCHET** - LUMAPPS - "chatbot et ITSM"

10:40 - 11:15 **Erwan TALOC** - ITOP - "Pourquoi est il indispensable de pouvoir personnaliser une solution ITSM ?"

11:15 - 11:30 Café et collation

11:30 - 12:15 **Cyrille MALTOT** - SYNAIRGIS - "La responsabilité numérique au sein des organisations : état de l'art et perspectives"

12:15 - 13:00 Déjeuner

13:10 - 14:10 **Frédéric PRECIOSO** - EFELIA UniCA - "LLMs, ChatGPT, de quoi parlons-nous ?"

14:15 - 15:00 **Gérard MILHAUD** - Aix Marseille Université - "comment un simple projet de changement d'outil helpdesk a finalement conduit...à une refonte globale de la relation usager ?"

15:00 - 15:15 Pause café

15:15 - 16:00 Table ronde sur l'ensemble des sujets de la journée

16:00 - 16:15 Clôture de la journée

Nicolas BOUCHET



"chatbot et ITSM"



Biographie ; Spécialiste des sujets Chatbot IT depuis plus de 7 ans. J'ai accompagné plus de 120 comptes avec réussite dans leurs projets d'amélioration de cette thématique.

Description de mon intervention : L'objectif est de présenter la valeur du sujet chatbot ITSM pour améliorer le support. Nous discuterons des uses cases, fonctionnalités, et pour finir de la mise en place d'un projet

Erwan TALOC



« Pourquoi est il indispensable de pouvoir personnaliser une solution ITSM ? »



Biographie : Expert en ITSM et réseau depuis 25 ans, certifié ITIL, Erwan a toujours été impliqué dans l'industrie informatique.

Après près de 10 ans dans le domaine de l'architecture réseau pour HP, Erwan met son expertise et sa vision de l'open source au service de l'ITSM en créant Combodo avec ses cofondateurs Denis Flaven et Romain Quetiez.

Depuis 2012, il conduit avec succès la stratégie d'iTop en tant que PDG de Combodo.

iTop est une application open-source de gestion des services informatiques dont le cœur est la simplicité et la collaboration. Avec des versions gratuites ou payantes qui offrent un large éventail de fonctionnalités, une mise en œuvre facile et de faibles coûts d'exploitation.

Description de mon intervention

Avez-vous remarqué certaines tendances contradictoires de notre société ? Nous recherchons souvent les « standards du marché » malgré leur rapide obsolescence car les modes évoluent vite... Cependant, pas question d'avoir la même voiture, le même smartphone que notre voisin. Il doit être unique, adapté à nos usages personnels.

Cela est vrai également dans les services, avec des processus en constante évolution. Nous sommes dans l'ère du suivi individualisé de chaque demande, de l'adaptation permanente des services pour apporter une meilleure expérience client. L'outil ne s'est jamais autant adapté à l'entreprise, à l'individu et à leurs besoins.

Comment aider au mieux les administrateurs fonctionnels qui ont besoin d'autonomie et de facilités pour faire évoluer leur solution de gestion de services IT ?

Proposer des solutions flexibles et personnalisables ne nécessitant pas de compétences de développement, permettre la mise en place et les évolutions des processus progressives mais sans corrompre l'ensemble du système d'information dans lequel ces solutions sont intégrées, afin d'assurer la pérennité de l'ensemble.

C'est là tout le défi de l'ITSM d'aujourd'hui.

Et demain ? Comment s'assurer que cette personnalisation vous laisse libre de vos choix de solution ? Comment se prémunir de la dépendance à l'éditeur ? Comment maîtriser votre budget dans le temps ?

Cyrille MALTOT

« La responsabilité numérique au sein
des organisations : état de l'art et
perspectives »



Biographie :

« Cyrille Maltot est co-fondateur et co-dirigeant de Synairgis, entreprise de conseil, basée à Montréal (Québec, Canada) et en Occitanie (Montpellier et Toulouse). L'équipe Synairgis réalise des projets dans les domaines de la gestion responsable du système d'information, du bâtiment durable, de l'énergie et des relations humaines.

Cyrille est également co-fondateur et président depuis sa création en 2015 de l'association professionnelle AGIT Québec. L'Alliance pour une gestion informatique techno-responsable réunit des acteurs, organisations et personnes, œuvrant à la définition, apprentissage et mise en œuvre de l'écoresponsabilité numérique au Québec et, plus généralement, de la responsabilité numérique des entreprises et des organisations dans une approche RSE.

Praticien expérimenté pour la mise en œuvre, de solutions logicielles et de pratiques de gestion des services informatiques et d'entreprise depuis près de 25 ans, Cyrille possède plusieurs certifications professionnelles dont celle de ITIL V3/4 et GreenIT Fondation du British Computer Society. Il intervient régulièrement à titre de conférencier. »

Description de mon intervention

«Les nouvelles réglementations et lois en matière de responsabilité numérique des organisations apparaissent, en France et ailleurs dans le monde comme par exemple au Québec (Canada). Par voie de conséquence, cela favorise l'émergence de leviers et d'outils de transformation des systèmes d'information des organisations.

Aux lois et règlements, encore balbutiants s'ajoutent ainsi travaux sur les normes, réflexions et nouvelles pratiques professionnelles, initiatives et innovations. Beaucoup de choses, encore en gestation certes, mais qui se concrétisent - ou vont se concrétiser - en devoirs et actions au sein des équipes opérationnelles d'exploitations et de gestion des systèmes d'information.

Et comme souvent, de la contrainte née l'ingéniosité - ce mouvement d'ensemble permettra la mise en œuvre de de réelles avancées et l'obtention de résultats en matière de responsabilité numérique des organisations.

Au cours de cette intervention, nous aborderons, en synthèse, les aspects les plus importants à retenir de l'état de l'art et des pratiques professionnelles en cours de formalisation dans le domaine de la RNE. »

Frédéric Precioso

« LLMs, ChatGPT, de quoi parlons-nous ? »

EFELIA
ÉCOLE FRANÇAISE DE
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
CÔTE D'AZUR



biographie : Frederic Precioso est professeur des universités à l'Université Côte d'Azur depuis septembre 2011. Avant cela il a été maître de conférences à l'Ecole Nationale Supérieure de l'Electronique et de ses Applications (ENSEA) de septembre 2005 à septembre 2011. Il avait avant effectué sa thèse au laboratoire I3S de l'Université Côte d'Azur. Depuis le début de sa carrière d'enseignant-chercheur, il s'est spécialisé dans l'apprentissage automatique (Machine Learning) et dans l'apprentissage profond (Deep Learning) depuis une dizaine d'années. De septembre 2018 à décembre 2023, il a été responsable des programmes de recherche en IA auprès de l'Agence Nationale de la Recherche (ANR).

Description de mon intervention

L'IA générative bouleverse la plupart des domaines d'application de l'IA, et en particulier les métiers de l'informatique. Cela va de la programmation assistée par l'IA (Copilot, Starcoder), à la création de chatbots plus performants, mais cela ouvre également de nombreuses nouvelles questions de sécurité. Les nouvelles contributions sont quotidiennes. Dans cette présentation, nous verrons simplement comment fonctionnent algorithmiquement ces nouvelles solutions, puis brièvement où nous en sommes, quelles sont les tendances actuelles. La présentation visera également à exposer le potentiel de ces méthodes, mais aussi leur coût computationnel, et l'impact des biais.

Gérard MILHAUD

comment un simple projet de changement d'outil helpdesk a finalement conduit...   une refonte globale de la relation usager !



biographie :Gérard MILHAUD nous vient de l'université d'Aix-Marseille, AMU, plus précisément de Luminy, le seul campus universitaire au monde installé au cœur d'un parc national à, dans les calanques.

Ingénieur de recherche, il a fait toute sa carrière dans des services embarquant une composante support importante, en ayant toujours une sensibilité particulière pour la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Après un doctorat informatique et mathématique en 1994, il obtient en 1996 le poste de responsable du tout petit service informatique de Polytech Marseille. Une période technique d'ingénieur systèmes et réseaux (et système D aussi...), à l'époque des informaticiens hommes-orchestres, inventant et maintenant une informatique très locale tout en assurant le support des ~500 usagers. Premiers travaux sur l'industrialisation du support pour concilier service aux usagers aussi qualitatif que possible, mais soumis à la contrainte forte des missions éparpillées et de l'urgence permanente. Période éminemment formatrice.

En 2010, il prend la tête de l'antenne DSI de Luminy, regroupant les informaticiens de toutes les composantes du campus pour assurer les missions informatiques de proximité pour les ~5000 usagers du site : systèmes, réseau, parc et support. Changement d'échelle et de métier, le support se structure et se spécialise, les pratiques des différents campus AMU s'uniformisent, les engagements de service se formalisent. Création en co-construction d'un système de vision et valeurs axé sur le service à l'utilisateur, pour donner du sens et de l'importance aux métiers du support.

En 2021, il prend la tête d'une mission de renouvellement de l'outil helpdesk pour AMU, qui se transformera petit à petit en un projet pluriannuel d'ampleur, s'attaquant finalement à la refonte globale de la relation usager, c'est le sujet de l'intervention du jour.

Description de mon intervention

Nous commencerons par la genèse du projet : nous verrons comment la commande initiale de changement de l'outil helpdesk nous a menés à entamer un travail beaucoup plus ambitieux, avec création d'un centre de services qui a pour ambition à terme de couvrir non seulement l'IT, mais bien toutes les thématiques usagers de l'université (démarche ESM), avec ses 10000 personnels et 80000 étudiants. Le tout dans une démarche résolument orientée usager, pilotée par un système de vision/valeurs co-construit.

Nous verrons comment nous avons choisi de mettre en œuvre et de configurer/modifier GLPI pour proposer une plateforme conforme à notre approche et nos souhaits. Puis nous passerons au retour d'expérience après 5 mois de mise en production du Guichet Unique de la Relation Usager, appelé facilit'AMU.

Nous évoquerons les améliorations/modifications que cette première phase d'exploitation nous a conduits à apporter à la plateforme. Nous aborderons pour finir le futur du projet et les grands défis/problèmes... qu'il nous faudra bien résoudre 😊