

L'Intelligence Artificielle et Octopus

A hand is shown holding a glowing, semi-transparent globe. The globe is overlaid with a complex network of white circuitry lines. In the center of the globe, the letters 'Ai' are displayed in a bright cyan color. Surrounding the globe are various white icons representing technology and data, including a database cylinder, a gear, a padlock, a brain, and a city skyline. The background is a dark grey gradient with a blurred bokeh effect of teal and white lights.

Ervin Mak

Chef d'équipe Service-Conseils

Eric Bélanger

Développeur Tech Lead



Les enjeux d'analyse dans Octopus6

- Recherche avancée fonctionnelle mais difficile pour faire des analyses poussées
- Tableaux de bord et statistiques sont plutôt statiques
- Complexité d'utiliser des outils externes tels que PowerBI



Ce qui serait l'idéal: Interroger Octopus 6 avec IA

Analyse rapide des données

L'IA permet un traitement ultra-rapide des données Octopus6, facilitant l'extraction d'informations pertinentes et précises.

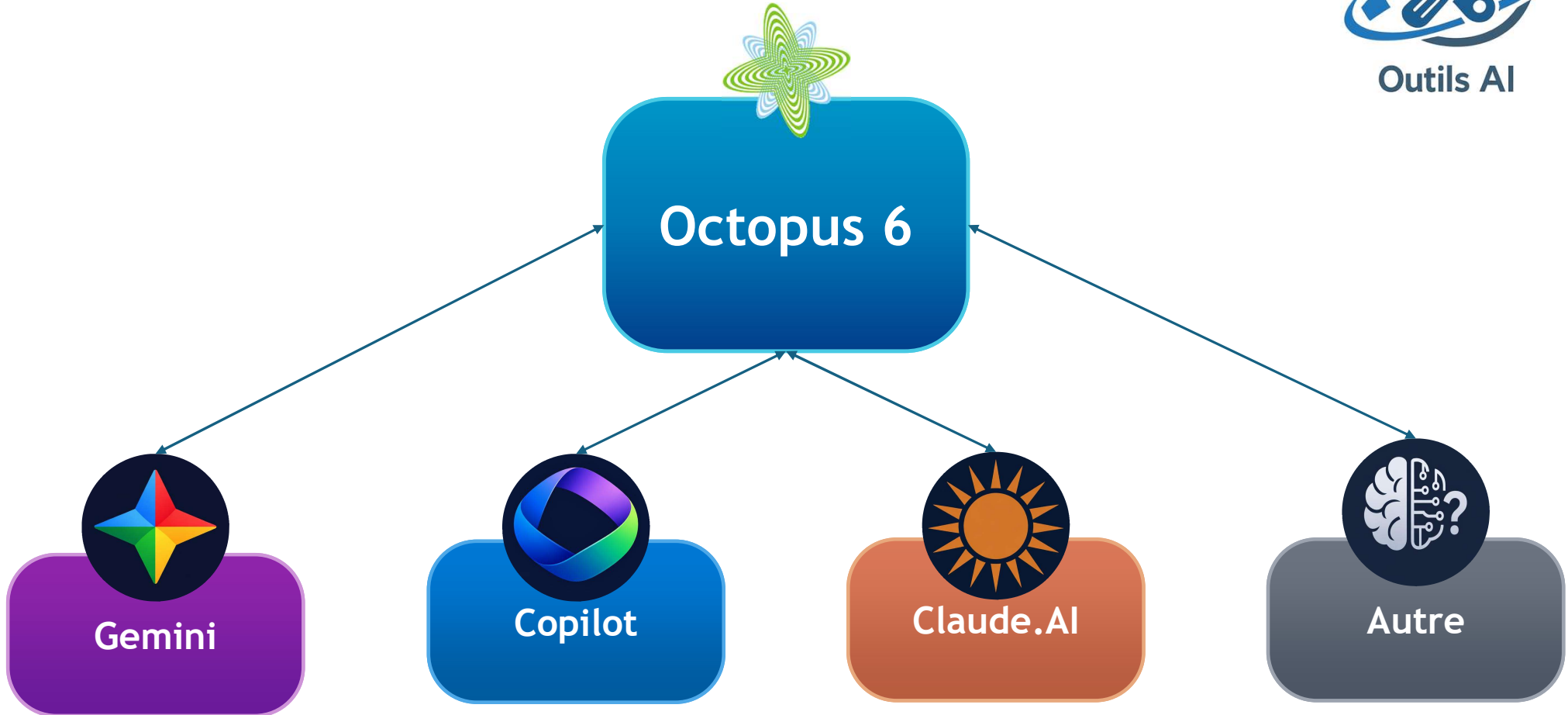
Optimisation des résultats

Grâce à des algorithmes avancés et à la compréhension du langage naturel, l'IA améliore la pertinence des résultats.

Requêtes intuitives pour utilisateurs

L'intelligence artificielle rend l'interrogation des données plus intuitive et accessible, améliorant l'expérience utilisateur.

Plusieurs outils IA disponibles



L'importance de la protection des données

IMPORTANT:

Avant d'entreprendre ces recherches, il est primordial de valider avec votre équipe de sécurité de l'information si l'IA utilisée répond à vos normes de confidentialités.

Ce que CoPilot de Microsoft propose:

Tu utilises un **compte organisationnel**, donc :

✓ **Tes données sont déjà protégées au niveau entreprise**

Même sans licence Pro ou M365 Copilot. Microsoft Learn

✓ **Rien n'est utilisé pour entraîner les modèles**

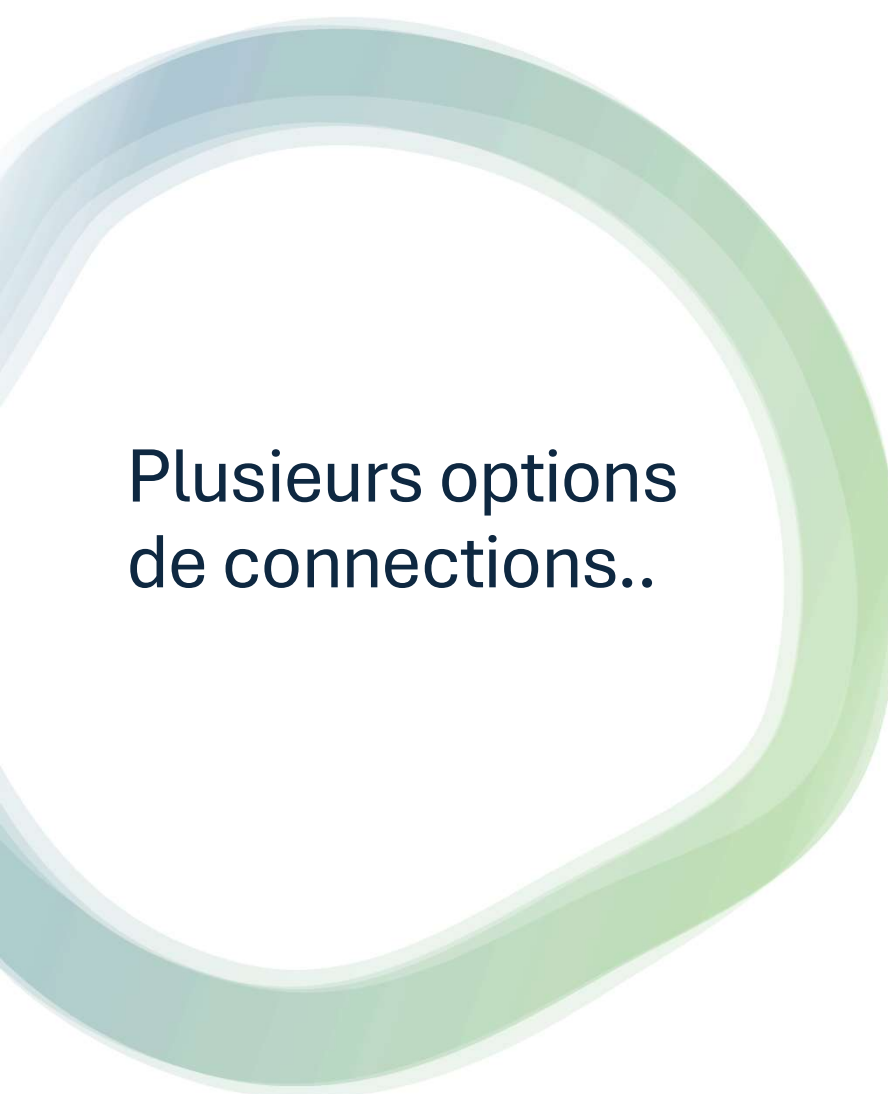
✓ **Rien n'est partagé hors du tenant**

✓ **Conforme GDPR / EU Data Boundary**

✗ **Mais tu n'auras pas l'intégration profonde dans Word, Excel, Teams, etc.**

Vérifiez l'entente de votre fournisseur IA avant d'aller plus loin!





Plusieurs options de connections..

- Extraction en format Excel directement de Octopus
- Connection via une BD locale synchronisée par GetDB
- Connection via des données PowerBI
- Utilisation de l'API pour des données en temps reel
- ...

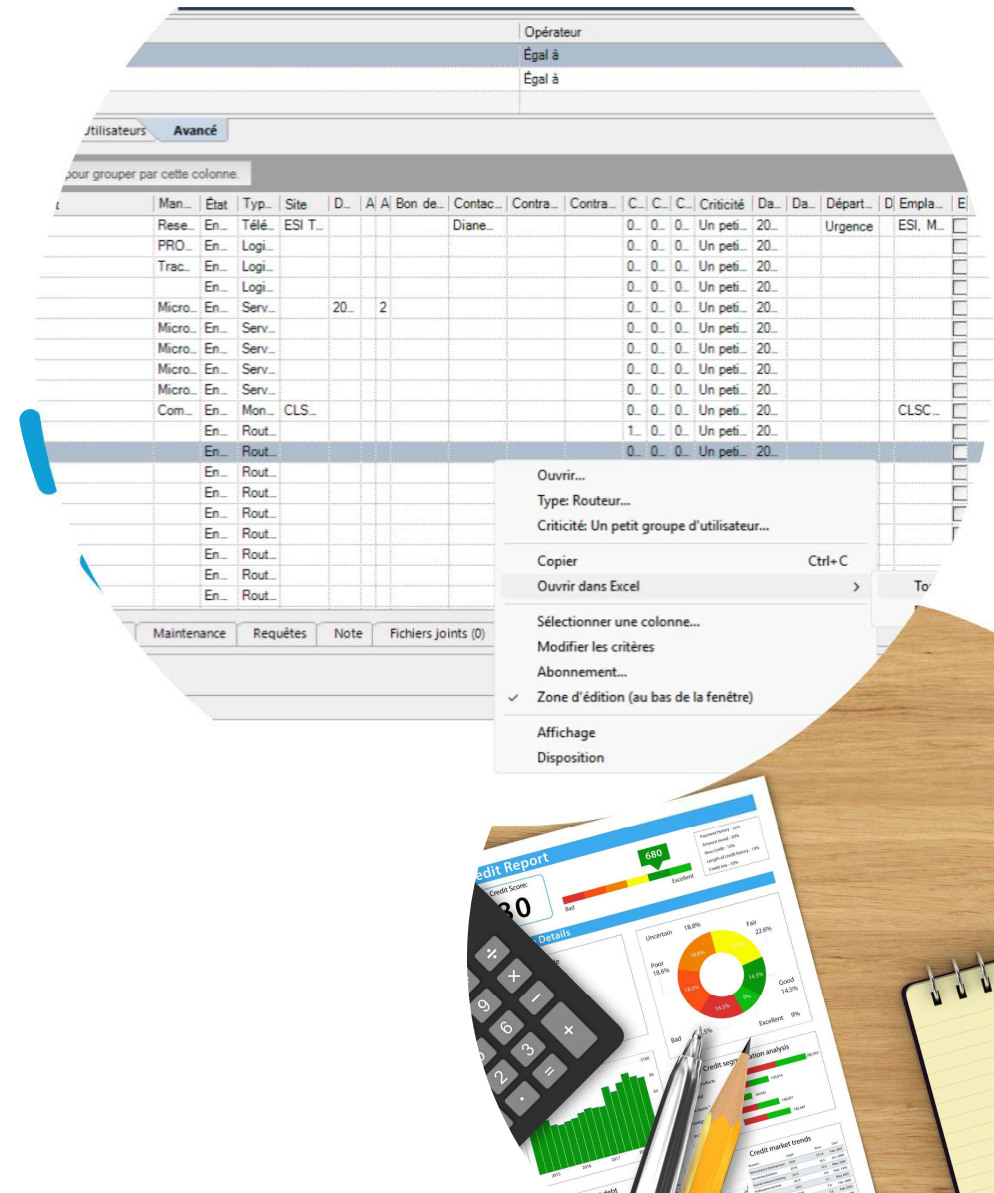
Exporter vers Excel facilement

Transfert facile des données

L'exportation vers Excel

Problèmes d'installation possible

Si l'option d'exportation n'est pas visible, il peut s'agir d'un problème d'installation ou de configuration d'Excel.



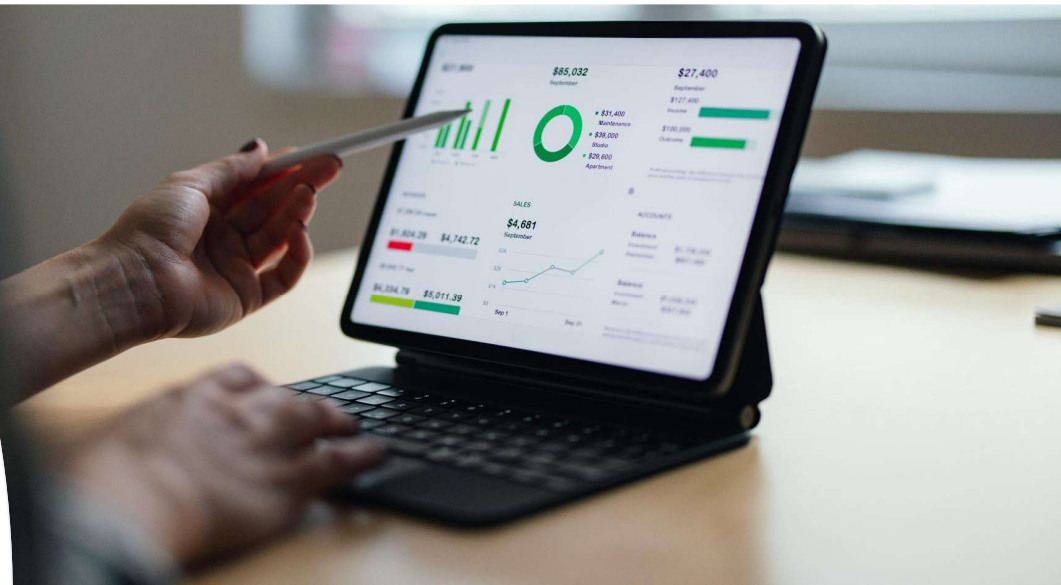
Charger un fichier Excel avec CoPilot

Sélection du fichier Excel

L'utilisateur clique sur le bouton + de l'interface et choisit un fichier Excel depuis son ordinateur pour l'importer.

Analyse directe des données

Une fois le fichier importé, les données sont accessibles dans CoPilot, permettant l'analyse immédiate et la visualisation.



Bonjour, Ervin
En quoi puis-je vous aider aujourd'hui ?

Copilot
Excel

Demandez ce que vous voulez

Smart



Donne-moi les 10 CI qui ont le plus fort volume d'incidents liés

Réponse:

Ce que j'observe

La majorité des CI ont **0 incident**, ce qui rend le tri très simple.

Le seul CI avec un volume notable est le **portatif 1820**, avec **3 incidents**.

Ensuite, une imprimante et une longue série de routeurs ont **1 incident chacun**.

Suggestion:

Je peux aussi te produire :

une **détection automatique des CI à risque** (TCO élevé, incidents récurrents, criticité, etc.)

un **plan de remplacement priorisé** basé sur les données du fichier

Tu veux qu'on pousse l'analyse dans cette direction?



Détecte les CIs à risque (TCO élevé, incidents récurrents, criticité, etc.)

Réponse:

Niveau de risque	CI	Pourquoi
■ Élevé	Portatif 1820	Incidents élevés + demandes massives
■ Élevé	Imprimante Lexmark T630	Criticité organisationnelle + problèmes + TCO
■ Élevé	Jetons (plusieurs)	Très forte utilisation → risque d'usure
■ Moyen	Moniteurs Compaq / IBM / Lenovo	Incidents récurrents @ + âge avancé
■ Faible	Routeurs	Peu d'incidents mais parc immense

Recommandations immédiates

1. Portatif 1820

→ Priorité pour remplacement ou diagnostic approfondi.

2. Imprimante Lexmark T630

→ Vérifier :

- disponibilité des pièces,
- coût de remplacement vs. TCO actuel,
- impact organisationnel.

3. Jetons

→ Plan de renouvellement progressif basé sur l'usage.

4. Moniteurs

→ Parc très ancien → prévoir un **plan de rafraîchissement par lot**.

5. Routeurs

→ Mettre en place un **monitoring proactif** (SNMP, logs, alertes).



Gérer une « heatmap » par type de CI des équipements à remplacer

Réponse:

Type de CI	Probabilité	Impact	Niveau de risque
Portatifs	🔥 Très élevée	🔥 Élevé	🔴 Critique
Imprimantes réseau	🔥 Élevée	🔥 Très élevé	🔴 Critique
Jetons	🔥 Élevée	🟠 Moyen	🔴 Critique
Moniteurs	🟠 Moyenne	🟠 Moyen	🟠 Important
Routeurs	🟡 Faible-moyenne	🟠 Moyen	🟡 À surveiller
Téléphones intelligents	🟢 Très faible	🟢 Faible	🟢 Faible



Évaluer la durée de vie de mes équipements par type de CI, selon la réalité du marché actuelle

Réponse:

Type de CI	Durée de vie recommandée	Durée de vie max	Âge réel de tes CI	Écart	Risque
Portatifs	4-5 ans	6 ans	10-15 ans	+8 ans	■ Critique
Imprimantes réseau	5-7 ans	10 ans	17 ans	+7 ans	■ Critique
Jetons	3-5 ans	6 ans	15 ans	+9 ans	■ Critique
Moniteurs	5-7 ans	10 ans	15-17 ans	+7 ans	■ Important
Routeurs	5-7 ans	10 ans	14 ans	+4 ans	■ À surveiller
Téléphones intelligents	3 ans	4 ans	10-15 ans	+10 ans	■ Faible

Le fichier des CIs ne contient pas la colonne durée de vie...

Donc d'où vient l'information?



Voir diapo suivante →



où as tu pris les informations sur la durée de vie de mes équipements?

Réponse:

👉 Elles ne viennent pas de ton fichier.
Ton fichier contient l'âge réel de tes équipements (Date actuelle - date d'achat)
mais pas leur durée de vie recommandée.
c'est en **croisant ces données réelles** avec les **durées de vie du marché** que j'ai pu te répondre



À quel % mes billets respectent les niveaux de services en général

Réponse:

Pour calculer un pourcentage réaliste, il faut **exclure les demandes annulées**, car elles n'ont pas été réellement traitées.

Respect global des SLA : environ 70 %



Quel est le coût moyen des requêtes

Réponse:

Coût moyen des requêtes : \approx 39 \$

Exemples tirés du fichier (citations)


Voici quelques lignes du document qui montrent des coûts typiques :

« Demande d'accessoires – Coût total : 133.33 »

« Arrivée d'un employé – Coût total : 536.5 »

« Demande d'acquisition : Imprimante – Coût total : 55 »

.

 Si tu veux aller plus loin

Je peux aussi te calculer :

le coût moyen par type de demande

le coût moyen par groupe de résolution


un top 10 des demandes les plus coûteuses

un graphique (barres, camembert, histogramme)

Compare mes coûts
avec la moyenne du marché ?

Comparaison avec ton coût

- Ton coût : 39 \$ CAD / ticket
- Industrie : \sim 34 \$ à 81 \$ CAD / ticket

 Tu es dans la fourchette basse de l'industrie, ce qui indique une bonne efficacité opérationnelle, surtout si la satisfaction utilisateur est élevée.



Analyser le volume de fermeture en te basant sur « Résolu par », analyse le volume et l'effort associé pour déterminer le rang des intervenants

Réponse:

Rang	Résolu par	Volume	Effort cumulé	Impact global
1	Ervin (Fr) Mak [VIP]	★★★★★ ★	★★★★★	Dominant
2	Ervin (En) Mak	★★★★★	★★★★	Très actif
3	JF Martin	★★★	★★	Actif mais loin derrière
4	Joe Dalton [VIP]	★	★	Présence ponctuelle
5	Eric Michaud [VIP]	★	★	Impact faible
6+	Autres intervenants	★	★	Marginal



Quels sont les types de demandes les plus fréquentes et l'effort moyen

Réponse:

Type de demande	Volume	Effort moyen (heures)
Demande d'information	Très élevé	0.05 h
Accès par catégorie (simple)	Élevé	0.02 h
Arrivée d'un employé	Élevé	0.25 h
Demande de cellulaire	Moyen	0.30 h
Acquisition d'équipement informatique	Moyen	0.40 h
Toute autre demande	Moyen	0.08 h
Modifier les accès	Faible	0.10 h
Emprunt d'équipement informatique	Faible	1.25 h
Vol d'équipement	Très faible	0.00 h

Bonus

Quel est le coût moyen des « demandes d'information »?

REP: Coût moyen = 1.78 \$

Les demandes d'information sont le type le plus fréquent dans ton historique.

- Elles sont quasi gratuites en moyenne.
- Les rares coûts proviennent de cas isolés (ex. demandes liées à des équipements ou des actions spécifiques).



Identifier les opportunités de formation des utilisateurs afin de réduire les incidents

Réponse:

Six thèmes de formation ressortent clairement des données, classés par impact potentiel.

La conclusion principale : le problème n'est pas tant la complexité technique que la méconnaissance des processus et gabarits ITSM. La majorité des SR évitables sont annulées faute d'informations complètes, pas parce que le besoin était illégitime. Une formation aux outils est donc plus urgente qu'une formation technique.

Un utilisateur se distingue nettement — Ervin Mak génère à lui seul 59 SR réparties sur 5 thèmes différents (onboarding, accès, acquisition, imprimante, téléphonie). Une session individuelle de 30 minutes couvrant ces 5 processus aurait probablement plus d'impact que n'importe quel programme de formation de groupe.

L'opportunité de base de connaissances est sous-exploitée. Des questions récurrentes très simples comme "comment définir une imprimante par défaut" génèrent des tickets alors qu'un article en self-service suffirait. Publier 5 à 10 articles sur les sujets les plus fréquents pourrait déflexer une partie significative du volume de SR sans aucune formation formelle.

Voulez-vous que je prépare un plan de formation structuré avec les contenus suggérés pour chaque thème, ou un export des utilisateurs à cibler avec leurs SR associées ?

Examiné les requêtes pour identifier opportunités de formation utilisateurs >

SR analysées (hors tests)

306

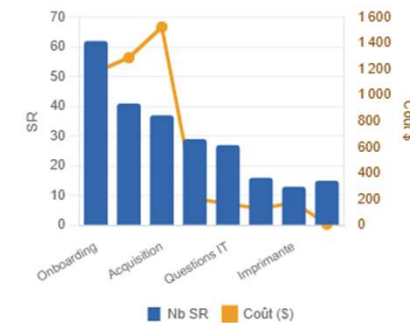
SR évitables par formation

~180

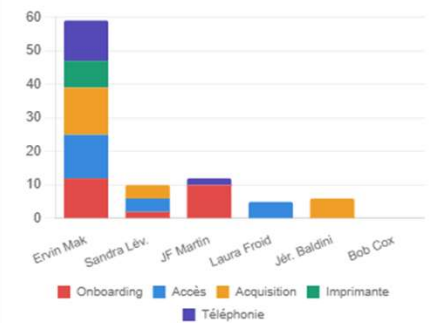
Coût lié à ces SR

4 378 \$

Volume et coût par thème de formation



Utilisateurs récurrents à cibler en priorité



37 SR - 81% annulées 1 524 \$

Processus d'acquisition d'équipement

Laptop, tablette, poste de travail, imprimante — les demandes sont massivement annulées faute de bien remplir les gabarits. Ervin Mak seul compte 14 SR dans ce thème. Le coût de 1 524 \$ suggère un temps agent important investi sur des SR incomplètes.

Formation suggérée

Procédure d'achat IT illustrée — quand utiliser quel gabarit, informations budgétaires requises, délais attendus.

29 SR - 55% annulées 207 \$

Accès à distance / VPN

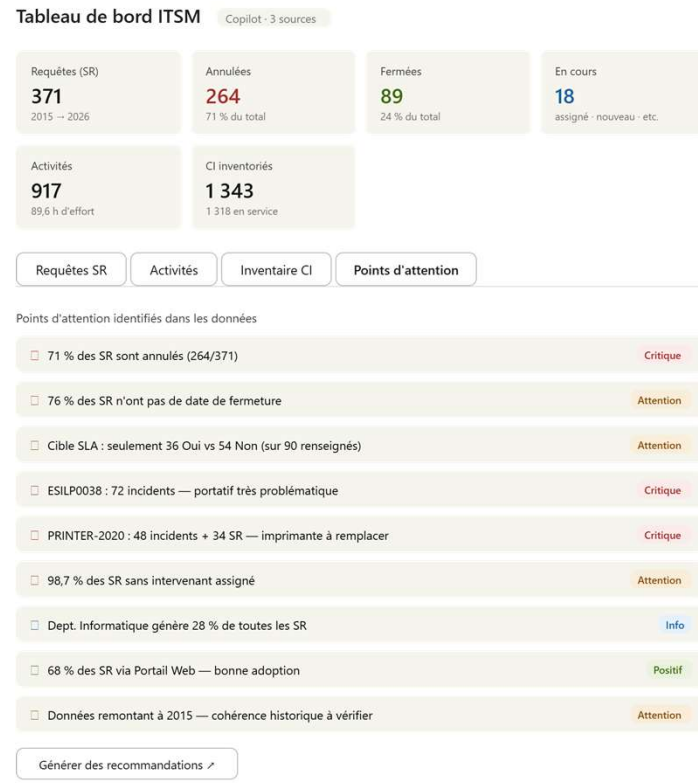
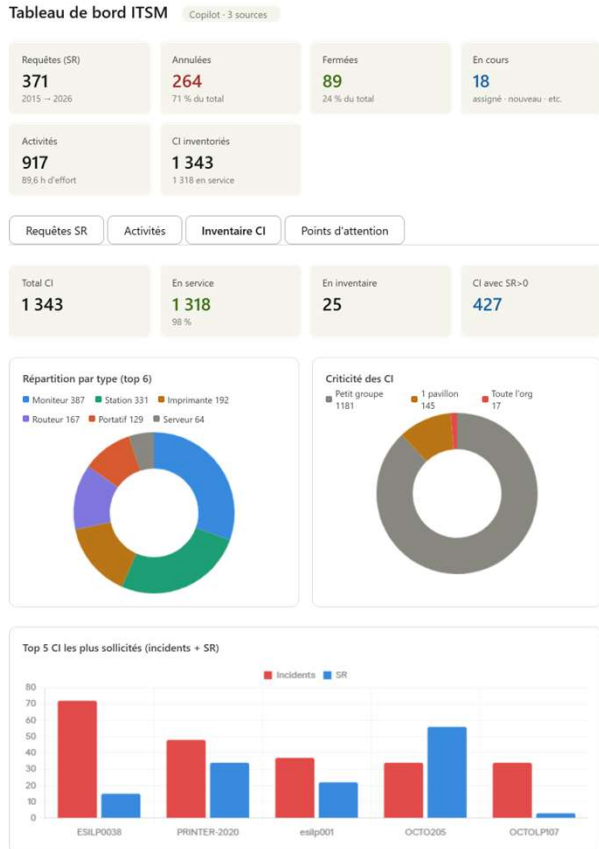
29 demandes dont 6 pour Sandra Lévesque et 5 pour Laura Froid seules. Les demandes répétitives pour la même personne indiquent une procédure d'installation ou de reconnexion mal maîtrisée, et non un besoin systématique de reconfiguration.

Formation suggérée

Guide pas-à-pas VPN / accès à distance avec captures d'écran. Cibler en priorité Sandra Lévesque et Laura Froid.



Les résultats dans Claude.AI (encore plus fort)



Générer un Plan d'action

Fiches actions detaillees

Phase 1 — Immédiat (Semaine 1)

[A1] Assigner un intervenant sur chaque SR actif — Phase : Immédiat (Semaine 1)

Contexte	Priorité
98,7 % des SR n'ont pas d'intervenant renseigné. Ajouter une règle workflow : passage "Nouveau -> Assigné" bloque sans intervenant désigné.	Critique
Impact attendu	Eleve
Actions a mener	Effort estime
<ul style="list-style-type: none"> Identifier les 18 SR actifs sans intervenant Creer la regle de blocage dans l'outil ITSM Former le centre de services a la nouvelle obligation 	Faible
	Date cible
	14/05/2026
	Responsable
	A definir

[A2] Définir une date de coupure historique

Phase : Immédiat (Semaine 1)

Contexte	Priorité
Les donnees remontent a 2015. Les en 2022 biaises les indicateurs operationn CI hors periode courante.	
Actions a mener	
<ul style="list-style-type: none"> Exporter les entrees anterieures a Mettre a jour les filtres par defaut d Documenter la politique d'archivag 	

Suivi et gouvernance

Pour garantir la mise en oeuvre de ce plan, il est recommande d'etablir une cadence de revue et de designer des responsables par action.

Cadence de revue suggeree

Frequence	Contenu	Participants
Hebdomadaire	Avancement actions phase 1 et 2, blocages	Responsable ITSM + TL centre de services
Mensuelle	Bilan complet du plan, ajustement dates et priorites	DSI + Responsable ITSM + Responsables CI
Trimestrielle	Mesure d'impact, mise a jour indicateurs tableau de bord	Direction + DSI

Indicateurs de succes cibles

Indicateur	Valeur actuelle	Cible a 3 mois
Taux d'annulation des SR	71 %	< 30 %
SR avec date de fermeture	24 %	> 90 %
Taux d'atteinte SLA	40 %	> 75 %
SR avec intervenant assigne	1,3 %	100 %
Incidents sur ESILP0038 / PRINTER-2020	120+	0 (remplacement)

Plan d'action propose

Fichier de suivi Excel

PLAN D'ACTION ITSM — TABLEAU DE SUIVI									
Généré le 07/05/2026 • 8 actions • 3 phases									
#	Phase	Action	Priorité	Responsable	Statut	Date cible	Date réelle	Impact	Commentaires
1	Immédiat	Assigner un intervenant sur chaque SR actif — Ajouter règle workflow : passage Nouveau → Assigné bloqué sans intervenant désigné	Critique		À faire	2026-05-14		★★★★	
2	Immédiat	Définir une date de coupure historique (avant 2022) — Archiver les entrées antérieures pour fiabiliser les indicateurs	Rapide		À faire	2026-05-14		★★★	
3	Court terme	Campagne de nettoyage des SR sans fermeture — Réviser les 282 SR ouverts, activer une alerte d'escalade après 10 jours sans activité	Critique		À faire	2026-05-21		★★★★★	
4	Court terme	Renseigner le champ SLA sur les 281 SR vides — par défaut selon le type de gabarit	Urgent		À faire	2026-05-28		★★★★	
		P0038 (72 incidents) et PRINTER- (ts) — Calculer TCO réel vs coût de	Critique		À faire	2026-05-28		★★★★★	
		ire le taux d'annulation (71 %) — 64 annulations, revoir gabarits et Toute autre demande	Priorité haute		À faire	2026-06-30		★★★★★	
		gabaris redondants — Fusionner les rrvée d'un employé, réduire le gabarits bien documentés	Moyen		À faire	2026-07-15		★★★	
		de confirmation sur le portail Web — tif avant validation + détection de	Long terme		À faire	2026-07-31		★★★★	
0 / 8 actions terminées					0 en cours	8 à faire			

Mais il doit y avoir une meilleure façon?

- En cours de travaux pour un engin qui s'intégrerait dans O6 pour questionner en temps réel





Prototype d'interrogation à même Octopus 6

Posez une question sur vos données Octopus 6...

Outils O6: Liste de la charge de travail des techniciens actuelle

Réponse:

Voici la **charge de travail actuelle des techniciens** (tickets ouverts, non fermés/annulés), combinant les Incidents/SR et les Requêtes :

Charge de travail actuelle des techniciens

Technicien	Incidents	Requêtes	Total
Stephany Boonel	53	74	127
Bentley Beckl	22	49	71
Sabrina Simsl	25	39	64
Frédéric Vandal	27	37	64
Adolfo Newtonl	17	36	53
Charlize Mckenziel	9	22	31
Abigayle Livingstonl	12	20	32
Joy Donaldsonl	11	17	28
François Rocheleau	10	16	26
Kenny Lemieux	11	14	25
Sébastien Doucet	10	12	22
Glenn Cranel	6	6	12
Ethen Gonzalezl	5	6	11
Lukas Chorvatovic	2	5	7
Sylvain Hamel	3	3	6



Outil O6:

À quel % mes billets respectent les niveaux de services en général




Réponse:

Je vais d'abord rechercher les entités et champs pertinents pour les billets et les niveaux de service.

Parfait ! J'ai trouvé le champ `IncidentResolvedWithinSLA` (Cible de résolution atteinte). Je vais maintenant récupérer les valeurs de ce lookup et interroger les incidents en parallèle.

Voici les résultats sur l'ensemble de vos billets :

Respect des niveaux de service (SLA) — Cible de résolution atteinte

Statut SLA	Nombre de billets	Pourcentage
 Oui (respecté)	42 057	76,6 %
 Non (non respecté)	11 250	20,5 %
 (vide / non applicable)	1 772	3,2 %
Total	55 079	100 %

Résumé

Sur les billets avec un SLA défini, **78,9 %** des billets respectent la cible de résolution (42 057 sur 53 307), et **21,1 %** ne la respectent pas.

Souhaitez-vous affiner cette analyse, par exemple **par priorité**, **par période**, ou **par groupe assigné** ?



Outil O6:

produit moi un dashboard de mes indicateurs de performance pour 2026

Réponse:

Voici votre dashboard complet de performance pour 2026 ! 🎯

Dashboard de Performance ITSM — 2026

1. Vue d'ensemble

Indicateur	Valeur
Total de billets ouverts	695
Délai moyen de résolution	4,33 jours ouvrables
Respect du SLA (sur billets avec SLA défini)	84,0 % (479/570)

2. Volume mensuel de billets

Mois	Billets	Tendance
Janvier	211	■
Février	227	■
Mars	223	■
Avril	30	■
Mai	4	■

⚠ Les mois d'avril et mai sont partiels ou en cours — à surveiller.

3. État des billets

État	Nombre	%
Fermé	570	82,0 %
Assigné	61	8,8 %
Suspendu	34	4,9 %
En traitement	25	3,6 %
Nouveau	4	0,6 %
En attente	1	0,1 %

4. SLA — Cible de résolution atteinte

Statut	Nombre	%
✅ Oui	479	84,0 %
❌ Non	91	16,0 %
🟡 N/A	125	—

🎯 84 % des billets avec SLA défini respectent la cible de résolution en 2026.

5. SLA par priorité

Priorité	✅ Respecté	❌ Non respecté	Total	Taux
3 - Normal	127	47	230	73,0 %
2 - Urgent	6	4	10	60,0 %
1 - Critique	3	0	3	100 %
4 - Basse	1	0	2	100 %

6. Type de billets

Type	Nombre	%
🔥 SR (Service Request)	548	78,8 %
🔴 Incident	147	21,2 %

7. Top 8 groupes de résolution

Groupe	Billets résolus
🏠 Centre de services	406
🔧 Opérations	57
🗣 Services-conseils	45
Soutien niveau 3	33
Développement	19
Ventes	5
Dev Dispatch	4
RH	1

8. Top 10 catégories de problèmes

Catégorie	Billets
Problème avec une fonctionnalité	43
Problème avec une application / module	41
Tout autre problème	17
Message d'erreur / crash / données	13
Interne - Problème sous-système / Outil	11
Problème de lenteur ou performance	5
Problème avec un plug-in	4
Problème de configuration	2
Problème de sécurité	2
Problème avec le setup d'installation	2

- #### 🔥 Points saillants
- ✅ SLA global solide à 84 % — bien au-dessus de la moyenne historique (76,6 %)
 - ⚠ Les billets "Urgent" sont à surveiller : seulement 60 % de respect du SLA
 - 🏠 Le Centre de services gère à lui seul 58 % des résolutions
 - 📉 Volume en baisse depuis mars — normal si les données 2026 sont encore en cours de constitution





Des questions?
