



TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO DE PRÉSENTATION

Dans le cadre du projet INSA2025, l'action A2.3 avait pour objectif de tester l'usage de bots conversationnels dans nos établissements pour automatiser le support et l'information.

Deux solutions ont été testées sur plusieurs mois : Vizir et TeamBrain. Quatre déploiements, sur 3 sites et pour différentes missions : d'un côté, le support informatique centré sur l'usage de Teams, de Zoom et de Moodle et de l'autre, répondre à des étudiants sur la scolarité ou la vie de campus.

L'objectif ? Identifier les meilleures pratiques pour un déploiement à plus large échelle.

A l'INSA Toulouse, le bot Vizir a été déployé pour du support informatique et une assistance sur Moodle. Les retours font état d'un outil riche mais dont la mise en œuvre s'est avérée très complexe, notamment au niveau du processus d'installation. À l'inverse, toujours à Toulouse, le bot TeamBrain sur Microsoft Teams a montré une prise en main bien plus simple.

Mais c'est sur le front de la scolarité que les bots ont vraiment montré leur valeur ajoutée. En effet, les personnels de scolarité passent beaucoup de temps à répondre par mails aux mêmes questions qui reviennent très souvent chaque année. Ainsi, à l'INSA Strasbourg et à l'INSA Hauts-de-France, TeamBrain a été déployé pour créer des bulles d'information dédiées. Les retours sont extrêmement positifs : mise en service rapide, prise en main facilitée par les administrateurs et un accompagnement de qualité. L'intégration sur les sites web institutionnels a été simple. Les bénéfices ont été identifiés par l'ensemble des utilisateurs : décharger les services gestionnaires des questions récurrentes, surtout en période de sur-activité, et capitaliser la connaissance.





Au terme de cette phase de test : la solution TeamBrain se distingue par sa simplicité de mise en œuvre et son efficacité opérationnelle, en particulier pour la gestion des questions-réponses métier.

L'action A2.3 du projet INSA 2025 a rempli sa mission en nous donnant une feuille de route précieuse. Pour l'avenir, nous misons sur des outils simples, fonctionnels et facilement intégrables, qui apportent une réelle valeur ajoutée à nos équipes et à nos étudiants. Il reste à déployer ces solutions dans les autres INSA.



Ce travail a bénéficié d'une aide
de l'État gérée par l'Agence
Nationale de la Recherche
au titre de France 2030 portant la
référence ANR-21-DMES-0005.