

BASE DE CONNAISSANCES SI INTELLIGENTE



DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT

Université Paul-Valéry Montpellier 3

L'Université Paul-Valéry Montpellier 3 est une université des Humanités : Lettres, Langues, Arts, Sciences Humaines et Sociales. Plus de 20 000 étudiants sont inscrits de la licence au doctorat et 240 diplômes en lien avec les besoins socio-économiques sont préparés. Université citoyenne et durable installée sur un campus arboré de plus de 10 hectares labellisé Patrimoine du XXe siècle, elle est dotée d'un Musée des Moulages classé et d'un Théâtre La Vignette devenu « scène conventionnée pour l'émergence et la diversité »



CONTEXTE

Afin de mieux faire connaître son offre de service, la DSIN (Direction des Systèmes d'Information et du numérique) a initié il y a quelques années la création d'un catalogue de services (<https://www.univ-montp3.fr/fr/vie-de-campus/catalogue-des-services>). L'inconvénient de ce catalogue de services est son organisation hiérarchique et la recherche peu efficace.

Parrallèlement, aujourd'hui toujours autour de la relation usager, la DSIN souhaite renouveler son outil de ticketing en se basant sur l'outil libre GLPI.



IRRITANT A RESOUDRE


En se basant sur l'existant du catalogue de service et du futur outil de ticketing GLPI, envisager une surcouche de base de connaissance publique et/ou privée dans l'outil GLPI, permettant une interrogation intelligente et conviviale pour les utilisateurs par recherche directe, ou via des réponses automatiques à des demandes d'assistance (tickets, ou chatbot)



L'ENJEU DE L'APPEL A PROJET

- Proposer un POC se basant sur GLPI interfacé si possible avec des chatbots dans sa partie assistance

Le contexte de collaboration envisagé

En partenariat avec  Digitat13

L'Université Paul-Valéry Montpellier 3 cherche à obtenir un POC.



THEMATIQUE ET MOTS CLES

Formation et vie de l'étudiant (pédagogie et gestion associée)	Recherche	Conservation culturelle (bibliothèques)
Métiers supports/transverses (précisez)		
RH Finances Gestion des missions Achats Juridique <input checked="" type="checkbox"/> Vie de l'établissement/Vie du campus	Gestion du SI Gestion de la Sécurité : coté SI et coté établissement Moyens généraux Immobilier :	Gestion de la documentation et de la connaissance (GED, archivage etc...) Gestion des données Pilotage Autre : précisez
Technologies, usages (précisez)		
Autour de l'enseignement et de la formation Serious game Podcast Learning Spaces Réalité virtuelle Réalité augmentée Téléprésence Autre : précisez	Autour de la recherche Réalité virtuelle la Réalité augmentée lot Autre : précisez	Autour de la donnée (transverse) : Démat GED Editique Open Data Data mining Data Vizualisation Big Data Décisionnel Autre : précisez
Autour du SI : Cloud Sécurité SI Administration SI, supervision hypervision Coffre forts BlockChain Forge <input checked="" type="checkbox"/> Assistance Autre : précisez Service accompagné auto formé	Sécurité hors SI Télé-alerte SMS Autre : précisez	Autour du patrimoine lot BIM Réalité augmentée Autre : précisez
Sujets transverses		
e-reputation Télétravail <input checked="" type="checkbox"/> Chatbot	Collaboration Intelligence collective RPA Interactif display	

X IA	Autre : précisez
------	------------------