



Toute la relation client dans une seule suite, assistée par l'IA.
Éditée en France, hébergée en Europe.

Cas d'usage · Collectivité

En septembre, la scolarité reçoit en deux semaines les questions de toute l'année

22 000 étudiants, sept composantes, et une rentrée où inscriptions, bourses, cartes et emplois du temps tombent en même temps. La scolarité reçoit 9 000 e-mails en deux semaines, avec, en tête, « où en est mon inscription ».

LE PROFIL

Type	Université pluridisciplinaire
Étudiants	≈ 22 000
Pic	≈ 9 000 e-mails en deux semaines de rentrée
Composantes	7 scolarités

La question est simple, c'est le volume qui déborde

Neuf questions sur dix ont une réponse écrite quelque part — sur l'intranet, dans un PDF, dans un mail de l'an dernier. Elles arrivent dans sept boîtes, sans priorité, et l'étudiant dont le dossier est vraiment bloqué attend derrière ceux qui demandent un horaire.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

- ✗ 9 000 e-mails en deux semaines, dans sept boîtes
- ✗ Neuf questions sur dix ont déjà une réponse publiée
- ✗ Aucune priorité entre un horaire et un dossier bloqué
- ✗ Le rendez-vous de scolarité se prend en faisant la queue

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

- ✓ Un agent IA qui répond aux questions de rentrée, jour et nuit
- ✓ Une base de connaissances par composante, publiée en centre d'aide
- ✓ Les demandes en tickets, réparties par service et par priorité
- ✓ Les rendez-vous de scolarité pris en ligne

Absorber le pic sans embaucher pour deux semaines

01 Le centre d'aide devient la référence

Les réponses de chaque composante sont écrites une fois, dans une base de connaissances publiée. L'étudiant trouve, et l'agent IA lit la même chose.

02 L'agent IA prend le premier niveau

Sur le site et l'intranet, il répond aux questions de rentrée à toute heure, et crée un ticket pour l'humain quand le cas est individuel — avec le numéro étudiant et le contexte.

03 Les demandes deviennent des tickets

Chaque demande est un ticket, rangé par composante et par type, avec une priorité : un dossier bloqué passe devant un horaire. Les délais sont visibles.

04 Le rendez-vous de scolarité se prend en ligne

Par motif et par composante, avec rappel SMS. La file d'attente devant le bureau devient une liste de créneaux.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Chatbot IA

L'agent conversationnel qui répond sur votre site, 24h/24.

Tickets & SLA

Des demandes suivies, des délais tenus, des retards visibles.

Base de connaissance

Le savoir de l'entreprise, au service du chatbot et des équipes.

Page de réservation

Vos disponibilités réservables en ligne, à vos couleurs, sur votre domaine.

Campagnes SMS

Le canal lu en 3 minutes — expéditeur personnalisé et accusés inclus.

Ce que le dispositif vise

≈ 60 %

des questions de rentrée
résolues sans agent

< 48 h

de délai visé sur un
dossier bloqué, même en
septembre

7 → 1

boîtes de réception

0

file d'attente physique
pour un rendez-vous

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

L'agent IA peut-il accéder au dossier de l'étudiant ?

Non par défaut : il répond depuis les contenus publiés. Le cas individuel devient un ticket traité par un agent, qui consulte le dossier dans le système de scolarité.

Chaque composante peut-elle avoir ses réponses ?

Oui. La base de connaissances se structure par composante, et l'agent IA répond selon celle de l'étudiant quand il la connaît.

Les tickets se relient-ils au système d'information de l'université ?

Par l'API et le numéro étudiant. Le ticket porte l'identifiant, l'agent ouvre le dossier d'un clic.

Et le RGPD pour des étudiants parfois mineurs ?

Données hébergées en Union européenne, accès par service, durée de conservation fixée par l'établissement. Le chat ne demande rien de plus que ce qu'il faut pour répondre.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com