

Un assistant IA réduit le temps de résolution au premier contact — Le chatbot institutionnel des services aux étudiants de l'Université d'Auckland

AI in Education · Bonne pratique · Nouvelle-Zélande

Score de qualité : 33/100

Niveau de preuve : Prudentes / limitées

Résumé

Construit avec IBM Watson et ElementX (spin-off de l'Université d'Auckland), l'assistant IA traite 9 000+ conversations et 60 000+ recherches par mois, améliorant la résolution au premier contact de 40 % — mais des doutes sur la confidentialité et la dépendance subsistent.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of learning impact	0/3
Equity & inclusion	1/3
Transparency, ethics & data protection	2/3
Teacher capability & pedagogy	0/3
Scalability & sustainability	2/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-09-07

[University of Auckland \(Waipapa Taumata Rau\), with ElementX and IBM Watson](#) — consulté le 2026-09-07

[University of Auckland news](#) — consulté le 2026-09-07

[ElementX customer story](#) — consulté le 2026-09-07

[IBM case study](#) — consulté le 2026-09-07

Citer — Evidoria. *Un assistant IA réduit le temps de résolution au premier contact — Le chatbot institutionnel des services aux étudiants de l'Université d'Auckland*. ID persistant : 63fcadfc-fe1e-4744-aca4-4c2efbcb6fbc.