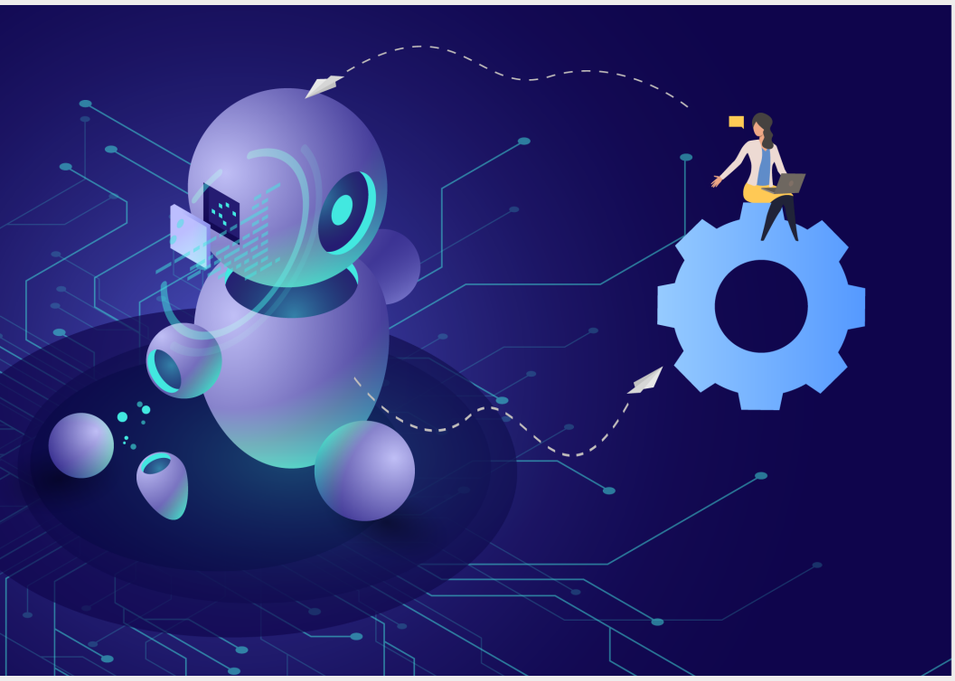


Comment l'intelligence artificielle transforme-t-elle l'entreprise ?

By thinkmarket

Les stratégies engagées pour faire de l'intelligence artificielle un avantage concurrentiel

Un marché dominé par les GAFA

Les géants du web ont pris l'avantage en investissant dans des techniques permettant la collecte et le traitement de la donnée.

- **Apple a racheté au prix fort de 200 millions de dollars la startup TURI** (1), spécialiste du "machine learning »
- **Google développe l'un de ses plus gros projets, la voiture autonome** : **Waymo** (2), la version commerciale de la Google Car
- **Facebook, très porté sur le vocal**, a ouvert en 2015, à Paris, son propre laboratoire, baptisé Facebook Artificiel Intelligence Research (FAIR)

(1). https://www.latribune.fr/technos-medias/informatique/gafa-la-bataille-de-l-intelligence-artificielle-fait-rage-591641.html

(2) https://www.datacar.com/waymo-focus-nouvelle-voiture-autonome-de-google/

Un marché d'avenir pour lequel les investissements sont croissants

11,1
Milliards d'€

C'est l'estimation du marché de l'IA en 2024 contre 200 millions en 2015. (3)

- En 2018, 52% des entreprises françaises sont sensibles à l'IA avec en moyenne **un budget annuel croissant estimé à 576**

Des stratégies politiques incluant l'IA comme nouveau levier de croissance

000 €.

- **Sur un panel de 300 entreprises, 5% d'entre elles investissent plus de 5 milliards d'euros par an** (4).

(3) Cabinet d'analyse Tractica
(4) https://www.lebigdata.fr/intelligence-artificielle-investissements

En France, l'IA est intégrée dans le plan d'action gouvernemental

- **L'État consacre 1,5 milliard d'euros sur l'ensemble du quinquennat** pour **développer l'écosystème de l'IA** (5)

- Mise en place d'un Hub de recherche attirant les talents étrangers

- Création d'instituts dédiés et des partenariats public/privé

(5) https://www.entreprises.gouv.fr/numerique/france-terre-d-intelligence-artificielle

thinkmarket

L'intelligence artificielle, un levier de performance puissant au service des fonctions clés de l'entreprise

Fonctions opérationnelles

	Principales fonctionnalités	Quelques use cases	Gains attendus
Relation client	• Traiter les demandes clients de premier niveau • Assister les conseillers au quotidien dans les tâches chronophages ou répétitives	**Air France** a lancé son chatbot « Louis » pour retrouver ses bagages **AXA** utilise le machine learning pour analyser le motif des courriers	• Offrir un service client automatisé disponible en 24/7 • Gagner en productivité via l'automatisation des tâches administratives
Marketing	• Automatiser le traitement de masse des données	**Netflix** utilise l'IA sur sa plateforme pour proposer des contenus spécifiques à ses abonnés **Toyota** utilise un Dashboard artificiel qui automatise et agrège la collecte de données auprès des consommateurs	• Améliorer l'expérience client (personnalisation, recommandation) • Développer une meilleure connaissance du parc client • Améliorer la satisfaction client

Commercial	• Intégrer dans les process de vente un assistant virtuel spécialisé dans le traitement du langage et le machine learning	**MAIF**, et d'autres acteurs de l'assurance (Natixis, AXA, CNP Assurances), utilisent la solution de Zelros qui permet aux assureurs l'aide à la vente de leurs produits et services	• Augmenter la productivité des employés • Optimiser la prise de décision grâce aux recommandations de l'IA • Trouver de nouveaux gisements de besoins et d'usages à satisfaire • Augmenter le panier moyen des clients existants
Distribution	• Implémenter des caméras et des algorithmes avancés qui suivent automatiquement les acheteurs et les produits	**AI trigo Vision** a développé une technologie permettant des achats Grab-and-go pour faciliter la démarche d'achat client en point de vente physique	• Faciliter le paiement qui ne nécessite plus une transaction physique • Recenser et exploiter la data client (préférence, comportement) pour mieux les adresser

thinkmarket

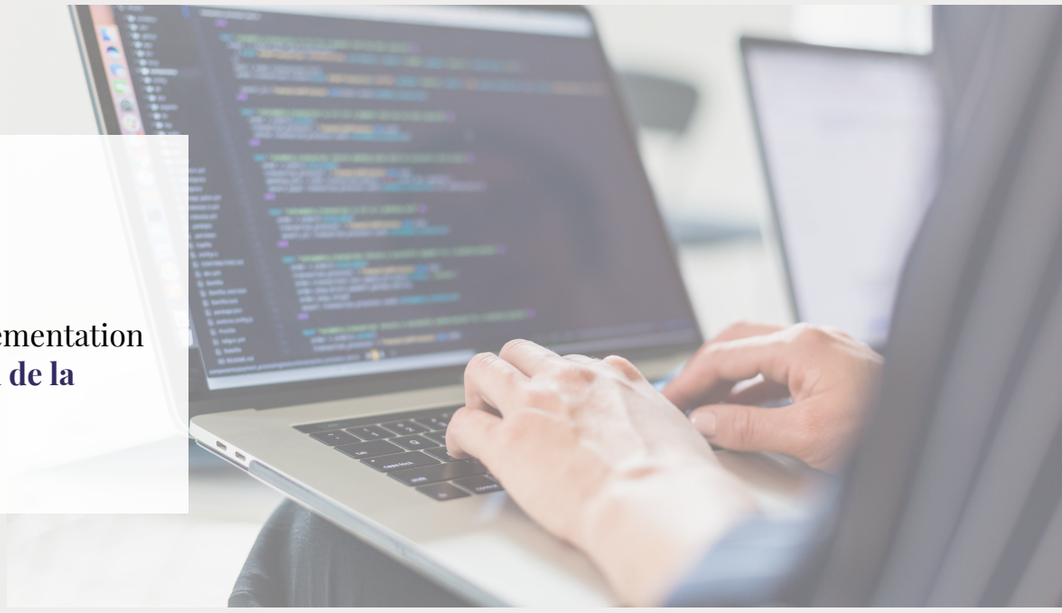
Fonctions support

	Principales fonctionnalités	Quelques use cases	Gains attendus
Logistique	• Implémenter des caméras et des algorithmes avancés qui suivent automatiquement les acheteurs et les produits	**Furygan** a investi dans la solution d'IA « Moovapps E-commerce BtoB » qui permet une analyse prédictive des stocks pour prévenir les besoins à venir de son réseau de distribution **DHL** utilise l'IA pour suivre l'état des expéditions et des biens ou prévoir les fluctuations des volumes d'expédition à l'échelle mondiale avant leur apparition	• Prévoir les besoins à venir des clients • Disposer d'une vision claire des stocks • Raccourcir les délais de livraison • Optimiser les envois • Augmenter la rentabilité (économie avérée sur le long terme)

RH	• Automatiser les tâches quotidiennes et chronophages • Gérer le premier niveau de relation avec les candidats / les collaborateurs	**Vera** a créé un robot capable de s'entretenir avec 1 500 candidats par jour **Renault** a investi dans « Pipler » une solution de sourcing RH	• Améliorer l'expérience des candidats • Optimiser l'aide a la décision • Connecter les recruteurs à un volume élevé de candidats
DSI	• Traiter les demandes grâce à un assistant intelligent capable d'échanger en langage naturel avec les utilisateurs	**Wikit** développe et édite une solution d'assistant intelligent qui permet à une DSI de traiter de façon automatisée les différentes demandes d'assistance des employés d'une entreprise	• Qualifier et apporter des réponses aux questions des employés pour les assister dans une démarche d'auto-résolution • Remplacer les Help Desk couteux des DSI par une solution automatisée disponible 24/7

thinkmarket

> L'IA s'insère dans toutes les strates de l'organisation.
> Réel levier de croissance, son implémentation implique néanmoins **l'optimisation de la collaboration humain-machine.**



L'IA valorise l'humain en entreprise

- Elle permet à l'humain de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée, plus axées sur l'analyse stratégique et l'intelligence émotionnelle, laissant la possibilité de se décharger des tâches simples et automatisables (suivi opérationnel, gestion administrative…).
- Elle soutient l'employé dans la réalisation de ses

Optimisation de la collaboration Humain-Machine

L'employé adapte la machine à l'entreprise

- Donner à la machine une « **personnalité** » (ton, langage) en cohérence avec la marque et les valeurs de l'entreprise
- **Alimenter et éduquer la machine** régulièrement, afin qu'elle puisse être en capacité d'élargir son champ d'application
- Mettre en place de **nouveaux métiers d'IA** Trainer tâches et l'aide à être plus **pertinent dans sa prise de décision** en s'appuyant sur les analyses et la connaissance de l'IA (croisement de données, mises en avant de tendances). On parle alors « **d'employé augmenté** ».

– « *Psydesigner* », « *data architect* », « *data stewart* » pour sécuriser et maîtriser la data

- Être en capacité de reprendre le contrôle sur la machine dès que nécessaire

Un champ de paramètres à mettre sous contrôle

Respect des règlementations

Contrôler les données mises à disposition de l'IA : consentement sur le recueillement, stockage, traitement, anonymisation (RGPD)

Fiabilité des données

Nettoyer les données mises à disposition de l'IA, afin d'éviter les résultats biaisés

Accompagnement au changement

Assurer la montée en compétence des collaborateurs
Impliquer les collaborateurs dans l'implémentation de l'IA
Plan de communication interne

Organisation

Rapprocher le métier et les SI
Rendre les métiers responsables de la collecte de la data alimentant les SI

thinkmarket

Retrouvez Thinkmarket sur :

Pour en savoir plus : www.itstimetoshift.consulting