

Exploration des trois niveaux d’utilisation de la GenAI au sein des entreprises

06 juin 2024, 10:52

Wim Codenie

Mise à profit des avantages concurrentiels que présente l’IA générative

L’intelligence artificielle générative (GenAI) transforme les industries en améliorant l’efficacité, en stimulant l’innovation et en créant de nouveaux avantages concurrentiels. Cependant, les applications de la GenAI diffèrent les unes des autres. Les entreprises doivent comprendre les différents niveaux d’intégration de l’IA pour en exploiter pleinement le potentiel. Dans cet article, nous allons explorer les trois niveaux d’utilisation de l’IA au sein des entreprises.

Les trois niveaux d'utilisation de l'IA dont nous parlerons sont applicables à tout type d'entreprise.

Niveau 1 - Mise à profit des outils d'IA accessibles au public

Le premier niveau d’intégration de l’IA réside dans l’exploitation des outils de GenAI accessibles au public pour améliorer l’efficacité de diverses opérations commerciales. Il s’agit là de l’utilisation actuelle la plus courante de l’IA, tous secteurs d’activité confondus. Des outils tels que ChatGPT et

Dall-E s’utilisent dans les domaines suivants : service à la clientèle, gestion de la chaîne d’approvisionnement, marketing... En fait, les outils d’IA existants se prêtent à l’exécution de la quasi-totalité des tâches et plusieurs sites Web vous aideront à trouver de tels outils.

Raisons pour lesquelles le niveau 1 est important

La mise en œuvre d’outils d’IA de niveau 1 présente une série d’avantages immédiats, tels que l’amélioration de l’efficacité opérationnelle, la réduction des coûts et l’amélioration de la prise de décision. Toutes les entreprises devraient envisager l’intégration de ces outils pour rester compétitives. À court terme, les entreprises qui adoptent ces technologies rapidement et efficacement sont susceptibles de bénéficier d’un avantage temporaire par rapport à leurs concurrents.

Limitations

Toutefois, reposer exclusivement sur des modèles d'IA accessibles au public présente certaines limites. Comme ces outils sont accessibles à tout un chacun, l’avantage concurrentiel qu’ils procurent risque d’être de courte durée. Pour réaliser leurs objectifs de croissance et de différenciation à long terme, les entreprises doivent aller au-delà des implémentations de base de l’IA.

Niveau 2 - Adaptation d’un outil d’IA existant à vos données

Le deuxième niveau d’utilisation de l’IA réside dans la création d’outils d’IA générative personnalisés qui exploitent l’expertise particulière et les données accumulées par l'entreprise. Il pourrait s’agir d’applications IA spécifiques à un produit, à l’instar d’interfaces conversationnelles (chatbots) ou de systèmes de recommandation sur mesure.

Avantages des solutions d’IA personnalisées

Le développement de solutions d’IA propriétaires permet aux entreprises de relever des défis spécifiques et de saisir des opportunités propres à leurs activités. Les outils d’IA personnalisés sont susceptibles d’améliorer l’expérience client, de rationaliser les processus internes et de dégager de nouvelles sources de revenus. En outre, l’exploitation de données uniques leur permet de conférer un avantage concurrentiel plus durable en différenciant l’entreprise de celles qui s’appuient exclusivement sur des outils d’IA accessibles au public.

Premiers pas

Sous sa forme la plus élémentaire, une mise en œuvre de niveau 2 conjugue l’usage d’un outil d’IA générative avec des sources de données internes. À titre d’exemple, plusieurs entreprises investissent aujourd'hui dans l’élaboration d’une solution GenAI qui « donne vie » à un ensemble de documents (manuels d’utilisation, documents stratégiques, rapports de réunion, ...) en construisant un robot conversationnel autour de celui-ci.

Niveau 3 - Création de boucles de retour d'information continues

Le troisième niveau se définit comme un niveau plus avancé d'intégration de l'IA. Ce niveau requiert l'établissement de boucles de retour d'information automatiques et continues. Dans ce scénario, les outils d'IA générative apprennent et s'améliorent en permanence à partir de données en temps réel générées par les clients qui utilisent le produit ou le service considéré. Les systèmes de cette nature présentent un potentiel d'auto-apprentissage susceptible de se traduire par des avantages concurrentiels cumulatifs.

Puissance des boucles de retour d'information

Une boucle de retour d'information bien conçue améliore le potentiel de l'IA tout en réduisant sensiblement toute intervention humaine. Au gré de l'augmentation de leur nombre, les clients qui s'intéressent aux offres améliorées par l'IA génèrent un retour d'information précieux qui, à son tour, améliore l'outil d'IA (c'est ce que l'on appelle « l'effet de réseau »). Ce cycle débouche sur une amélioration de l'expérience des utilisateurs, une satisfaction accrue des clients et, en définitive, sur une augmentation du nombre des utilisateurs.

Défis et réflexions

Les systèmes de GenAI ne sont pas tous auto-apprenants ou n'ont pas nécessairement vocation à le devenir. Mais le cas échéant, l'intégration de niveau 3 nécessite de remplir certaines conditions liées à la qualité des données et au coût d'une acquisition fiable de ces dernières. Les entreprises doivent s'assurer que les données recueillies sont uniques, de haute qualité et pertinentes dans leur contexte spécifique. Ce niveau d'intégration complexe risque de nécessiter des investissements importants dans l'infrastructure de données et le développement de l'IA.

Comment Sirris peut-il vous aider ?

Jongler avec les trois niveaux d'intégration de l'IA peut s'avérer déconcertant ; Sirris peut vous aider à prendre les bonnes décisions.

Consultez notre site Web !

Cette publication a été rédigée avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et d'Innoviris.

Auteurs



Wim Codenie