



Le manifeste de l'IA

Neuf principes directeurs pour une application responsable et fiable de l'IA avec un maximum d'impact

AUTEUR : PETER VAN DER PUTTEN



L'IA est-elle une technologie en vogue ? Une stratégie métier ?

Comment garder le contrôle tout en récoltant des bénéfices pour votre entreprise et vos clients ?

Alors que l'opinion publique oscille entre euphorie et pessimisme, nous avons créé le manifeste ultime de l'IA pour les entreprises. Ces principes vous aideront à dépasser le battage médiatique autour de l'IA et à tracer votre propre voie, pour avoir un véritable impact stratégique.

PETER VAN DER PUTTEN



SOMMAIRE

01. Objectifs métier | Pourquoi ?

La clé pour tirer profit de l'IA est de mettre l'intelligence à l'œuvre. Appliquez-la dans vos processus et interactions pour produire des résultats significatifs et progresser dans votre parcours vers l'entreprise autonome.

03. Stratégie d'intelligence artificielle | Quoi et comment ?

Pour être complète, applicable et réussie, une stratégie d'intelligence artificielle solide nécessite de tenir compte de toutes les formes d'IA. Construisez votre stratégie en travaillant côte à côte avec l'IA, en exploitant les forces rationnelles et créatives de l'IA, et en utilisant à la fois les IA publiques et les données privées.

07. Une IA éthique, responsable et fiable | Le bon usage

En matière d'équilibre entre objectifs métier et besoins clients, quelle est la bonne approche ? Découvrez comment nous intégrons les principes éthiques aux ressources et bonnes pratiques de l'IA, pour faire ce qui est juste.

01.

Sans plan d'action, l'IA n'est qu'une expérience scientifique sans aucune valeur ajoutée

Pour être véritablement utile, l'intelligence doit être mise en œuvre dans les processus métier ou les interactions client. Commencez par réfléchir aux résultats métier que vous visez concrètement pour déterminer les décisions basées sur l'IA et les modèles génératifs qui produiront le plus de valeur. Identifiez ensuite les workflows et les interactions client spécifiques que vous souhaitez améliorer. Des interactions, des workflows et un case management bien structurés vous permettront de créer la boucle de feedback et de données requise pour renforcer votre optimisation avec l'aide de l'intelligence artificielle.



Pour être véritablement utile, l'intelligence doit être mise en œuvre dans les processus métier ou les interactions client.

La place du workflow

La voie du concret

L'allée de l'intelligence

02.

L'IA et l'automatisation alimentent le modèle d'auto-optimisation de l'entreprise autonome

Alimentée par l'intelligence et l'automatisation, l'entreprise autonome s'optimise par rapport à ses objectifs, tout en gardant entièrement le contrôle de son activité. Pour cela, il faut mettre en œuvre une boucle fermée, où l'IA exécute les tâches en temps réel, propose et prend les mesures appropriées, et apprend directement sur la base du feedback fourni. Il existe une trajectoire vers l'autonomie, qui permet de passer de processus manuels à des processus automatisés, puis intelligents et enfin autonomes. Les entreprises ont besoin d'une feuille de route pour intégrer l'optimisation autonome à leurs workflows et interactions client clés, afin que l'intelligence ne soit plus seulement artificielle, mais aussi autonome.





... L'IA est un outil de conception humaine qui a pour rôle principal d'aider...



03.

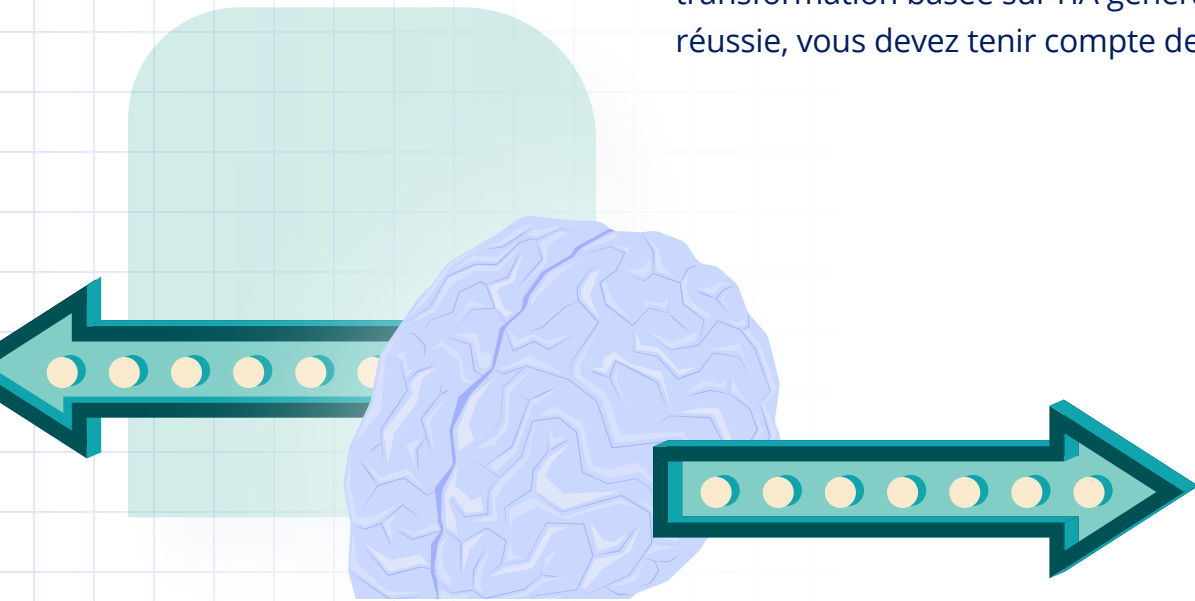
L'IA est une intelligence augmentée, **elle est meilleure avec un contrôle humain**

Les films d'Hollywood et de nombreux articles en ligne veulent vous faire croire que l'IA pourrait dominer le monde. En réalité, l'IA est un outil de conception humaine qui a pour rôle principal d'aider les agents, les employés, les développeurs, les spécialistes marketing ou encore les clients, en leur fournissant des conseils et en effectuant certaines tâches à leur place. Pour limiter les risques, les stratégies d'IA doivent être centrées sur le contrôle humain, en réfléchissant aux cas d'usage avec intervention humaine (« human-in-the-loop ») ou en s'assurant que des personnes surveillent et supervisent l'utilisation de l'IA autonome.

04.

L'IA ne s'arrête pas à l'IA générative ; **il vous faut à la fois les hémisphères gauche et droit du cerveau de l'IA**

L'IA générative insufflé de la créativité (hémisphère droit) dans la façon dont nous travaillons et développons des applications. Toutefois, de nombreuses décisions automatisées pour les workflows et les interactions pilotées par l'IA générative nécessitent « l'IA de l'hémisphère gauche », c'est-à-dire les capacités analytiques et rationnelles de l'IA qui permettent de prendre des décisions automatisées en temps réel, recommandent la « next-best-action » dans l'ensemble des canaux et détectent les inefficacités des processus avant qu'elles ne deviennent de vrais problèmes. La direction de votre entreprise envisage peut-être une transformation basée sur l'IA générative, mais pour une stratégie complète, applicable et réussie, vous devez tenir compte de toutes les formes d'IA.





05.

Commencez par les résultats recherchés et les décisions, et non par les données et les modèles

Il est facile de se perdre dans les multitudes de données, ou de s'émerveiller face à tous les modèles d'apprentissage automatique qui pourraient exister. Il est important de mettre en place une stratégie de données solide et sécurisée, mais il vous faut également une vision globale claire. Quels résultats souhaitez-vous optimiser à l'aide de l'IA ? Quelles expériences client souhaitez-vous améliorer ? Quelles décisions automatisées et quelle intelligence générée permettront d'obtenir ces résultats ? Quels modèles peuvent automatiser les décisions ? Ces questions vous aideront à identifier les données les plus importantes pour votre entreprise.





06.

Vous aurez besoin d'un écosystème fondé sur des modèles ouverts, à la **pointe du secteur**

Ne vous laissez pas distraire par le débat entre IA « publique » et « privée ». Les entreprises auront besoin de modèles privés, entraînés sur leurs propres données, pour des cas d'usage différenciés comme l'engagement client et l'optimisation des processus. Pour des cas d'usage plus standard, tels que la reconnaissance optique des caractères (OCR) et la reconnaissance des images, les modèles publics peuvent être valorisés de manière sûre, efficace et évolutive. Il existe de nombreux modèles et services basés sur l'IA générative qui peuvent être exploités et étendus. Votre architecture d'IA doit protéger les données privées mais aussi prendre en charge les modèles privés, adapter les modèles publics et open-source et utiliser les services d'IA publics. La mise en place d'une telle architecture offre la flexibilité et la sécurité nécessaires pour adopter et optimiser l'IA qui conviendra aux cas d'usage appropriés, dans les délais exigés par le marché.

07.

L'IA doit répondre aux besoins de toutes les parties prenantes

L'empathie signifie se mettre à la place d'autrui et faire ce qui est juste pour tous, et pas uniquement pour soi. Cette qualité est essentielle pour garantir une IA fiable, responsable, acceptée, souhaitée et conforme. Les employés et les clients craignent que les entreprises utilisent l'IA à leur propre avantage, au détriment du leur. Pour susciter l'adhésion, vos initiatives en matière d'IA doivent créer de la valeur pour vos clients et vos employés également. Ce bon équilibre doit être trouvé à tous les niveaux de l'automatisation des décisions et de l'IA.

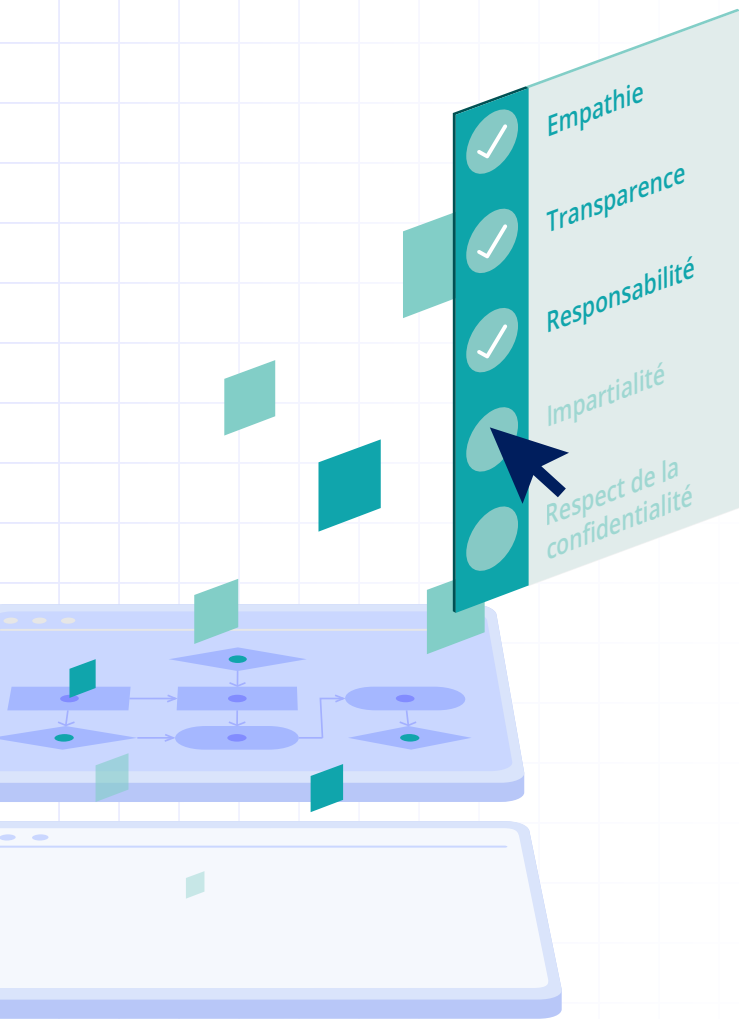


Pour susciter l'adhésion, vos initiatives en matière d'IA doivent créer de la valeur pour vos clients et vos employés.

08.

Intégrez vos principes éthiques à vos outils et à vos processus

Tout le monde s'accorde à dire que l'IA doit être juste, transparente, sécurisée, précise, solide, gérée, auditable, responsable et garante de la confidentialité des données, avec comme objectifs : générer des bénéfices pour l'entreprise tout en favorisant le bien-être social et environnemental. Vous devez donc incorporer ces principes dans vos outils et dans vos bonnes pratiques. Vous devez comprendre et déterminer les décisions et cas d'usage qui nécessitent une IA transparente, ainsi que ceux qui autorisent des modèles plus opaques. Les data scientists ne sont pas les seuls à avoir besoin de comprendre le fonctionnement de l'IA. Les utilisateurs finaux, tels que les agents et les clients, peuvent aussi bénéficier de ces explications. Créez des processus qui vérifient en continu la présence de biais cachés dans les modèles et les décisions automatisées. Assurez-vous que toutes les décisions automatisées et interactions avec l'IA générative sont auditées, à la fois pour vous et vos clients.





Demandez-vous plutôt

ce qui est juste.

09.

L'éthique de l'IA ne se limite pas à **la conformité réglementaire**

Les États-Unis, l'Union européenne et d'autres gouvernements du monde entier accélèrent la mise en œuvre de directives et de lois pour réglementer l'utilisation de l'IA. Toutefois, pour une IA éthique et responsable, se contenter de respecter la loi n'est pas suffisant. Demandez-vous plutôt ce qui est juste. Par exemple, l'utilisation de l'IA pour mieux interagir avec les clients et répondre à leurs besoins aura un impact bien plus positif à long terme que l'augmentation des opportunités de ventes à court terme. Placez le client au centre de votre stratégie d'IA en pilotant les résultats qui amélioreront à la fois l'expérience client et vos résultats financiers. Vous pourrez ainsi transformer une approche éthique et empathique en véritable avantage concurrentiel.



Pega fournit une plateforme low-code puissante qui aide les grandes entreprises mondiales à s'adapter rapidement au changement. Nos clients utilisent nos solutions d'aide à la décision basées sur l'IA et l'automatisation des workflows pour répondre à leurs problèmes métier majeures, qu'il s'agisse de personnaliser l'engagement, d'automatiser le service ou de simplifier les opérations. Depuis 1983, notre architecture évolutive et flexible vous permet de vous concentrer sur l'essentiel, pour répondre aux attentes actuelles de vos clients, tout en assurant votre transformation pour demain.