

boomi



# Le guide ultime de l'IA pratique

Cas d'utilisation quotidiens qui  
Offrir une réelle valeur ajoutée





# Tableau de Contenu

Rendre l'IA réelle

Cas d'utilisation pratiques

Cadre d'orchestration de l'IA

L'avenir est là

01

# Transformer l'IA de Du concept à la réalité



L'intelligence artificielle générative va changer le monde.

Oui, vous avez reçu le mémo. Inutile de vous le rappeler. Vous êtes déjà bien conscient du changement tectonique.

Ce qui se passe dans le secteur technologique. Vous craignez également que la disruption de l'IA ne laisse votre entreprise loin derrière ses concurrents si elle ne s'adapte pas rapidement. Mais la peur n'est pas une stratégie.

Votre travail dépend des résultats. Augmenter les revenus. Améliorer l'efficacité. Garantir la satisfaction client. Vous n'avez pas besoin de encore plus de battage médiatique et de vagues assurances selon lesquelles l'IA améliorera tout comme par magie. Cela ne fait que vous rendre plus sceptique et confus. Vous voulez des détails. Vous avez soif des exemples concrets et compréhensibles de la manière dont l'IA générative et les agents d'IA peuvent fournir une valeur mesurable et un retour sur investissement pour votre entreprise.

Est-ce trop demander à quelqu'un ?

pour expliquer ce que vous pouvez faire dès maintenant pour vous aider à réussir ?

Non, ce n'est pas le cas. Nous sommes là pour vous aider. Prenons du recul et démystifions ce qu'est et n'est pas l'IA générative. Nous explorerons quelques exemples quotidiens de son utilisation par les entreprises et expliquerons un cadre stratégique qui vous aidera à tirer le meilleur parti de cette technologie prometteuse – aujourd'hui et demain.

# Pourquoi un langage large Les modèles ne suffisent pas



L'annonce historique de ChatGPT, lancé par OpenAI fin 2022, est un événement historique. Il a marqué le début des grands modèles de langage (LLM) sophistiqués. Ils représentent une avancée technologique considérable dans les possibilités de l'intelligence artificielle, car ils ont libéré la capacité de créer par soi-même. Cette technologie d'apprentissage profond (transformateurs génératifs pré-entraînés) utilise la reconnaissance de formes pour agir comme des assistants virtuels : générer du contenu et du code, répondre à des questions, résumer des documents, et tout cela dans un échange conversationnel quasi instantané.

Même si l'IA existe depuis des décennies, cette innovation a démocratisé la technologie en la rendant accessible à tous. L'utilisation des LLM a explosé, car ce sont d'excellents outils collaboratifs pour échanger des idées et résoudre des problèmes. Ce sont des serveurs numériques désireux de plaire, dotés d'une grande maîtrise du langage et toujours prêts à offrir des conseils.

Pourtant, deux choses peuvent être vraies en même temps.

- Les modèles d'IA sont des choses magnifiques et en constante amélioration.
- Ces outils remarquables ont des limitations profondes.

Les étudiants en LLM peuvent faire des erreurs et vivre ce que l'on appelle des hallucinations.

(inventer avec assurance). Ils ne peuvent fournir des informations que lorsqu'on les sollicite, en répondant à des demandes humaines. De plus, les titulaires d'un master en droit peuvent exceller dans l'exécution de fonctions textuelles (vérification de code, écriture de poèmes sur nos chats, etc.), mais ils ne peuvent toujours pas accomplir de tâches au sein de nos entreprises. Ils n'agissent pas.

C'est pourquoi les modèles ne sont qu'un point de départ pour tirer profit de l'IA générative. Ils ne sont qu'un ingrédient, et non la totalité du gâteau. Cela nous amène à la génération augmentée et aux agents de récupération.

# Récupération augmentée Génération



Oui, c'est un peu long. C'est pourquoi vous connaissez peut-être mieux l'acronyme « RAG ». Voyez-le comme une orchestration.

Cadre permettant aux entreprises d'améliorer les fonctionnalités et les performances de l'IA. Son fonctionnement est expliqué dans son nom. Il permet aux organisations de récupérer des données spécifiques qui enrichissent le modèle d'IA afin de générer des réponses précises dans le **mieux**, plus contexte de votre organisation.

De vastes quantités de données accessibles au public et sous licence constituent le carburant intelligent des grands modèles linguistiques. Là encore, c'est impressionnant. Mais il y a un talon d'Achille : un LLM prêt à l'emploi est également générique.

Ses connaissances polyvalentes reposent uniquement sur les données utilisées pour former le modèle. Il connaît une quantité impressionnante d'informations, mais pas tout. Un modèle d'IA classique n'aura aucune connaissance de votre entreprise. Il ne connaît pas le fonctionnement interne de vos opérations, car il n'a pas accès à vos processus et aux informations spécifiques à votre entreprise. Ces connaissances sont extérieures à sa source de formation.

C'est un gros problème car une IA fiable n'existe pas sans données fiables et actualisées.

RAG est la solution. C'est une transformation. processus qui dynamise les LLM en fournissant un accès à des informations spécifiques à votre entreprise, vos employés et vos clients.

Il « fonde » le LLM sur vos connaissances organisationnelles en temps réel à partir de sources telles que des documents et des bases de données pour débloquent Un contexte, une confiance et une adoption accrues. De plus, les LLM classiques sont intelligents et ponctuels. Leurs connaissances se limitent à la fin de leur formation. La fonctionnalité RAG ajoute des connaissances en temps réel au modèle d'IA.

Cet échafaudage de précision améliorée permet aux LLM d'aider les agents à mieux faire leur travail.

# L'avenir des agents

Les agents peuvent faire ce que les LLM ne peuvent pas faire.

Ils accomplissent des tâches. C'est la dernière évolution de l'IA générative, la raison de tant d'enthousiasme et, oui, d'un engouement effréné. C'est la transformation des mots de l'IA en actions.

Ces composants logiciels utilisent l'intelligence infusée des LLM et peuvent accéder aux systèmes et aux sources de données au sein de votre entreprise pour exécuter des fonctions.

Ils ont le pouvoir de créer des résultats.

Les agents peuvent être **autonome** ou

**semi-autonome**. Ce ne sont là que des

manières sophistiquées de décrire le niveau de surveillance requis pour leur utilisation et leur

fonctionnement. Le point le plus important est qu'ils peuvent prendre des décisions et exécuter des tâches en grande partie indépendamment des humains, car ils disposent de la connaissance situationnelle nécessaire pour agir.

Ils. Font. Juste. Des. Choses.

Les agents sont une automatisation de niveau supérieur.

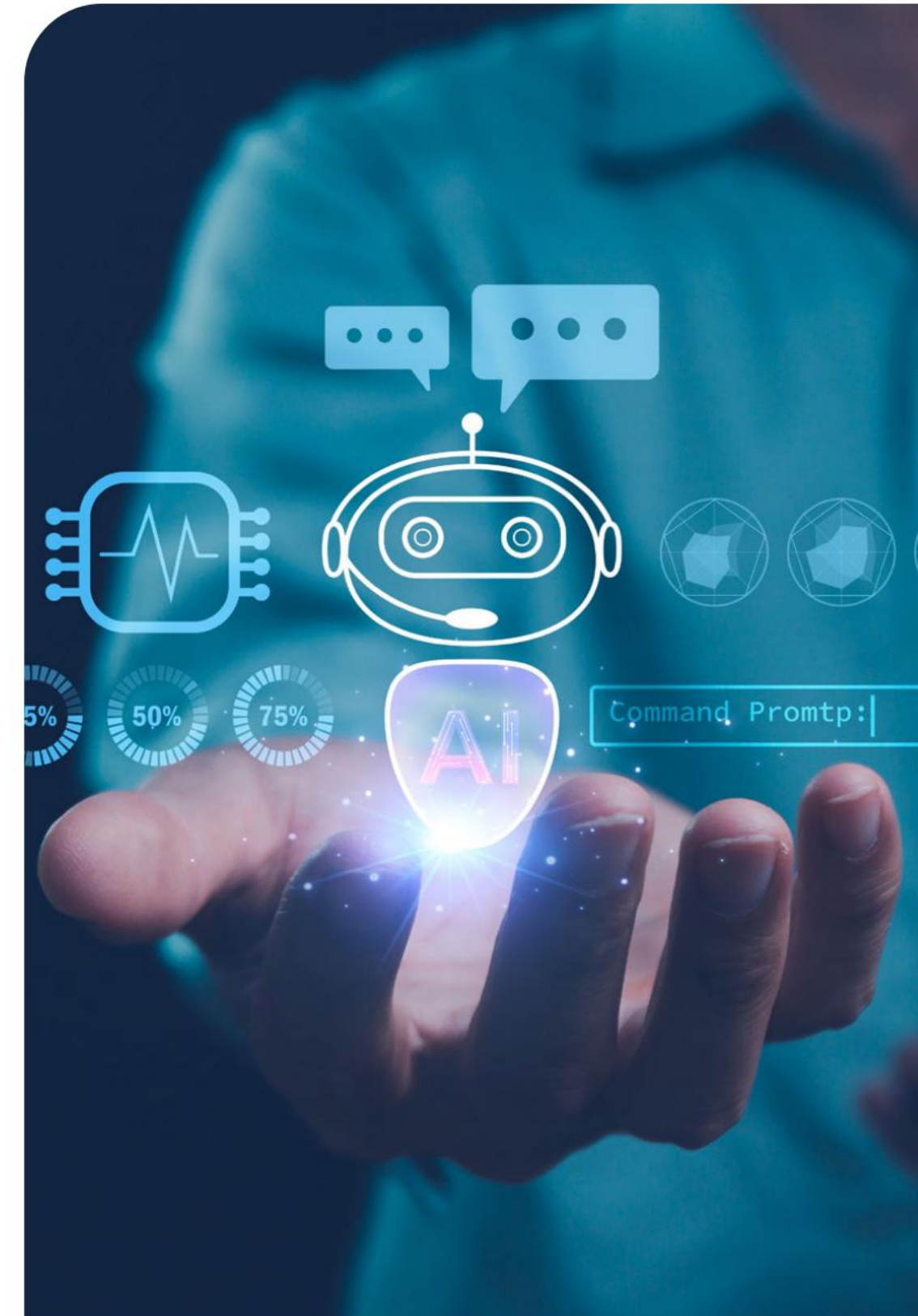
Ils exploitent les connaissances acquises lors de leurs masters et les appliquent à des tâches à valeur ajoutée. Voilà comment

L'IA générative devient pratique. Voici quelques caractéristiques de ces industriels

les assistants numériques comprennent :

- Prendre des décisions dans des domaines d'activité définis.
- Travailler seul ou en collaboration avec d'autres agents d'IA.
- Accomplir des tâches en imitant l'activité humaine en temps réel.

Nous n'en sommes qu'au début de leur impact.



# L'essor des agents IA

Les agents sont devenus à la mode dans le monde des affaires.<sup>1</sup>

- Une enquête mondiale menée en 2024 auprès de 1 100 dirigeants par le Capgemini Research Institute a révélé que si seulement 10 % des organisations utilisaient des agents, 82 % ont déclaré avoir l'intention de les intégrer à leurs processus dans un délai d'un à trois ans.<sup>2</sup>
- Gartner prédit que d'ici 2028, les agents autonomes seront impliqués dans un tiers de toutes les interactions avec des services d'IA génératifs pour accomplir des tâches.<sup>3</sup>
- Les agents pourraient bientôt être plus nombreux que vos employés humains.<sup>4</sup>

Une chose est sûre : l'IA générative est en train de disparaître. Un rapport de McKinsey & Company publié en mai 2024 révèle que son adoption a explosé : 65 % des personnes interrogées dans le monde déclarent que leur organisation utilise régulièrement l'IA, soit le double de dix mois plus tôt.

Les trois quarts d'entre eux ont prédit que l'IA générative « entraînera des changements importants ou perturbateurs dans leurs secteurs d'activité dans les années à venir ».<sup>5</sup>

Le point à retenir : les agents deviennent rapidement courants.

<sup>1</sup> Constellation Research Inc. « 13 enseignements sur l'intelligence artificielle tirés de l'IA de Constellation Research », 29 septembre 2024.

<sup>2</sup> Capgemini Research Institute, « Exploiter la valeur de l'IA générative : 2e édition des principaux cas d'utilisation dans tous les secteurs », 2024.

<sup>3</sup> Gartner, « Gartner prédit qu'un tiers des interactions avec les services GenAI utiliseront des modèles d'action et des agents autonomes pour l'exécution des tâches d'ici 2028 », 11 mars 2024.

<sup>4</sup> Constellation Research Inc. « Lucas, PDG de Boomi : les agents IA seront bientôt plus nombreux que vos employés humains », 23 septembre 2024.

<sup>5</sup> McKinsey & Company. « L'état de l'IA début 2024 : l'adoption de l'IA par la génération montante et commence à générer des revenus »



## Comment l'IA générative peut vous aider

Tout le monde cherche une réponse à la même question : comment passer du buzz à l'adoption ?

Les possibilités sont infinies. Mais il est également nécessaire de faire un bilan de la réalité. Lucidworks a organisé sa deuxième édition annuelle de Genative

Une étude comparative mondiale sur l'IA réalisée en 2024 a révélé que seule une entreprise sur quatre avait lancé avec succès des initiatives d'IA l'année précédente. De plus, seulement 42 % des organisations avaient constaté un retour significatif sur leurs investissements en IA. Seules 63 % prévoyaient d'augmenter leurs dépenses en IA, soit une chute spectaculaire par rapport aux 93 % de l'année précédente.<sup>6</sup>

Un fossé se creuse entre les promesses des agents IA et leur situation actuelle. Nous ne sommes qu'au début d'un long chemin. C'est pourquoi il est important de se concentrer sur ce qui est

utile et possible aujourd'hui est essentiel.

Extraire une valeur immédiate de l'IA signifie identifier des cas d'utilisation pratiques dans lesquels la technologie peut vous aider à résoudre les problèmes commerciaux quotidiens tout en amplifiant la créativité humaine.

La section suivante explorera des exemples concrets de la manière dont les entreprises peuvent utiliser l'IA générative de manière efficace et efficiente.

Elles couvrent différents secteurs et cas d'utilisation.

L'objectif est de vous faire réfléchir aux possibilités offertes par l'IA. Vous constaterez qu'une stratégie d'intégration et d'automatisation des flux de travail bien élaborée est essentielle, quels que soient vos objectifs.

Il est impossible de concevoir des initiatives d'IA réussies sans la capacité de connecter des données en temps réel provenant de n'importe quel système, application ou appareil au sein d'une infrastructure intégrée.



De nombreuses expérimentations sont menées aujourd'hui en entreprise avec l'IA. Nous en sommes encore au stade préliminaire de la conception d'agents pratiques. Le chemin heureux vers le succès utilisera des agents simples mais utiles qui peuvent fonctionner ensemble pour obtenir de vrais résultats.

— Matt McLarty, directeur technique, Boomi

Alors, gardez deux questions à l'esprit lorsque vous examinez ces exemples :

1. Quel est le niveau actuel de connectivité dans votre architecture numérique ?
2. Votre organisation est-elle prête pour l'IA ? révolution, ou les concurrents vont-ils prendre les devants ?

<sup>6</sup>Mike Sinoway. « L'état de l'IA générative en 2024 : Comparaison entre le battage médiatique et la réalité | Lucidworks. » Lucidworks |, 26 août 2024.

02

# Cas d'utilisation pratiques

- Gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Fidélisation de la clientèle/Réduction du taux de désabonnement
- Conformité réglementaire/Gestion des risques
- Détection de fraude
- Recrutement et sélection des talents
- Automatisation de la saisie de données

## Chaîne d'approvisionnement

# Gestion

Un client du secteur industriel passe une commande importante de pièces et de matériaux. Cependant, les articles sont dans des entrepôts séparés et votre flotte de livraison dispersée dispose de camions sur la route partout.

Les données critiques se trouvent également dans de nombreux espaces numériques.

Les informations client sont dans SAP, les données d'inventaire résident dans NetSuite et un système de gestion logistique traite les livraisons.

Une série complexe d'interactions doit se produire pour traiter la commande rapidement et avec précision. Dans le cas contraire, l'entreprise risque de voir ses clients insatisfaits et ses ventes futures perdues.

Une plateforme d'intégration d'entreprise connecte SAP, NetSuite et le système logistique. Cette interopérabilité avec l'intelligence LLM permet aux agents IA de gérer les processus, car ils ont accès à tous les systèmes et données nécessaires.

- Un agent analyse la commande et crée des appels à l'action, tels que la confirmation des détails de la commande, la garantie de la disponibilité du produit et la décision autonome de la meilleure façon d'acheminer et de planifier la commande. livraison de l'expédition.
- Un agent orchestre la consolidation des commandes dans un entrepôt et alerte le chauffeur le plus proche du client lorsque l'expédition est prête à être récupérée.
- Les e-mails automatisés fournissent au client des mises à jour sur l'état de sa commande.

Aujourd'hui, les utilisateurs s'attendent à une expérience intuitive. Pour y parvenir, il faut connecter et transférer d'immenses quantités d'informations entre plusieurs systèmes afin de générer les meilleures informations.

Dans ce cas, les agents ont contribué à obtenir le résultat le plus efficace possible en gagnant du temps et en garantissant que les produits parviennent au client sans accroc.

## Valeur pratique de l'IA

### Optimisation | Routage | Demande Prévision

- Surveillance automatisée des stocks
- Intégration des données
- Analyse prédictive
- Collaboration avec les fournisseurs
- Automatisation du traitement des commandes
- Communication client

# Client

## Rétention/attrition

## Réduction

Une chaîne de supermarchés s'inquiète de plus en plus des signes de baisse de fidélité de la clientèle. Les clients réguliers se rendent moins souvent au supermarché ou achètent moins d'articles lorsqu'ils font leurs courses. Il est urgent de comprendre les raisons de ce changement de comportement d'achat, d'anticiper la perte de clientèle et de concevoir des offres plus attractives pour les inciter à revenir.

- Des données clients granulaires sont extraites de diverses sources (CRM, systèmes de vente, plateformes marketing) pour créer une vue unifiée des interactions et de l'historique d'achat des clients. Cela permet à l'IA générative d'extraire des informations précises sur le taux de désabonnement et les habitudes d'achat en fonction des niveaux d'engagement au fil du temps.
- Un agent IA utilise cette analyse pour créer des campagnes marketing ciblées et des offres pour les clients à risque par e-mail, SMS ou notifications d'applications mobiles en fonction de leurs préférences d'achat.
- L'automatisation du partage de données entre les programmes de fidélité et les systèmes de vente au détail fournit un retour d'information en temps réel sur le sentiment des clients afin qu'un agent IA s'assure qu'ils reçoivent des récompenses pertinentes qui leur sont spécifiques.
- Les systèmes de rétroaction sont intégrés à des outils d'IA pour recueillir et analyser le sentiment des clients en temps réel, identifier l'insatisfaction et fournir une résolution plus rapide pour améliorer l'expérience client.

L'IA générative permet à la chaîne d'identifier et de gérer les pertes potentielles de clients. L'entreprise peut désormais résoudre des problèmes mineurs qui pourraient s'aggraver et inciter les clients à acheter ailleurs. Résultat : une fidélisation accrue des clients, car ils ont le sentiment d'être reconnus par le magasin.

### Valeur pratique de l'IA

#### Analyse prédictive et des sentiments | Marketing ciblé

- Intégration des données clients
  - Analyse prédictive du taux de désabonnement
- Campagnes marketing personnalisées
- Boucles de rétroaction client automatisées
- Améliorations du programme de fidélité
- Engagement client proactif

# Règlementaire Conformité/Risque Gestion

Un établissement de santé est fier des services médicaux prodigués aux patients par ses médecins et son personnel.

Malheureusement, les systèmes administratifs ne sont pas à la hauteur de leur excellence.

L'organisation peine à créer une vue unifiée des patients avec de multiples systèmes de dossiers médicaux, de facturation et de bases de données de conformité. Trop d'erreurs humaines engendrent la frustration des patients et augmentent les risques potentiels de mauvaise gestion des données sensibles et privées.

- Une plateforme d'intégration d'entreprise unifie  
Les dossiers permettent à l'organisation de disposer d'un « dossier unique » pour chaque patient. Toute modification de données dans une application est partagée entre tous les systèmes. Cette vue unifiée permet à l'IA générative d'extraire de meilleures informations sur les soins.
- Le secteur de la santé est l'un des plus réglementés, car les dossiers médicaux exigent le plus grand soin, la plus grande confidentialité et une gouvernance rigoureuse. Les agents d'IA surveillent les données en temps réel pour se conformer aux normes réglementaires en constante évolution, garantir le respect des mises à jour des directives et signaler automatiquement tout problème de non-conformité.
- Les agents d'IA évaluent les facteurs de risque associés avec la gestion des données des patients, en aidant à identifier les vulnérabilités pour protéger les données des patients et en suggérant des mesures correctives lorsque des problèmes surviennent.
- Les flux de travail automatisés garantissent une exécution plus rapide  
Réponse aux incidents de conformité ou aux violations de données. Exploiter l'IA pour analyser les causes profondes des incidents et proposer des mesures préventives peut éviter qu'ils ne se reproduisent.

On ne considère pas souvent les patients comme des « clients ». Pourtant, le produit qu'ils reçoivent est inestimable : une bonne santé. L'IA générative a amélioré l'expérience client globale grâce à une meilleure gestion des données, garantissant ainsi des soins de qualité, une facturation et des formulaires d'assurance précis, et la protection de leurs informations personnelles.

## Valeur pratique de l'IA

Analyse prédictive des risques |  
Gestion des données

- Intégration des données entre les systèmes
- Surveillance automatisée de la conformité
- Analyse d'évaluation des risques
- Rapports automatisés
- Formation et sensibilisation
- Gestion de la réponse aux incidents

# Détection de fraude

La fraude est un problème pour tous les établissements financiers. Les établissements bancaires sont particulièrement vigilants face à la fraude par chèque.

Cependant, l'ampleur du problème dépasse le nombre d'employés débordés de son équipe d'enquête sur les fraudes. La banque devait prendre des mesures coercitives plus strictes, mais le coût prohibitif de l'embauche de personnel supplémentaire était source d'inquiétude.

- Une plate-forme d'intégration d'entreprise intègre des données critiques pour les systèmes clés (systèmes de traitement des transactions, bases de données de vérification d'identité, plates-formes de détection de fraude) pour visualiser les activités et l'historique des clients transactions de manière exhaustive.
- Un modèle d'IA analyse cet ensemble de données pour identifier les anomalies ou les comportements suspects, tels que les pics de transactions ou les incohérences géographiques, qui pourraient indiquer une fraude potentielle. Grâce à la surveillance des transactions en temps réel, les agents d'IA bloquent temporairement les comptes ou suspendent les transactions pour un examen plus approfondi.  
émettre des alertes de fraude en fonction de seuils prédéfinis.
- Les modèles d'IA utilisent également l'analyse prédictive pour évaluer les niveaux de risque associés à chaque transaction basée sur l'historique des fraudes données et comportement des clients, améliorant la précision de la détection.
- Automatiser la documentation de  
Les activités frauduleuses suspectées avec une plate-forme d'intégration d'entreprise garantissent la conformité aux exigences réglementaires.

La banque a considérablement amélioré l'identification des transactions douteuses. Le renforcement de la surveillance et de la sécurité a renforcé la confiance entre la banque et ses clients.

Cette confiance pourrait se traduire par une valeur client à long terme plus durable. En interne, la croissance positive de la productivité de l'équipe fraude a contribué à améliorer le moral des employés tout en leur permettant de se concentrer sur des projets d'enquête plus gratifiants.

## Valeur pratique de l'IA

Détection d'anomalies |  
Vérification d'identité

- Intégration de données provenant de sources multiples
- Surveillance des transactions en temps réel
- Analyse prédictive pour l'évaluation des risques
- Alertes et réponses automatisées
- Processus de vérification des clients
- Rapports et documentation des incidents

# Recrutement et sélection des talents

Ce n'est un secret pour personne que le processus d'embauche est devenu une course aux armements en matière d'apprentissage automatique. Les entreprises utilisent des robots de sélection pour trier les centaines de CV qu'elles reçoivent parfois pour un seul poste. Parallèlement, les candidats répondent en utilisant l'IA pour créer des CV pertinents en termes de mots-clés, qui impressionneront ces mêmes responsables de l'IA. Une entreprise a estimé que ce processus défaillant éliminait des candidats prometteurs, issus de parcours moins traditionnels, qui auraient peut-être mérité une attention plus soutenue.

- Connexion de divers outils de suivi des candidatures  
Les systèmes et les sources de données des ressources humaines avec une plate-forme d'intégration d'entreprise ont créé une vue unifiée du recrutement. La visibilité du tableau de bord en temps réel clarifie le processus d'embauche pour tout rôle particulier et

veille à ce que l'organisation respecte toutes les normes de diversité et d'inclusion.

- L'IA générative amène le dépistage à un niveau supérieur niveau en analysant et en parcourant les candidatures selon des critères prédéfinis au-delà des mots-clés, diplômes et certifications typiques. Il recherche des expériences de vie et professionnelles susceptibles de s'appliquer au poste. Par exemple, les compétences d'un enseignant (patience, communication, résolution de conflits) pourraient être utiles. être bien adapté à un rôle de service client.
- L'analyse des entretiens enregistrés par un agent complète les panels humains, fournissant des informations supplémentaires sur l'adéquation des candidats. De plus, en exploitant les algorithmes d'IA, des scores et des classements sont appliqués aux candidats en fonction de leur adéquation aux postes et de leur alignement culturel.
- Les agents IA améliorent l'expérience de recherche d'emploi, souvent impersonnelle, des candidats grâce à une communication optimisée via un chatbot intuitif qui les tient informés du processus. Au lieu d'e-mails de refus brefs et superficiels, un agent fournit un retour détaillé sur le processus d'entretien et les améliorations possibles en cas de nouvelle candidature.

Dans un marché du travail concurrentiel, l'entreprise identifie plus efficacement les candidats de qualité. Cela lui permet de dénicher des « trésors bruts » qui n'auraient jamais réussi le processus de sélection habituel. Il en résulte une équipe véritablement diversifiée, alliant un large éventail de connaissances, d'expériences de vie et d'empathie pour la culture d'entreprise.

## Valeur pratique de l'IA

Sélection et notation des CV |  
Évaluation | Chatbots candidats

- Intégration du suivi des candidatures  
Systèmes
- Vérification automatisée et intuitive des CV
- Notation et classement des candidats
- Communication améliorée avec  
Candidats
- Analyse et rétroaction des entretiens
- Suivi de la diversité et de l'inclusion

## Automatisation

### Saisie de données

Le secteur des assurances illustre bien les volumes considérables de données, sous différents formats, à traiter. Une entreprise s'est retrouvée de plus en plus submergée par un arriéré massif de données liées aux sinistres liés aux accidents de la route. Les retards de traitement ont suscité la frustration des employés et la colère des clients, ce qui a entraîné des retards inutiles dans la remise en circulation des véhicules.

- Une plateforme d'intégration d'entreprise intègre un grand nombre de sources de données internes et externes pour fournir une vue complète de la personne assurée et de la réclamation, créant ainsi un flux de travail unique.
- Les agents chargés de l'extraction de données collectent les informations nécessaires à l'aide d'outils tels que la reconnaissance optique de caractères (OCR) à partir de sources telles que des documents numérisés et des photos. Ils créent également des résumés d'entretiens audio. Toutes ces informations sont traitées dans un format standardisé.
- Un autre agent valide automatiquement Ces données sont traitées grâce à un algorithme d'IA qui garantit leur exactitude et leur exhaustivité avant leur saisie dans le processus officiel d'approbation. Cela réduit le nombre d'interventions manuelles susceptibles de ralentir le traitement des demandes.
- L'IA fournit une boucle de rétroaction d'amélioration en analysant les mesures de performance et en générant des informations pour prendre de meilleures décisions basées sur les données à l'avenir.

Les employés sont ravis de la réduction des tâches fastidieuses liées à la collecte et au tri des informations pour obtenir une vue complète et contextualisée des demandes. Leur efficacité est accrue et ils peuvent se concentrer sur des tâches plus importantes. Quant aux clients, les demandes sont approuvées plus rapidement et de manière plus transparente, ce qui leur permet de vaquer à leurs occupations.

## Valeur pratique de l'IA

Extraction et validation des données | Informations et rapports

- Intégration des sources de données
- Extraction de données alimentée par l'IA
- Validation automatisée des données
- Automatisation du flux de travail pour les approbations
- Rapports et analyses
- Boucle de rétroaction d'amélioration



03

# Orchestration de l'IA Cadre

# Devenir prêt pour l'IA

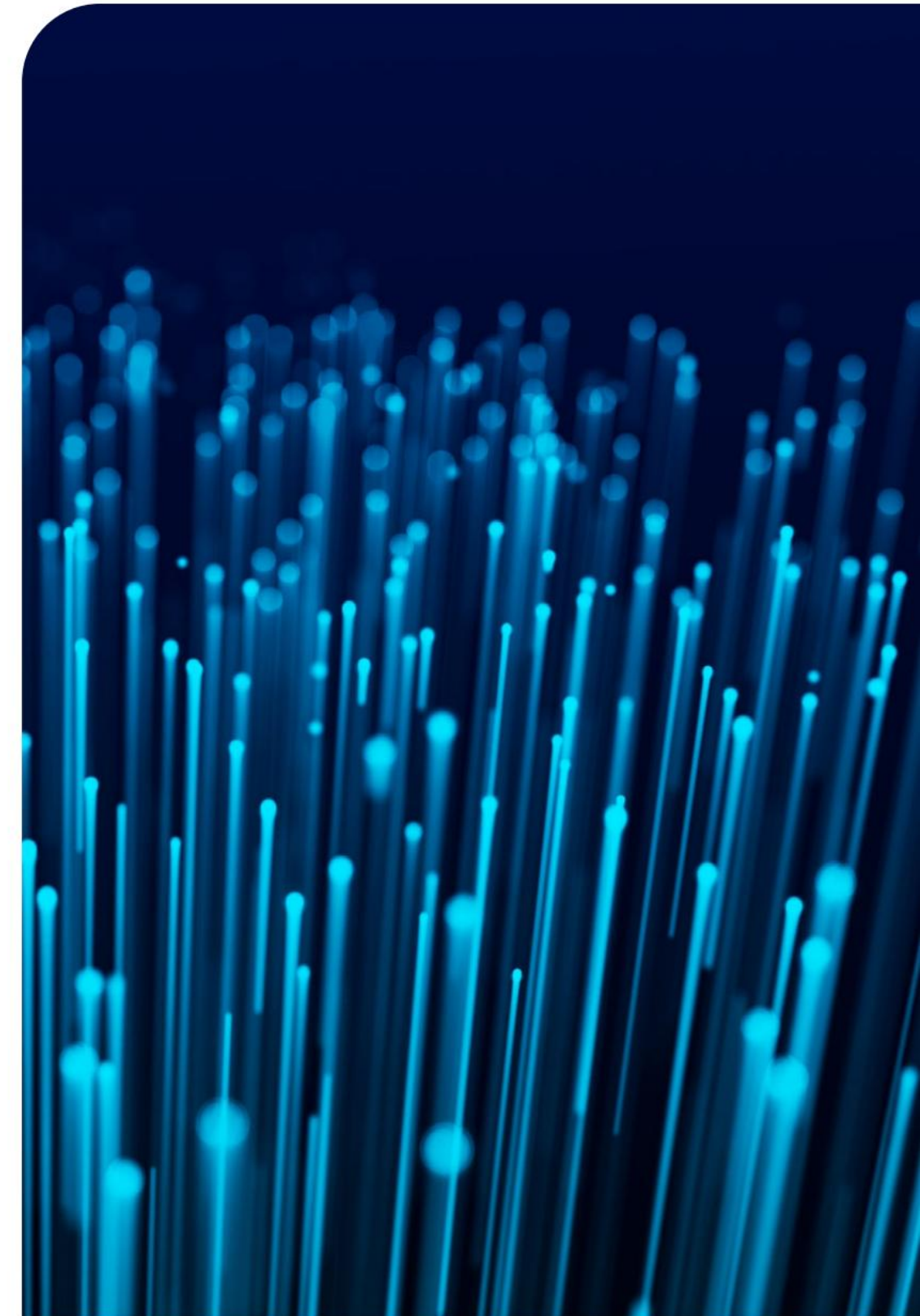
Connecter les systèmes et les données n'est pas un problème nouveau. C'est un casse-tête intemporel que les entreprises tentent de gérer depuis l'aube de l'ère numérique. C'est pourquoi l'expression « à l'entrée, à la sortie » est intemporelle. Cependant, la gestion des données prend une nouvelle dimension avec l'avènement de l'IA générative. La connectivité des sources de données est la clé de voûte du succès de l'IA. Elle place un modèle d'IA au cœur de vos opérations numériques, et non pas un simple système technologique supplémentaire qui ajoute complexité et dette technologique.

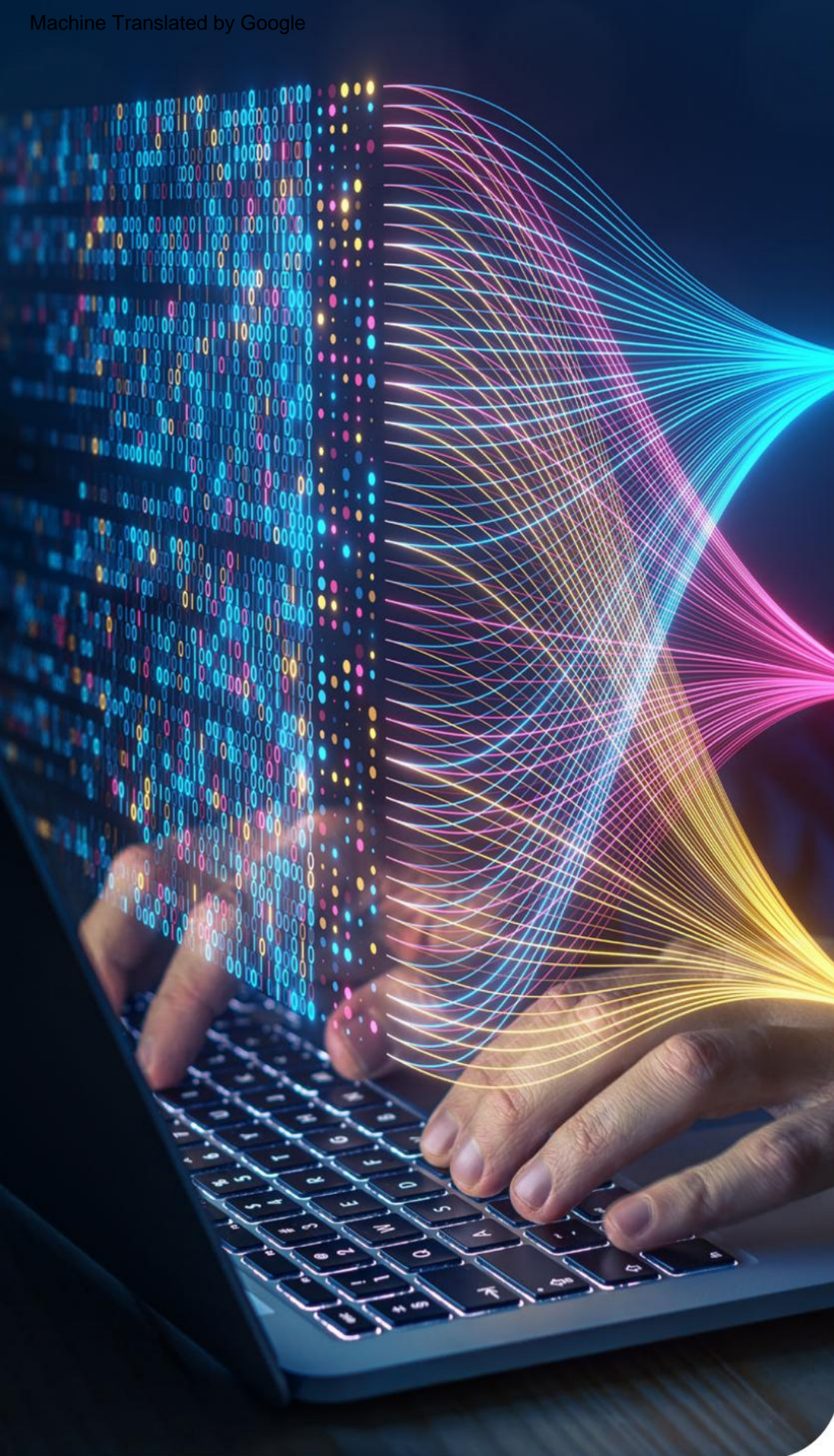
La dure vérité est que le plein potentiel de l'IA générative restera inexploité si vos données restent bloquées dans des silos système. Le positionnement unique d'une entreprise

La plateforme d'intégration et d'automatisation intégrée à l'architecture vous aide à concrétiser vos ambitions en matière d'IA. Cela explique également pourquoi la connectivité occupe une place prépondérante dans nos exemples d'IA générative actuels.

Une plateforme d'intégration et d'automatisation est le système nerveux central de vos initiatives d'IA. Elle connecte des systèmes disparates et orchestre un flux de données fluide. Sans données critiques pour affiner ou enrichir les informations du modèle, celui-ci n'est qu'un gadget technologique sophistiqué (et coûteux). Cependant, une plateforme de connectivité peut permettre aux agents intégrant l'IA d'obtenir des résultats, notamment une amélioration.

expériences des employés et des clients.





## Comment Boomi pense À propos de Practical AI

La plateforme d'entreprise Boomi est reconnue depuis longtemps pour son intégration d'objets métier critiques tels que les systèmes, les sources de données, les appareils et les API au sein d'architectures hybrides, que ce soit dans le cloud, sur site ou en périphérie. Aujourd'hui, à l'ère de l'IA, la plateforme est à la pointe de l'IA générative et des processus agentiques.

Tous les éditeurs de logiciels ont tenté de suivre l'évolution rapide de l'IA. Nombre d'entre eux ont intégré des expériences de copilotage simplistes à leurs produits et se sont vantés d'être « intégrés à l'IA ».

En revanche, Boomi n'est pas une nouveauté dans le monde de l'IA. Boomi se concentre depuis longtemps sur l'apprentissage automatique pour faciliter la création d'intégrations, depuis le lancement de Boomi Suggest en 2010 .

Cette expérience approfondie a permis à Boomi d'adapter de manière transparente la plate-forme low-code à l'IA générative en exploitant les modèles de conception de plus de 70 téraoctets de métadonnées anonymisées provenant de chaque intégration construite sur la plate-forme au cours des 15 dernières années.

Le point de vue de Boomi est une approche à deux volets de l'IA pratique.

7Boomi, « L'histoire de Boomi AI », 20 novembre 2023.

Boomi dispose d'une suite croissante et robuste d'agents intégrés intuitifs qui aident les entreprises à créer, gérer, protéger et optimiser les processus d'intégration et d'automatisation.<sup>8</sup> Ces agents d'IA comprennent :

- **Boomi GPT** : utilise un langage conversationnel pour permettre aux utilisateurs de décrire leurs besoins d'intégration et d'automatisation afin de prendre une longueur d'avance sur les projets de connectivité.
- **Boomi DesignGen** : De manière autonome crée des intégrations sans expertise technique approfondie en exploitant l'analyse de l'IA sur plus de 300 millions de modèles courants.
- **Boomi Pathfinder** : fournit des suggestions intelligentes pour vos prochaines étapes d'intégration avec le mappage automatisé des données et la résolution des erreurs.
- **Boomi Scribe** : documente automatiquement les intégrations existantes et créées par l'IA, libérant ainsi un temps précieux aux développeurs pour des tâches plus stratégiques.

- **Boomi DataDetective** : assure la sécurité en suivant le mouvement des données sensibles, telles que les informations personnelles identifiables (PII), à travers les régions afin que vous ne violiez pas par inadvertance les lois sur la confidentialité.
- **Boomi Answers** : réponses rapides et prescriptives aux questions sur la plateforme en accédant aux informations de plus de 240 000 membres de la communauté et à une documentation complète.

Les LLM et les agents sont des outils puissants. Cependant, les LLM classiques doivent s'appuyer sur des intégrations ou des fonctionnalités RAG avec vos systèmes internes pour optimiser les résultats de ces modèles. Boomi y parvient en agissant comme une plateforme d'orchestration générative d'IA. Grâce aux processus RAG, Boomi peut exploiter les connaissances existantes des LLM pour générer des réponses plus pertinentes et augmenter devenir de meilleurs assistants.

Boomi permet également aux agents d'agir, et pas seulement de dire. Mais il ne faut pas les laisser faire n'importe quoi. Vous devez savoir où ils se situent dans votre environnement, ce qu'ils font et comment ils communiquent.

Vous devez garantir l'exactitude de leur travail. Ils doivent respecter vos exigences en matière de sécurité, de conformité et de réglementation.

La plateforme Boomi réalise cette orchestration d'agents de deux manières :

- **Agent Gardens** : Espace où vous cultivez et faites grandir les agents dans votre architecture numérique pour une gestion plus facile.
- **Registre des agents** : capacité de surveillance agnostique pour superviser l'activité des agents dans un paysage informatique complexe. Cela répond à la question : « Qui surveille les agents ? »

C'est ainsi que Boomi rend l'IA pratique.

Mais à quoi cela ressemble-t-il dans la pratique ?

Le chatbot interne de l'entreprise, ChatB, en est un exemple concret.

<sup>8</sup>Boomi, « IA générative pour l'intégration et l'automatisation | Boomi », 1er novembre 2024.

## ÉTUDE DE CAS

# Chatbot interne pour employés

## LE DÉFI

Le rythme effréné des innovations autour de l'IA générative complique la tâche des commerciaux de terrain qui souhaitent rester informés des dernières nouveautés de la plateforme Boomi. L'entreprise était convaincue qu'un assistant fiable, basé sur l'IA, les aiderait à travailler plus efficacement en leur fournissant un accès sécurisé à des informations d'entreprise actualisées et organisées via une interface conversationnelle.

## LE RÔLE DE L'IA GÉNÉRATIVE

Boomi a créé ChatB9, qui extrait en toute sécurité des connaissances propriétaires des systèmes Boomi pour fournir un contexte au modèle générique OpenAI ChatGPT via un processus de génération augmentée de récupération (RAG). Boomi a créé deux agents qui utilisent des processus en plusieurs étapes avec des appels LLM et d'autres API pour fournir des résultats de recherche et du contenu Web des informations afin que le LLM puisse fournir des réponses plus précises à une question donnée.

## IMPACT

Les vendeurs Boomi peuvent facilement accéder à des informations pour travailler plus efficacement plutôt que de perdre du temps à passer au crible et à parcourir plusieurs sources de données ou des enregistrements potentiellement non pertinents à la recherche de ce dont ils ont besoin. Grâce à une bibliothèque prédéfinie de suggestions de pistes, les commerciaux sont plus performants, qu'il s'agisse d'élaborer des points de discussion personnalisés pour les réunions avec les prospects, de synthétiser les notes après les appels, d'obtenir des informations actualisées sur les modèles de tarification ou d'autres activités quotidiennes. C'est pourquoi l'équipe commerciale affiche un taux d'adoption de 70 %. Cependant, la valeur ajoutée dépasse largement le cadre commercial : 44 % des employés de l'entreprise déclarent utiliser le chatbot au moins une fois par jour pour les aider dans leurs tâches et travailler plus rapidement.

9Boomi, « ChatB a toutes les réponses chez Boomi », 28 octobre 2024.



## Instaurer la confiance dans l'IA

Alors, quel est le principal obstacle au déploiement de l'IA ? Comme nous l'avons vu, de profonds défis doivent être résolus. Les entreprises se retrouvent souvent confrontées à des difficultés.

Nous sommes confrontés à des architectures numériques qui ne sont pas entièrement connectées. La qualité de leurs données suscite de sérieuses interrogations, même si la plupart hésitent à l'admettre.

Mais l'hésitation concerne principalement l'IA générative et les agents eux-mêmes.

Les gens ne font pas confiance aux technologies. Sont-ils vraiment prêts à être utilisés à plein régime ?

Lorsque les agents commencent à faire des choses basées sur des renseignements infusés par l'IA, les entreprises deviennent responsables de ces actions. Ce n'est pas vraiment un acte de foi, mais cela permet de relâcher le contrôle humain et de faire un pas vers quelque chose de nouveau. Or, le changement n'est jamais agréable. C'est pourquoi beaucoup

Les entreprises pourraient être tout à fait satisfaites de laisser d'autres pionniers se lancer dans le monde de l'IA et tâter le terrain.

de prudence est compréhensible lorsque

Le problème des hallucinations est réel et toute précision inférieure à 100 % est inacceptable, en particulier dans des secteurs comme la santé et la finance.

je ne veux pas aller trop loin, trop vite, et finir par me brûler.

Mais il y a un inconvénient à une prudence excessive. « Attendre et voir » est

ses propres risques. Vos concurrents pourraient vous laisser sur la touche.

C'est pourquoi des entreprises comme la vôtre mettent en œuvre des cas d'utilisation pratiques de l'IA.

Alors, quelle est la voie prudente à suivre ?

## Ramper, marcher, courir

Le dernier rapport de Deloitte « L'état de Le rapport « L'IA générative en entreprise » révèle que la plupart des répondants (68 %) ont déclaré que leur organisation avait transféré 30 % de leurs projets pilotes de validation de principe en production active. Autrement dit, beaucoup d'expérimentations, mais peu de valeur ajoutée.<sup>10</sup>

Certes, chaque organisation a des raisons différentes pour lesquelles ses déploiements stagnent. Mais il est essentiel de se rappeler que la confiance est gagné, pas donné.

Commencez par faire de petits pas plutôt que de vous lancer à fond dans votre parcours d'IA générative. Identifiez les cas d'utilisation pratiques qui nécessitent un faible investissement initial en temps et en efforts et où l'IA pourrait avoir de fortes chances de produire des résultats qui stimulent l'activité.

Cela pourrait consister à demander à un agent d'effectuer une tâche dans un pilote et à observer ses performances. S'il rencontre des difficultés, est-ce le composant d'IA qui est en cause ou autre chose ? (Telles que des données inaccessibles ou incomplètes. Le rapport Deloitte a également révélé que 55 % des entreprises évitaient certains cas d'utilisation (en raison de problèmes de données.) Si un workflow multi-processus comporte dix étapes, confiez-en trois aux agents et tenez les humains informés des autres pour assurer une supervision adéquate. Ainsi, les équipes peuvent confirmer, vérifier et valider les actions des agents, et les organisations peuvent ensuite évoluer progressivement vers des processus entièrement autonomes et optimisés.

Oui, une course à l'IA a commencé. Mais on ne décide pas de courir un marathon du jour au lendemain.



et se diriger vers la ligne de départ. On s'entraîne progressivement pendant des mois pour se préparer. C'est pareil avec l'IA générative. Il faut commencer par des étapes méthodiques. Ensuite, on peut commencer à capitaliser sur ses premiers succès.

Pour être prêt pour l'IA, il faut commencer par connecter vos réseaux numériques, garantir la fiabilité de vos données, dynamiser les modèles d'IA génériques avec des données nettoyées et bien comprendre ce que les agents font.

<sup>10</sup>Deloitte États-Unis. « État de l'IA générative dans l'entreprise 2024 », sd

# Responsable et IA éthique

L'objectif de l'IA générative et des processus agentiques est d'aider les entreprises. Cela implique également d'utiliser la technologie de manière à ne pas nuire aux personnes. Elle ne doit jamais porter atteinte à la vie privée, agir avec partialité ou prendre des décisions sans transparence.

En attendant, la préoccupation la plus importante concernant l'IA générative se résume à un mot : l'emploi.

La crainte est que les robots prennent

En réalité, personne ne peut affirmer avec certitude dans quelle mesure les inquiétudes concernant le remplacement des travailleurs humains par l'IA sont justifiées. Toute évolution technologique entraîne inévitablement des bouleversements. On ignore encore ce que cela signifie exactement pour l'IA.

Le résultat le plus probable est que les agents assumeront une partie des tâches hautement répétitives, considérées comme des tâches administratives fastidieuses et à moindre enjeu, que certains employés effectuent aujourd'hui. Mais il est tout aussi probable qu'au lieu de supprimer des emplois, la technologie créera davantage d'opportunités (et des opportunités différentes) pour les personnes occupant des fonctions essentielles et génératrices de revenus. L'IA permettra davantage d'automatiser des tâches auparavant impossibles et permettra aux humains de se concentrer sur des tâches exigeant jugement et créativité.

Dans cette optique, les technologies intégrées à l'IA ne prendront pas de travail, mais les rendront meilleurs et plus gratifiants.

Les entreprises doivent considérer de manière responsable les implications de la technologie pour leurs collaborateurs et faire preuve de transparence quant à leur objectif d'aider leurs employés à s'adapter, à accepter et à utiliser les outils de co-intelligence. Elles doivent également s'attacher à améliorer les compétences en IA de tous les membres de l'organisation grâce à des outils performants.

Formation et garde-fous sécuritaires, car cela nécessite une nouvelle façon de travailler avec la technologie. La réduction de l'anxiété des employés doit faire partie intégrante de la gestion du changement, car chacun doit avoir le sentiment d'être partie prenante de ce nouvel avenir prometteur.

Ce qui a toujours été vrai en affaires perdurera à l'ère de l'IA. Les plus grandes réussites sont toujours atteintes lorsque les intérêts des entreprises et des individus sont alignés.



Nous disposons désormais d'une technologie capable d'agir de manière autonome. Mais cela signifie aussi « Il faut être très prudent. Il faut gérer les agents de manière propriétaire, contrôlée et responsable. »



— Matt McLarty, directeur technique, Boomi



# L'avenir Est ici

Au-delà du buzz, la valeur de l'IA générative et des agents est évidente. C'est pourquoi il ne faut pas céder à la désillusion ni se sentir dépassé. Les entreprises ont déjà trouvé des applications pratiques pour exploiter efficacement cette technologie et en tirer une valeur démontrable. Et ce n'est qu'un début.

Pour que votre entreprise garde une longueur d'avance à l'ère de l'IA, il est essentiel de se concentrer moins sur la prédiction et de se préparer à toute éventualité. En misant sur de petits enjeux à grande échelle, on obtient de bons résultats.

Vous en aurez pour votre argent.

Mais cela nécessite de réfléchir à la préparation de votre entreprise à l'IA.



Boomi  
IA



Agents IA  
Visite guidée



Préparation à l'IA  
Évaluation

Il est temps d'agir. Et ce n'est pas

juste du battage médiatique.

1. Assurez-vous que vos systèmes, sources de données et appareils sont tous interconnectés.
2. Donnez-vous un avantage concurrentiel avec des données propres, à jour et de haute qualité.
3. Réfléchissez à la manière dont vous gérerez, surveillerez et contrôlerez les modèles et les agents d'IA.
4. Décidez quels cas d'utilisation sont judicieux pour utiliser l'IA générative – et lancez-vous.
5. Établir des systèmes transparents et responsables politiques de gouvernance et de conformité.

Boomi peut vous aider à planifier les prochaines étapes de votre parcours vers l'IA. Scannez les codes QR en haut de cette page pour accéder à des ressources conçues pour vous aider à évaluer vos capacités d'intégration actuelles, à en savoir plus sur Boomi et à évaluer le niveau de préparation de votre organisation à une mise en œuvre réussie de l'IA.

“

À l'ère de l'IA, concentrez-vous moins sur la prédiction de ce qui va se passer exactement et faites ce que vous pouvez pour vous préparer au fait que tout pourrait arriver.

— Matt McLarty, directeur technique, Boomi

# boomi



## AUTEUR

Patricia Moore est responsable principale des programmes d'innovation chez Boomi. Sa combinaison de développement technique et d'analyse stratégique permet à l'équipe produit d'optimiser le délai de rentabilisation, d'offrir une expérience client supérieure et d'obtenir des résultats qui transforment la trajectoire des entreprises.

Elle possède une vaste expérience dans divers secteurs, notamment le divertissement, l'alimentation et les boissons, l'enseignement supérieur et le secteur associatif. Elle est diplômée de l'Université de New York et de la McCombs School of Business de l'Université du Texas à Austin.

## À PROPOS DE BOOMI

Boomi, le leader de l'intégration intelligente et de l'automatisation, aide les organisations du monde entier à automatiser et à rationaliser les processus critiques pour atteindre des résultats commerciaux plus rapidement.

Grâce à des capacités d'IA avancées, la plateforme d'entreprise Boomi connecte les systèmes et gère les flux de données de manière fluide grâce à la gestion des API, à l'intégration, à la gestion des données et à l'orchestration de l'IA, le tout dans une solution complète. Avec une clientèle de plus de 23 000 entreprises dans le monde et un réseau en pleine expansion de plus de 800 partenaires, Boomi révolutionne la façon dont les entreprises de toutes tailles atteignent l'agilité et l'excellence opérationnelle. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [boomi.com](https://www.boomi.com).