

Quelles opportunités l'IA générative peut-elle apporter aux entreprises ?

Les entreprises utilisent aujourd'hui massivement les possibilités du numérique pour augmenter leurs performances. Cependant, certaines évolutions technologiques, comme l'IA générative, posent nombre de questions : quels impacts, quelles applications ? Et surtout, comment utiliser ce potentiel ? Pour mieux appréhender ces enjeux, entretien avec Marouane Chafik, architecte Cloud-Data et fondateur d'Hoploud.



En quoi l'IA générative peut-elle améliorer les performances des entreprises ?

M.C. : « Aujourd'hui, les entreprises humaines et matérielles, à des tâches à faible valeur ajoutée. En permettant l'automatisation de certaines de ces tâches, l'IA permet de redéployer ces ressources sur des tâches qui ont, soit car l'IA, sous la forme de machine learning, est déjà présente au sein des entreprises depuis plusieurs années. En revanche, l'IA générative, telle que le grand public la découvre avec ChatGPT d'OpenAI, permet d'apporter une qualité de réponse bien plus fine - même si elle subsiste bien sûr des obstacles, notamment techniques et éthiques, à une utilisation massive de l'IA générative ».

Quels sont ses obstacles ?

M.C. : « Il faut d'abord comprendre ce qu'est aujourd'hui une IA générative. Les IA conversationnelles, ou LLM (Large Language Model) les plus couramment utilisées sont dépendantes des données sur lesquelles elles ont été entraînées. Elles ne peuvent donc pas répondre à une demande utilisateur ou prompt. Cela pose bien sûr la question de la qualité des données - et donc la nécessité d'une bonne gestion de la data -, car l'approche de "In Context Learning" basée sur l'apprentissage par le prompt repose sur la fourniture en contexte de ces données. Le fonctionnement d'un LLM sur une vaste

quantité de données est très coûteux, tant d'un point de vue financier qu'environnemental. Une solution est donc une IA adaptée à ce contexte précis, ou SLM pour Small Language Model (ou Specific Language Model). Cette IA est entraînée sur des données spécifiques et d'un LLM, permet des réponses plus pertinentes, et donc plus exploitables d'un point de vue opérationnel. J'ajoute que les LLM restent aujourd'hui des outils probabilistes : l'IA choisira la réponse à une requête selon ce qu'elle connaît le mieux, sans pour autant garantir qu'elle étant le maître mot dans leur architecture. La GenAI connaît donc encore de vraies limites, même si les dernières versions proposées par OpenAI sont aujourd'hui capables d'être sur leurs propres réponses, ce qui est capable d'être sur leurs propres réponses, ce qui est un autre défi. L'IA générative est un outil qui permet d'utiliser d'autres outils, présents dans les systèmes, pour obtenir les réponses qu'elles ne connaissent pas ou qu'elles ne trouveraient pas dans les données fournies. Les barrières techniques sont, à mon sens, vouées à tomber. Il y a aussi d'autres questions, éthiques comme opérationnelles ».

Qu'en est-il de ces questions ?

M.C. : « Les plus évidentes sont d'ordre éthique, et sans doute les plus difficiles à résoudre, car elles concernent le droit. L'usage des IA génératives doit être mis en place sans verser dans un excès de précautions inhibant. Ensuite, une modération doit être mise en place par les entreprises, pour garantir des utilisations non abusives. L'IA générative est un outil qui permet d'explorer de nouveaux chemins de la révolution industrielle du XXI^e siècle, et elle appelle un changement de paradigme global ».

Transformation numérique : la nécessité d'une stratégie globale

Si la plupart des entreprises sont aujourd'hui conscientes des gains de performances permis par l'utilisation du digital, nombre d'entre elles peinent pourtant à réussir leur transformation numérique. Pour les accompagner, la société Hoploud mise sur une approche résolument disruptive.



Apporter des leviers de performance aux entreprises

« Nombre d'entreprises de services de la numérique, ou de services, ont été créées en réponse à cette situation que nous avons créée Hoploud en 2022. Privilegiant l'écoute et l'analyse des besoins de ses clients, Hoploud les accompagne dans leur transformation numérique. Nous sommes un système d'information, afin de faire une véritable ligne de business et non un simple système de support. Les données sont en effet cruciales pour les entreprises, et permettre aux utilisateurs de les exploiter au mieux est un enjeu majeur. Cependant, toutes les approches de modernisation ne sont pas adaptées à des situations différentes pour chaque entreprise : et il n'existe aucune solution miracle. Savoir appréhender cet environnement est donc essentiel. Hoploud privilégie une approche à la fois globale et progressive, à 720° pour prendre en compte l'évolution dans le temps ». Mais ceci implique un alignement complet, tant entre l'entreprise et son partenaire technologique qu'en son sein même.

Une approche globale des problématiques

Pour Marouane Chafik, « réfléchir à une migration vers le cloud n'a aucun sens si on ne réfléchit pas en parallèle aux systèmes d'exploitation des données ». Hoploud appréhende donc les problématiques dans leur ensemble, en analysant les besoins, les processus, les données et les infrastructures, et de mettre en place des actions pour valider les actions déployées avant de les généraliser. Cette approche holistique permet de rendre scalable la stratégie de transformation, et donc plus facilement réalisable et pérenne. Une fois l'infrastructure mise en place, il est possible de commencer la migration et le stockage des données sont stratégiques,

et doivent être adaptés à la fois à des scénarios, scénarios, différents selon les cas et opérationnelles. Cela implique les contrôles d'accès, mais aussi les échanges de données entre les solutions et outils déployés, par exemple entre les données fournies par une application et un ERP. Mais pour Hoploud, plus que la technique, c'est l'humain qui garantit le succès d'une transformation numérique.

L'humain, un facteur clé

Une entreprise est composée avant de moyens matériels que d'être humains. De ce fait, Hoploud insiste sur la dimension de co-conducteur des stratégies mises en œuvre. « L'humain est au centre de la transformation, mais consiste de ne pas posséder toutes les réponses. L'écoute est primordiale, et, j'en tends par là, la fais celle des dirigeants que celle des opérateurs qui utilisent les solutions déployées sur le terrain. Obtenir leur avis est essentiel pour valider les actions déployées ». De fait, la transformation numérique est avant tout une affaire de technologie que de management, et Hoploud ajoute à son savoir-faire technique (développant ses propres outils, comme un LLM par exemple) une approche humaine et opérationnelle. Cette approche de transformation peut occasionner, dans les process, car une transformation numérique implique un changement de paradigme global.

HOPLOUD
BEST PRACTICES BY DESIGN

Plus d'infos
Site : www.hoploud.com
Mail : marouane.chafik@hoploud.com
Tél : +33 6 35 14 16 61