



« L'IA doit fluidifier l'information qui circule dans les organisations et aider à la décision »

4 646 signes (espaces compris)

par Marc Freichet, fondateur et Directeur Offres et Innovation du Groupe T2i*

Ce n'est pas un scoop, l'intelligence artificielle va transformer le fonctionnement des organisations. Au-delà des réseaux de neurones, et autres algorithmes de « machine learning », cette technologie touche en premier lieu les flux documentaires. Pourquoi ? Dans les entreprises, l'information non structurée, fichiers bureautiques, emails, conversations téléphoniques..., représente autour de 80% de toutes les données produites par les organisations, des volumes en augmentation constante. Tous les cols blancs sont confrontés quotidiennement à cette réalité. L'IA est spécialement bien adaptée pour extraire le sens de ces documents et fluidifier leur circulation.

L'IA : déjà une réalité

Sur le terrain, les applications faisant appel à ces technologies sont déjà réalité. Pour le collaborateur d'une société d'assurances, des logiciels analysent les flux de documents entrants et, en fonction de leur contenu, ouvrent automatiquement un dossier de sinistre. Pour celui d'une banque, la complétude d'un dossier de demande de prêt est vérifiée et les éventuelles incohérences, au niveau géographique par exemple, détectées. Dans un autre registre, les outils sont capables d'orienter intelligemment les actions marketing et de délivrer les indicateurs ad hoc pour le suivi des campagnes. Ces technologies sont également à la base de l'analyse de la voix pour améliorer la relation client ou mettre en place des chatbots.

Dans tous ces contextes, l'intelligence artificielle analyse, organise et hiérarchise des masses d'informations pour décharger l'humain des tâches les plus basiques. Etape suivante, elle préconise des actions. Elle commence à être utilisée pour de la maintenance prédictive dans le monde industriel. Aujourd'hui, l'IA facilite le travail au quotidien et la mise en place de cette technologie se traduit par des gains tangibles permettant à l'humain de se concentrer sur des tâches à plus grande valeur ajoutée.

Demain, des assistants intelligents...

Nous ne sommes qu'au début, et même à la préhistoire de toutes les possibilités liées à ces technologies. Cette première génération d'outils se concentre dans la plupart des cas au niveau du document ou de la donnée. Une démarche efficace mais qui se limite à reproduire et automatiser des actions humaines. Alors que la puissance de ces technologies permet de prendre en compte simultanément un nombre quasi illimité de documents et de données et de délivrer analyses et résultats en temps réel ou quasi-réel. En outre, les informations produites en numérique sont contenues dans des fichiers bureautiques, emails, images ou encore conversations. Tous ces « documents » embarquent également nombre de données qui racontent leur « vie » : quand et combien de fois ont-ils été modifiés, lus. L'analyse de tous ces données ouvre à la porte à des applications encore inédites.

Illustration parmi d'autres, les contrats d'entretien passés aujourd'hui pour des bâtiments collectifs sont relativement standards. La prise en compte de tous les documents existants, populations de locataires, nombre et contenu des appels passés pour l'entretien, couplées avec l'analyse d'autres

données externes comme la météo ou encore l'activité économique locale, sera à la base d'une adaptation et d'une optimisation des contrats. Autre illustration plus théorique, l'intelligence artificielle est capable de prendre une sorte de photo, de résumé, d'une bibliothèque entière. Dans tous ces cas, il s'agit de prendre en compte un ensemble d'information difficile à recueillir et à analyser en temps réel par l'humain. Les chercheurs spécialisés dans les fonctions cognitives s'accordent sur la capacité de la mémoire de travail de l'humain.

Nous travaillons difficilement sur plus de sept items à la fois. L'IA n'a pas cette limite. !

...qui resteront des assistants

Au vu de ces potentialités, quelle place peut garder l'humain ? En réalité, toute sa place ! Aussi puissantes soient-elles, les technologies ne servent qu'à une ou quelques tâches bien définies. L'IA a pour but de simplifier la vie de l'utilisateur, de lui fournir les informations pertinentes, agrégées si besoin et accompagnées éventuellement de prescriptions. Elle ne le remplace pas, mais lui permet par contre de se concentrer sur l'essentiel.

Ainsi, quand un problème survient, un retard imprévu à une réunion importante par exemple, sa résolution ne nécessite parfois qu'un peu de bon sens. S'excuser en lieu et place, trouver un remplaçant, reporter la réunion... ce que sait faire tout collaborateur professionnel. A ce jour, et certainement pour encore très longtemps, les algorithmes de « bon sens » ne sont pas encore nés.

*** A propos du [Groupe T2i](#)**

Depuis plus de 35 ans, le Groupe T2i se consacre à son cœur de métier : l'édition de logiciels et la prestation de services informatiques.

Le Groupe T2i offre des logiciels informatiques innovants dans les domaines suivants : dématérialisation des documents, gestion des ressources humaines, infrastructure et Cloud. Proche de ses clients, il propose des solutions performantes et adaptées aux enjeux métiers des entreprises en s'appuyant sur son expérience du terrain dans de nombreux secteurs tels que les administrations publiques, l'immobilier, les banques & assurances, le transport, la distribution et l'industrie. Sa mission est de proposer des solutions innovantes et intégrées, vecteur d'accélération des stratégies de transformation digitale.

Le Groupe T2i compte plus de 200 collaborateurs avec des implantations en Suisse, en France et au Canada.