

développée sur mesure, que choisir ? « En général, la réponse correspond à des niveaux de maturité différents. Certains clients commencent par des solutions sur étagère pour mettre le pied à l'étrier sur le sujet de l'IA. Une fois arrivés aux limites du logiciel, ils se posent la question des solutions sur mesure » souligne Pascal Bizzari. D'une manière générale, il semble que les entreprises d'une certaine taille tendent vers le « sur-mesure » pour certains cas d'usage (prévision de la demande, diagnostic de pannes, optimisation sous contraintes...). « Si l'entreprise ne dispose pas des ressources et des compétences en interne, elle peut faire appel aux services d'un cabinet de conseil pour faire le développement logiciel de la solution », recommande Charles Goillandeau.

4/ Favoriser l'adoption par l'acculturation

Sujet d'entreprise oblige, l'acculturation à l'IA passe dans l'idéal au préalable par un top management formé et sensibilisé au sujet. Dans ce type de projet, la vision de la transformation

et du « change management » est fondamentale afin de limiter les freins à l'adoption de l'IA. « Il y a toujours une différence entre ce que pensent les gens et ce que font réellement les algorithmes. On leur prête en général plus de valeur que ce qu'ils sont capables de faire. En outre, les opérationnels peuvent parfois être dérouterés par les façons de faire des algos qui sont sensiblement différentes de leurs habitudes. Pour éviter les risques de rejets, les algos doivent être conçus pour interagir en qualité de 'sparring-partner' avec les personnes qui animent au quotidien le processus » insiste Xavier Brucker. L'implication des métiers dès le démarrage de la conception de l'algorithme, pour une co-construction, constitue donc un véritable facteur clé de succès. Car l'IA doit avant tout répondre à un besoin métier et être capable de s'insérer dans un processus existant. Les craintes de voir son poste disparaître ne doivent pas non plus être minilisées. « J'ai le sentiment que cela est de moins en moins le cas. Les gens prennent conscience que l'IA n'a pas vocation à les remplacer mais

à faire évoluer leur métier dans le bon sens, en leur permettant d'aller plus vite et de disposer de davantage de temps pour des tâches à plus grande valeur ajoutée » estime Romain Respriget, Consulting Director Data & IA chez Avisia. Attention, pour autant, à ne pas laisser sous-entendre aux gens qu'une partie de leur travail n'avait pas de valeur auparavant. « Lors de l'élaboration des cas d'usage, il est essentiel de bien identifier les tâches susceptibles d'être impactées et arriver à véhiculer l'idée que l'IA augmente les capacités des métiers et des gens dans leur quotidien plutôt que de communiquer sur l'idée de remplacement susceptible d'être mal perçue » préconise Pascal Bizzari. Pour gérer la montée en puissance des sujets et les nouvelles sessions d'idéation au fil de l'eau, il est recommandé de définir au sein de l'entreprise de nouveaux rôles et responsabilités (data managers, data stewards, data champions) confiés à des personnes maîtrisant parfaitement les processus métiers. Ceux-ci jouent le rôle d'ambassadeurs, de relais, (assurant ainsi une pérennité dans le temps), voire de coach.

JULIA FUSTIER

L'IA générative sous les feux de la rampe

Depuis quelques années, l'IA générative (IAg) et ses LLM (Large Language Model) défraient la chronique. Cette forme d'intelligence artificielle est extrêmement pertinente pour générer du contenu textuel (rédaction de textes, résumé, recherches avancées, réalisation de benchmarks, mises à jour de contrats transporteurs...) et permet de réaliser des gains de temps substantiels pour beaucoup de processus de l'entreprise. Logiquement, les premières fonctions à y recourir sont celles utilisant abondamment le format texte : ressources humaines, marketing, juridique, qualité, mais aussi évidemment supply chain.

Réfléchir avant d'agir !

L'IAg s'imisce de jour en jour dans nos vies personnelles et professionnelles. Mais attention à l'effet de mode et à ne pas se précipiter sans but réel. « L'IAg doit être un moyen pour atteindre un objectif sinon il y

a un risque que le projet n'ait pas de sens et d'impact métier », met en garde Romain Respriget, Consulting Director Data & IA chez Avisia.

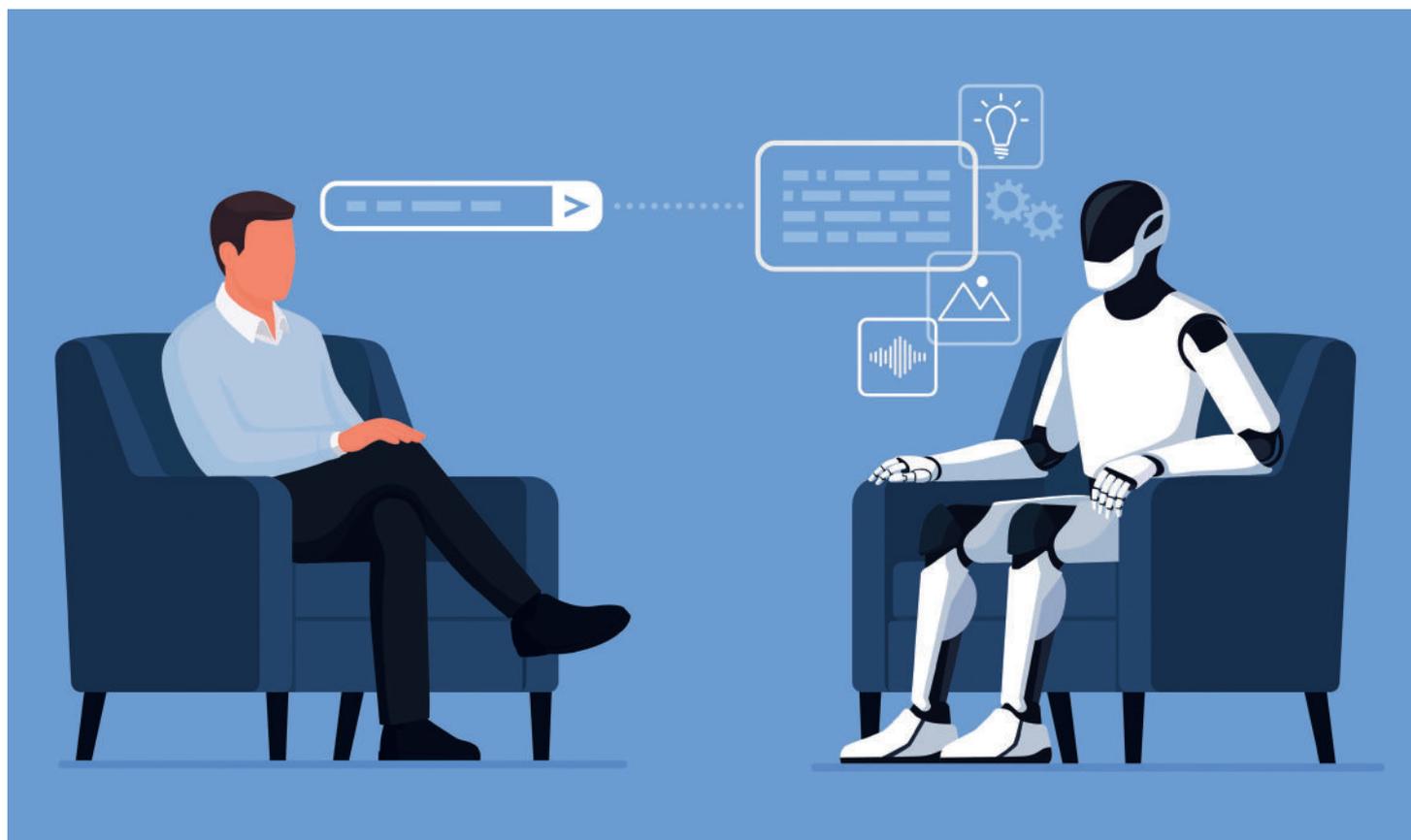
Les agents d'IA, le futur ?

L'avenir réside a priori dans le recours à ces petits agents d'IA (assistants virtuels) qui permettent à un humain de dialoguer avec un programme informatique en langage naturel pour lui demander d'exécuter certaines tâches. Ils peuvent par exemple aider à mener des négociations fournisseurs en livrant en temps réel un certain nombre d'informations utiles (à propos des modalités des conditions d'achat : quantités à commander, points d'enlèvement...). « Nous avons mis en place un copilote (sous la forme d'une solution de mobilité) pour accompagner une personne intervenant sur le terrain en entrepôt et répondre instantanément à ses questions posées en langage naturel en allant interroger automatiquement

les bases de données », illustre Pascal Bizzari, Directeur Général Délégué et Associé de Avisia.

Des applications concrètes d'IAg dans la maintenance

Mentionnons également les environnements industriels et la convergence potentielle entre l'homme, la méthode et la machine. « Grace à la capacité de l'IAg à informer, échanger et émettre des recommandations aux individus, nous sommes désormais en mesure de réussir cette convergence en mettant le technicien en lien direct avec ce qui se passe au niveau de l'atelier. Nous croyons beaucoup à cette notion d'assistant et aux moyens digitaux permettant à l'opérateur de diagnostiquer et résoudre ses problèmes » constate Saad Bannani, associé industrie, transport et services chez Magellan Partners. « En cas de panne, l'IAg s'avère puissante pour aiguiller sur le bon diagnostic grâce à sa capacité à analyser les symptômes et problèmes



© ADORBESTOCK

décrits oralement par l'intervenant humain, avec l'historique des pannes, interventions et analyses causes-ra-cines menées par le passé. Pour cela, il est essentiel de capturer systématiquement les informations clés d'intervention au plus près du terrain des opérations (historiquement les CR d'intervention sont mal renseignés en général). Un irritant qui est maintenant adressé par l'IAg, en assistant l'intervenant à traduire sa description orale de l'intervention en un formulaire structuré intégrable à la GMAO. Ce qui favorise la mise en place d'un plan de progrès efficace du domaine maintenance (le bon diagnostic, la bonne préparation et exécution de l'intervention du premier coup, un meilleur taux de disponibilité des équipements, une baisse du stock dormant ...) » détaille Saad Bennani.

JULIA FUSTIER

« Nous croyons beaucoup à cette notion d'assistant ».

Saad Bennani, Associé industrie, transport et services chez Magellan Partners



© MAGELLAN PARTNERS