



A

MICROSOFT
OUVRE À TOUS



VOUS

LE MONDE
DE L'IA



L'IA



*Étude Bpifrance Le Lab, novembre-décembre 2023, réalisée auprès de 3 077 dirigeants de TPE et PME

Édito

En février 2024, nous avons mené, avec CSA Research, une grande enquête sur l'usage qu'ont les Français de l'IA générative. Nous avons été les premiers surpris de ses résultats ! En effet, un an après le début de sa démocratisation, elle est déjà ancrée dans notre quotidien. Toutefois l'adoption dans la sphère professionnelle reste encore devant nous, en particulier pour les TPE et les PME dont seuls 3 % des dirigeants en font un usage régulier et 12 % un usage occasionnel*.

Chez Microsoft, parce que notre mission est de permettre à chaque individu et à chaque organisation de réaliser ses ambitions, nous entendons accélérer l'adoption des usages de cette technologie. Nous y œuvrons depuis plus de 5 ans, en France, avec les ouvertures de nos écoles IA Microsoft by Simplon, et à l'international, avec le programme Global Skills Initiative. Nous allons aujourd'hui plus loin en déployant notre programme de mobilisation nationale À VOUS L'IA, dont l'ambition est de mettre l'IA générative entre les mains de chacun et de chacune. Avec ce grand mouvement, nous avons commencé à faire du défi de l'IA une opportunité.

Corine de Bilbao

Présidente de Microsoft France



Enjeux

L'IA et les TPE-PME : une histoire à écrire

Malgré son écho médiatique et les bénéfices qu'elle génère sur un plan professionnel, l'IA générative demeure pour le moment trop discrète au sein des TPE-PME qui, pour l'essentiel, n'y ont pas encore recours. **État des lieux d'une réalité appelée à évoluer rapidement.**

L'IA, une technologie qui se démocratise peu à peu

Révélee au grand public en 2022, l'intelligence artificielle générative semble déjà avoir trouvé sa place dans le quotidien des Français et plus particulièrement des entreprises. 46 % des cadres déclarent l'utiliser et 60 % des moins de 35 ans y ont déjà recours dans leur usage professionnel*.

L'IA est porteuse de bénéfices sur le plan professionnel

L'IA a incontestablement des effets positifs sur la vie professionnelle. Son apport est jugé favorablement par 78 % des actifs qui considèrent que l'IA leur apporte dans leur travail au moins un bénéfice sur une liste comprenant les items efficacité, meilleure gestion du temps, concentration sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, créativité et production d'un travail de meilleure qualité. Elle est pour 44 % des actifs synonyme de plus grande efficacité, pour 35 % d'entre eux de meilleure gestion de leur temps et pour 32 % de possibilité de se délester de tâches subalternes ou à faible valeur ajoutée.

Quelques enseignements issus du Work Trend Index 2024

Véritable observatoire international des tendances du travail, le Work Trend Index, réalisé par Microsoft, s'est intéressé cette année à l'IA générative. Il révèle tout d'abord que l'IA générative est souhaitée sur le lieu de travail. Elle est par exemple utilisée par 75 % des employés de bureau avec toutefois de forts écarts entre l'Australie (84 %), les États-Unis (71 %)

et la France (56 %). L'étude souligne aussi que l'IA « place la barre plus haut ». Ainsi, 66 % des dirigeants déclarent qu'ils seraient moins enclins à recruter quelqu'un qui n'a pas de compétences en IA vs 58 % pour la France. Enfin, les utilisateurs de l'IA sont appelés à monter en puissance avec des usages et des expérimentations qui vont se renforcer.

02

Pas (encore) de révolution du côté des TPE et des PME

Si la France compte selon l'Insee environ 200 000 entreprises de 10 à 250 employés, dont 30 000 emploient entre 50 et 250 personnes, ces dernières n'ont quasiment pas encore adopté les IA génératives. En effet, seuls 3 % des dirigeants de TPE-PME en font un usage régulier et 12 % un usage occasionnel**. La très grande majorité – 72 % – n'y a toutefois pas recours. Ils disent ne pas en trouver l'usage (71%), manquer d'expertise (21 %) ou encore craindre un mauvais usage de ces outils (10 %). Les rares fonctions qui, au sein des TPE-PME, l'utilisent s'en servent essentiellement pour de la veille ainsi que pour des actions de communication et de marketing.

L'impact de l'IA générative pour les TPE-PME

L'IA générative offre de multiples possibilités et potentialités aux TPE-PME. Elle présente, en effet, des opportunités en termes d'innovation qui vont de l'exploration de nouveaux marchés au lancement de produits et services en passant par le développement d'expériences client enrichies. Elle permet, en outre, de transformer le travail intellectuel, les organisations et les métiers grâce à de nouvelles avancées en termes d'automatisation et d'assistance.

* Etude Microsoft / CSA Research réalisée en février 2024 auprès de 1 011 Français de plus de 18 ans.
** Etude Bpifrance Le Lab, novembre-décembre 2023, réalisée auprès de 3 077 dirigeants de TPE et PME

03

Programme

À VOUS L'IA : accélérer l'adoption de l'IA

Pour faciliter l'installation de l'intelligence artificielle dans l'environnement professionnel, Microsoft France déploie le programme inédit À VOUS L'IA. Ce grand mouvement de mobilisation nationale porte une ambition forte : mettre les outils d'intelligence artificielle entre les mains des entreprises, notamment des TPE et des PME, et de leurs salariés.

Chronique d'une transformation accélérée.

Un an à peine après le début de la démocratisation de l'IA générative, les Français s'en emparent déjà, dans leur vie personnelle et professionnelle. 73 % d'entre eux* déclarent ainsi utiliser, au moins ponctuellement, des outils basés sur l'IA, notamment les chatbots, tels que Microsoft Copilot et Chat GPT. Les bénéfices de l'IA sont encore davantage perçus en entreprise puisque 51 %* des actifs se déclarent optimistes concernant l'impact potentiel de l'IA sur leur activité.

Accélérer la démocratisation de l'IA

Microsoft prend appui sur cet environnement positif pour lancer un mouvement de mobilisation nationale visant à démocratiser l'IA : À VOUS L'IA. Son ambition est à la hauteur de l'enjeu : développer sur ce sujet phare les compétences des Français, actifs comme étudiants, chefs d'entreprise comme salariés, associations comme entrepreneurs sociaux.

Ce programme d'ampleur s'articule autour de trois étapes, allant de la sensibilisation à la capitalisation sur les expériences et les apprentissages en passant par la mise en pratique, qui constitue le facteur-clé de succès de cette initiative sans précédent.

Étape 1 : former 1 million de Français à l'IA générative

Pour cela, Microsoft France innove avec la plateforme dédiée À VOUS L'IA. Nourrie de contenus mis en ligne par Microsoft et son écosystème de partenaires (voir encadré), elle crée une émulation collective afin que chacun puisse bénéficier de l'expérience de tous les participants. Cette plateforme prépare notamment à la première certification professionnelle dans le domaine de l'IA générative.

Étape 2 : accélérer l'adoption de l'IA par les PME dans toute la France

Pour accompagner la prise en main de l'IA, Microsoft France s'appuie sur un programme d'actions ciblées conçu et déployé avec les acteurs de référence de chaque région, les organisations professionnelles et son écosystème de partenaires. L'objectif ? Agir comme un catalyseur pour les entreprises en leur apportant une structure, des ressources et un cadre d'engagement au plus près de leurs besoins. Le programme comprend des événements, des ateliers, des webinaires de sensibilisation, des sessions d'idéation ou des hackathons ainsi que des formations accélérées, le tout au cœur des régions (voir page 10). Microsoft vise l'organisation de plusieurs centaines d'évènements de sensibilisation pour identifier des cas d'usages concrets et répliquables. Les meilleurs d'entre eux seront ensuite référencés et partagés afin d'inspirer le plus d'entreprises possibles pour leur permettre de tirer, à leur tour, le meilleur de l'IA.

Étape 3 : ouvrir les métiers techniques du numérique aux femmes

Les femmes représentent aujourd'hui moins d'un quart des emplois dans les métiers du numérique (24%)*. Un manque de diversité contre lequel Microsoft se mobilise de longue date avec son partenaire Simplon. Pour qu'elles prennent leur place dès le départ dans la révolution de l'intelligence artificielle,

GenIAles, L'IA GÉNÉRATIVE AU FÉMININ

GenIAles donne aux femmes les clés pour construire leur projet professionnel dans le numérique. Accessible sans condition de diplôme, ce programme est gratuit pour les participantes.

À l'issue de la session de trois jours, elles repartent avec :

- une première expérience de familiarisation aux enjeux et aux outils de l'IA générative,
- une vue d'ensemble des métiers du numérique et des opportunités du secteur,
- un projet professionnel construit main dans la main avec Simplon, partenaire de Microsoft pour former les talents de la Tech depuis 2018,
- une certification professionnelle LinkedIn Learning sur les IA Génératives.

Microsoft France lance GenIAles. Accessible sans condition de diplôme, ce programme propose aux participantes de se familiariser avec l'IA durant des sessions dédiées gratuites, organisées dans huit lieux d'ici fin juin - Toulouse, Bayonne, Île-de-France, Rennes, Bordeaux, Lyon, Marseille et Grenoble (voir encadré). Le déploiement de GenIAles sera suivi par d'autres opérations, toujours dans le cadre d'À VOUS L'IA, notamment un Hackaton Women In GenAI en partenariat avec EY.



// À VOUS L'IA se démarque par son potentiel de capitalisation sur les connaissances. En rassemblant et en partageant les bonnes pratiques et les cas d'usage découverts, ce programme inédit crée un cercle vertueux de partage au sein de l'écosystème. //

200

C'est le nombre de cas d'usage issus des sessions d'idéations et des hackatons repertoriés par Microsoft au cœur des territoires et partagés dans ses Experiences Labs pour accompagner les PME dans leur adoption de l'IA. Nantes, Lyon, Bordeaux et Toulouse sont les premières villes concernées.

175

C'est le nombre de femmes qui seront formées dans le cadre du programme GénIAles, qui leur offrira une expérience technique encadrée par des professionnelles du numérique de Simplon.

06

UNE PLATEFORME UNIQUE POUR DES PROFILS MULTIPLES

Accessible en ligne sur <https://avouslia-microsoft.agorize.com/fr>

la plateforme À VOUS L'IA donne accès aux demandeurs d'emploi, actifs et étudiants, à une multitude de contenus pour apprendre à utiliser l'IA générative dans leur vie professionnelle, avec notamment :

- **Des micro-formations en ligne conçues avec notre partenaire, la start-up Kokoroe**, accessibles à tous les demandeurs d'emploi gratuitement, via le portail Emploi Store.
- **Des cours disponibles sur LinkedIn Learning** pour apprendre les concepts fondamentaux de l'IA et s'approprier les principales fonctionnalités de l'IA générative. Ce cursus d'apprentissage débouche sur l'obtention d'un certificat professionnel.

- • • **Des MOOCs conçus avec notre partenaire Mandarin Academy.**

Ce parcours de formation s'articule autour de plusieurs modules pour faire ses premiers pas en maîtrisant Microsoft Copilot puis pour l'exploiter afin de gagner progressivement en efficacité et en productivité dans son métier.

- • • • **L'accès à notre large réseau** de partenaires, à la fois en matière de formation, avec leurs dispositifs afférents, et d'accompagnement technique afin de donner à chacun et à chacune les clés pour passer de l'apprentissage à la découverte puis à la mise en œuvre des cas d'usage de l'intelligence artificielle générative.

07



Ecosystème

Accédez à notre réseau de partenaires formation



08 Appréhendez en quelques minutes seulement, de manière ludique et didactique, la révolution des intelligences artificielles génératives. Figurant parmi les premières start-up françaises dans le domaine de l'Ed Tech, **Kokoroé** se démarque par ses formations courtes et ludiques saupoudrées des codes de la pop-culture.



Familiarisez-vous à l'IA et gagnez en efficacité grâce à une approche unique alliant une plateforme digitale, de la formation et un encadrement personnalisé dispensé par des experts certifiés. **Mandarine Academy** accompagne le changement et l'intégration des nouvelles pratiques numériques depuis plus de 15 ans.



Allez plus loin dans votre appréhension de l'IA générative et explorez pas à pas nos différents modules dans un parcours certifiant.

LinkedIn Learning est la solution de référence pour développer les bonnes compétences afin de faire évoluer sa carrière.



Accédez à un catalogue gratuit anglé sur le micro-learning et la gamification.

Skillisly vous accompagne sur toutes les solutions Microsoft, dans ses trois activités : la formation, le e-learning et la conception de contenus e-learning sur mesure.



Plongez-vous dans l'univers de l'intelligence artificielle générative à travers des ressources pédagogiques et des événements interactifs. **Le groupe ENI** est une référence indépendante et avant-gardiste française de la formation en informatique.



Participez à des sessions et à des workshops adaptés à vos besoins, que vous ayez un profil métier ou technique. Spécialiste des technologies Cloud de Microsoft, **Cellenza** met à votre disposition le savoir-faire de ses équipes dans son organisme de formation certifié Microsoft Trading Services Partner.



Explorez le monde de l'IA et profitez de ses opportunités, quels que soient votre profil et votre métier. Œuvrant dans 90 pays, **Fast Lane** est un spécialiste primé de la formation technologique et commerciale ainsi que des services de conseil en transformation numérique.



Vivez une expérience d'apprentissage mixte alliant formation avec un instructeur et accès à du matériel en ligne. **Skillsoft Global Knowledge** vous aide à développer vos compétences en vous proposant des formations dispensées par des instructeurs dans un environnement interactif et dynamique.



Formez-vous aux métiers techniques du numérique. Engagée en faveur de l'inclusion depuis 2013, cette école pionnière est ouverte à tous et à toutes. **Simplon** a déjà formé plus de 30 000 talents à travers le monde pour accompagner la transformation digitale des organisations.



Accédez à toutes les formations aux technologies et aux métiers du numérique. Créée en 1985, **ib Cegos** est un acteur historique de la formation des professionnels de l'informatique. Cette filiale du groupe Cegos propose un large éventail de solutions allant des séminaires d'aide à la décision aux stages interentreprises en passant par les prestations sur mesure.

Ateliers

LES MICROSOFT EXPERIENCES LABS : apporter l'innovation au cœur des régions

Avec À VOUS L'IA, Microsoft France se mobilise au plus près des entreprises en organisant des ateliers sur les territoires. Grâce à leur méthode exclusive d'intelligence collective, ces Microsoft Experiences Labs donnent aux entreprises les clés pour faire de l'IA un avantage concurrentiel au service de leur développement. **Coup de projecteur sur des expériences uniques.**

Aider les entreprises, en particulier les PME et les TPE, à se préparer à l'impact de l'IA : tel est l'objectif des Microsoft Experiences Labs organisés au cœur des régions. En étroite relation avec son écosystème de partenaires, Microsoft France joue un rôle de catalyseur en allant au-devant des entreprises pour leur apporter, dans chaque région, une préparation, une formation et des ressources concrètes.

Au cours d'ateliers tournés vers l'innovation et la création, l'entreprise acquiert les connaissances et les compétences dont elle a besoin pour faire de l'IA une source de compétitivité sur des marchés concurrentiels et évolutifs.

Collaborer avec une large variété de partenaires

Pour créer les conditions propices à l'innovation et à la créativité, Microsoft France place chaque entreprise dans un environnement collaboratif inspiré du Design Thinking.

En plus de ses partenaires et des écoles Microsoft by Simplon, Microsoft travaille aux côtés de nombreux acteurs parmi lesquels les chambres de commerce et d'industrie (CCI), les pôles de compétitivité, Numeum, les Medef régionaux, le Club des Entreprises de taille intermédiaire (ETI), le Réseau Entreprendre ainsi que les coalitions d'acteurs du digital. Les Microsoft Experiences Labs créent ainsi des synergies au service du développement des territoires.



DÉJÀ 5 LABS EN RÉGIONS



* L'idéation est un moment dédié à la stimulation de la créativité et à la génération d'un maximum d'idées et de solutions.

300

démonstrations orientées sur les cas d'usage organisées dans les Microsoft Experiences Labs depuis septembre 2023.

Tournés vers les entreprises, les **Microsoft Experiences Labs** les connectent directement aux écosystèmes locaux. Outre des espaces de conférences, des salles de formation et des espaces de coworking, ils les invitent à des sessions d'idéation* pour aider leurs dirigeants, managers et équipes à s'approprier l'IA en vue d'en faire un levier de performance.

Atouts

L'IA générative : véritable accélérateur de valeur

L'IA générative apporte aux TPE-PME de réelles avancées. **Regard sur les principales potentialités qu'elle offre et les améliorations qu'elle favorise.**



- Faciliter la prise de décision
- Réduire les coûts
- Gagner en productivité
- Optimiser la relation client
- Améliorer la qualité
- Accroître les revenus

12



1. Expérience collaborateur

Avec l'IA générative, les équipes peuvent se délester de tâches rébarbatives à faible valeur ajoutée et se concentrer sur leur cœur de métier. Elle permet notamment l'automatisation des tâches, l'analyse, le tri de documents, l'optimisation d'opérations, la simplification des process et la génération de contenus. En intégrant l'IA générative dans les applications métiers ou avec Copilot dans les applications Microsoft 365, chacun a la possibilité de travailler autrement et plus intelligemment. L'exercice du métier devient différent avec de nouvelles possibilités à la clé. Autant d'usages qui permettent de repenser l'expérience du collaborateur pour améliorer la qualité de vie au travail et l'engagement.



2. Expérience client

L'IA générative ouvre de nouvelles perspectives telles que le renforcement des relations avec les clients grâce à des réponses plus personnalisées, une compréhension des attentes plus fine ou encore la création de nouveaux parcours client du fait de scénarios plus adaptés. Autant de leviers pour augmenter les taux de conversion, la satisfaction et la fidélisation.



3. Processus métiers

L'IA générative contribue à améliorer les processus à l'œuvre au sein des organisations et fait émerger de nouvelles façons de travailler. Elle peut être utilisée pour trouver des informations, créer des contenus, procéder à des analyses, automatiser différentes tâches et aider chacun à les réaliser, qu'elles soient bureautiques ou associées à des opérations terrain. Tous les processus de l'organisation peuvent en bénéficier : RH, Marketing, Finances, Production, Vente... Autant de moyens pour gagner en performance et en compétitivité.



4. Produit, Offres de services et Business Modèle

L'IA générative facilite la création de nouveaux produits et services tout en contribuant à l'émergence de nouveaux business modèles. Elle peut être activée, en réponse aux besoins spécifiques des clients pour personnaliser l'offre de produits et de services, dont elle augmente ainsi la valeur perçue et par conséquent la pertinence. Elle peut, en outre, permettre de générer de nouvelles sources de revenus dès lors qu'elle détecte et exploite les tendances des marchés porteurs ou qu'elle développe des solutions innovantes en réponse à des besoins clients encore inexplorés ou inexploités. Autant de voies pour réinventer la vie professionnelle.



13



Nos cas d'usage pour les RH

1 · Exploiter les résultats d'un baromètre d'engagement des collaborateurs

Le besoin : Compiler et synthétiser des données sur les attentes, les préférences et évaluer la manière dont les informations diffusées au sein d'une entreprise sont perçues par les collaborateurs.

La solution : L'IA générative favorise l'exploration et l'analyse des données des baromètres, des questionnaires de satisfaction et des autres outils RH de mesure de l'engagement des collaborateurs. Elle agrège pour cela l'information à partir de plusieurs sources. Elle peut ensuite permettre de répondre aux questions des chargés de RH ou des managers et de souligner les corrélations entre les résultats issus de ces différentes sources. Elle offre également la possibilité de proposer des synthèses et des recommandations.



2 · Faciliter le processus d'accueil des salariés.

Le besoin : Améliorer l'expérience des collaborateurs tout en facilitant la tâche des équipes RH et managériales.

La solution : L'IA générative permet de créer et de mettre à jour les documents favorisant l'accueil et l'intégration des collaborateurs dans une entreprise. Elle facilite aussi l'établissement des listes de contrôle et des tâches que doivent remplir les nouveaux arrivants en lien avec leurs rôle et responsabilités. Elle peut le faire sous différentes formes via par exemple un Copilot ou un assistant personnel d'accueil en entreprise.



3 · Favoriser le recrutement de talents

Le besoin : Attirer et recruter les meilleures candidatures pour l'entreprise.

La solution : L'IA générative est en mesure de rédiger des offres d'emploi personnalisées. Elle peut aussi en améliorer la pertinence en répondant aux exigences des recruteurs ainsi qu'en s'appuyant sur les fonctions, les compétences et les rôles représentatifs du marché.



Nos cas d'usage pour le Service client

1 · Analyser les retours d'information des clients

Le besoin : Aider les responsables de la Relation client à comprendre les attentes des clients et leurs principaux irritants.

La solution : L'IA générative analyse et croise les différentes données relevant du feedback des clients. Elle peut consolider diverses sources, comme les enquêtes, les forums et les commentaires sur les réseaux sociaux. La synthèse produite par l'IA facilite la compréhension des avis et des tendances ainsi que la prise de décision. Elle contribue à l'établissement de plans d'actions destinés à améliorer la satisfaction client.



2 · Rendre un service client plus efficace

Le besoin : Rendre accessibles et faciles d'utilisation les connaissances utiles à un service client à des fins d'efficacité.

La solution : L'IA générative peut créer et enrichir la base de connaissances dont les responsables de la Relation client ont besoin. Cette base comprend différentes sources de documents d'information et de ressources ayant un intérêt pour eux.

L'IA peut aussi créer des résumés, des FAQ, des procédures, faciliter leurs recherches et leur apporter des réponses.



3 · Faciliter la communication client grâce aux scripts

Le besoin : Améliorer la qualité de la communication pour favoriser la satisfaction et la fidélité des clients.

La solution : L'IA générative peut concevoir et optimiser des scripts visant à aider les collaborateurs de la Relation client à fluidifier la communication avec leurs interlocuteurs. Fondés sur différents scénarios, ces scripts peuvent traiter de l'accueil client, de la demande de renseignements, de la résolution de problème ou encore de la clôture d'un dossier.



Nos cas d'usage pour la Finance



1 - Optimiser le pilotage budgétaire

Le besoin : Aligner le budget et les objectifs stratégiques de l'entreprise et optimiser l'affectation de ses ressources.

La solution : L'IA générative offre la possibilité de créer et de mettre à jour les budgets ainsi que les prévisions pour différents départements, projets ou scénarios d'avenir en analysant des sources de données multiples, en en faisant la synthèse et en générant des propositions de scenarios.



2 - Améliorer les relations contractuelles avec les parties prenantes

Le besoin : Garantir l'exactitude d'un contrat, réduire le risque de litiges et de contentieux et optimiser les relations de l'entreprise avec ses différentes parties prenantes.

La solution : L'IA générative permet de créer et de réviser les contrats unissant une organisation à ses parties prenantes et plus particulièrement à ses fournisseurs, ses clients et ses partenaires.

Grâce à l'analyse des réglementations, des normes ou des conditions particulières de contrats, elle est en mesure de veiller à la conformité des documents envoyés ou reçus. De même, elle peut générer des propositions et des adaptations de documents.



3 - Automatiser les processus financiers

Le besoin : Améliorer la fiabilité des données financières, réduire les coûts et les temps passés liés à leur traitement et dégager, pour les collaborateurs chargés de ces questions, du temps pouvant être réaffecté à des activités à plus forte valeur ajoutée.

La solution : L'IA générative facilite l'automatisation de processus financiers qui, bien que nécessaires, sont répétitifs et relèvent d'une certaine routine : saisie de données issues de plusieurs documents ou sources, établissement de rapprochements, vérifications diverses et génération de rapports multiformat (texte, chiffres..).



Nos cas d'usage pour le Juridique



1 - Rédiger les contrats et procéder à leur examen

Le besoin : Réduire les temps passés sur la rédaction de contrats et les coûts associés tout en améliorant leur précision et leur conformité.

La solution : L'IA générative peut générer des contrats et procéder à leur révision. Elle s'appuie pour cela sur les modèles, les clauses et les données issues des sources de l'organisation mais également sur des informations extérieures telles que les réglementations ou les jurisprudences. Elle peut, par ailleurs, détecter et signaler les risques de non-conformité dans des documents et suggérer des adaptations contractuelles.



2 - Procéder à des recherches et à des analyses juridiques

Le besoin : Optimiser les temps passés sur la recherche et l'analyse juridiques tout en améliorant la qualité du travail produit et en réduisant les coûts associés.

La solution : L'IA générative peut, sur la base de sources telles que les lois, la jurisprudence, les revues et les bases de données, effectuer des recherches et des analyses juridiques. Elle peut également proposer des mémos et des mémoires juridiques.



3 - Recourir à un chatbot pour répondre à des questions d'ordre juridique

Le besoin : Réduire le temps et le coût des réponses apportées aux questions juridiques les plus courantes en interne tout en améliorant la satisfaction des collaborateurs.

La solution : L'IA générative peut aider à créer un chatbot juridique qui va automatiquement identifier les questions les plus fréquentes et être en mesure de d'y répondre. Les collaborateurs peuvent ainsi par exemple disposer d'une réponse précise et rapide à leurs questions et leurs besoins courants sans avoir besoin de mobiliser les experts juridiques.



Nos cas d'usage pour les Achats



1 - Élaborer des propositions commerciales ou des réponses à des appels d'offres

Le besoin : Améliorer la qualité et optimiser le temps et les efforts nécessaires à l'élaboration des réponses commerciales et aux appels d'offres.

La solution : L'IA générative permet de créer des propositions commerciales. Ces dernières se fondent, d'une part, sur les besoins exprimés dans le cahier des charges, d'autre part, sur les modèles de réponse standards autour des produits de l'entreprise ou sur des procédures et des réponses standards portant sur certains points spécifiques. Les réponses générées se basent sur des réponses élaborées antérieurement pour des modèles standards.



2 - Piloter les relations avec les fournisseurs

Le besoin : Disposer d'une meilleure visibilité sur les relations et les performances fournisseurs et déployer des actions de manière proactive ou opportune afin de résoudre les éventuelles difficultés constatées.

La solution : L'IA générative peut collecter et analyser, à partir de sources diverses

telles que les contrats, les factures, les enquêtes et les commentaires, des données lui permettant d'élaborer des tableaux de bord sur les performances des fournisseurs et les relations entretenues avec eux.



3 - Automatiser le traitement et le paiement des factures

Le besoin : Accroître la précision, l'efficacité et la sécurité du traitement et du paiement des factures tout en réduisant le travail manuel et les erreurs associées.

La solution : L'IA générative est en mesure d'utiliser la reconnaissance optique des caractères (OCR) ainsi que le traitement du langage naturel pour extraire des données des factures et compiler ou saisir ces informations dans d'autres outils. De même, elle peut automatiser et rationaliser le traitement et le paiement des factures en s'appuyant sur un processus prédéfini.

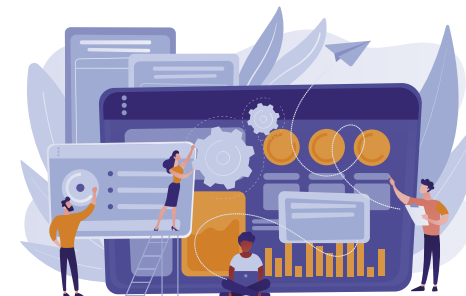


Nos cas d'usage pour les Ventes

1 - Créer des propositions de vente personnalisées pour les prospects

Le besoin : Augmenter le taux de conversion et la satisfaction des clients grâce à des solutions sur mesure et à une proposition de valeur convaincante.

La solution : L'IA générative facilite la création d'offres personnalisées en lien avec le profil, les besoins et les préférences des clients. Elle offre, par ailleurs, des suggestions sur le contenu, le ton et la mise en forme des propositions.



2 - Générer des emails de vente corrélés au comportement et au feedback des clients

Le besoin : Accroître les taux d'ouverture, de clics et de vente des emails.

La solution : L'IA générative peut créer des emails tournés vers la vente ainsi que des suivis personnalisés et opportuns. Elle propose en outre des suggestions en matière de contenu, de ton et de calendrier.



3 - Créer des interactions profilées en matière de ventes

Le besoin : Améliorer les compétences des vendeurs et accroître la confiance qui les anime en les préparant aux questions et aux objections de clients potentiels.

La solution : L'IA générative formule des questions liées à la vente de produits ou services et propose des objections pertinentes grâce auxquelles les vendeurs progressent dans leur approche. Elle peut agir en tant que copilote pour la formation ou l'accompagnement au quotidien des forces de vente.



Nos cas d'usage pour le Marketing



1 - Réaliser des études et des analyses de marché

Le besoin : Disposer plus rapidement d'études et d'analyses de marché précises afin d'aider le service marketing à identifier les menaces, les opportunités et les faiblesses d'un marché.

La solution : À partir d'une analyse des données extraites d'Internet et de sources internes, l'IA générative est capable de fournir des informations éclairant les tendances du marché, décryptant les préférences des clients et mettant en perspective les évolutions réglementaires et les stratégies développées par les concurrents.



2 - Créer et optimiser des contenus

Le besoin : Disposer d'un contenu de meilleure qualité afin, d'une part, d'attirer et de fidéliser davantage de clients, d'autre part, d'améliorer l'image de marque et la réputation de l'entreprise.

La solution : L'IA générative peut générer et optimiser des contenus qui alimenteront les différents canaux utilisés par le service

Marketing, tels que les blogs, les réseaux sociaux, les bulletins d'information ou encore les présentations prêtes à l'emploi. Ces contenus peuvent être structurés par cibles avec, à la clé, un ton, un style et un format spécifiques.



3 - Analyser la perception des clients

Le besoin : Mieux comprendre le feedback des clients afin d'aider le service Marketing à les satisfaire davantage, à les fidéliser, à défendre leurs intérêts et à gérer de manière optimale les problèmes que ces derniers font remonter.

La solution : L'IA générative est en mesure de recueillir et d'analyser les commentaires et les points de vue émis par les clients à partir de sources diverses telles que les enquêtes, les évaluations, les réseaux sociaux ou les forums en ligne. Elle peut, sur cette base, formuler des recommandations exploitables.



Nos cas d'usage pour les opérateurs de terrain

1 - Créer des rapports d'inspection et proposer des recommandations

Le besoin : Réduire le temps de rédaction des rapports fournis par les techniciens tout en améliorant leur qualité et leur cohérence.

La solution : L'IA générative peut, sur la base des données collectées par les techniciens, générer des rapports d'inspection et formuler des recommandations. Elle utilise pour ce faire la génération de langage naturel et la vision par ordinateur.



2 - Améliorer la formation et le partage des connaissances

Le besoin : Parfaire les compétences et les performances des techniciens de terrain et réduire le taux de turnover ainsi que les coûts liés au recrutement.

La solution : Grâce au traitement du langage naturel et à la vision par ordinateur, l'IA générative améliore la formation et le partage des connaissances pour les techniciens de terrain.



3 - Élaborer des rapports de sécurité et de conformité

Le besoin : Réduire le risque d'accidents et de blessures tout en améliorant la réputation de l'entreprise.

La solution : L'IA générative peut créer à destination des opérations de terrain des rapports de sécurité et de conformité. Elle peut aussi servir de copilote pour le personnel travaillant sur le terrain en les guidant pas à pas afin qu'ils appliquent et respectent ces rapports.



Témoignages

La parole à nos partenaires



Retours d'expérience sur six cas d'usage

ONEPOINT se positionne en tant qu'architecte des grandes transformations auprès des organisations et des acteurs du secteur public.

ACTEURS TERRITORIAUX

« L'alliance des atouts de l'IA générative et de nos plateformes Smart-City a donné naissance à un outil de pilotage transversal : l'hyperviseur territorial responsable. En agrégeant les données de sources multiples, il offre une vision complète de l'activité et des actifs à l'échelle du territoire. Grâce à une collecte, à une analyse et à une distribution des données optimisées, les acteurs territoriaux gagnent en efficacité, en réactivité et en transparence dans leur gestion. »

L'équipe Onepoint

Les 3 avantages-clés :

- Accroissement de la réactivité des services publics
- Hausse de la satisfaction et de l'engagement des habitants
- Gains d'efficacité dans l'analyse et la planification urbaine

TOUS SECTEURS ÉCONOMIQUES

« Notre solution met l'IA générative au service de l'optimisation de la valeur du processus Achats, grâce à un pilotage global de la relation avec les fournisseurs, directs et indirects. Nous nous assurons que les dispositions des contrats soient bien conformes aux évolutions réglementaires et que les engagements soient respectés par l'ensemble des parties. Notre cas d'usage sécurise ainsi la conformité légale des contrats tout en renforçant la qualité des relations avec les fournisseurs. »

L'équipe Onepoint

Les 3 avantages-clés :

- Garantie du respect des réglementations en vigueur
- Gestion proactive des relations fournisseurs
- Pilotage optimisé des achats

EXAKIS NELITE est le premier partenaire pure-player Microsoft indépendant en France. L'entreprise dispose des plus hauts niveaux de certification en matière d'intégration de solutions Microsoft.

CONSEIL EN RESSOURCES HUMAINES

« Grâce aux capacités et aux services de l'IA, nous avons mis au point une solution

d'automatisation de la réalisation de CV à partir de l'enregistrement audio des entretiens menés avec les candidats. Les consultants RH sont gagnants en termes de productivité, en divisant par deux le temps nécessaire à l'élaboration de chaque CV, et de qualité, en évitant les nombreux risques d'imprécisions et d'oublis inhérents à la retranscription manuelle. »

L'équipe Exakis Nelite

Les 3 avantages-clés :

- Optimisation du processus de création des CV
- Gains de temps et de productivité
- Gains de qualité et de fiabilité

WISEO accompagne les entreprises tout au long de leur parcours de transformation numérique et d'innovation.

EDITION

« Nous avons créé un dispositif de recommandations personnalisées sur le site de vente en ligne d'un éditeur. L'IA générative nous permet de proposer une sélection d'une dizaine de livres, ciblée selon les centres d'intérêt de chaque client, en puisant dans une base de données contenant plus de 500 000 références. Nous avons aussi automatisé l'édition de présentations synthétiques sur des sujets d'actualité, tels que Jeux olympiques. Le tout en offrant une expérience client enrichie ! »

L'équipe WISEO

Les 3 avantages-clés :

- Amélioration de la pertinence des recommandations
- Augmentation du taux de conversion
- Hausse du chiffre d'affaires

PRÊT-À-PORTER

« La création manuelle de fiches-produits était très chronophage pour notre client ! Grâce à l'IA générative, les fiches sont désormais générées automatiquement, en se basant sur des instructions propres à chaque pays, ce qui est à la fois plus rapide et moins coûteux. Le temps nécessaire à leur génération a été réduit de trois mois à une heure ! En plus, les descriptions des vêtements sont plus pertinentes et plus précises, ce qui améliore l'expérience du consommateur final. »

Les 3 avantages-clés :

- Gain de temps important
- Réduction des coûts opérationnels
- Délais de mise sur le marché plus rapides

EXPERTIME est une société de conseil et de réalisation, spécialiste de la transformation digitale des entreprises.

ÉQUIPEMENT AUTOMOBILE

« Notre client rencontrait des difficultés à interpréter les requêtes faites sur son site e-commerce lorsque les internautes n'indiquaient pas le mot exact dans le moteur de recherche. Grâce à l'intégration de l'IA générative, avec la recherche sémantique, la qualité d'interprétation a largement progressé. En plus, la base-produits a été enrichie en termes de titres et de descriptifs, ce qui améliore l'indexation. »

L'équipe Expertime

Les 3 avantages-clés :

- Amélioration de l'expérience client
- Optimisation de la conversion
- Enrichissement de la base produits

Merci à nos partenaires d'expertise déjà engagés dans À VOUS L'IA
d'accompagner les individus et les organisations
dans l'appréhension et l'appropriation de l'IA générative

accenture

orange Business

cellenza

EY Building a better
working world

Ekimetrics.

Crayon

VISEO

Expertime
Digital Success Partner

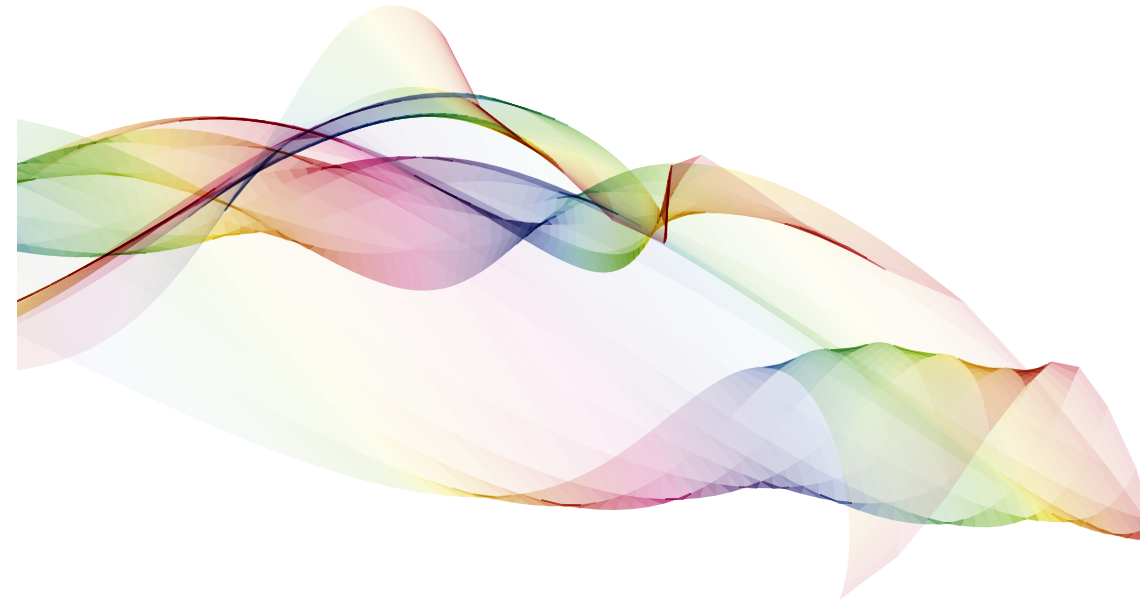
Talan

onepoint.

Exakis Nelite
MagellanPartners

SQLI
DIGITAL
EXPERIENCE

pwc





aka.ms/avouslia

