

Manuel de planification de l'IA générative

4 étapes pour mettre en œuvre l'IA générative dans votre entreprise



Concentrez les conversations sur l'IA générative sur de réels enjeux commerciaux et des applications réalisables

L'IA générative est soudainement au centre des préoccupations de tous les intervenants, mais certaines entreprises ont déjà acquis une expérience considérable et ont réussi à déployer des techniques d'IA dans de multiples entités et processus opérationnels.

Gartner Research souligne que ces entreprises dotées d'une grande maturité dans le domaine de l'IA ne représentent que 10 % de celles qui expérimentent actuellement l'IA, mais les adeptes potentiels de l'IA générative peuvent tirer un grand nombre d'enseignements des actions de ces sociétés.

Utilisez ce guide de planification pour orienter les conversations entre les chefs d'entreprise et les responsables informatiques sur des pratiques exemplaires qui vous aideront à vous focaliser sur des projets d'IA générative qui sont à la fois pertinents et réalisables. Pour y parvenir, adoptez une approche stratégique.



Source : Gartner 2422900

Les actions liées aux 4 axes stratégiques de l'IA générative

Définissez votre vision en matière d'IA générative

Comment l'IA générative va-t-elle contribuer aux objectifs de votre entreprise, quels sont les avantages que vous en attendez et comment vous allez évaluer sa réussite.

Définissez les priorités en matière d'adoption

Quelles sont les plus importantes mesures à entreprendre en matière d'IA générative, en fonction de leur pertinence et de leur faisabilité, en accord avec les responsables de l'informatique et de l'entreprise.



Levez les obstacles à l'acquisition de valeur

Quelles sont les barrières structurelles qui pourraient entraver votre réussite et quelles mesures faut-il mettre en œuvre pour lever ces obstacles.

Identifiez les risques

Il convient d'évaluer et d'atténuer les risques réglementaires, les risques pour la réputation, les risques liés aux ressources humaines, les risques technologiques et autres.

Source : Gartner 2422900

Composantes clés de votre structure stratégique en matière d'IA



Vision

- Objectifs
- Avantages
- Mesures de la réussite



Valeur

- Incidence sur les activités de l'entreprise
- Gestion du changement
- Personnes et compétences



Risques

- Facteur réglementaire
- Atteintes à la réputation
- Compétences des ressources humaines



Adoption

- Modèles d'utilisation et analyses de la valeur
- Structure décisionnelle en matière d'IA
- Gouvernance décisionnelle

Premièrement, indiquez clairement comment les objectifs de l'IA générative se rapportent aux objectifs de l'entreprise

Ne sous-estimez pas la nécessité de mettre les parties prenantes sur un pied d'égalité dès le départ :

1. Réaffirmez la vision de votre entreprise :
« »
2. Indiquez comment l'IA contribuera à la concrétisation de cette vision :
 - par ex., l'IA permettra d'accroître la valeur commerciale dans ces domaines de la manière suivante
 - par ex., nous utiliserons l'IA pour obtenir des résultats plus équitables



Il est essentiel d'énoncer clairement les objectifs de l'IA pour favoriser et permettre la maîtrise et l'adoption de l'IA à l'échelle de l'ensemble de la société. Cela vous aidera également à justifier le financement des utilisations les plus pertinentes, c'est à-dire celles qui offrent un retour sur investissement clair et qui débouchent sur d'autres innovations.



Précisez ensuite comment l'IA générative peut contribuer à la réalisation des objectifs de l'entreprise

Demandez-vous pourquoi vous souhaitez utiliser l'IA générative et les avantages que vous en attendez en fonction de vos principaux objectifs commerciaux, comment vous mesurerez sa réussite et quels scénarios d'utilisation pourraient vous permettre de tirer le meilleur parti de cette valeur (vous vérifierez le potentiel et la faisabilité de ces scénarios d'utilisation au cours de la phase « d'adoption »).

Illustration

Objectif	Comment l'IA/l'IA générative permet d'atteindre cet objectif	Cas concrets d'utilisation à poursuivre (exemples illustratifs)
Croissance du chiffre d'affaires	Le changement de modèle commercial inspiré ou soutenu par l'IA crée de nouvelles opportunités commerciales significatives.	Analyse comportementale, gestion du cycle de vie des contrats
Amélioration de la satisfaction des clients	Une plus grande capacité à effectuer des analyses du comportement des clients permet de mieux se rapprocher de ces derniers.	Assistants clients virtuels
Réduction des dépenses	L'automatisation des tâches et des processus permet de réduire les charges d'exploitation.	Atténuation des risques/de la fraude, gestion des performances des actifs
Renforcement du personnel et augmentation de la productivité	Le renforcement des capacités grâce à l'IA et à l'automatisation permet d'augmenter la productivité en libérant les personnes de la gestion des tâches routinières.	Gestion des connaissances et formation, génération de contenu, génération de code
Amélioration de la disponibilité des services	Les outils d'analyse prédictive axés sur les données permettent de faire progresser les services numériques.	Maintenance prédictive, gestion proactive des menaces

Définissez également des indicateurs de réussite de l'IA

Pour mesurer les avantages des différentes applications, vous aurez besoin d'indicateurs de réussite qui seront cohérents au regard de l'objectif global de votre entreprise. Choisissez des mesures comme celles énumérées ici, qui se rapportent à des facteurs de réussite stratégiques spécifiques et qui sont assorties d'un délai de mise en évidence des avantages de l'IA.

Objectifs commerciaux	Indicateurs de réussite pertinents	Atteinte de l'objectif
Amélioration de la satisfaction des clients	Indice de satisfaction de la clientèle/Net Promoter Score (indice de recommandation client)	Date
Croissance du chiffre d'affaires	Croissance du chiffre d'affaires pour les différentes gammes de produits	Date
Nouveaux projets d'entreprise	Nombre de nouveaux projets d'entreprise	Date
Automatisation des tâches ou des processus	Réduction du temps de traitement	Date
Réduisez les dépenses	Réduction des dépenses d'investissement et des dépenses d'exploitation	Date
Renforcement du personnel et augmentation de la productivité	Mesures de la productivité du personnel, notamment le temps consacré à des tâches génératrices de valeur ajoutée	Date
Amélioration de la disponibilité des services	% de disponibilité annuelle	Date



Levez les obstacles structurels à la création de valeur

Après avoir identifié les avantages potentiels pour l'entreprise (au stade de l'élaboration de la vision), examinez les problèmes stratégiques qui pourraient entraver votre capacité à exploiter au mieux ces avantages, conformément aux critères que vous avez définis. Identifiez également les solutions, les responsabilités et les actions, comme illustré dans le présent document.

Problématique stratégique	Solution	Cadre(s) responsable(s)	Ce que l'entreprise compte entreprendre
Les projets qui sont en phase avec les objectifs de l'entreprise ont plus de chances de réussir et de se concrétiser.	Documentez les objectifs et adoptez une approche pour chaque portefeuille pour les projets liés à l'intelligence artificielle.	Directeur des systèmes d'information (DSI)	<ul style="list-style-type: none">Indiquez quels objectifs de l'entreprise doivent être poursuivis.Taille du portefeuille (cinq projets pilotes ou moins et produits minimum viables).
Les indicateurs donnent de la crédibilité à la maturité des projets.	Sélectionnez les indicateurs comme substituts des résultats financiers et des résultats en matière de risques ou demandez à ce qu'ils soient mesurés.	Directeur financier	<ul style="list-style-type: none">Collaborez avec votre responsable des données et de l'analyse pour déterminer les indicateurs les plus pertinents et les plus efficaces pour les prochains projets.
Des structures formelles de prise en compte des responsabilités contribuent à améliorer les résultats en matière d'IA.	Participez à l'élaboration d'une matrice RACI (responsable, redevable, consulté et informé) pour le développement et la mise en œuvre de la stratégie relative à l'intelligence artificielle.	Responsables des données (et des analyses), DSI	<ul style="list-style-type: none">Élaborez une matrice RACI pour tous les aspects du développement de projets en matière d'IA et de nouveaux produits.



Évaluez et atténuez les risques

Tout type d'IA s'accompagne de différents risques, dont ceux illustrés ici. L'IA générative comporte de nouveaux types de risques bien particuliers, notamment au travers de ses « hallucinations » et de ses résultats qui peuvent être biaisés et inexacts. Consignez tous ces risques importants afin de pouvoir les évaluer et les maîtriser comme il se doit.

Principaux types de risques	Catégorie de risque	Cadre(s) responsable(s)	Plan d'action		
Facteur réglementaire	Respecter les réglementations	DSI/directeur de la technologie et directeur de la gestion des risques	Appréhendez les évolutions constantes des réglementations.	Favorisez la collaboration entre les spécialistes de l'IA et les membres des services juridiques, de la gestion des risques et de la sécurité afin d'évaluer la faisabilité des utilisations et les risques acceptables.	Créez un bureau de gouvernance de l'IA, qui servira de comité d'audit indépendant pour examiner les résultats.
Atteinte à la réputation	Sûreté et sécurité	DSI et directeur de la technologie	Sachez reconnaître les menaces contre l'IA posées par des acteurs malveillants et bienveillants au sein de votre entreprise.	Renforcez la sécurité au travers des contrôles de sécurité de l'entreprise, de l'intégrité des données et de la surveillance des modèles d'IA.	Faites appel à des ressources externes pour vous aider à sécuriser vos systèmes d'IA.
Domaines de compétences	Contraintes techniques	DSI et directeur de la technologie	Associez la stratégie relative à l'IA à celle relative à l'informatique dématérialisée et pensez à faire du cloud le cœur de votre système d'IA.	Créez une feuille de route technologique pour moderniser les infrastructures de données et d'analyse afin de les harmoniser avec les objectifs et les délais fixés pour la stratégie de gestion de l'IA.	Créez un programme destiné à faciliter la création de startups afin de résorber le retard technique et d'innover progressivement.



Donnez la priorité aux projets qui présentent un intérêt et qui sont réalisables

Évaluez la faisabilité et les avantages de chaque projet à l'aide de critères simples comme ceux présentés ici, et attribuez une note à chacun d'entre eux afin de pouvoir les classer les uns par rapport aux autres. En règle générale, les cadres sont désireux de poursuivre les projets dont le potentiel est élevé (et dont le risque est également élevé, c'est-à-dire dont la faisabilité est faible), mais ils préfèrent éviter les projets dont la faisabilité est si faible qu'elle les rend impossibles à mettre en œuvre. Une application qui apporte une contribution exceptionnelle aux activités de l'entreprise et qui est facilement réalisable marque soit un progrès décisif, soit une occasion en or que le marché est en train de rater.

Projet	FACTEURS TECHNIQUES DE FAISABILITÉ			FACTEURS RELATIFS À LA VALEUR COMMERCIALE			Valeur commerciale globale (sur une échelle de 1 à 10 ; 10 étant élevée)	Faisabilité technique globale (sur une échelle de 1 à 10 ; 10 étant élevée)	Classement
	Accès aux données cataloguées	Architecture et faisabilité technologique	Disposez des compétences et des personnes nécessaires à la mise en œuvre	En accord avec notre mission et nos valeurs	Soutien des commanditaires	KPI mesurables			
Nom	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non			
Nom	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non			
Nom	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non			
Nom	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non			
Nom	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non	Oui/peut-être/non			

Connaissances à la fois exploitables et objectives

Donnez à votre service informatique les moyens de réussir. Explorez ces ressources et outils gratuits supplémentaires dédiés aux responsables des équipes informatiques :

Espace dédié aux ressources

Les experts de Gartner répondent aux principales questions sur l'IA générative

Découvrez les avantages, les applications et les risques de l'IA générative.

[En savoir plus](#)

Webinaire

Dépasser le battage médiatique : Les applications pratiques et les utilisations de l'IA générative

Explorez l'avenir de l'IA générative et familiarisez-vous avec les nombreuses possibilités d'utilisation.

[Visionner maintenant](#)

eBook

Renforcer la prise de décision grâce aux outils exploitant l'intelligence artificielle

L'automatisation des processus décisionnels peut procurer un avantage concurrentiel. Sachez quand et comment y avoir recours.

[Télécharger maintenant](#)

eBook

Guide pratique de la Data Fabric

Découvrez pourquoi la Data Fabric doit faire partie de votre réflexion sur la gestion des données.

[Télécharger maintenant](#)

Vous êtes déjà client ?

Accédez à d'autres ressources sur votre portail client. [Se connecter](#)

Contactez-nous

Obtenez des connaissances à la fois exploitables et objectives qui vous permettront de concrétiser vos objectifs prioritaires. Nos conseils d'experts et nos outils permettent de prendre des décisions plus rapides et plus pertinentes et de stimuler les performances. Contactez-nous pour devenir client :

États-Unis : +1 855 811 7593

International : +44 (0) 3330 607 044

Devenez client

En savoir plus sur Gartner pour les responsables des équipes informatiques
gartner.fr/fr/technologies-de-l-information

Restez connecté pour recevoir les analyses les plus récentes

