

Intelligence artificielle et intelligence humaine : une combinaison gagnante pour les entreprises !

Par Emmanuel Olivier | Directeur Général et Membre du Directoire d'Esker



Le 30 novembre dernier, OpenAI lançait ChatGPT, la dernière version de son Intelligence Artificielle générative. En quelques jours à peine, cette révolution a provoqué un raz-de-marée médiatique riche d'enseignements sur le fonctionnement de l'IA. On parle, certes, d'un outil performant mais on lui attribue des capacités quasi magiques de création suivies par une substitution massive des emplois existants. Qu'en est-il vraiment au quotidien dans les entreprises ?

La réalité est plus prosaïque, mais les performances de l'IA permettent des gains de productivité dont les entreprises auraient tort de se passer. Plusieurs concepts se cachent derrière le terme générique d'Intelligence Artificielle, qui existe en réalité depuis plus de 10 ans. En premier lieu vient le Machine Learning ou l'apprentissage automatique. On le retrouve à la base de nombreux processus, les entreprises font du Machine Learning sans le savoir.

Prenons l'exemple de la reconnaissance de caractères ou d'images dans un processus de numérisation de commandes clients. Le système va extraire des données pertinentes (dont le numéro de commande, l'adresse de livraison, les quantités associées, les références des articles etc.) à partir d'e-mail, de PDF, d'images, voire de fax pour les injecter dans le système d'information. Parfois, il va se tromper, confondant une date avec le numéro d'un bon de commande ou vice-versa. L'intervention humaine permettra alors de rectifier l'erreur et le système, fort de son dispositif de Machine Learning, s'en souviendra pour la prochaine fois.

Ainsi, en analysant les corrections de l'utilisateur, l'algorithme s'ajuste automatiquement afin d'augmenter la précision du processus d'extraction au fil du temps. Plus les interactions entre l'IA et la supervision humaine sont nombreuses, plus elles permettent de converger vers une extraction parfaite et totalement automatique des données.

Différence considérable entre la machine et l'humain

Le deuxième pilier de l'intelligence artificielle est le Deep Learning, qui consiste à apprendre à la machine à effectuer une tâche sans nécessairement coder un algorithme qui lui explique précisément comment faire. De la même manière que si vous montrez trois ou quatre arbres à un jeune enfant, il saura rapidement identifier un nouvel arbre, même s'il est différent des précédents. Pour une machine, la différence est considérable puisqu'il lui faut observer des dizaines de milliers d'arbres pour être aussi performante. Le Deep Learning nécessite donc énormément de données validées.

Cependant, cette technologie peut être utilisée pour trier des informations entrantes. Par exemple, dans un projet de dématérialisation de factures fournisseurs, vous établissez une adresse e-mail générique pour que vos fournisseurs vous envoient leur facture. A la longue, l'adresse dédiée à l'envoi des commandes par les clients se retrouve souvent polluée par des pubs, des réclamations, des demandes de devis....sources confusion, de perte de temps et d'efficacité.

Jusqu'à un passé récent, le seul moyen de s'en sortir était de requérir le service d'un humain en chair et en os pour vérifier chaque e-mail et réexpédier les requêtes vers le bon service, ou, simplement, supprimer les spams. Avec le Deep Learning, il devient possible d'automatiser ce processus et donc de se passer d'une intervention humaine pour une tâche pour le moins fastidieuse.

Détection de signaux faibles

Troisième pilier, les IA Générative, façon Chat GPT, permettent d'aider les responsables de relation client à générer, rapidement, des réponses pertinentes. En réalité, la plupart des questions se ressemblent : "Où se trouve ma commande ?" "Quand serais-je livré ?" "Avez-vous bien reçu mon mail ?" On peut utiliser ChatGPT pour comprendre la question et aller chercher dans les systèmes d'informations de l'entreprise les éléments de réponse appropriés, les récupérer et proposer une réponse écrite formatée au responsable du Service Client avant son envoi. Ces gains de temps sur des tâches administratives permettent d'allouer le temps des responsables à des tâches plus intéressantes et moins chronophages.

L'intérêt technique de ces outils capables de séduire les programmeurs et les technophiles ne doit pas faire oublier leur intérêt pratique pour les entreprises. Les réponses à ces deux questions doivent aiguiller leur réflexion : A quoi ça sert ? Pouvons-nous en profiter ?

Une des possibilités reconnues est la détection de signaux faibles pouvant avoir un impact important sur la rentabilité d'une entreprise. Dans la gestion du besoin en fonds de roulement, découvrir à temps de petites variations est très apprécié par les directions financières : des changements dans les délais de paiement d'un client, dans la dynamique de variation de ses commandes dans le temps (en diminution ou en forte hausse), le tout en fonction de sa note de crédit. Là encore, l'intervention humaine est primordiale.

Deux points clefs sont à retenir pour l'utilisation de l'IA dans les sociétés : tout d'abord elle va fortement affecter leur environnement de travail ainsi que leur productivité. Ensuite, ce n'est qu'un outil dont la réussite est régie par les qualités de la personne qui l'emploie : avoir un pinceau et de la peinture ne suffit pas à reproduire le plafond de la chapelle Sixtine de Michel-Ange. Les fantasmes de l'élimination de l'espèce humaine à la faveur de ChatGPT peuvent produire de bons scénarios de films de science-fiction, mais la réalité est heureusement plus sereine.

À propos d'Esker

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Source-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers, achats et services clients des entreprises en renforçant la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs.

Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esger permettent aux entreprises de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur leurs activités, tout en renforçant la collaboration avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs collaborateurs.

ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext GrowthTM à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 159,3 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022, dont 2 tiers à l'international.