



L'IA

opérationnel

L'intelligence artificielle consiste à mettre en œuvre un certain nombre de techniques visant à simuler l'intelligence humaine. De Google à Microsoft en passant par Apple, IBM ou Facebook, tous ces ténors du monde de l'informatique planchent aujourd'hui sur cette problématique dans le but d'améliorer les performances fonctionnelles des entreprises. Comment ne pas passer à côté de cette opportunité ?



Véronique BUI QUAN
directrice associée
Clemence Consulting

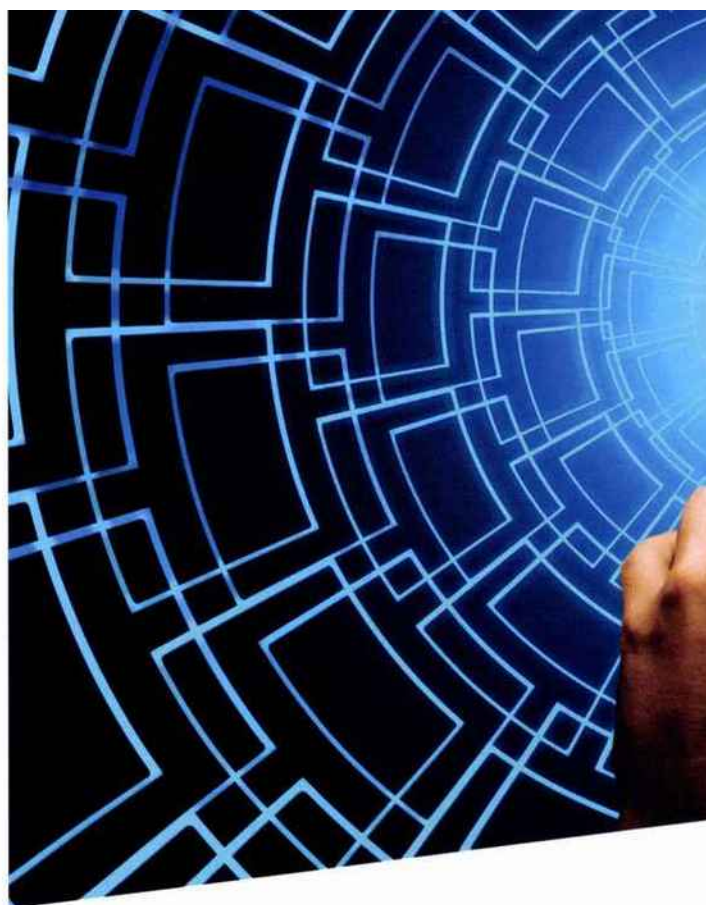
La palette des bénéfices vis-à-vis de l'IA est vaste : elle va de l'amélioration de la relation client, à celle des produits/services, en passant par les opérations internes. Pour autant, plus de 80 % des entreprises restent au stade de l'expérimentation. En cause la mauvaise analyse de données, une démarche technique avec promesse de création de valeur floue, des investissements mal ciblés ou encore un manque de spécialistes de l'IA en interne.

70 % de lignes de code informatique peuvent être évitées

Dans la pratique les équipes de projet imaginent des fonctions ou des restitutions trop conceptuelles ou techniques et in fine ceux-ci sont peu ou pas utilisés par les opérationnels. Si les données sont de mauvaise qualité ou inadaptées, le meilleur des outils du marché ne peut pas bien fonctionner. Enfin, la nécessité de prise en compte de spécificités locales est généralement sous-estimée et le périmètre et les règles de gestion spécifiées et codées ne sont pas applicables du premier coup.

IA opérationnelle

Pour réussir un projet DOT, il s'agit d'abord de partager les enjeux, les contraintes, les attentes et des éléments prospectifs afin de créer des conditions favorables à l'intelligence collective. C'est la mission que s'est fixé le cabinet-conseil Clémence Consulting



associé à [Datavaloris](#) afin identifier le périmètre le plus petit qui apportera rapidement de la valeur ajoutée. Le tandem s'appuie sur des briques logicielles existantes dans le domaine de la donnée, du marketing et des finances en intégrant de l'Intelligence Artificielle du type Machine Learning puis Deep Learning grâce à DataValoris. La suite repose sur un service cloud sur mesure installée rapidement, dans les 3 à 4 mois, ce qui autorise le qualitatif d'IA opérationnelle.

Service cloud sur mesure

Grâce à ces briques logicielles existantes, les entreprises gagnent un temps considérable avec la garantie de monter un projet parfaitement cadré comme l'explique Véronique BUI QUAN, Directrice associée chez Clémence Consulting : « Nous apportons aux directions utilisatrices une valeur ajoutée quasi immédiate: la vision des données pour améliorer la prise de décision grâce à une démarche de cadrage du projet qui consiste à partager les

contextes/enjeux, cibler l'investissement et amorcer le changement. Puis nous poursuivons par la mise en ligne rapide d'un sous-périmètre, mais avec de vraies données que nous itérons afin de rendre l'organisation apprenante par l'animation de groupes de partage de bonnes pratiques ».

Les briques logicielles

La 1^{re} brique est spécialisée sur la réconciliation, le traitement et l'analyse des données, les autres apportent l'intelligence fonctionnelle dans le domaine du marketing de la finance. Objectif : comment générer plus d'opportunité commerciale et les rentabiliser et comment partager une vision à 360° du client dans l'entreprise, analyser et réduire les coûts ? Véronique BUI QUAN poursuit : « Nous utilisons l'IA pour prospecter et recouvrer des clients dans une dynamique « Friction-less », c'est-à-dire d'amélioration de l'expérience du client par la fluidification de son parcours et des processus. »



À propos de Clémence Consulting

Clémence Consulting est un cabinet de conseil aux entreprises créé en 2006 par Véronique Bui-Quan et David Vergognan conçu pour définir, piloter, exploiter les projets de transformation digitale et proposer des services et expertises fonctionnels, en particulier pour les domaines marketing ventes & finance. Elle est spécialiste du CRM, des services digitaux par abonnement, de l'amélioration du processus de la prise de commande au paiement et du contrôle de gestion et assure l'analyse et exploitation des données Métier (Data Management, BI, Dataviz), les environnements Cloud Big Data et l'Intelligence Artificielle. En sus d'interventions de conseil en management et d'assistance, la société pratique une démarche originale, le DOT/Diagnostic Operate Transfer qui cadre un périmètre à valeur ajoutée significative et rapide, met en ligne en 3 mois un service Cloud puis itère dans une optique d'amélioration continue.

Pour un grand acteur de l'énergie

L'IA imite l'homme : elle propose l'action de recouvrement adaptée d'après l'observation de 5 ans de relation client. Les coûts de gestion ont diminué, l'organisation s'est concentrée sur les clients stratégiques. Le nombre de relances a été multiplié par 4.

La vitesse d'encaissement et l'argent sont disponibles par 2. Ces IA qui ont acquis des connaissances dans un contexte peuvent continuer d'apprendre dans d'autres contextes comme quelqu'un qui progresse au fil de ses expériences professionnelles et apporte de plus en plus de valeur.

En fine, la confiance en l'IA a été si forte que le client lui a confié des clients qu'il n'aurait pas sous-traité à un prestataire humain.

Chez un grand constructeur automobile

L'IA identifie les entreprises à prospector pour vendre des flottes de véhicules. Elle permet de concentrer les forces commerciales sur les prospects qui ont le plus de chance d'acheter un produit donné. L'IA a permis d'éviter de sur-solliciter des prospects, de faire gagner du temps aux équipes commerciales et de multiplier le taux de transformation des opportunités commerciales par 1,5.

TÉMOIGNAGE

Emmanuel Compain, DAF/Trésorier Dalkia EDF.

Clémence Consulting nous a proposé des solutions agiles et vraiment rapides dans l'exécution : c'est du conseil avec des résultats concrets et rapides pour le métier. Leur second atout concerne le pilotage de la performance, c'est la capacité à piloter et à mettre en place les bons indicateurs pour voir l'impact sur la durée des nouveaux éléments de processus mis en place. Enfin l'Intelligence Artificielle permet d'exploiter encore plus et mieux notre historique de données, y compris les plus opérationnelles : savoir que pour tel client, tel agent téléphone et envoie une lettre en moyenne à J + 2 ou J + 3. Cette capacité d'analyse permet une industrialisation pertinente et donc une réduction des coûts de gestion par l'innovation continue.