

Effizienz opérationnelle et Intelligence Artificielle

Compte rendu rédigé par ANDSI.

En bref...

Yann CONDEMINÉ, DSI, et Imen BRAHAM, Manager de transition Opérations Clients chez Infogreffe, expliquent comment augmenter l'efficacité d'une organisation en utilisant les outils d'IA et l'agentique, avec un focus sur les Opérations, le Produit et le Delivery.

L'Association Nationale des Dirigeants en Sciences de l'Information organise des débats dont elle diffuse les comptes rendus. Les opinions exprimées dans ces documents n'engagent que leurs auteurs. L'association se réserve également le droit de diffuser les commentaires que ces publications pourraient susciter.

Introduction

Imen BRAHAM indique qu'Infogreffe est un groupement d'intérêt économique des greffes des tribunaux de commerce. Il répertorie 7,8 millions d'entreprises, avec des mises à jour quotidiennes des informations.

Int : Comment accédait-on à ces informations avant 1986 ?

IB : Il fallait envoyer un courrier au greffe.

La recherche de l'efficacité organisationnelle

Yann CONDEMINÉ revient sur les différentes étapes historiques : le taylorisme avec l'optimisation des volumes, puis le fordisme avec la Ford T, le post-fordisme, le lean avec Toyota, l'efficacité pilotée par les données et, enfin, l'agilisation à l'aide de l'IA. La gouvernance constitue un accélérateur d'efficacité. L'IA ne remplace pas les postes, mais permet de les améliorer. Sa limite actuelle est qu'on ne l'utilise pas encore pour transformer les entreprises.

Imen BRAHAM précise qu'il existe une différence entre l'impact théorique et celui constaté sur le terrain. Chez Infogreffe, la mise en place d'un agent documentaire qui effectue des recherches sur la base de données a permis de gagner en connaissance.

Yann CONDEMINÉ observe que les gains d'efficacité les plus forts se produisent dans les domaines de la programmation, du service client et de l'administration des ventes. Le Shadow IT génère des risques de sécurité autour de l'information. Infogreffe étant une organisation de taille modeste, le choix du prestataire s'est porté sur Copilot.

Int : De quelle version s'agit-il ?

YC : Nous utilisons Copilot pour 365, qui opère dans un contexte gouverné et offre une garantie de confidentialité.

Int : Il s'agit de l'abonnement à 20 dollars par mois.

Int : En termes de sécurité, Office 365 est similaire à Copilot Chat.

IB : Oui, mais il offre plus de confidentialité.

YC : Et il permet de réaliser des synthèses de réunions et de documents.

Yann CONDEMINE affirme que l'efficience repose sur la connaissance des processus et la mesure de la performance.

Int : L'IA amplifie les problèmes de l'entreprise, comme les réunions inutiles.

YC : En effet.

Yann CONDEMINE poursuit en expliquant que son entreprise assure le traitement de registres contenant des données personnelles. Récemment, il a fallu anonymiser les adresses personnelles des dirigeants.

L'IA au service des Opérations clients

Imen BRAHAM indique que toute organisation se situe sur une courbe de maturité en matière d'IA. Les raisons de l'échec des projets d'efficience sont la mauvaise qualité des données et le manque de formalisation des processus. Chez Infogreffe, le fonctionnement historique voulait que tous les salariés s'occupent du support, qui a ensuite été centralisé. Celui-ci reçoit de nombreuses questions qui ne sont pas de sa compétence. Il a donc été décidé de déployer l'automatisation et l'IA au sein du service client en quatre phases :

- la description des intentions des contacts ;
- le déploiement d'outils d'efficience auprès des agents ;
- l'implémentation d'un *intelligent front door*, qui inclut, par exemple, la détection d'un sentiment d'urgence ;
- l'orchestration proactive et le maintien de la connaissance à l'aide des agents.

L'IA détecte l'intention, puis redirige vers une API pour permettre aux agents de gagner en efficacité. Certaines licences ont été remplacées par des tokens.

Int : L'IA est-elle utilisée uniquement pour les textes et non pour les voix ?

IB : Nous testons l'IA pour la téléphonie. Les appels sont routés en fonction de l'intention détectée.

Yann CONDEMINE assure que le retour sur investissement pour les Opérations est fort. L'année précédente, un test d'intégration de freelances en interne a été mené. Cette année, un salarié est dédié à l'automatisation sur le fondement des demandes des agents, ce qui permet également de les acculturer.

Int : Existe-t-il une connexion avec l'ERP et les API ?

YC : Nous disposons d'un ERP Microsoft qui date de 2009.

Int : Comment envoyez-vous les informations à Power Automate ?

IB : Nous avons un moyen de repérer le numéro SIRET dans les demandes reçues. Les tickets sont ensuite adressés en fonction de l'intention détectée.

YC : En outre, Power Automate interroge nos API internes.

Imen BRAHAM indique que désormais, grâce à l'IA, 50 % des tickets reçoivent une réponse immédiate ou une qualification de la demande pour un agent, ce qui correspond souvent à une escalade vers un système externe, par exemple l'INSEE ou un tribunal. Pour la DSI, cette évolution permet de transformer un centre de coût en centre de valeur, par exemple, en traitant rapidement les prises de contact de prospects, et de déployer de nouvelles offres à effectifs constants.

L'IA au service du Delivery

Yann CONDEMINÉ insiste sur le fait qu'un processus rigoureux est nécessaire. Infogreffe a déployé l'agilité pour parvenir à traiter la multiplicité des priorités. La phase amont constitue la principale cause du manque de rigueur dans la chaîne de développement, qui nécessite une définition précise du sujet. Les erreurs courantes sont, par exemple, une mauvaise qualification de l'idée ou des études d'impact incomplètes. Infogreffe évolue dans un contexte réglementaire fort qui implique une attention soutenue à la conformité.

La *definition of ready* consiste à identifier tous les éléments qui permettent de passer à l'étape suivante, afin d'éviter les retours en arrière et les oublis. Elle se fonde sur une connaissance structurée, accessible et vérifiable. Un cas d'usage pilote est l'automatisation de la *readiness*, qui correspond à la qualité requise du livrable pour pouvoir passer à l'étape suivante.

Int : Une demande de TMA passe-t-elle par ce processus ?

YC : Nous n'en avons pas. Nous maintenons le *run* à un niveau maîtrisé pour pouvoir continuer à produire de la valeur.

IB : Aux Opérations, nous avons fait remonter des demandes de clients qui n'ont finalement pas été développées en tant que fonctionnalité.

YC : Il s'agit d'une illustration de la perte de valeur. Entre 20 et 30 % de la capacité est perdue sur des projets mal calibrés ou des tâches en doublon.

IB : Dans une organisation humaine nécessairement divisée en silos, l'IA permet d'automatiser les échanges.

« L'architecte » constitue l'agent orchestrateur. Les agents sont invoqués pour une vérification dans Copilot Studio, qui a été choisi parce qu'il s'agit d'une plateforme *low code* en langage naturel. La définition des *templates* et la cotation des critères de *readiness* constituent des points de vigilance. La gouvernance doit être construite par conception, ce qui implique la maîtrise des connecteurs, la gouvernance de la donnée, le *monitoring* de l'usage des agents et leur intégration dans le Delivery.

À retenir

À ce jour, la recherche d'efficacité permet de faire plus ou mieux sans augmenter les coûts. Elle passe par la maîtrise des processus. Il est plus important de maîtriser le risque que d'inventer des technologies compliquées. La rigueur constitue le premier facteur d'accélération. La gouvernance doit être pensée dès la conception, car l'ajout a posteriori est susceptible de représenter un irritant.

Présentation des orateurs

Imen BRAHAM AgroParisTech, est COO et CCO en Management de Transition chez Infogreffe.

Yann Condemine, SUPINFO après plusieurs postes en DSI, dont à Christian Louboutin, est DSI d'Infogreffe.