

Préparez-vous à l'IA :

ce que les responsables des données ont besoin de savoir



Sommaire

Introduction	03
Chapitre 1 : Retour sur investissement (IA)	04
Chapitre 2 : À vos marques, prêts... Stratégie !.....	06
Chapitre 3 : La gouvernance en un coup d'œil.....	08
Chapitre 4 : La réussite de l'IA est un sport d'équipe	11
Conclusion	14
En savoir plus	15



Introduction

Bienvenue dans le futur de l'entreprise

Préparez-vous à l'IA est destiné aux responsables de l'analyse et des données qui veulent se positionner pour réussir l'IA. De la stratégie à la gouvernance, vous apprendrez les préoccupations prioritaires d'autres leaders visionnaires, et découvrirez les actions que vous pouvez prendre pour être un leader plus efficace dans un environnement technologique et commercial en rapide évolution.

Ce livre électronique présente quatre thèmes essentiels pour les responsables des données qui démarrent leur parcours d'IA.

- Identification des projets les mieux adaptés pour l'IA
- Élaboration d'une stratégie efficace
- Les principes de gouvernance de l'IA
- Réunion d'une équipe gagnante

POINT DE CONTRÔLE

Vos données sont-elles prêtes pour l'IA ?

La qualité de l'IA dépend des données qui l'alimentent. Avant de vous lancer, assurez-vous que vos données sont fiables, connectées et unifiées.

[DÉCOUVREZ COMMENT](#)



Les données sont au centre de toute initiative d'IA, et les organisations qui sont à l'avant-garde agissent pour que leurs sources de données soient actuelles, fiables et complètes. Depuis la recherche de talents jusqu'à la stratégie et aux infrastructures, les organisations qui donnent la priorité aux données dans toutes les unités de l'entreprise sont prêtes à chevaucher la vague IA – et à se positionner avec un avantage compétitif significatif sur leurs concurrentes.

Aussi, comment devriez-vous, avec votre équipe, préparer vos données pour le « grand jour » ? Pour commencer :

- Nettoyez vos données : supprimez les doublons, les erreurs d'étiquetage, les formats incorrects et les anomalies.
- Connectez vos sources de données : créez une « source unique de vérité », afin que les données des départements marketing, ventes, services et commerce soient unifiées et accessibles.

Passons à l'action !

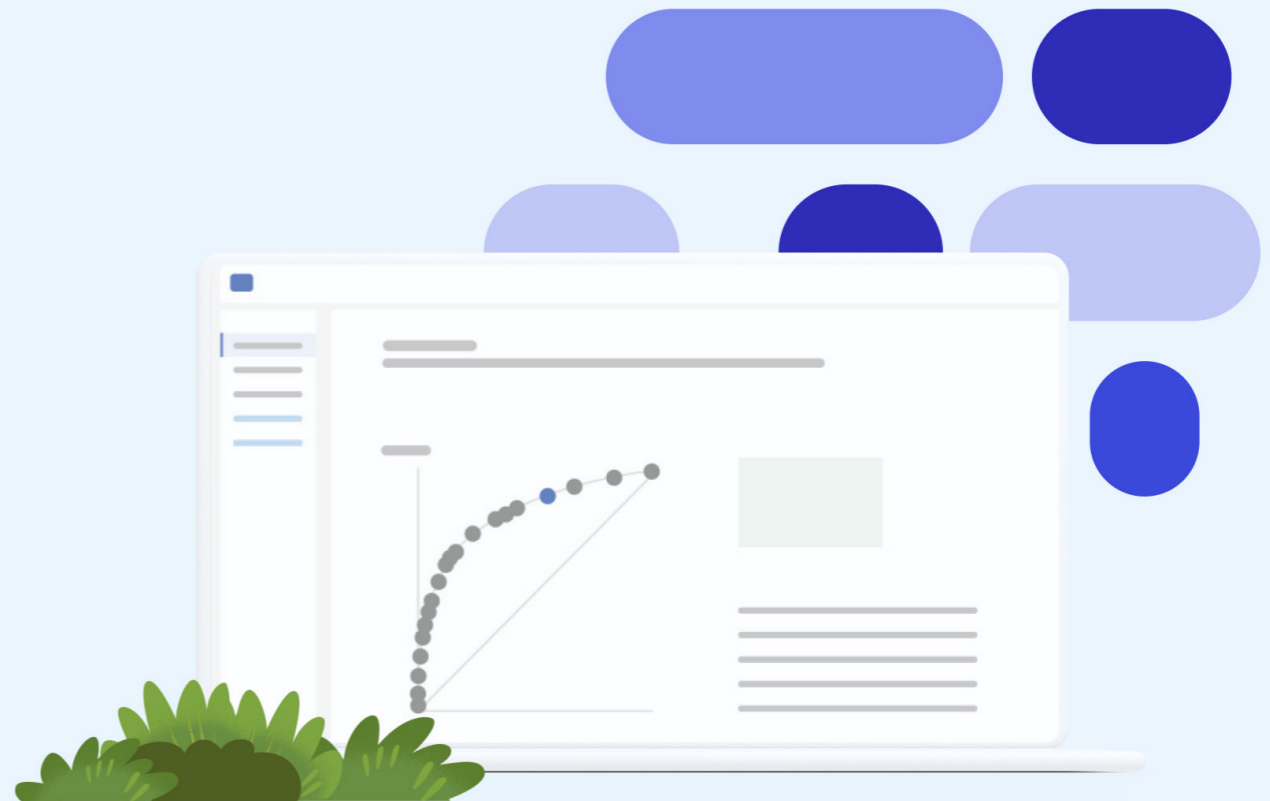
Comme pour toute transformation numérique, la réussite repose sur un engagement à l'échelle de l'entreprise. Les responsables des données occupent une position unique pour guider leurs organisations dans cette transition, et obtenir les bénéfices que l'IA peut procurer. *Pour plus de détails sur le rôle que les responsables des données devraient jouer dans la transformation vers l'IA, lisez notre entretien avec des membres de [Data Leadership Collaborative](#).*

CHAPITRE 01

Retour sur investissement (IA)

« Vous devez percevoir clairement le potentiel, mais pouvoir ensuite mettre en œuvre les cas d'utilisation. Quelles sont les fonctions ? Quelles sont les tâches ? Quelles sont les actions à entreprendre ? »

CHITRANG DAVE
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



CHAPITRE 01

Faites des recherches pour découvrir les opportunités à fort impact de l'IA

Transformation numérique – qu'il s'agisse de migrer sur le cloud ou de déployer la gestion de la relation client de l'entreprise – le but est de produire des résultats et d'améliorer la productivité. L'IA n'est pas différente. Selon une [enquête auprès de responsables de l'analyse et de l'informatique](#), l'adoption de l'IA permet des prises de décisions commerciales plus rapides, une meilleure efficacité opérationnelle, un gain de temps pour se concentrer sur les tâches importantes, une automatisation des processus et améliore l'expérience client.

Mais pour que l'IA puisse produire tous ces avantages – et plus –, vous devez identifier les projets qui produiront les meilleurs bénéfices. Certains cas d'utilisation ne conviennent pas à une solution d'IA, cela requiert un certain art et une certaine science [pour déterminer où déployer l'IA](#). Tout commence par une compréhension profonde de ce que vous essayez d'accomplir, et l'examen des défis potentiels. Depuis le point de départ, voici les questions que vous devriez poser :

- ✓ **Évaluation des données** : Vos données sont-elles fiables, connectées et accessibles ?
- ✓ **Expertise dans le domaine** : Avez-vous engagé des experts en IA qui sont familiers avec votre secteur d'activité ?
- ✓ **Projets d'analyse de faisabilité et de validation de concept** : Est-ce que les problèmes que vous tentez de résoudre sont adaptés à l'IA ?
- ✓ **Analyse de la concurrence et études de marché** : Quelles sont les tendances ? Savez-vous ce que vos concurrents font avec l'IA ?
- ✓ **Évaluation du retour sur investissement** : Avez-vous évalué les économies de coût, l'augmentation de revenu et la satisfaction du client ?
- ✓ **Évaluation du risque** : Avez-vous identifié les préoccupations concernant l'éthique, la confidentialité, la conformité et les distorsions potentielles ?
- ✓ **Impact, échelle et itération** : Donnez-vous la priorité aux opportunités les plus lucratives, évolutives et effectuez-vous des revues de vos plans régulièrement ?



Selon Gartner

D'ici 2026

les organisations qui développeront une IA fiable et basée sur une stratégie constateront que 75 % des innovations IA réussiront, contre 40 % pour les organisations qui ne le font pas.

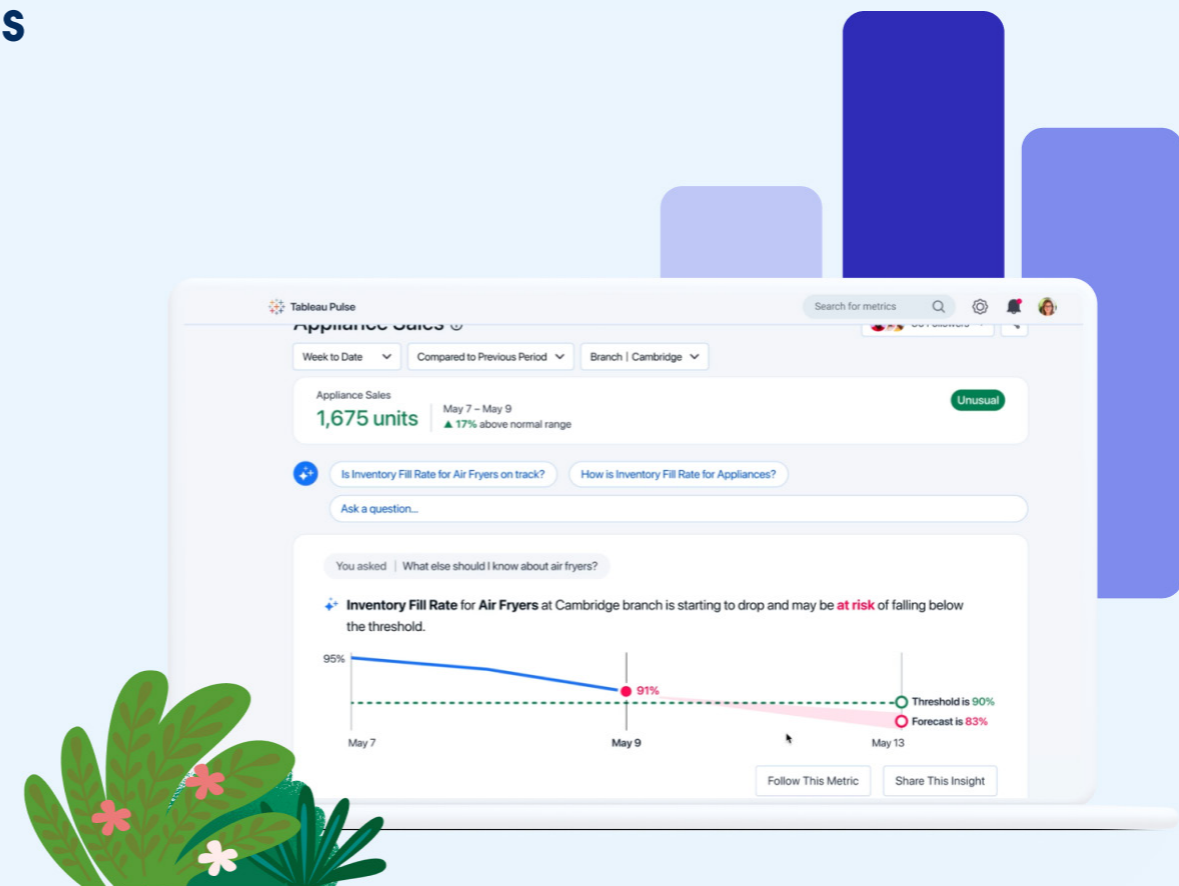
Source : [Tendances concernant les données et les analyses à suivre de près](#)

CHAPITRE 02

À vos marques, prêts... Stratégie !

« Inutile de vendre le potentiel aux gens. Ce que vous devez vendre aux gens, c'est la manière dont nous allons nous y prendre. »

DEEP SRIVASTAV
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



CHAPITRE 02

Les sept étapes pour élaborer une stratégie IA efficace

Tout commence avec la stratégie. Une stratégie IA solide permet à chaque membre de l'organisation de comprendre la vision, le but, les objectifs à court et moyen terme, et les moyens d'y arriver. Votre stratégie IA doit être axée sur les données, avec des objectifs mesurables et des KPI, ce qui permet aux équipes de collaborer avec une friction minimale. Comme toute initiative stratégique, cela commence avec des données fiables.

- 1 Préparez vos données**
Évaluez leur qualité, leur quantité, leur accessibilité, et identifiez les écarts.
- 2 Définissez les buts de l'entreprise**
Déterminez les domaines où l'IA peut créer le plus de valeur et établissez les KPI.
- 3 Identifiez et classez les cas d'utilisation par priorité**
Créez un équilibre entre les projets à court et à moyen terme.
- 4 Établissez des politiques de gouvernance des données**
Traitez la confidentialité, la sécurité, la conformité réglementaire, l'utilisation éthique et l'atténuation des distorsions.
- 5 Vérifiez votre pile de technologies**
Identifiez les écarts en matière d'outils, de plateforme et de ressources. Planifiez l'évolutivité, l'intégration et la facilité de déploiement.
- 6 Mettez l'accent sur l'amélioration continue**
Demandez les commentaires des parties prenantes, assurez-vous que vous avez les personnes correctes et utilisez les données pour guider les décisions.
- 7 Commencez petit**
Afin d'éviter les gouffres financiers, commencez avec un projet pilote à faible risque.



Le saviez-vous ?

79%
des entreprises

ont déjà bénéficié d'économies significatives grâce à la mise en œuvre de leur IA.

Source : [McKinsey Global Institute L'état de l'IA en 2021](#)

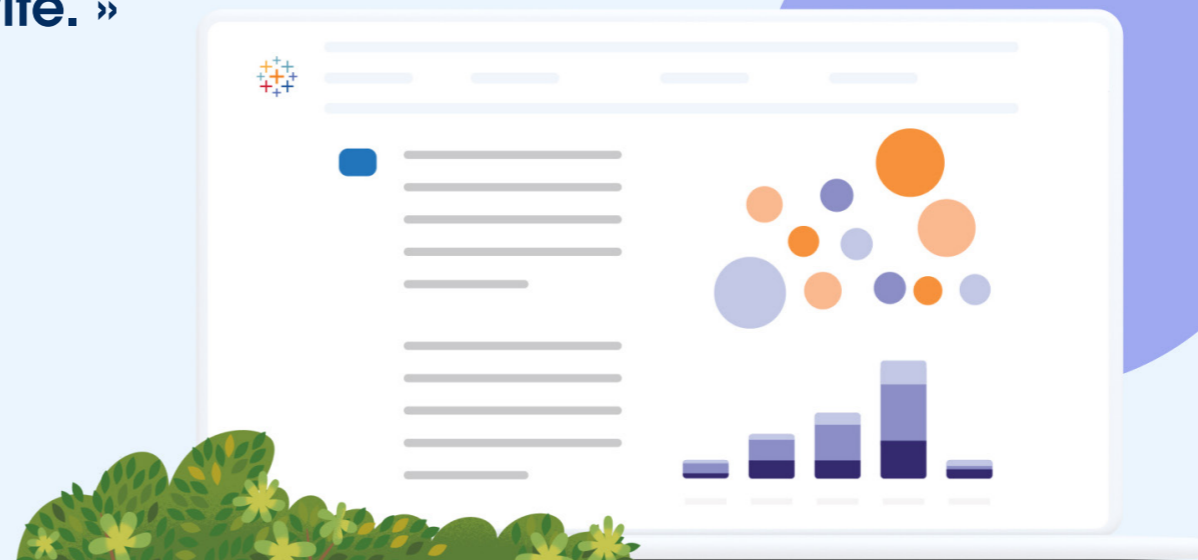


CHAPITRE 03

La gouvernance en un coup d'œil

« Les changements impulsés par l'IA sont trop importants pour ne concerner que les équipes de gestion des données et sont trop profonds pour attendre que la gouvernance et les autres projets d'infrastructure soient prêts avant de lancer une mise en œuvre plus large. Les unités organisationnelles vont devoir s'activer. Il vaut mieux faire partie du changement que de s'isoler à l'écart et perdre la pertinence de l'activité. »

SOLOMON KAHN
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



CHAPITRE 03

Apprenez ce qui est requis pour établir une bonne gouvernance

Dans les entreprises, il n'est pas rare qu'une technologie soit adoptée avant d'en établir les règles d'utilisation. Mais les technologies en rapide évolution comme l'IA requièrent l'établissement d'une gouvernance afin de s'assurer qu'il existe des normes éthiques, de la cohérence et des responsabilités pour chaque initiative. La gouvernance est importante, et les organisations parées pour le futur se positionnent pour réussir l'IA en établissant des cadres qui pourront évoluer et croître avec leurs initiatives IA. Un cadre de gouvernance de l'IA comprend :

- ✓ **Évaluation des risques** pour traiter les défaillances techniques, les dérives du modèle, ainsi que la confidentialité et la sécurité.
- ✓ **Cohérence avec les objectifs de l'entreprise**, afin que les projets soient directement liés aux buts stratégiques.
- ✓ **Optimisation des ressources** pour s'assurer que les ressources en temps, en argent et en personnel sont déployées de façon efficiente.
- ✓ **Communication avec les parties prenantes**, afin que la transparence et la confiance imprègnent chaque projet.
- ✓ **Conformité réglementaire** pour s'assurer que toutes les lois, réglementations et normes applicables du secteur d'activité sont respectées.
- ✓ **Directives de gestion du changement** pour gérer toutes les modifications apportées aux flux des tâches, aux rôles et aux processus pouvant impliquer une formation et une adaptation.
- ✓ **Directives pour les employés** afin d'établir des politiques favorisant une acceptation de la technologie de l'IA.

Les écarts de gouvernance



65%
des dirigeants

déclarent qu'un travail supplémentaire est nécessaire pour traiter les risques sociaux, éthiques et criminels liés à l'IA.

Source : [Rapport mondial sur les perspectives](#) – Ernst and Young



CHAPITRE 03

L'IA furtive au cœur du chat

Lorsque les employés utilisent l'IA sans l'approbation de la direction, cela implique des risques. Voici cinq étapes pour aider votre organisation à lutter contre l'usage non autorisé des outils d'IA – également appelé « l'IA furtive ».

- ✓ **Évaluer** les outils, les processus et le type de données qui peuvent être impliqués.
- ✓ **Demander** aux employés pourquoi ils ont besoin des outils.
- ✓ **Passer en revue** avec les employés la sécurité et la confidentialité des données.
- ✓ **Établir un processus d'approbation centralisé** pour encourager la transparence.
- ✓ **Prévoir** des alternatives autorisées, et examiner régulièrement les nouvelles technologies pour comprendre les tendances.



Buts et réalité

68%
des chefs d'entreprise

affirment que leurs employés devraient demander la permission d'utiliser des outils d'IA, plutôt que de les utiliser à leur seule discrétion.

Source : [CFO.com](https://www.cfo.com)

70%
des employés

qui utilisent ChatGPT et d'autres outils n'en parlent pas à leurs supérieurs.

Source : [Business Today](https://www.business.com)

CHAPITRE 04

La réussite de l'IA est un sport d'équipe

« Il est clair que la plupart des chefs d'entreprise ont une bonne idée des tâches clés au sein de leur entreprise. Parmi ces tâches clés, quelles sont les bonnes candidates pour l'IA ? Selon moi, il importe que tout cadre – concerné par les données ou non – comprenne ce qu'elles sont et planifie en conséquence. »

SOLOMON KAHN
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



CHAPITRE 04

Adaptation à un environnement de travail changeant

Le monde du travail moderne est à la veille d'un changement radical. L'IA aura remplacé près de 85 millions d'emplois en 2025, mais près de 97 millions de postes liés à l'IA seront créés, selon les estimations du rapport Le futur de l'emploi par le World Economic Forum. Dans ce nouveau monde, les tâches seront redéfinies, et de nouveaux rôles refléteront une division du travail entre « les humains, les machines et les algorithmes ». En même temps, l'IA crée des opportunités pour que les organisations réimaginent les rôles existants, conçoivent des opportunités de perfectionnement des compétences et créent de nouveaux rôles pour s'adapter aux besoins en évolution.

Les bonnes personnes pour le poste

Les responsables des données doivent évaluer les tâches qui devraient ou pourraient bénéficier de l'IA. Pour ce faire, vous devez posséder une compréhension complète des tâches, des compétences et de la direction stratégique de l'organisation, ainsi qu'un processus de gestion du changement qui peut se généraliser à mesure que vos initiatives en IA montent en puissance. Afin de déterminer les emplois qui sont nécessaires :

- ✓ **Conduisez une analyse de la force de travail** : Identifiez toutes les tâches de votre organisation, y compris les tâches et responsabilités spécifiques.
- ✓ **Évaluez les tâches pour chaque rôle** : Notez quelles tâches sont répétitives, basées sur des règles et basées sur les données – ce sont les candidats potentiels pour l'automatisation.
- ✓ **Évaluez comment chaque rôle contribue à vos buts stratégiques** : Identifiez les tâches qui peuvent être améliorées ou accélérées avec l'IA.
- ✓ **Cartographiez les compétences requises pour chaque tâche** : Déterminez quels rôles peuvent être augmentés ou remplacés par les outils d'IA.
- ✓ **Calculez le retour sur investissement de la mise en place de l'IA** : Comparez les coûts d'un ajout ou d'une suppression d'emplois avec les bénéfices potentiels.

Quelques chiffres



67%

des dirigeants d'entreprise dans le monde

envisagent d'utiliser l'IA générative, mais le même nombre de responsables informatique environ déclarent que leurs employés ne disposent pas des capacités pour l'utiliser.

Source : Salesforce ; Une nouvelle étude révèle qu'un employé sur dix dans le monde seulement possède les compétences demandées pour l'IA

CHAPITRE 04

Réunion de l'équipe IA idéale

Depuis les ingénieurs jusqu'aux analystes, c'est un large éventail de spécialistes qui s'avère nécessaire pour mettre en œuvre l'IA. La composition de votre équipe peut varier suivant la complexité et l'envergure du projet, et dépendre de votre budget et des objectifs stratégiques globaux. Voici ci-dessous quelques rôles nécessaires pour développer et mettre en œuvre vos initiatives IA. Toutes les équipes IA travaillent en étroite collaboration pendant tout le cycle de vie de votre projet depuis sa conception jusqu'à sa maintenance en production.

Gestionnaire de projet

- Supervise l'initiative tout entière
- Définit les chronologies et gère les ressources
- Communique avec les parties prenantes
- S'assure que les résultats tiennent compte du budget, du calendrier et des objectifs

Ingénieur logiciel

- Développe les infrastructures et systèmes nécessaires pour intégrer les modèles d'IA dans les applications
- Crée des logiciels pour connecter les modèles d'IA à l'interface utilisateur, aux bases de données et aux autres composants applicatifs

Spécialiste des données

- Analyse et prépare les données pour les modèles IA
- Transforme les données brutes en formats pour la formation et les tests des modèles d'apprentissage automatique
- Applique les méthodes statistiques pour extraire les analyses de données

Expert métier

- Applique une connaissance poussée du domaine afin d'aider à l'interprétation des résultats et vérifier que la solution IA est en phase avec le monde réel

Ingénieur en apprentissage automatique

- Construit, forme et déploie les modèles d'apprentissage automatique
- Collabore étroitement avec les spécialistes des données pour traduire les analyses de données en algorithmes fonctionnels
- Règle finement les modèles et les met en œuvre



Conclusion

Embarquement sur la vague IA

L'IA est-elle un perturbateur du statu quo ? Absolument – et c'est une bonne chose. Cette nouvelle génération de technologies IA conviviales – tournées vers vous, l'IA générative – a essaimé au-delà de la phase de battage médiatique. Depuis les applications qui utilisent de simples questions afin de créer des offres très pertinentes et personnalisées pour vos prospects, aux agents conversationnels automatisés qui résolvent des problèmes de support client complexes, nous entrons dans un nouveau monde alimenté par l'IA – et les responsables des données sont au bon endroit pour piloter la transformation. Le parcours commence avec les étapes que nous avons décrites dans ce livre électronique :

- Nettoyage et connexion de vos données
- Sélection des projets qui vont récolter les meilleurs bénéfices
- Définition de vos priorités stratégiques
- Création d'une gouvernance efficace
- Réunion des équipes idéales

Tout commence avec des données

Les données sont le moteur qui va alimenter toute initiative IA, cependant les études récentes indiquent que 33 % des chefs d'entreprise ne savent pas extraire des analyses de leurs données. Si votre organisation ne possède pas une stratégie complète des données, il est temps d'en adopter une. Afin de découvrir comment vous pouvez améliorer la façon dont votre organisation utilise les données pour obtenir un impact, lisez le Manuel de la culture des données, et remplissez l'évaluation gratuite de Tableau Blueprint.



Peur de rater l'IA ?

77%

des chefs d'entreprise

ont déjà le sentiment qu'ils risquent de rater le tournant de l'IA générative.

88%

des responsables marketing

s'inquiètent du fait que leur entreprise est en retard.

Source : L'IA générative en informatique, Salesforce, mars 2023



En savoir plus

Prêt à en faire plus avec l'IA ? Les ressources suivantes constituent un bon point de départ.

Blogs

- [Les responsables Salesforce donnent leur point de vue : Qu'est-ce que l'IA générative ?](#)
- [5 questions sur l'IA que votre entreprise devrait se poser avant de plonger](#)
- [Concevoir des expériences utilisateur personnalisées avec les données et l'IA ? Ce qu'il faut garder à l'esprit](#)
- [7 façons simples de renforcer ses compétences pour l'IA](#)
- [Blog de l'acheteur informatique](#)

Vidéo

- [Stratégie IA 101 : Tout ce que vous devez savoir sur l'IA + les données + la CRM](#)

Vidéo

- [Comment accélérer la productivité avec une IA fiable !](#)

Trailhead

- [Premiers pas avec l'Intelligence artificielle](#)
 - [Principes fondamentaux de l'intelligence artificielle](#)
 - [Transformation de données en modèles](#)
 - [Découverte de la nécessité des réseaux neuronaux](#)

Connectez-vous avec vos pairs de Data Leadership Collaborative. Découvrez Tableau GPT !

Blog

- [Comment Tableau GPT et Tableau Pulse réimaginent l'expérience avec les données](#)

Demos

- [Tableau AI et Tableau Pulse](#)
- [Data Cloud pour Tableau](#)

Prenez connaissance des idées de vos pairs et connectez-vous avec le [Data Leadership Collaborative!](#)





Salesforce est l'entreprise des clients. Nous développons des logiciels sur cloud pour permettre aux entreprises de se connecter aux clients d'une toute nouvelle façon, conclure plus d'affaires et enchanter les clients avec un service extraordinaire. Customer 360, notre suite complète de produits, unifie vos activités de ventes, de service, de marketing, de commerce et les équipes informatiques avec une source partagée d'informations, de sorte que votre entreprise devient une entreprise du client également.

Une entreprise Salesforce, Tableau aide les utilisateurs à voir et comprendre leurs données. Grâce à sa plate-forme analytique leader sur le marché international, Tableau facilite l'analytique visuelle grâce à une IA puissante et à des fonctionnalités de gestion des données et de collaboration. Des utilisateurs individuels aux plus grandes entreprises, tout le monde adore utiliser l'analytique puissante de Tableau pour prendre des décisions data-driven qui marquent les esprits.

Pour en savoir plus, veuillez consulter www.tableau.com.