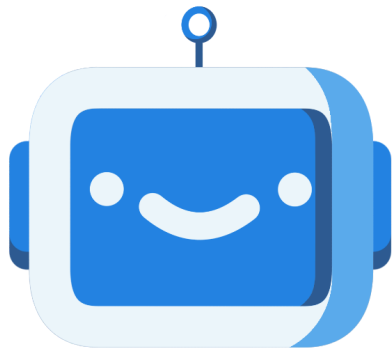




Co-funded by
the European Union



Bots4Business



B4B Parcours de transition

Feuille de route de transition de l'IA pour les PME

Introduction

Cette feuille de route propose un parcours structuré et un calendrier pour les petites et moyennes entreprises (PME) souhaitant adopter les technologies d'intelligence artificielle (IA). Il décrit un cadre en cinq phases, applicable à toutes les PME :

1. Évaluation et préparation
2. Sélection et planification technologique
3. Mise en œuvre et intégration
4. Surveillance et optimisation
5. Conformité, éthique et scaling

Il s'agit d'un guide basé sur les meilleures pratiques en tenant compte des disparités régionales d'adoption de l'IA au sein de l'UE analysées dans les pays partenaires France, Espagne, Croatie, Autriche, Italie, Irlande : chaque partenaire a choisi 3 exemples nationaux et 1 exemplaire européen issus d'un pays non représenté dans le consortium.

La recherche a révélé une liste de secteurs PME où l'IA a été appliquée dans divers processus et activités, comme suit :

- Commerce, Marketing et Ventes
- Industrie et fabrication
- Numérique et information
- Technologie, Soins de santé et sciences de la vie
- Services professionnels et commerciaux
- Finance et Fintech





- Logistique et Hospitalité

Cependant, nous reconnaissons que les PME peuvent avoir du mal à voir comment ces phases s'appliquent en pratique à leurs industries spécifiques. Pour cette raison, la feuille de route est organisée en deux parties :

1. **Cadre central** : un modèle de transition général applicable à toutes les PME.
2. **Parcours spécifiques pour les secteurs** : sous-sections qui illustrent, avec des exemples concrets, comment le cadre peut être adapté aux différents secteurs identifiés dans l'analyse.

Cette double approche garantit que les PME peuvent bénéficier d'un modèle de transition structuré tout en accédant à des orientations pratiques et pertinentes pour le secteur pour l'adoption de l'IA.

Le cadre central

Le Cadre de base décrit une voie étape par étape pour que les petites et moyennes entreprises (PME) adoptent l'intelligence artificielle (IA). Il est conçu pour s'appliquer à tous les types de PME, quel que soit leur secteur d'activité. Le cadre est structuré en cinq étapes progressives, chacune fournissant des conseils pratiques et des activités clés.

Phase 1 : Évaluation et préparation

Au cours de cette phase initiale, les PME évaluent leur maturité numérique, identifient les défis opérationnels et évaluent leur préparation à l'adoption de l'IA.

Activités clés :

- réaliser des audits internes pour identifier les inefficacités et les opportunités pour l'IA ;
- impliquer le personnel à comprendre les niveaux de compétences numériques et à réduire la résistance au changement ;
- explorer des applications d'IA spécifiques à chaque secteur.

L'objectif principal est de comprendre où se situe votre entreprise et où l'IA peut vous aider. Cet objectif constitue le **point de départ stratégique** de toute initiative de transformation pilotée par l'IA. Cela signifie mener une analyse réaliste et structurée de la situation actuelle de votre entreprise, puis identifier précisément où l'IA peut créer une valeur tangible.





1. Évaluer l'état actuel de votre organisation

Cette phase comprend :

- **Cartographie des processus métier** : Identifier les flux de travail clés et les procédures opérationnelles, en portant une attention particulière aux tâches répétitives, manuelles ou sujettes à erreurs.
- **Évaluation numérique** : évaluer dans quelle mesure les outils et technologies numériques sont actuellement adoptés et intégrés dans les opérations commerciales.
- **Analyse de la préparation des données** : examiner la disponibilité, la qualité et l'accessibilité des données entre les différents départements afin de déterminer si elles sont adaptées aux applications d'IA.
- **Culture organisationnelle** : Évaluer l'ouverture de l'organisation à l'innovation et au changement, y compris le niveau de sensibilisation, d'enthousiasme ou de résistance à l'adoption de l'IA.

2. Identifier les domaines où l'IA peut apporter de la valeur

Une fois que vous avez une compréhension claire de l'état actuel, l'étape suivante consiste à :

- **Identifier les points critiques opérationnels** : Mettre en évidence les inefficacités, les goulots d'étranglement ou les zones à coût élevé qui pourraient bénéficier d'une automatisation ou d'une optimisation intelligente.
- **Explorer les cas d'utilisation de l'IA** : Identifier des domaines spécifiques où l'IA pourrait être appliquée efficacement, comme l'automatisation du service client, le traitement des documents, l'analyse prédictive ou le marketing personnalisé.
- **Prioriser les initiatives** : déterminer quelles interventions d'IA peuvent fournir des résultats rapides et tangibles et lesquelles nécessitent un investissement à long terme et une gestion du changement.
- **Aligner votre stratégie d'IA avec les objectifs métier** : S'assurer que les initiatives d'IA sont directement alignées avec les objectifs stratégiques plus larges de l'organisation, tels que l'amélioration de l'efficacité, l'amélioration de l'expérience client, la promotion de l'innovation ou le soutien à la durabilité

Pour mieux comprendre comment cet objectif peut être mis en pratique, considérez les exemples suivants tirés de la Case Library :

1. En Irlande, Profix a identifié des inefficacités dans son processus de devis et a utilisé ces informations pour explorer des solutions d'IA.





2. En Norvège, Savvie a aidé les petites entreprises alimentaires à réduire les déchets en analysant les données de ventes en temps réel, démontrant comment l'IA peut résoudre des problèmes opérationnels.

Phase 2 : Sélection et planification technologique

À ce stade critique, les PME se concentrent sur l'identification des technologies d'IA les mieux adaptées à leurs besoins commerciaux et l'élaboration d'une feuille de route stratégique pour leur mise en œuvre. L'objectif est d'aligner les capacités de l'IA avec les objectifs organisationnels, garantissant une feuille de route claire de la sélection à la mise en œuvre.

Activités clés :

- la recherche sur les outils et plateformes d'IA ;
- définir les objectifs et les KPI ;
- Évaluer les coûts et les infrastructures.

Pour garantir une adoption réussie de l'IA, les PME doivent adopter une approche structurée et pratique dans la sélection des technologies et la préparation à leur mise en œuvre. Cette phase vise à aligner les capacités de l'IA avec les besoins de l'entreprise grâce à une planification et une évaluation collaboratives.

- **Organiser un atelier de scouting technologique** : réunir les responsables pour discuter des questions critiques et explorer des solutions liées à l'IA. Utiliser cette session pour recueillir des informations interfonctionnelles et identifier les zones prioritaires à automatiser ou à améliorer.
- **Créer une liste de contrôle des exigences** : Définir les fonctionnalités essentielles que la solution d'IA doit posséder, telles que :
 - a) intégration avec les systèmes CRM existants ;
 - b) prise en charge de l'entrée multilingue ;
 - c) des options de déploiement basées sur le cloud ;
 - d) Conformité au RGPD
- **Comparer les fournisseurs à l'aide d'une matrice de notation** : Évaluer les prestataires présélectionnés selon des critères clés :
 - a) coût (licence, installation, maintenance) ;
 - b) Support (disponibilité, réactivité)
 - c) Évolutivité (capacité à croître avec votre entreprise)
 - d) Facilité d'utilisation (interface utilisateur, besoins de formation)
- **Définir les KPI pour le succès et la mise en œuvre de l'IA** : Fixer des objectifs mesurables pour suivre la performance, tels que :
 - a) réduire le temps de réponse client de 30 % ;





- b) augmenter le taux de conversion des prospects de 20 % ;
- c) automatiser 50 % des tâches de saisie de données de routine
- **Élaborer un calendrier pilote** : Élaborer une feuille de route pour tester la solution d'IA, incluant :
 - a) Jalons clés (par exemple, sélection d'outils, intégration, test) ;
 - b) des responsabilités assignées pour chaque phase ;
 - c) retour d'information pour l'amélioration continue

Pour mieux comprendre comment cet objectif peut être mis en pratique, considérez les exemples suivants tirés de la Case Library.

- 1) En Croatie, Hypefy a automatisé le marketing d'influence grâce à l'IA, simplifiant la gestion des campagnes et obtenant des financements significatifs.
- 2) En France, Galadrim a développé des solutions d'IA personnalisées adaptées aux besoins des clients.

Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

Cette phase se concentre sur le déploiement d'outils d'IA sélectionnés et leur intégration dans les flux de travail métier existants. L'objectif est d'assurer une adoption fluide, une utilisation efficace et une intégration fluide avec les systèmes actuels.

- **Piloter des solutions d'IA** et itérez en fonction des retours : Lancer un projet pilote dans un département spécifique, par exemple, en utilisant un chatbot IA dans le service client. Recueillir les retours des utilisateurs et des clients, puis Affiner les réponses, l'interface ou la logique d'escalade du chatbot en fonction de l'utilisation réelle.
- **Former le personnel** à l'utilisation efficace des outils d'IA : Organiser des sessions de formation pratique pour aider les employés à comprendre et utiliser ces outils d'IA. Par exemple :
 - a) enseigner aux équipes commerciales comment interpréter les scores de leads générés par l'IA ;
 - b) montrer au personnel RH comment utiliser l'IA pour le contrôle de CV ;
 - c) Guider les équipes d'opérations sur la manière de surveiller les alertes de maintenance prédictives.
- **Assurer la compatibilité avec les systèmes existants** (par exemple, CRM, ERP) : travailler avec l'informatique pour intégrer les outils d'IA aux plateformes existantes. Cela peut inclure :





Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- a) la connexion du chatbot IA au CRM pour accéder à l'historique client ;
- b) s'assurer que l'outil d'analyse de l'IA peut extraire des données du système ERP ;
- c) tester les connexions et le flux de données entre l'IA et les logiciels existants

Pour mieux comprendre comment cet objectif peut être mis en pratique, considérez les exemples suivants tirés de la Case Library :

- 1) En Autriche, Craftworks a mis en place la maintenance prédictive dans la fabrication, réduisant ainsi les temps d'arrêt.
- 2) En Croatie, Rimac Technology utilisait l'IA pour surveiller les machines et prévenir les pannes, améliorant ainsi l'efficacité de la production.



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Phase 4 : Surveillance et optimisation

À cette étape, les PME se concentrent sur le suivi des performances des outils d'IA et leur perfectionnement continu afin de maximiser leur impact commercial. L'objectif est de garantir que les solutions d'IA restent efficaces, pertinentes et alignées sur les besoins évolutifs.

- **Mettre en place des tableaux de bord pour surveiller les KPI** : Utiliser des outils comme Power BI, Google Data Studio ou Tableau pour visualiser des indicateurs clés tels que le temps de réponse client, les taux de conversion des prospects ou la disponibilité du système. Les tableaux de bord aident les équipes à identifier rapidement les tendances et les problèmes.
- **Planifier des réunions d'examen périodique** : Tenir des réunions régulières avec les parties prenantes pour évaluer la performance de l'IA, discuter des résultats et décider des ajustements nécessaires. Incluez des représentants des opérations, de l'informatique et de la direction afin d'assurer une vision globale.
- **Recueillir les retours des utilisateurs via des enquêtes ou des entretiens** : **Recueillir** des informations auprès des employés et des clients qui interagissent avec les outils d'IA. Utiliser de courtes enquêtes ou des entretiens individuels pour comprendre l'utilisabilité, l'efficacité et les axes d'amélioration.
- **Mettre à jour les modèles d'IA avec de nouvelles données chaque trimestre** : Mettre à jour les modèles d'apprentissage automatique en utilisant des données récentes pour améliorer leur précision et leur pertinence. Par exemple, mettre à jour un moteur de recommandation avec des données récentes sur le comportement des clients ou mettre à jour un modèle de maintenance prédictive avec de nouvelles lectures de capteurs.
- **Documenter les leçons apprises et Mettre à jour les procédures internes** : gardez un registre de ce qui a fonctionné, de ce qui n'a pas fonctionné et pourquoi. Utiliser cette documentation pour affiner les flux de travail internes, les supports de formation et les futures stratégies d'implémentation de l'IA.

Pour mieux comprendre comment cet objectif peut être mis en pratique, considérez les exemples suivants tirés de la Case Library :

- 1) En Espagne, Clictic a développé des tableaux de bord et assistants internes d'IA, les améliorant continuellement en fonction des informations des utilisateurs.
- 2) En Estonie, Lingvist a personnalisé l'apprentissage des langues grâce à l'IA, adaptant le contenu en temps réel aux performances de l'utilisateur.





Phase 5 : Conformité, éthique et expansion

À cette étape, les PME se concentrent sur l'utilisation des outils d'IA de manière éthique, légale et responsable, tout en préparant une expansion future. L'objectif est de créer la confiance, de réduire les risques et de créer une base pour une adoption évolutive de l'IA.

- **Réaliser un audit RGPD à l'aide d'une liste de contrôle** : revoir les pratiques de collecte de données afin de garantir le respect des réglementations sur la vie privée. Utiliser une liste de contrôle couvrant :
 - a) Minimisation des données ;
 - b) consentement explicite de l'utilisateur ;
 - c) droit d'accès et d'annulation ;
 - d) stockage et transfert sécurisé des données.
- **Rédigez une politique d'éthique en matière d'IA avec le personnel et les parties prenantes** : Collaborer avec les équipes internes pour définir des principes d'utilisation responsable de l'IA, tels que :
 - a) la transparence dans la prise de décision ;
 - b) l'équité et la non-discrimination ;
 - c) responsabilité des résultats automatisés.
- **Créer une matrice des risques pour les cas d'utilisation de l'IA** : Identifier les risques potentiels et les stratégies d'atténuation. Par exemple :
 - a) biais dans les algorithmes de recrutement, mettre en place des audits d'équité ;
 - b) fuite de données dans l'analyse client, l'application du chiffrement et des contrôles d'accès ;
 - c) dépendance excessive à l'automatisation, maintien de la surveillance humaine.
- **Planifier la croissance de l'IA entre les départements** : Évaluer quels domaines pourraient bénéficier prochainement de l'IA, tels que :
 - a) Finance (par exemple, détection de fraude)
 - b) Marketing (par exemple, optimisation de campagne)
 - c) Logistique (par exemple, planification des itinéraires)
- **Faire appel à des experts externes pour la validation et la certification** : Consulter des conseillers juridiques, des agents de protection des données ou des consultants en éthique de l'IA pour valider votre approche. Envisager des certifications ou des audits tiers pour renforcer votre crédibilité et votre confiance.

Pour mieux comprendre comment cet objectif peut être traduit en pratique, considérez l'exemple suivant tiré de la Case Library :





- 1) En Italie, Exeo Lab a utilisé l'IA pour rationaliser la gestion de projets dans l'UE tout en maintenant **transparence et responsabilité**.

Parcours spécifiques pour les secteurs PME Commerce, Marketing et Ventes

Phase 1 : Évaluation et préparation

- Cartographier vos processus : dessinez un schéma simple de votre entonnoir de vente, des interactions clients, des campagnes marketing et de la gestion des commandes.
- Identifier les points critiques : notez où les clients abandonnent le processus (par exemple, paniers abandonnés, faibles taux de réponse, taux de désabonnement élevé).
- Examiner vos outils numériques : listez ce que vous Utilisez déjà (CRM, plateforme e-commerce, outils de réseaux sociaux, email marketing).
- Examiner vos données : Vérifier si vous collectez les e-mails des clients, l'historique des achats, les analyses web et leur accessibilité.

Conseil : Organiser une courte réunion d'équipe et Demander : « Où perdons-nous le plus de clients ou de ventes ? »

Phase 2 : Sélection et planification technologique

- Choisir une zone prioritaire : par exemple des chatbots pour le support client, des recommandations automatisées de produits ou l'automatisation des campagnes.
- Chercher 2 à 3 outils adaptés à votre taille et à votre budget (beaucoup d'outils SaaS sont peu coûteux).

Exemples :

- **Chatbots** : Tidio, Intercom, Drift





- **Recommandations/personnalisations** : Shopify AI, Clerk.io, Salesforce Einstein
- **Automatisation des campagnes** : HubSpot AI, Mailchimp AI, ActiveCampaign
- Faire une checklist : intégration avec CRM/e-commerce, conformité au RGPD, coûts mensuels, facilité d'utilisation.
- Fixer des objectifs clairs et des KPI : des KPI bien définis aident les PME à évaluer si l'IA génère de la valeur. Ces objectifs doivent être spécifiques, réalistes et en accord avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Ventes et croissance

- Augmenter les ventes en ligne de 15 % en 6 mois
- Améliorer le taux de conversion des visiteurs du site web de X %
- Augmenter la valeur moyenne des commandes de Y %
- Développer un nouveau segment de marché en 12 mois

Expérience client

- Réduire les temps de réponse client de 30 %
- Augmenter les scores de satisfaction client de X points
- Réduire les plaintes des clients de Z %
- Augmenter la fidélisation des clients / les achats répétés

Performance marketing

- Augmenter les taux d'ouverture/clics des emails
- Améliorer le retour sur les dépenses publicitaires de X %
- Obtenir Y % de leads qualifiés supplémentaires grâce aux campagnes
- Réduire les coûts d'acquisition de clients

Efficacité opérationnelle

- Automatiser X % des tâches administratives de routine
- Réduire les erreurs de saisie manuelle de données de Y %
- Réduction des coûts de chaîne d'approvisionnement ou de logistiques de Z %
- Économiser X heures de temps de personnel par semaine grâce aux outils d'IA

Innovation et développement de la main-d'œuvre

- Lancer au moins un service/produit piloté par l'IA en 12 mois
- Former 100 % du personnel à une utilisation responsable de l'IA d'ici la fin de l'année
- Augmenter la productivité des employés de X % grâce à l'aide de l'IA

- Planifier un pilote sur un seul canal (site web, email ou réseaux sociaux).



Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

- Faire avancer votre projet pilote :
 - Ajouter un chatbot à votre site web pour les questions fréquentes ;
 - Essayer un outil d'intelligence artificielle pour des recommandations personnalisées par email.
- Former votre équipe : 1 à 2 heures pour apprendre à lire les tableaux de bord, interagir avec les scores de prospects ou modifier des scripts de chatbot.
- Vérifier les intégrations : S'assurer que l'outil est connecté à votre CRM ou à votre système e-commerce. Les outils à considérer incluent :
 - **Plugins e-commerce** : applications IA Shopify, assistants IA WooCommerce
 - **Outils d'IA sur les réseaux sociaux** : Meta Ads Manager AI, Google Ads Smart Campaigns
 - **Modules complémentaires CRM** : Zoho CRM AI, Pipedrive Insights

Conseil : Demander au personnel d'utiliser l'outil et de signaler ce qui fonctionne et ce qui est déroutant...

Phase 4 : Surveillance et optimisation

- Suivre vos KPI : Suivre les conversions, les temps de réponse et le retour sur investissement des campagnes à l'aide d'un tableau de bord simple (Google Data Studio, Power BI).
- Obtenir les retours des clients : Ajouter un questionnaire à question unique après avoir utilisé le chatbot ou les campagnes par email.
- Mettre à jour et affiner : entrer régulièrement de nouvelles données dans le système (ventes saisonnières, tendances clients).

Utiliser des KPI étendus pour mesurer l'impact, répartis par secteurs, y compris

Ventes et marketing

- ROI par campagne (revenus vs. coût)





- Taux de récupération des chariots abandonnés
- Taux de conversion des prospects vers les clients
- Taux d'ouverture et de clics des e-mails

Service client et expérience

- Temps moyen de traitement des requêtes (IA vs. support humain)
- Taux de résolution au premier contact (à quelle fréquence les problèmes sont résolus sans escalade)
- Note du promoteur : « Nous recommanderiez-vous ? »
- Satisfaction client après une interaction avec un chatbot ou un support
- Pourcentage de requêtes traitées avec succès par les outils d'IA

Exploitation et efficacité

- Réduction des heures de travail manuelles grâce à l'automatisation
- Taux d'erreur avant vs. après la mise en œuvre de l'IA
- Temps gagné dans les processus de routine (par exemple, gestion des commandes, rapports)
- Améliorations de l'optimisation des stocks ou de la chaîne d'approvisionnement

Rétention et croissance

- Taux d'achats répétés/taux de fidélisation des clients
- Valeur client à vie
- Combien de clients arrêtent d'acheter
- Nouveaux segments de marché atteints (via des recommandations personnalisées)

Ajouter un sondage à une seule question après des interactions avec des chatbots ou des campagnes par email (par exemple, « Cela a-t-il résolu votre problème ? » ou « Nous recommanderiez-vous ? »)

Développer progressivement : si le projet pilote fonctionne, appliquez l'IA à l'optimisation des prix, aux publicités sur les réseaux sociaux ou aux campagnes de fidélisation client.

Phase 5 : Conformité, éthique et scalabilité

- Vérifier la conformité au RGPD : S'assurer que les données clients sont collectées avec leur consentement et stockées en toute sécurité.





Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Être transparent : informer les clients lorsqu'ils parlent à un chatbot.
- Évitez les biais : Vérifier que l'IA n'exclut pas injustement certains groupes de clients.
- Prévoir la scalabilité :
 - Passez d'un projet pilote à canal unique (par exemple, chatbot web) au marketing IA omnicanal (réseaux sociaux, WhatsApp, bornes en magasin).
 - Élargissez l'automatisation basique à l'IA prédictive (prévision de la demande, tarification dynamique).
 - Intégrer avec les programmes de fidélité et les systèmes de segmentation client.
 - À mesure que la PME grandit, Explorer des outils d'enrichissement de données tels que Clearbit ou Segment.

Exemple : Faire évoluer l'IA dans un petit détaillant en ligne

- Pilote : SME commence avec un chatbot sur un site web pour répondre aux questions fréquentes et réduire la charge des emails.
- Expansion : le chatbot est étendu aux réseaux sociaux et WhatsApp, créant ainsi un système de support client omnicanal.
- Prédiction : L'IA est ensuite utilisée pour la prévision de la demande et la tarification dynamique, aidant les PME à stocker intelligemment et à ajuster les remises en temps réel.
- Intégration : enfin, le système se connecte au programme de fidélité, envoyant des offres personnalisées qui favorisent les achats répétés.

Résultat : Un simple projet pilote évolue vers une stratégie d'IA évolutive qui stimule la croissance des ventes et la fidélisation des clients.

Conseil : rédigez une simple « Politique d'utilisation de l'IA » d'une page pour le personnel, couvrant la protection des données et la confiance des clients.



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Boîte à outils IA : Commerce, Marketing et Ventas

Catégorie	Exemples d'outils	Cas d'utilisation
Chatbots	Tidio, Intercom, Drift	Support client, FAQ, Acquisition de leads.
Recommandations & personnalisation	Shopify AI, Clerk.io, Salesforce Einstein	Recommandations de produits, E-mails sur mesure
Automatisation des campagnes	HubSpot AI, Mailchimp AI, ActiveCampaign	Marketing par email, planification de campagnes
Réseaux sociaux et publicités	Meta Ads Manager IA, campagnes intelligentes Google Ads	Ciblage publicitaire, optimisation du ROI
Améliorations CRM	Zoho CRM IA, Pipedrive Insights	Évaluation des leads, analyses commerciales
Enrichissement des données et mise à l'échelle	Clearbit, Segment	Segmentation client, campagnes de mise en valeur

Points clés

- Commencer par un problème clair de vente ou de marketing (par exemple, des paniers abandonnés).
- Utiliser des outils d'intelligence artificielle simples et peu coûteux avant d'investir dans des systèmes complexes.
- Impliquer le personnel commercial et marketing dès le départ.
- Surveiller les résultats et élargir progressivement.
- Tenir les clients informés et instaurer la confiance.





Industrie et PME manufacturières

Phase 1 : Évaluation et préparation

- Cartographier vos processus :
Dessinez un diagramme de flux simple de vos principales opérations, prise de matières premières, planification de la production, usinage/assemblage, contrôle qualité, emballage, logistique et maintenance. Marquez clairement où il y a des retards, des gaspillages ou où des retouches ont lieu.

- Identifier les points critiques :

Listez les problèmes récurrents tels que :

- ❖ Arrêts non planifiés de la machine ;
- ❖ Goulots d'étranglement dans la planification de la production ;
- ❖ Écarts de qualité ou taux de défauts élevés ;
- ❖ Consommation excessive d'énergie ou gaspillage de matériaux ;
- ❖ Cycles d'entretien inefficaces.

- Examiner vos outils numériques :

Faire le point des systèmes et technologies existants déjà en usage :

- ❖ ERP (Planification des ressources d'entreprise)
- ❖ MES (Système d'exécution de la fabrication)
- ❖ Capteurs SCADA ou IoT
- ❖ Feuilles de calcul manuelles ou logiciels isolés

Évaluer la qualité de communication de ces systèmes, sont-ils intégrés, ou les silos de données limitent-ils la pertinence des informations ?

- Examiner vos données :
Déterminez si les données clés de production (par exemple les journaux machines, les dossiers de maintenance, le suivi des défauts) sont capturées de manière cohérente. Vérifier l'accessibilité des données, les informations provenant



des capteurs, des machines et de l'ERP peuvent-elles être facilement combinées ? Évaluer la qualité : les données sont-elles suffisamment complètes, propres et précises pour l'analyse de l'IA ?

- Évaluer la préparation de la main-d'œuvre : identifier les lacunes en compétences numériques parmi le personnel de production et de maintenance. Tenir de courtes discussions pour comprendre leur niveau d'aisance avec les outils de données ou l'automatisation. La résistance vient généralement de l'incertitude, donc un engagement précoce est essentiel.

Conseil : Organiser un atelier d'une heure « Préparation IA » en demandant :

« Où perdons-nous le plus de temps, de matériel ou de prévisibilité, et quelles données avons-nous déjà qui pourraient aider à corriger cela ? »

Phase 2 : Sélection et planification technologique

- Choisir une zone prioritaire :
Concentrez-vous sur un domaine critique pour l'entreprise où l'IA peut apporter une amélioration visible. Les points d'entrée typiques incluent :
 - ❖ Maintenance prédictive : utilisation des données de capteurs pour prédire quand les machines vont tomber en panne ;
 - ❖ Contrôle qualité : utilisation de la vision par ordinateur pour détecter les défauts du produit ;
 - ❖ Planification de la production : planification pilotée par l'IA pour optimiser l'allocation des quarts ou le séquençage des tâches ;
 - ❖ Optimisation de la chaîne d'approvisionnement : prévision de la demande et gestion des stocks ;
 - ❖ Gestion de l'énergie : optimiser la consommation et les coûts des ressources.
- Rechercher 2 à 3 outils par cas d'usage :
Rechercher des plateformes modulaires, adaptées aux PME, capables de s'adapter :





Catégorie	Exemples d'outils	Bénéfice typique
Maintenance prédictive	Seebo, Senseye, Uptake, Fiix AI	Réduire les temps d'arrêt et les coûts de maintenance
Inspection qualité	Covision, LandingLens, Neurala, Datagen	Améliorer la régularité et réduire le gaspillage
Programmation de la production	Oden Technologies, Tulip, FlexSim AI	Équilibrer les charges de travail et augmenter le débit
Optimisation de la chaîne d'approvisionnement	ToolsGroup, Llamasoft, ClearMetal	Améliorer la précision des prévisions, réduire les ruptures de stock
Optimisation énergétique	BrainBox AI, DABELL, EnergyHub	Réduire la consommation d'énergie, soutenir la durabilité

- Créer une liste de contrôle des exigences :
 - Intégration avec les systèmes PLC/ERP/MES existants
 - RGPD et conformité en cybersécurité
 - Option sur site vs cloud
 - Facilité de déploiement (low-code ou plug and play)
 - Structure des coûts (licence, installation, maintenance)
- Fixer des objectifs clairs et des indicateurs clés de performance :
Établir des indicateurs mesurables de réussite, ils devraient être atteignables en 6 à 12 mois.

Production et efficacité

- Augmenter le temps de fonctionnement de la machine de 15 à 25 %
- Réduire le taux de ferraille de 10 %
- Augmenter l'efficacité globale de l'équipement (OEE) de 10 %

Maintenance et réduction des coûts

- Réduire les temps d'arrêt non planifiés de 20 %





- Réduire l'inventaire de pièces détachées de 15 %
- Réduire les coûts d'entretien de 10 %

Chaîne d'approvisionnement et énergie

- Améliorer la précision des prévisions de X %
- Réduire la consommation d'énergie par unité de Y %

Main-d'œuvre et innovation

- Former tous les responsables de production et opérateurs à la littératie des données à la fin du projet
- Lancer un pilote de production assisté par IA dans les 12 mois

- Planifier votre pilote :

Sélectionner une ligne de production, un type de machine ou une section d'usine comme zone pilote confinée. Définir :

- Étapes clés (par exemple, mise en place de la capture des données, démarrage du pilote, réunion de révision)
- Rôles et responsabilités (production, informatique, management)
- Critères d'évaluation du succès

Exemple : une petite PME en fabrication de métaux choisit la maintenance prédictive sur des machines CNC pour réduire les temps d'arrêt imprévus.

Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

- Faire votre projet pilote :
Commencer petit mais structuré. Par exemple :
 - Installer des capteurs de vibration ou de température sur les machines clés ;
 - Déploiement d'un modèle d'IA pour analyser les données de capteurs en temps réel ;





- Recevez des alertes automatiques avant qu'une panne ne survienne.

Sinon, déployez un modèle de vision par ordinateur pour l'inspection visuelle de la qualité à une étape de production.

- Équipe de formation :

Proposez de courtes sessions pratiques pour les opérateurs et techniciens sur la façon de :

- Lisez les tableaux de bord et alertes IA ;
- Valider les prédictions et signaler les anomalies ;
- Ajuster les paramètres de production en fonction des retours de l'IA.

Donner à quelques « champions de l'IA » parmi les opérateurs les moyens de recueillir des retours et de soutenir leurs collègues.

- Intégrer avec les systèmes existants :
S'assurer que l'outil d'IA se connecte à votre ERP ou MES pour un échange de données fluide. Par exemple :
 - Relier les résultats de maintenance prédictifs à la planification de maintenance en ERP ;
 - Alimenter les données de détection de défauts dans les systèmes de gestion de la qualité ;
 - Synchronisez l'analyse de production avec les outils de planification de la chaîne d'approvisionnement.

Outils recommandés :

- ★ Plateformes IoT industrielles : Siemens MindSphere, PTC ThingWorx, Azure IoT Hub
- ★ Appareils IA en périphérie : Advantech, Dell Edge Gateway, AWS Panorama
- ★ Analytics & tableaux de bord : Power BI, Grafana, Oden Analytics





Conseil : traitez le pilote comme un laboratoire d'apprentissage, Documenter chaque résultat, problème et solution de contournement. Cela devient votre manuel pour l'échelle.

Phase 4 : Surveillance et optimisation

- Suivre vos KPI en continu :
Utiliser un tableau de bord (Power BI, Tableau, Grafana ou Tulip) pour visualiser vos progrès. Surveiller :
 - OEE (disponibilité × performance × qualité) ;
 - Temps moyen entre les pannes (MTBF) ;
 - Temps moyen de réparation (MTTR) ;
 - Consommation d'énergie par quart ou lot ;
 - Taux de gaspillage et de rebut.
- Organiser régulièrement des sessions de révision :
Programmer des réunions bihebdomadaires entre les équipes de production, de maintenance et de direction pour :
 - Évaluer les alertes système et les tendances des temps d'arrêt ;
 - Valider la précision des prédictions IA ;
 - Décidez des ajustements de processus.
- Recueillir les retours des utilisateurs :
Demander aux opérateurs ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Les alertes sont-elles précises ? Les tableaux de bord sont-ils intuitifs ? Utiliser des formulaires courts ou des bilans à la manière de WhatsApp pour maintenir un engagement élevé.
- Optimiser en continu :
Réentraînez les modèles trimestriellement avec de nouvelles données de production afin d'améliorer la précision et de réduire les faux positifs. Utiliser les résultats pour ajuster les calendriers de maintenance préventive ou les allocations de quarts.

KPI élargis pour l'évaluation :

Performance et efficacité





- Augmenter l'OEE de ≥ 10 %
- Réduire les heures d'arrêt par mois
- Réduire le taux de ferraille de ≥ 10 %

Entretien

- Augmentation du MTBF (%)
- Réduction du MTTR (%)
- Coût par incident de maintenance

Qualité et durabilité

- Réduction des défauts (%)
- Énergie par unité (kWh/unité)
- Émissions de CO₂ économisées par an

Conseil : Rendre les résultats visibles, Afficher des tableaux de bord en temps réel dans l'atelier pour instaurer la confiance et l'appropriation.

Phase 5 : Conformité, éthique et scalabilité

- S'assurer de la conformité et de la sécurité des données :
Vérifier que toutes les données collectées (en particulier les journaux d'employés ou de production) respectent le RGPD et les lois locales sur la vie privée. Implémentez un stockage sécurisé, un accès restreint et un chiffrement pour les données sensibles.
- Élaborer une politique interne d'éthique en IA :
Travailler avec les managers et le personnel pour établir des principes clairs pour :
 - La supervision humaine (l'IA soutient les décisions, ne les remplace pas) ;
 - Transparence (résultats et décisions explicables) ;
 - La responsabilité (la responsabilité des résultats reste la direction) ;





- Équité (aucun biais dans l'évaluation des performances ou la planification).
- Planifier la mise à l'échelle :
Une fois que le projet pilote démontre des gains mesurables :
 1. Étendre vers des lignes ou usines supplémentaires ;
 2. Intégrer les achats et la logistique pour une visibilité totale ;
 3. Associer les données de l'IA aux jumeaux numériques pour simuler les scénarios de production futurs ;
 4. Explorer le benchmarking inter-sites et la planification prédictive.
- Faire appel à des experts externes :
Consulter des spécialistes de l'IA industrielle pour la validation, l'audit de modèles ou les évaluations de cybersécurité. Envisager des certifications telles que ISO/IEC 42001 (systèmes de gestion IA) une fois que les systèmes seront matures.

Exemple : Faire évoluer l'IA dans un petit domaine d'ingénierie de précision

- Pilote : La surveillance des vibrations basée sur l'IA réduit les temps d'arrêt imprévus du CNC de 25 %.
- Expansion : intégrée à toutes les machines, automatisant la commande des pièces de rechange via ERP.
- Prédiction : l'IA liée à la consommation d'énergie optimise la planification des horaires pour réduire les coûts d'électricité de 12 %.
- Intégration : le jumeau numérique de la chaîne de production permet la simulation de nouvelles commandes avant les changements physiques.
- Résultat : la production augmente, les coûts diminuent, et la main-d'œuvre utilise activement les informations fournies par l'IA au quotidien.

Conseil : rédigez une politique d'une page intitulée « IA responsable dans la fabrication » exposant les principes pour une utilisation sûre des données, la transparence des modèles et la supervision humaine.



Boîte à outils IA : Industrie & Fabrication

Catégorie	Exemples d'outils	Cas d'utilisation
Maintenance prédictive	Senseye, Seebo, Fiix AI, Uptake	Anticiper les pannes d'équipement, optimiser la planification de la maintenance
Contrôle qualité	Covision, LandingLens, Neurala, Viso Suite	Automatiser la détection des défauts via la vision par ordinateur
Optimisation des procédés	Oden Technologies, Tulip, Braincube	Analyser les données de production en temps réel pour obtenir des gains d'efficacité
Chaîne d'approvisionnement et inventaire	ToolsGroup, ClearMetal, Llamasoft	Prévoir la demande, gérer le flux de matières premières
Jumeaux numériques et simulation	Siemens MindSphere, PTC ThingWorx, Ansys Twin Builder	Systèmes de production de modèles et scénarios d'essai
Gestion de l'énergie	BrainBox AI, DABBEL, EnergyHub	Réduire la consommation, gérer les émissions
Sécurité des travailleurs et ergonomie	ProGlove, Soter Analytics	Surveiller la posture des ouvriers, Réduire les accidents



Points clés

- ❖ Commencer par un point de douleur visible et mesurable, par exemple, le temps d'arrêt, le taux de ferraille ou l'inefficacité de la maintenance. Choisir des outils d'IA modulaires basés sur le cloud qui s'intègrent à vos systèmes actuels.
- ❖ Impliquer les opérateurs et techniciens dès le début, ils détiennent les connaissances nécessaires à l'IA.
- ❖ Construisez la confiance en montrant les résultats visuellement et en gardant les humains en contrôle.
- ❖ Évoluez progressivement, en documentant les leçons apprises à chaque étape.
- ❖ Intégrer une utilisation responsable de l'IA dans les opérations quotidiennes, la conformité et la transparence renforcent la résilience à long terme.

Numérique et information

Phase 1 : Évaluation et préparation

Cartographier votre écosystème numérique

Créer un schéma simple de la manière dont votre entreprise gère l'information, développe ou livre des produits numériques, et interagit avec les clients. Incluent :

- Points de collecte, stockage et partage de données
- Cycle de vie du développement logiciel ou processus de création de contenu
- Assistance client et canaux de communication
- Systèmes de gestion de projet et de reporting

Identifier les points critiques

Notez où vos flux de travail numériques rencontrent des retards, des inefficacités ou des problèmes de qualité des données, tels que :

- Tâches manuelles de codage ou de test





- Création de contenu redondante
- Données cloisonnées entre équipes
- Réponse lente aux tickets clients ou aux rapports de bugs

Examiner vos outils numériques

Listez les outils déjà utilisés (CMS, dépôts Git, systèmes de tickets, stockage cloud, CRM, gestion de projet, analyse).

Évaluer la préparation des données

Vérifier si votre entreprise collecte des données structurées susceptibles de propulser des modèles d'IA, tels que les journaux de comportement des utilisateurs, les rapports d'utilisation système ou les métriques de projet.

Évaluer la préparation et les compétences du personnel

Les équipes d'enquête pour identifier les niveaux de confort avec les outils d'automatisation, la littératie des données et la sensibilisation à l'IA.

Conseil : Demander : « Quelles tâches trouvez-vous les plus répétitives ou les plus chronophages ? », ces tâches révèlent souvent des opportunités précoces pour l'IA.

Phase 2 : Sélection et planification technologique

Choisir une zone prioritaire

Sélectionner un processus à fort impact où l'IA peut apporter une valeur immédiate.

Exemples :

- Agences web/digitales : génération automatisée de contenu, tagage d'images ou optimisation SEO.
- Services informatiques/données : détection d'anomalies, maintenance prédictive pour serveurs, routage automatisé des tickets.



- PME logiciels : codage assisté par IA, tests automatisés et génération de documentation.

Rechercher et Évaluer les outils d'IA

Rechercher des outils qui correspondent à la taille de votre entreprise et à la capacité technique de votre entreprise :

- Automatisation low-code/no-code : Zapier AI, Make.com, Microsoft Power Automate.
- Analytique IA : Power BI avec Copilot, Tableau GPT, Google Cloud Vertex AI.
- Assistance au développement : GitHub Copilot, Tabnine, Amazon CodeWhisperer.
- Client et support : Zendesk AI, Freshdesk AI, Intercom Fin.
- Cybersécurité : Darktrace, CrowdStrike Falcon, SentinelOne.
- Contenu et design : Jasper, Canva Magic Studio, Runway ML.

Définir les indicateurs de réussite (KPI)

Fixer des objectifs clairs et mesurables liés à la productivité et à la qualité :

- Réduire le temps moyen de résolution des problèmes de 30 %
- Automatiser 40 % de la génération de rapports
- Améliorer le délai de révision de code de 20 %
- Augmenter la satisfaction client ou la rapidité de livraison des projets

Planifier un projet pilote

Commencer par un département ou un flux de travail (par exemple, tests automatisés ou assistant de contenu IA) et Fixer une période pilote de 2 à 3 mois avec des points de contrôle de retours.





Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

Faire fonctionner votre pilote

Déployez l'outil d'IA choisi dans un contexte opérationnel réel :

- Agence web : IA pour les résumés de contenu, la traduction ou les suggestions de mots-clés.
- Service informatique : tableau de bord de détection d'anomalies ou tri de tickets assisté par IA.
- Développeur logiciel : assistant de génération de code ou modèle de prédiction de bugs.

Former votre équipe

Organiser 1 à 2 courts ateliers :

- Montrez comment l'IA s'intègre aux outils actuels (GitHub, Jira, Notion, etc.)
- Expliquer comment interpréter les résultats de l'IA et valider les résultats.
- Recueillir des retours sur l'ergonomie et la précision.

Vérifier l'intégration et le flux des données

S'assurer que les systèmes d'IA fonctionnent sans heurts avec les plateformes existantes :

- CRM ↔ Outils de gestion de projet
 - CMS ↔ Tableaux de bord analytiques
 - Environnement de développement ↔ contrôle de version
- Astuce: Impliquer à la fois le personnel informatique et commercial dans les tests d'intégration afin de réduire les frictions.



Phase 4 : Surveillance et optimisation

Suivre les performances via des tableaux de bord:

Utiliser des outils comme Power BI, Notion AI Analytics ou tableaux de bord internes pour visualiser des KPI tels que :

- Tickets résolus par jour
- Taux de réussite des montages/tests
- Délai de traitement du contenu
- Qualité du code ou récurrence des bugs

Recueillir les retours des utilisateurs et de l'équipe :

Recueillir des retours via des enquêtes rapides ou des réunions rétrospectives. Posez :

- Les outils d'IA ont-ils fait gagner du temps ou amélioré la qualité ?
- Quelles erreurs ou limitations avez-vous rencontrées ?
- À quel point les utilisateurs ont-ils confiance en la production de l'IA ?

Itère et améliore, mets à jour les modèles d'IA ou ajuste les flux de travail trimestriellement. Injectez de nouvelles données (projets clients récents, jeux de données linguistiques mis à jour ou journaux d'erreurs) dans le système d'IA pour augmenter la précision.

Succès des benchmarks :

Comparer les indicateurs avant et après la mise en œuvre :

- Il est temps de livrer un projet client
- Nombre de tickets de support traités par jour
- Pourcentage de tâches automatisées ou accélérées





Phase 5 : Conformité, éthique et scalabilité

Assurer la protection des données et la confidentialité

Effectuer une vérification de conformité au RGPD, en se concentrant sur :

- Comment les données clients sont utilisées dans les modèles d'entraînement
- Où et comment les données sont stockées
- Si les utilisateurs sont informés de l'implication de l'IA

Rédiger des politiques internes d'IA

Créer un court document couvrant :

- Utilisation éthique (sans plagiat ni données biaisées)
- Exigences de validation et de supervision humaine
- Transparence avec les clients lorsque la sortie générée par l'IA est utilisée

Planifier l'évolutivité

Étendez l'intégration de l'IA à de nouveaux domaines :

- Agences numériques : de l'automatisation SEO à la prédiction de performance des campagnes pilotée par l'IA.
- Services informatiques : de la détection d'anomalies à l'optimisation proactive de l'infrastructure.
- PME logiciels : du codage assisté par IA aux tests et déploiements autonomes.

Faire appel à une validation externe

Consulter des spécialistes de l'éthique en cybersécurité ou en IA pour des audits et certifications afin de renforcer la confiance avec les clients et partenaires.





Boîte à outils IA : numérique et information

Catégorie	Exemples d'outils	Cas d'utilisation
Développement et automatisation de l'IA	GitHub Copilot, Tabnine, Power Automate, Zapier AI	Complétion de code, automatisation des flux de travail
Analyse de données et analyses	Power BI Copilot, Tableau GPT, Google Cloud Vertex AI	Analyse prédictive, visualisation des données
Cybersécurité	Darktrace, CrowdStrike, SentinelOne	Détection de menaces, alertes d'anomalie
Gestion client et de projet	Finte Intercom, IA Zendesk, IA Notion, Intelligence Asana	Gestion intelligente des tâches, réponses automatiques aux tickets
Contenu & Conception	asper, Canva Magic Studio, Runway ML	Rédaction, génération d'images, montage vidéo

Points clés

- Commencer par un problème clair de vente ou de marketing (par exemple, des paniers abandonnés).
- Utiliser des outils d'intelligence artificielle simples et peu coûteux avant d'investir dans des systèmes complexes.
- Impliquer le personnel commercial et marketing dès le départ.
- Surveiller les résultats et élargir progressivement.
- Tenir les clients informés et instaurer la confiance.

Technologie, Soins de santé et sciences

Phase 1 : Évaluation et préparation





- Cartographier les flux de travail cliniques : dessinez un organigramme simple de votre processus actuel (de la réception des patients → tests diagnostiques → rapports)
- Auditer les outils numériques actuels : listez les outils numériques actuellement utilisés (DSE, logiciels de laboratoire, systèmes d'imagerie).
- Évaluer la disponibilité des données : marquer les points où des retards, des erreurs ou des coûts élevés surviennent (par exemple, longs délais de rapport, tests répétés).
- Identifier les points critiques : Mettre en avant 1 ou 2 domaines où l'IA pourrait contribuer à l'amélioration (par exemple, automatisation de la génération de rapports, planification prédictive).

Conseil : Impliquer des médecins ou des techniciens de laboratoire pour cartographier les « points critiques » clairement identifiés comme des points d'entrée potentiels pour l'IA.

Phase 2 : Sélection et planification technologique

- Organiser un atelier avec le personnel médical pour discuter des solutions d'IA.
- Comparer les fournisseurs : listez 2 à 3 outils ou plateformes d'IA pertinents pour vos besoins (par exemple, analyse d'imagerie, planification des patients, gestion des données). Pour chaque outil, Évaluer selon ces critères :
 - Coût et scalabilité (adapté au budget PME, marge de croissance)
 - Conformité (prêt RGPD/HIPAA)
 - Facilité d'intégration (fonctionne avec les systèmes de laboratoire existants et EHR)
 - Impact attendu (temps gagné, réduction des erreurs, résultats pour les patients)Attribuez un score simple (1–5) à chaque critère et Identifier quel outil a le score global le plus élevé.
- Définir les KPI
 - Efficacité clinique et délai de traitement du diagnostic → *Temps moyen entre l'achèvement du test et la remise du rapport.*



- Exemple : réduction de 72 heures à 48 heures.
- Nombre de patients traités → Nombre de patients traités par jour/semaine.
 - Exemple : passer de 30 patients/jour à 40 patients/jour.
- Précision du premier coup → Pourcentage de rapports/tests sans besoin de vérification.
 - Exemple : Augmentation de 85 % à 95 %.
- Score de satisfaction des patients → Enquêtes post-visite (échelle 1–5).
 - Exemple : augmenter la satisfaction de 3,8 à 4,5.
- Temps d'attente → Temps entre l'enregistrement du patient et la consultation.
 - Exemple : Réduit de 50 minutes à 30 minutes.
- Plaintes d'erreurs → Nombre d'erreurs/mauvais diagnostics signalés.
 - Exemple : baisse de 20 %.
- Productivité du personnel → Heures économisées grâce à l'automatisation par IA.
 - Exemple : les radiologues économisent 4 heures/semaine sur le rapport manuel.
- Taux d'adoption → Pourcentage de personnel utilisant correctement l'outil d'IA.
 - Exemple : 90 % du personnel a été formé à l'utilisation de l'outil quotidiennement après 3 mois.
- Ratio d'automatisation des tâches → Pourcentage des tâches routinières gérées par l'IA.
 - Exemple : 40 % de la planification automatisée.
- Complétude des données → Pourcentage d'enregistrements entièrement numérisés et prêts pour l'IA.
 - Exemple : augmentation de 60 % à 90 %.
- Audits de conformité RGPD/HIPAA réussis → Nombre de vérifications réussies.
 - Exemple : conformité à 100 % sur tous les ensembles de données.

Plateformes d'IA : Aidoc (radiologie), Google Cloud Healthcare API, IBM Watson Health, Google Health, Google Deep Mind.

Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

- Pilote dans un environnement contrôlé : par exemple, un assistant de planification IA testé dans un département.





Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Formation du personnel : courts ateliers pour apprendre à utiliser le nouveau système (prise de notes par IA ou outils de tri des patients).
- Intégration : connecter l'outil à un logiciel existant (par exemple, DSE, systèmes de laboratoire).
- Adaptation des rôles : réaffecter le personnel à des tâches nécessitant un jugement humain.
- Retour : des bilans réguliers sur l'ergonomie et la satisfaction.

Le personnel de suggestions organise une journée type en utilisant l'outil d'IA (par exemple, la planification, la documentation). Ils notent ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

Phase 4 – Surveillance et optimisation

- Mesurer le temps gagné et les améliorations de précision.
- Recueillir les retours sur la satisfaction des utilisateurs et l'ergonomie.
- Ajuster les flux de travail ou les paramètres des outils.
- Mettre à jour les modèles avec des données nouvelles ou corrigées.

Suggestions : Le personnel ou les managers enregistrent des indicateurs de performance hebdomadaires (par exemple, le temps par tâche, le nombre d'erreurs, la satisfaction des patients) afin d'évaluer si le système d'IA atteint les objectifs de la Phase 2. Discussion en petits groupes où les utilisateurs partagent avantages et frustrations pour recueillir des retours qualitatifs en vue d'une amélioration itérative. Pour améliorer la compréhension des limites et des implications éthiques de l'IA, le personnel analyse les erreurs ou incompatibilités anonymisées en IA.

Phase 5 – Conformité, éthique et mise à l'échelle

- Réaliser des audits de conformité (RGPD, données médicales).



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Élaborer une politique interne d'éthique en matière d'IA.
- Prévoir une adoption inter-départements.
- Maintenir la transparence avec le personnel et les patients.

Suggestions : Les équipes identifient les problèmes éthiques potentiels (par exemple, biais, vie privée) dans leur outil d'IA et proposent des actions d'atténuation pour renforcer la conscience et la responsabilité éthiques. Le personnel remplit une liste de contrôle pour vérifier les exigences en matière de protection des données et de transparence.

Chaque équipe élabore un court plan pour adapter le système d'IA à un autre département.



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Boîte à outils IA : Technologie, Santé, Sciences de la Vie et Sciences de la Vie

Catégorie	Exemples d'outils / plateformes	Cas d'utilisation / Bénéfice
Documentation clinique	Nuance Dragon Medical, Suki AI, DeepScribe	Automatiser la prise de notes médicale lors des consultations → permet de gagner du temps aux médecins et infirmiers.
Support diagnostique	Aidoc, IBM Watson Health, Siemens AI-Rad Companion	Aider les radiologues/pathologistes à interpréter les examens et les examens plus rapidement et avec plus de précision.
Planification et flux de travail	Qventus, LeanTaaS iQueue, Olive AI	Optimiser les plannings du personnel, le rendez-vous patients et l'allocation des ressources.
Engagement des patients	Babylon Health, Ada Health, Buoy Health	Chatbots et applications pour le contrôle des symptômes des patients, le tri et l'assistance 24h/24 et 7j/7.
Gestion des données et interopérabilité	Google Cloud Healthcare API, Microsoft Azure for Healthcare, Redox	Intégrer les données de DSE, de laboratoire et d'imagerie de manière sécurisée et conforme.
Analytique prédictive	Health Catalyst, SAS Healthcare Analytics, MDClone	Prévoir le flux de patients, la demande de services ou les risques de réadmission.
Formation et simulation	FondamentalVR, interaction corporelle	Outils de simulation alimentés par l'IA pour la formation du personnel (scénario: chirurgicaux, cliniques).





Catégorie	Exemples d'outils / plateformes	Cas d'utilisation / Bénéfice
Éthique et conformité	Monitaur, Truera, Fairlearn	Surveiller l'équité, la transparence et la conformité de l'IA au RGPD/HIPAA.

Points clés

- Commencer par une évaluation claire : Cartographier les flux de travail, la préparation des données et les compétences du personnel avant d'introduire l'IA.
- Sélectionner les outils de manière stratégique : Choisir des solutions alignées sur les objectifs métier, le budget et les besoins en conformité.
- Former et impliquer le personnel : la réussite de l'adoption de l'IA dépend de la compréhension et de la confiance des gens.
- Surveiller et Affiner continuellement : Suivre les KPI, collectez des retours et améliorez à la fois les processus et les modèles.
- Veiller à l'éthique et à la conformité : appliquez l'équité, la transparence et les principes du RGPD dès le premier jour.
- Évoluer de manière responsable : élargir progressivement l'utilisation de l'IA, en maintenant la surveillance humaine et un impact durable.

Secteur des services commerciaux et professionnels

Introduction



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Le **secteur des services aux entreprises et professionnels** comprend un large éventail d'activités telles que le conseil, la comptabilité, le marketing, le soutien juridique et administratif. Ces services reposent fortement sur les données, l'expertise et les relations clients, ce qui les rend particulièrement adaptés à la **transformation pilotée par l'IA**.

L'intelligence artificielle (IA) aide les PME à automatiser les tâches répétitives, à améliorer la prise de décision et à proposer des services personnalisés. Cependant, pour bénéficier de l'IA, les PME doivent aborder l'adoption **étape par étape**, en commençant par la préparation et en terminant par une mise à l'échelle responsable.

Ce parcours de transition offre **une feuille de route pratique** pour les PME afin de suivre les cinq phases clés de la **Feuille de route de transition B4B pour l'IA**, adaptées aux réalités spécifiques du secteur des services professionnels et des entreprises.

Phase 1 : Évaluation et préparation

Comprendre votre état actuel et identifier où l'IA peut apporter de la valeur

Objectif :

Analyser la maturité numérique de votre organisation, la préparation des données et identifier où l'IA peut apporter le plus de valeur.

Activités clés :

- Cartographier vos principaux flux de travail (gestion client, facturation, marketing, RH).
- Identifier les processus répétitifs, chronophages ou sujets à des erreurs (par exemple, la revue de documents, la saisie de données, la planification).
- Évaluer quels outils numériques vous Utilisez déjà (CRM, facturation, gestion de projet).
- Examiner la qualité et la disponibilité des données : les dossiers clients et les analyses sont-ils bien organisés ?
- Évaluer la préparation des employés aux nouvelles technologies.

IA en pratique :

- Les outils d'analyse documentaire **alimentés par l'IA** peuvent automatiser les revues juridiques ou les résumés de contrats.
- **Les chatbots** peuvent gérer la communication initiale avec les clients ou la prise de Rendez-vous.





- **L'analyse de l'IA** peut fournir des informations sur les tendances ou les performances des clients.

Conseil :

Demander à votre équipe : « *Qu'est-ce qui prend le plus de temps chaque semaine, et l'IA pourrait-elle nous aider à le faire plus rapidement ?* »

Exemple tiré de Case Library :

En **Irlande**, Profix a utilisé l'IA pour optimiser les processus de devis, montrant comment une automatisation simple peut rapidement améliorer la vitesse et la précision du service.

KPI :

- % des processus numérisés
- Préparation des données et score qualité
- Ouverture des employés au changement numérique

Phase 2 : Sélection et planification technologique

Choisir les bons outils d'IA et créer une feuille de route claire

Objectif :

Identifier des solutions d'IA qui répondent à vos défis les plus importants et préparer un plan de mise en œuvre réaliste.

Activités clés :

- Définir des objectifs métier tels que : « réduire le temps d'administration de 25 % » ou « augmenter la fidélisation des clients de 15 % ».
- Organiser une courte *session de repérage technologique* pour explorer les outils d'IA pertinents pour votre secteur.
- Établir une **liste de contrôle** pour le choix des outils : coût, facilité d'utilisation, conformité au RGPD, intégration et formation.
- Comparer plusieurs outils d'IA à l'aide d'un simple tableau de notation.
- Définir les KPI pour mesurer le succès.
- Élaborer un calendrier pour une mise en œuvre pilote.





IA en pratique :

- Les cabinets comptables peuvent utiliser l' **IA pour la reconnaissance des factures** et la gestion automatisée des rapports.
- Les agences de marketing peuvent utiliser **des outils d'IA pour la création de contenu** ou le ciblage de campagnes.
- Les RH et les cabinets de conseil peuvent utiliser **l'IA pour le matching des talents** et l'analyse prédictive de la main-d'œuvre.

Outils à explorer :

- Microsoft Power Automate, Jasper, Xero Analytics, Notion AI, Zoho AI, Salesforce Einstein.

Exemple tiré de Case Library :

En **France**, Galadrim a conçu des solutions d'IA sur mesure pour les clients, un rappel que les PME peuvent adapter les outils existants à leurs besoins spécifiques de flux de travail.

KPI :

- ROI de certains outils d'IA sélectionnés
- Nombre de processus préparés pour l'automatisation
- Taux de réussite des formations parmi les employés

Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

Tester, entraîner et intégrer l'IA dans le travail quotidien

Objectif :

Mettre en œuvre certains outils d'IA par petites étapes, garantissant l'utilisabilité, l'efficacité et l'engagement du personnel.

Activités clés :

- Commencer par un **projet pilote** (par exemple, automatisation de l'intégration client ou création de rapports assistés par l'IA).
- Recueillir les retours des utilisateurs auprès du personnel et des clients.
- Intégrer la solution d'IA avec les systèmes existants (CRM, gestion de projet, comptabilité).





- Proposez de courtes sessions de formation pratiques pour le personnel.
- Ajuster les flux de travail pour inclure efficacement l'outil d'IA.

IA en pratique :

- **Les assistants IA** peuvent aider les consultants à préparer des propositions plus rapidement.
- **L'analytique prédictive** peut identifier les tendances dans l'engagement client.
- **Les chatbots basés sur l'IA** peuvent répondre aux demandes des clients, libérant ainsi les employés pour des tâches stratégiques.

Conseil :

Gardez les pilotes simples, réussir dans un petit domaine renforce la confiance pour une adoption massive de l'IA.

Outils à explorer :

ChatGPT Enterprise, Zapier AI, Canva Magic Write, Trello Automation, Power BI.

Exemple tiré de Case Library :

En **Autriche**, Craftworks a appliqué l'analyse prédictive dans la fabrication, prouvant que l'utilisation progressive de l'IA basée sur les tests peut fournir des résultats clairs même dans des secteurs complexes.

KPI :

- Taux de réussite des pilotes
- Réduction des heures de travail manuel
- Augmentation de la vitesse d'accomplissement des tâches
- Taux de satisfaction des utilisateurs

Phase 4 : Surveillance et optimisation

Suivi des performances et affinement des solutions d'IA

Objectif :

Évaluer les résultats de l'IA, identifier les domaines d'amélioration et garantir une optimisation continue des performances.

Activités clés :





- Configurer des tableaux de bord pour surveiller les performances (par exemple, Power BI, Tableau, Zoho Analytics).
- Examiner les résultats lors de réunions d'équipe régulières.
- Recueillir les retours des employés et des clients.
- Mettre à jour régulièrement les données saisies pour améliorer la précision.
- Documenter ce qui a bien fonctionné et ce qui devrait changer la prochaine fois.

IA en pratique :

- Les cabinets d'avocats ou de conseil peuvent utiliser **des tableaux de bord d'analyse IA** pour visualiser l'avancement des projets ou la satisfaction des clients.
- Les agences de marketing peuvent appliquer **l'analyse du sentiment** pour suivre les retours et la perception de la marque.

Exemple tiré de Case Library :

En **Espagne**, Clictic a continuellement amélioré ses tableaux de bord IA en se basant sur les retours des utilisateurs, un bon modèle d'amélioration itérative.

Conseil :

Réviser vos résultats trimestriellement, pas chaque année. De petits ajustements mènent à une amélioration régulière.

KPI :

- % d'augmentation de la productivité
- Diminution des erreurs administratives
- Amélioration de la satisfaction client
- Temps gagné par employé

Phase 5 : Conformité, éthique et mise à l'échelle

Assurer une utilisation responsable de l'IA et élargir l'adoption

Objectif :

Veiller à ce que vos solutions d'IA respectent les normes éthiques et légales et préparer leur expansion vers d'autres départements ou services.





Activités clés :

- Effectuer un **audit RGPD** pour la confidentialité des données et le consentement du client.
- Élaborer une courte **politique d'éthique de l'IA** promouvant la transparence, l'équité et la responsabilité.
- Définir les rôles de supervision humaine pour tous les résultats basés sur l'IA.
- Prévoir d'étendre les outils d'IA à travers les départements ou projets.
- Explorer des collaborations avec des fournisseurs d'IA, des universités ou d'autres PME.

IA en pratique :

- Les cabinets d'avocats peuvent utiliser **l'automatisation des documents par IA** tout en garantissant la confidentialité des données.
- Les cabinets comptables peuvent étendre la prévision pilotée par l'IA à de nouveaux clients ou domaines de service.
- Les agences de marketing peuvent étendre les outils d'analyse IA pour la gestion de portefeuille multi-clients.

Exemple tiré de Case Library :

En **Italie**, Exeo Lab a intégré l'IA pour rationaliser la gestion de projet européenne, garantissant à la fois transparence et contrôle éthique dans l'automatisation.

Conseil :

Créer un court « *Guide d'utilisation de l'IA* » pour votre équipe couvrant la confidentialité, l'équité et les principes d'automatisation responsable.

KPI :

- % des outils d'IA examinés pour la conformité
- Nombre de départements utilisant l'IA
- Réduction des risques liés aux données
- Nouveaux services basés sur l'IA développés

Conclusion





Pour les PME du secteur des services professionnels et des entreprises, l'adoption de l'IA consiste à **travailler plus intelligemment, pas plus dur**. La transition devrait se concentrer sur l'automatisation des tâches à faible valeur, l'amélioration des analyses et de l'expérience client.

Suivre cette voie permet aux entreprises de passer de l'exploration à une échelle éthique, en renforçant la confiance, l'efficacité et l'innovation à chaque étape.

L'IA ne remplace pas l'expertise ; elle **l'amplifie**. En commençant petit, en mesurant les progrès et en maintenant la transparence, les PME peuvent libérer le potentiel de l'IA de manière responsable et durable.

Recommandations pour l'amélioration

Pour renforcer l'impact à long terme et l'utilisabilité pratique de cette voie de transition, plusieurs améliorations peuvent être envisagées :

Introduire une boucle de rétroaction continue : Établir un mécanisme structuré qui recueille des informations issues des implémentations pilotes et les réinjecter dans la conception de la voie de transition. Cela garantit que la feuille de route reste adaptable, fondée sur des preuves et réactive aux défis concrets auxquels sont confrontées les PME.

- Renforcer les mécanismes de collaboration :
Renforcer la coopération entre les partenaires de projet, les PME et les professionnels de l'enseignement supérieur à toutes les phases. L'échange continu d'expériences et de ressources peut améliorer le transfert de connaissances, la résolution de problèmes et le soutien pratique à la mise en œuvre.
- Intégrer des plateformes numériques pour l'apprentissage et le suivi :
Intégrer des outils en ligne accessibles pour faciliter la formation continue, l'auto-évaluation et la communication autour de l'adoption de l'IA. Cela permettrait aux PME et aux formateurs de partager en temps réel les progrès, les meilleures pratiques et les leçons tirées de la situation.

Ces améliorations permettraient de garantir que la Transition Path reste dynamique, inclusive et hautement applicable aux besoins évolutifs des PME et de leurs formateurs, soutenant une transformation numérique durable à travers les secteurs.

Finance et Fintech

Introduction

Le secteur financier et fintech englobe des activités telles que la banque, le prêt, les paiements, l'assurance, les services d'investissement et les solutions technologiques





financières. Ces services reposent fortement sur des données précises, l'évaluation des risques, la conformité et la confiance des clients, ce qui les rend particulièrement adaptés à la transformation pilotée par l'IA.

L'intelligence artificielle (IA) peut aider les PME de la finance et de la fintech à automatiser les tâches répétitives, améliorer la prise de décision, détecter la fraude, optimiser la gestion des risques et fournir des services financiers personnalisés. Cependant, pour obtenir des bénéfices concrets, les PME doivent adopter l'IA étape par étape, en commençant par l'évaluation de leur préparation et en terminant par une mise à l'échelle responsable.

Ce parcours de transition offre une feuille de route pratique permettant aux PME de suivre les cinq phases clés de la feuille de route de transition B4B pour l'IA, adaptée aux réalités opérationnelles spécifiques et aux objectifs stratégiques des entreprises financières et fintech.

Phase 1 : Évaluation et préparation

Objectif : Évaluer la maturité numérique, les défis opérationnels et la préparation à l'adoption de l'IA dans les services financiers. Cette phase pose les bases stratégiques de l'intégration de l'IA, garantissant que l'organisation comprenne pleinement ses capacités actuelles, ses limites et ses domaines potentiels de création de valeur.

- **Cartographier vos processus :** Réaliser un diagramme de tous les flux de travail principaux, y compris les approbations de prêts, le traitement des paiements, la détection de fraude, l'intégration des clients, le conseil en investissement, la comptabilité et le rapport. Pour chaque flux de travail :
 - Identifier les sous-processus et les transferts entre équipes ou systèmes.
 - Notez les tâches répétitives, manuelles ou basées sur des règles adaptées à l'automatisation.
 - Mettre en évidence les points de décision où l'IA pourrait améliorer la vitesse, la précision ou la capacité prédictive.
 - Capturez les variantes de processus à travers différentes gammes de produits (par exemple, la banque de détail vs. la banque d'entreprise).
- **Identifier les points critiques :** Mettre en évidence les zones présentant des inefficacités, des erreurs, des délais de traitement prolongés, des coûts opérationnels élevés ou des goulets d'étranglement en conformité. Pour chaque point critique :



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Quantifiez l'impact en termes de coût, de temps ou d'exposition au risque.
 - Identifier les causes profondes (interventions manuelles, systèmes hérités, données cloisonnées, contraintes réglementaires).
 - Classez les problèmes comme des gains à court terme (solutions rapides via l'IA) versus des initiatives à long terme (nécessitant des infrastructures ou des changements culturels).
 - Considérez les interdépendances entre les processus, les délais d'une étape peuvent se propager en aval, affectant plusieurs opérations.
- **Examiner vos outils numériques** : Évaluer les capacités et les limites de votre pile technologique existante :
 - CRM et systèmes de gestion client : dans quelle mesure capturent-ils les interactions et préférences des clients ? Les informations recueillies sont-elles exploitables ?
 - Systèmes bancaires de base et plateformes de paiement : Évaluer les capacités d'intégration, le traitement des transactions en temps réel et la scalabilité.
 - Logiciels de comptabilité et de reporting financier : Évaluer le potentiel d'automatisation pour les rapprochements, les rapports et les vérifications de conformité.
 - Plateformes d'analytique et de gestion des risques : Vérifier la connectivité des données, la performance des modèles et l'utilisabilité pour la prise de décision.
 - Identifier les lacunes où l'IA pourrait améliorer les capacités, telles que le score prédictif de risque, la détection d'anomalies ou le conseil personnalisé.
 - **Examiner vos données** : Évaluer la disponibilité, la qualité et l'accessibilité des ensembles de données critiques :
 - Enregistrements de transactions : Complétude, rapidité et formats structurés.
 - Données clients : Précision, segmentation et gestion du consentement (conformité au RGPD).
 - Modèles de risque et ensembles de données financiers historiques : Évaluer la pertinence, la fréquence des mises à jour et la couverture des applications d'IA.
 - Vérifier l'interopérabilité des données entre départements et systèmes, des données fragmentées ou cloisonnées peuvent gravement limiter l'efficacité de l'IA.



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Identifier les zones nécessitant un nettoyage, un enrichissement ou une standardisation des données pour soutenir des résultats fiables en IA.
- Évaluer la préparation de la main-d'œuvre : Sondez le personnel sur l'IA et la littératie des données, Identifier les lacunes de connaissances et engagez les équipes dès le début pour réduire la résistance. Considérez :
 - Mener des entretiens structurés ou des enquêtes pour cartographier les compétences et les attitudes envers l'adoption de l'IA.
 - Identifier des « champions de l'IA » potentiels au sein des départements pour diriger des initiatives et fournir un soutien entre pairs.
 - Offrir des formations préliminaires ou des sessions de sensibilisation pour familiariser le personnel avec les concepts de l'IA et les bénéfices attendus.
 - S'attaquer aux obstacles culturels ou organisationnels susceptibles de freiner l'adoption, tels que la crainte du remplacement d'emplois ou le manque de confiance dans les recommandations automatisées.

Conseil :

Organiser un atelier d'une heure en demandant :

« Où perdons-nous du temps, de la précision ou des revenus, et quelles données avons-nous déjà pour améliorer cela ? » Documenter minutieusement les informations, cette session fournira une base de référence pour prioriser les interventions en IA et aligner votre équipe autour des objectifs clés.

Phase 2 : Sélection et planification technologique

Objectif : Sélectionner des technologies d'IA adaptées aux processus financiers et créer une feuille de route pour la mise en œuvre. Cette phase garantit que les capacités de l'IA sont alignées sur les objectifs organisationnels et les besoins pratiques, établissant un chemin clair entre la sélection et les tests pilotes.

- Choisir une zone prioritaire : Identifier un ou deux flux de travail critiques pour l'entreprise où l'IA peut avoir un impact immédiat et mesurable. Les points d'entrée courants en finance et fintech incluent :



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Détection de la fraude : surveillance en temps réel des transactions afin de détecter les anomalies et d'éviter les pertes.
 - Score de crédit et évaluation des risques : modèles d'IA pour évaluer le risque de l'emprunteur, automatiser l'approbation des prêts et améliorer la qualité du portefeuille.
 - Trading algorithmique et conseil en investissement : analytique prédictive pour optimiser les décisions de trading ou recommandations d'investissement personnalisées.
 - Chatbots de service client : support piloté par IA pour les demandes, la gestion de compte et l'intégration, réduisant la charge de travail manuelle.
 - Prévisions financières et analyses prédictives : prévisions de flux de trésorerie, de revenus et de performance du marché pour soutenir la prise de décision stratégique.
- Lors du choix d'une zone prioritaire :
 - Évaluer le retour sur investissement potentiel, l'impact sur l'efficacité opérationnelle et la réduction des risques.
 - Considérez la disponibilité et la qualité des données nécessaires pour supporter les modèles d'IA.
 - Prenez en compte les exigences réglementaires, les besoins d'intégration et la préparation de la main-d'œuvre.
 - Rechercher 2 à 3 outils par cas d'usage : Sélectionner des plateformes adaptées aux PME, évolutives et ayant un historique dans les services financiers. Évaluer chaque outil en fonction de :
 - Facilité de déploiement (options plug-and-play ou low-code)
 - Intégration avec les systèmes centraux (CRM, banque centrale, ERP)
 - Conformité et fonctionnalités de sécurité (RGPR, PCI DSS, AML/KYC)
 - Support des fournisseurs et évolutivité

Catégorie	Exemples d'outils	Bénéfice typique
Détection de fraude	Darktrace, Kount, Feedzai	Détecter les anomalies, réduire les pertes dues à la fraude



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



Score de crédit et risque	Zest AI, FICO, Upstart	Automatiser le scoring, améliorer les décisions de prêt
Chatbots de service client	Interphone, Drift, Finn AI	Automatiser les demandes, l'intégration, le support des comptes
Analyse prédictive / Préviation	DataRobot, H2O.ai, Alteryx	Prévisions des flux de trésorerie, des chiffres d'affaires, de la performance des investissements
Réglementation et conformité	Ayasdi, Iac Theta, ComplyAdvantage	Automatiser les contrôles de conformité, le KYC, la surveillance AML

- Établir une liste de contrôle des exigences : S'assurer que les technologies sélectionnées répondent à vos besoins opérationnels, techniques et réglementaires. Considérez :
 - o Intégration : connexion fluide avec les systèmes bancaires principaux, CRM, comptabilité et paiements.
 - o Réglementations : RGPD, réglementations financières (AML, KYC), normes de déclaration.
 - o Déploiement : basé sur le cloud vs. sur site, selon les exigences de sécurité et de résidence des données.
 - o Sécurité : chiffrement, contrôles d'accès, traces d'audit et conformité en cybersécurité.
 - o Structure des coûts : licences, installation, maintenance et coûts de scalabilité.
- Définir des indicateurs clés de performance correspondant aux objectifs de l'entreprise : établir des indicateurs mesurables pour suivre le succès et le retour sur investissement. Pour les PME de la finance et de la fintech, les KPI peuvent être regroupés comme suit :



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- o Efficacité opérationnelle :
 - Réduire les erreurs manuelles de transactions de X %
 - Réduire le temps de traitement par prêt, paiement ou demande de compte d'un %
 - Augmente le taux d'automatisation des flux de travail dans les processus ciblés
- o Chiffre d'affaires et croissance :
 - Augmenter la vente croisée ou la vente additionnelle de X %
 - Améliorer la fidélisation des clients ou l'utilisation répétée des comptes d'un % de Y %
 - Augmenter les revenus grâce aux recommandations de produits assistés par l'IA
- o Risques et conformité :
 - Réduire les incidents de fraude de X %
 - Améliorer la précision et la rapidité des rapports réglementaires à ≥ 99 %
 - S'assurer que les modèles d'IA respectent les normes internes de gestion des risques et d'audit
- o Main-d'œuvre et innovation :
 - Former 100 % du personnel concerné aux outils et flux de travail assistés par l'IA
 - Lancer au moins un projet pilote alimenté par l'IA dans les 12 mois
 - Favoriser une culture d'adoption et d'amélioration continue de l'IA
- Planifier votre projet pilote : Sélectionner un flux de travail contenu comme banc d'essai pour le déploiement de l'IA. Exemples :
 - o Détection de fraude pour les paiements en ligne ou les transactions par carte
 - o Score de crédit assisté par IA pour un segment spécifique des demandes de prêt
 - o Modélisation prédictive des flux de trésorerie pour un sous-ensemble de clients

Pour le pilote :



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- o Définir les étapes clés (déploiement des outils, intégration, tests, revue)
- o Attribuer des rôles et responsabilités aux opérations, à l'informatique, à la conformité et à la gestion
- o Établir des critères d'évaluation pour mesurer le succès, notamment l'efficacité des processus, la précision, les économies de coûts et l'impact client

Exemple :

Une petite fintech se concentre d'abord sur l'automatisation du score de crédit pour les prêts PME afin de réduire les temps de traitement, d'améliorer la précision des approbations et de minimiser le risque de défaut. Les retours du projet pilote informent la mise en œuvre à grande échelle et l'ajustement fin des modèles d'IA.

Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

Objectif : déployer certains outils d'IA sélectionnés et les intégrer dans les flux de travail financiers existants afin d'assurer une utilisation efficace, un fonctionnement fluide et un impact métier mesurable. Cette phase transforme la planification en pratique, mettant l'accent sur les tests réels et l'adoption du personnel.

- **Exécuter votre projet pilote** : Commencer par le flux de travail ou la zone prioritaire sélectionnée identifiée dans la Phase 2. Exemples :
 - Détection de la fraude : déployez l'IA pour surveiller les transactions en ligne en temps réel, générer des alertes en cas d'activité suspecte et signaler les comptes à haut risque pour examen.
 - Score de crédit : mettre en place l'IA pour évaluer automatiquement les demandes de prêt pour un segment spécifique de clients, en fournissant des scores de risque et des recommandations aux souscripteurs.
 - Chatbots de service client : Intégrer des chatbots pilotés par IA pour gérer les demandes de renseignements courants, les demandes d'intégration et le support des comptes pour un sous-ensemble de clients.
 - Analytique/prévision prédictive : appliquer des modèles d'IA pour générer des prévisions de flux de trésorerie ou de revenus pour un portefeuille client ou une gamme de produits spécifique.



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- **Former efficacement le personnel** : courtes sessions pratiques pour les responsables financiers, le service client et les analystes des risques afin d'interpréter les tableaux de bord et d'agir sur les résultats de l'IA.
 - Organiser des sessions pratiques pour les employés sur l'interaction avec les tableaux de bord d'IA, l'interprétation des alertes et la réponse aux recommandations de l'IA.
 - Fournir des conseils spécifiques au poste :
 - o Équipes de gestion des risques et de conformité : comprendre les scores de risque générés par l'IA et les traces d'audit.
 - o Équipes opérationnelles et de traitement : agir sur les alertes IA ou les recommandations de flux de travail.
 - o Support client : gestion des transferts de chatbots et des procédures d'escalade.
 - Nommer des champions de l'IA au sein des départements pour recueillir des retours, soutenir les collègues et aider à résoudre les problèmes.
- **Assurer la compatibilité et l'intégration** :
 - Connecter les outils d'IA aux systèmes bancaires principaux, au CRM, aux plateformes comptables et aux passerelles de paiement pour permettre un flux de données fluide.
 - Vérifier les points d'intégration pour éviter les doublés de travail ou les lacunes dans les rapports.
 - Envisager d'utiliser des middlewares ou des API pour connecter des outils d'IA cloud à des systèmes sur site.
 - Effectuer des tests approfondis des flux de travail pour confirmer que le système d'IA déclenche correctement des alertes, des recommandations ou des actions automatisées sans interrompre les opérations financières critiques.
- **Outils et plateformes recommandés** :
 - Détection de fraude : Darktrace, Feedzai, Kount
 - Évaluation du score de crédit et des risques : Zest AI, FICO, Upstart
 - Chatbots de service client : Intercom, Drift, Finn AI
 - Analyse prédictive / prévisions : DataRobot, H2O.ai, Alteryx
 - Intégration et gestion de tableaux de bord : Power BI, Tableau, Google Data Studio



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Conseil :

Considérez le pilote comme un laboratoire d'apprentissage : notez les réussites, erreurs et solutions de contournement. Cette documentation deviendra votre modèle pour faire évoluer et affiner les processus d'IA à travers l'organisation.

Exemple :

Une fintech lance un projet pilote de scoring de crédit assisté par IA pour les prêts aux PME :

- o Déploiement : les modèles d'IA analysent les demandes de prêt historiques et prédisent le risque de défaut.
- o Intégration : Les résultats alimentent les flux de travail de souscription dans le système bancaire central.
- o Formation : Les souscripteurs apprennent à interpréter les scores de risque générés par l'IA et à passer outre les recommandations lorsque cela est nécessaire.
- o Boucle de rétroaction : Le personnel apporte des informations sur les sorties du modèle et propose des ajustements.
- o Résultat : Les temps d'approbation diminuent, le prêt ajusté au risque s'améliore, et le pilote permet un déploiement à grande échelle sur plusieurs produits de prêt.

Phase 4 : Surveillance et optimisation

Objectif : Suivre en permanence la performance des outils d'IA, affiner les modèles et veiller à ce que les solutions d'IA restent efficaces, pertinentes et alignées sur les objectifs financiers de l'entreprise. Cette phase garantit un impact mesurable et une adoption durable.

- **Configurer des tableaux de bord pour surveiller les KPI :**

- Utiliser des outils de visualisation (Power BI, Tableau, Google Data Studio) pour suivre les métriques en temps réel.
- Les indicateurs opérationnels clés incluent :
 - o Transactions traitées par heure/jour avec l'aide de l'IA
 - o Temps du cycle d'approbation des prêts avant et après la mise en œuvre de l'IA
 - o Taux de détection de fraude et nombre de faux positifs





Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- o KPI du service client : temps de réponse, résolution au premier contact, scores de satisfaction client
 - Veiller à ce que les tableaux de bord soient accessibles aux équipes concernées (opérations, conformité, risques, service client) pour une compréhension et une action immédiates.
- **Programmer des réunions d'examen périodique :**
 - Organiser des réunions hebdomadaires ou bihebdomadaires avec des équipes interfonctionnelles (opérations, risques, informatique, conformité).
 - Examiner les alertes système, les goulots d'étranglement du flux de travail et la précision des prédictions de l'IA.
 - Discuter des résultats inattendus et décidez des ajustements des processus ou des modèles.
 - Aligner les observations avec les objectifs métier pour prioriser les affinements.
- **Recueillir les retours des utilisateurs :**
 - Recueillir les avis des employés interagissant avec des outils d'IA : les prédictions sont-elles précises, les tableaux de bord intuitifs et les recommandations applicables ?
 - Demander les retours clients pour les services affectés par l'IA, tels que les interactions avec chatbots ou les approbations automatiques de crédit.
 - Utiliser des enquêtes, des entretiens ou des formulaires courts pour des boucles de rétroaction continues.
- **Mettre à jour les modèles d'IA avec de nouvelles données :**
 - ReFormer régulièrement les modèles d'apprentissage automatique (par exemple, trimestriels) avec des ensembles de données transactionnels, risqués ou clients mis à jour.
 - Intégrer la saisonnalité, les tendances du marché ou de nouvelles règles réglementaires dans les modèles prédictifs.
 - Évaluer les améliorations des indicateurs de performance après chaque cycle de réentraînement.
- **Documenter les leçons apprises et Mettre à jour les procédures internes :**



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Tenir un journal des réussites, des erreurs et des ajustements de processus.
 - Mettre à jour les supports de formation et les procédures opérationnelles standard (SOP) pour refléter les changements pilotés par l'IA.
 - Créer un dépôt de connaissances pour les futurs efforts de mise à l'échelle.
- **KPI élargis pour l'évaluation :**
 - Efficacité opérationnelle :
 - o Réduction des erreurs manuelles de transaction (%)
 - o Diminution du temps de traitement par prêt, paiement ou demande de compte (%)
 - o Couverture automatisée pour les flux de travail clés (%)
 - Revenus et croissance :
 - o Amélioration de la performance en vente croisée / upselling (%)
 - o Fidélité des clients ou réutilisation (%)
 - Risque et conformité :
 - o Précision de la détection de la fraude (%)
 - o Conformité aux rapports réglementaires (%)
 - Main-d'œuvre et innovation :
 - o Taux d'adoption du personnel pour les outils d'IA (%)
 - o Nombre d'améliorations de processus pilotées par l'IA mises en œuvre

Conseil :

Rendre les résultats visibles et exploitables. Afficher des tableaux de bord en temps réel dans les zones d'équipe concernées et partager périodiquement des résumés avec la direction pour instaurer la confiance et l'appropriation. Utiliser les informations issues de la surveillance pour affiner de manière itérative les processus d'IA.

Exemple :

Une fintech surveille son système de détection de fraude assistée par IA :

- Les réunions hebdomadaires examinent les alertes système et ajustent les seuils pour minimiser les faux positifs sans passer à côté de véritables fraudes.
- La rééducation trimestrielle améliore la précision du modèle d'IA grâce aux dernières données transactionnelles.
- Résultat : les pertes dues à la fraude diminuent, l'efficacité du traitement s'améliore, et la confiance du personnel dans les décisions soutenues par l'IA augmente.



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Phase 5 : Conformité, éthique et mise à l'échelle

Objectif : Veiller à ce que les outils d'IA soient utilisés de manière responsable, éthique et conforme aux réglementations financières, tout en préparant une adoption évolutive à l'échelle de l'organisation. Cette phase instaure la confiance, atténue les risques et crée une base pour une intégration durable de l'IA.

- **Effectuer des contrôles réglementaires et de conformité des données :**
 - Vérifier que tous les systèmes d'IA respectent le RGPD, les réglementations financières (AML, KYC) et les lois locales concernant la confidentialité des données et la déclaration financière.
 - Assurer un stockage sécurisé des données sensibles clients et transactionnelles, avec chiffrement, contrôles d'accès et traces d'audit.
 - Réaliser des audits internes pour les flux de travail assistés par l'IA, en particulier pour le score de crédit, la détection de fraude et le reporting automatisé.
- **Élaborer une politique interne d'éthique en matière d'IA :**
 - Collaborer avec les managers, les responsables conformité et le personnel pour définir les principes d'une utilisation responsable de l'IA. Incluent :
 - o **Transparence :** Expliquer les décisions pilotées par l'IA aux équipes internes et aux clients.
 - o **Supervision humaine :** Veiller à ce que l'IA soutienne les décisions plutôt que de remplacer le jugement, notamment en matière de prêts ou de conformité.
 - o **Responsabilité :** la direction conserve la responsabilité des résultats ; définit les procédures d'escalade pour les recommandations d'IA.
 - o **Équité :** prévenir les biais dans le score de crédit, les alertes de fraude ou les réponses au service client.
 - o **Sécurité :** appliquer des mesures strictes pour protéger les données financières sensibles.
- **Créer une matrice de risques pour les cas d'utilisation de l'IA :**
 - Identifier les risques potentiels et les stratégies d'atténuation pour chaque application d'IA :



Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- o Score de crédit : biais du modèle ou prédictions inexactes ; Mettre en place des audits périodiques d'équité.
 - o Détection de fraude : faux positifs ou fraude manquée ; affiner les seuils et réentraîner régulièrement les modèles.
 - o Chatbots de service client : malentendus ou violations de la vie privée ; Surveiller les interactions et activez le transfert humain.
 - o Prévisions financières : prévisions inexactes affectant les décisions stratégiques ; maintenir l'analyse des scénarios et la revue humaine.
- **Prévoir la mise à l'échelle de l'IA entre les départements :**
 - Évaluer quels workflows ou produits supplémentaires pourraient bénéficier prochainement de l'IA :
 - o Prêt : élargir le score de crédit IA à de nouveaux segments ou produits.
 - o Paiements : Adapter la détection de fraude aux paiements par carte, ACH ou transfrontaliers.
 - o Conseil en investissement : élargir l'analyse prédictive aux portefeuilles ou aux nouvelles classes d'actifs.
 - Intégrer les données de l'IA avec des outils d'intelligence métier, des tableaux de bord et des systèmes de gestion des risques pour soutenir la prise de décision stratégique.
 - Standardiser les meilleures pratiques, les méthodes d'apprentissage pilote et les procédures de reconversion pour une adoption à l'échelle de l'organisation.
 - **Faire appel à des experts externes pour la validation et la certification :**
 - Consulter des conseillers réglementaires, des auditeurs ou des spécialistes de l'éthique de l'IA pour valider l'approche et garantir la conformité.
 - Considérez des certifications telles que ISO/IEC 42001 (systèmes de gestion IA) ou des cadres de conformité IA spécifiques à l'industrie.
 - Faire appel à des tests tiers pour la détection de fraude, la précision du score de crédit et la résilience en cybersécurité.

Exemple : Scaler l'IA dans une petite fintech

- **Projet pilote :** Le score de crédit assisté par l'IA réduit le temps de traitement des prêts de 30 % et le risque de défaut de 15 %.



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



- **Expansion** : la détection prédictive de la fraude est appliquée à tous les canaux de paiement, réduisant ainsi les pertes et les faux positifs.
- **Intégration** : Les données issues de l'IA sont intégrées dans les tableaux de bord utilisés par les équipes chargées des risques, de la conformité et des opérations pour la prise de décisions stratégiques.
- **Prédiction et suivi** : Les outils de conseil en investissement assistés par l'IA fournissent des recommandations de portefeuille avec une validation humaine continue.
- **Résultat** : L'adoption évolutive de l'IA améliore l'efficacité opérationnelle, réduit les risques, améliore l'expérience client et soutient la prise de décision basée sur les données à travers l'organisation.

Conseil :

Rédigez une politique d'une page « IA responsable en finance » pour le personnel, détaillant la protection des données, la transparence du modèle, la supervision humaine et la prise de décision éthique. Utiliser ceci comme référence pour l'intégration, les audits et la gestion continue de l'IA.

Boîte à outils IA : Finance et PME Fintech

Catégorie	Exemples d'outils	Cas d'utilisation
Détection de fraude	Darktrace, Kount, Feedzai	Détecter les anomalies, prévenir la fraude
Score de crédit et risque	Zest AI, FICO, Upstart	Automatiser le score, Réduire les valeurs par défaut
Chatbots de service client	Interphone, Drift, Finn AI	Intégration, FAQ, support
Analyse prédictive / Prévion	DataRobot, H2O.ai, Alteryx	Flux de trésorerie, chiffre d'affaires, prévisions d'investissement
Réglementation et conformité	Ayasdi, lac Theta, ComplyAdvantage	Automatiser le KYC/AML, le reporting réglementaire

Points clés



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



- ❖ Commencer par un problème clair et mesurable (par exemple, retards de traitement des prêts, risque de fraude).
- ❖ Utiliser des outils d'IA modulaires adaptés aux PME avant d'investir dans des systèmes complexes.
- ❖ Impliquer le personnel dès le début, leur expertise garantit que l'IA apporte de la valeur.
- ❖ Surveiller les KPI et Développer progressivement.
- ❖ Maintenir la transparence et la conformité réglementaire pour renforcer la confiance des clients.

Secteurs de la logistique et de l'hôtellerie

Introduction

Les **secteurs de la logistique et de l'hôtellerie** sont deux des secteurs les plus dynamiques et orientés vers les services de l'économie. Pour les petites et moyennes entreprises (PME), l'adoption **de l'intelligence artificielle (IA)** représente une opportunité unique de rationaliser les opérations, d'améliorer l'efficacité et d'offrir une meilleure expérience client.

Ce **parcours de transition** offre un **guide pratique et étape** par étape pour les PME dans la logistique et l'hôtellerie afin de comprendre comment intégrer l'IA dans leurs opérations. Elle suit les cinq phases de la **feuille de route de transition B4B pour l'IA**, combinant des activités structurées avec des exemples et outils spécifiques à chaque secteur.

Phase 1 : Évaluation et préparation

Comprendre votre état actuel et identifier où l'IA peut aider

Objectif :

Évaluer la maturité numérique de votre entreprise, la préparation des données et la capacité à adopter l'IA.

Activités clés :





Bots4Business

Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Cartographier vos principaux processus métier tels que la gestion des stocks, les réservations, les livraisons ou le service client.
- Identifier les points de douleur : où surviennent les retards, les erreurs ou les coûts élevés ?
- Examiner les outils numériques que vous Utilisez déjà (par exemple, systèmes de points de vente, applications de livraison, plateformes de réservation).
- Évaluer vos données : quel type d'informations collectez-vous (commandes, retours, suivi GPS, préférences des clients) ?
- Évaluer la préparation et les compétences des employés au changement numérique.

IA en pratique :

- *En logistique* : les outils d'optimisation des itinéraires **alimentés par l'IA** peuvent réduire les délais de livraison et les coûts de carburant.
- *Dans l'hôtellerie* : les chatbots IA peuvent gérer les réservations et les questions clients 24h/24, libérant ainsi le personnel pour des tâches de plus grande valeur.
- La prévision de la demande **par IA** aide les hôtels et restaurants à planifier plus efficacement l'inventaire et le personnel.

Conseil :

Organiser une courte réunion d'équipe et Demander : « *Quelles parties de notre travail quotidien sont répétitives ou chronophages ?* » Ces domaines offrent souvent les meilleures opportunités d'IA.

Exemple tiré de Case Library :

En **Norvège**, Savvie a utilisé l'IA pour aider les petites entreprises alimentaires à réduire les déchets en analysant les données de ventes. Cette même approche peut aider les PME de l'hôtellerie à optimiser les stocks et à réduire le gaspillage alimentaire.

KPI :

- % des processus déjà numérisés
- Qualité des données et score d'accessibilité
- Préparation numérique des employés



Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Phase 2 : Sélection et planification technologique

Choisir les bons outils d'IA et préparer votre feuille de route

Objectif :

Sélectionner des outils d'IA appropriés et élaborer un plan clair pour la mise en œuvre.

Activités clés :

- Définir des objectifs spécifiques, par exemple « réduire les coûts de livraison de 15 % » ou « augmenter l'occupation de 10 % ».
- Organiser un court *atelier de repérage technologique* pour examiner les outils d'IA disponibles.
- Créer une liste de contrôle des exigences (intégration, coût, conformité au RGPD, facilité d'utilisation).
- Comparer 2 à 3 fournisseurs ou plateformes à l'aide d'une matrice de notation simple (prix, support, évolutivité).
- Fixer des KPI clairs et préparez un calendrier pilote.

IA en pratique :

- Les PME logistiques peuvent utiliser **l'analytique prédictive** pour la prévision de la demande et l'entretien des véhicules.
- Les hôtels peuvent appliquer **des moteurs de tarification par IA** pour ajuster automatiquement les tarifs des chambres en fonction de la saisonnalité et de la demande.
- Les restaurants peuvent utiliser **des systèmes de commande alimentés par l'IA** pour optimiser la planification du menu.

Outils à explorer :

- Route4Me, API ChatGPT, HotellIQ, Peltarion, DataRobot, Zoho Analytics.

Exemple tiré de Case Library :

En **Croatie**, Hypefy a automatisé le marketing d'influence grâce à l'IA, un exemple de la façon dont les PME peuvent bénéficier de projets pilotes d'IA ciblés avec des résultats mesurables.





KPI :

- ROI des projets pilotes
- Nombre de membres du personnel formés aux outils d'IA
- % des tâches sélectionnées pour l'automatisation

Phase 3 : Mise en œuvre et intégration

Tester et intégrer l'IA dans les opérations quotidiennes

Objectif :

Tester des outils d'IA dans de vrais flux de travail, recueillir des retours et garantir une intégration réussie.

Activités clés :

- Commencer par un **petit projet pilote** (par exemple, un itinéraire de livraison, un processus de restaurant).
- Tester le système d'IA et Recueillir les retours des employés et des clients.
- Ajuster les paramètres, tableaux de bord ou interfaces en fonction de leur utilisation réelle.
- Intégrer l'IA avec les outils existants (POS, système de réservation, CRM, suivi des livraisons).
- Former le personnel par de courtes sessions ou des tutoriels en ligne.

IA en pratique :

- *Logistique* : Les systèmes de gestion de flotte **en temps réel** utilisent l'IA pour suivre les livraisons et prédire les besoins de maintenance.
- *Hospitalité* : Les assistants virtuels **IA** automatisent les enregistrements ou gèrent la communication avec les clients.
- *Tourisme* : L'analyse du sentiment des avis **par IA** aide à identifier les failles de service issues des avis en ligne.

Outils à explorer :

- Salesforce Einstein, TensorFlow, Amazon AI, ChatGPT Enterprise, Hotelogix, AI Fleet Manager.

Conseil :

Demander à votre équipe : « *Qu'est-ce qui fonctionne bien avec ce nouveau système, et*





« qu'est-ce qui ne fonctionne pas ? » Un retour précoce aide à assurer le succès avant de monter en valeur.

KPI :

- Taux de réussite du projet pilote
- Réduction des coûts ou retards d'exploitation
- Satisfaction client et scores de retours

Phase 4 : Surveillance et optimisation

Suivi des performances et améliorations

Objectif :

Surveiller la performance des solutions d'IA et en améliorer l'efficacité au fil du temps.

Activités clés :

- Configurer un tableau de bord simple (par exemple, Power BI, Google Looker Studio) pour suivre les KPI.
- Planifier des réunions de révision mensuelles pour évaluer les résultats de l'IA.
- Recueillir les retours des employés et des clients.
- Mettre régulièrement à jour les modèles et les entrées pour améliorer la précision.
- Documenter les leçons apprises pour guider les futurs projets d'IA.

IA en pratique :

- *Logistique* : L'IA peut prévoir les pics de demande, aidant les PME à planifier efficacement les itinéraires et le personnel.
- *Hôtellerie* : L'IA peut suivre les tendances des critiques et ajuster les services ou promotions en conséquence.

Exemple tiré de Case Library :

En **Espagne**, Clictic a développé des tableaux de bord internes d'IA et les a continuellement affinés en fonction des retours des utilisateurs, un excellent modèle pour les PME qui améliorent leurs performances en IA.

KPI :

- Réduction des tâches manuelles





- Gains d'efficacité mensuels
- Augmentation des réservations répétées ou des livraisons réussies
- Engagement du personnel avec les outils d'IA

Phase 5 : Conformité, éthique et mise à l'échelle

Assurer une utilisation responsable de l'IA et accroître le succès

Objectif :

Garantir que les outils d'IA respectent les normes éthiques et légales et soient prêts pour une utilisation plus large dans toute l'entreprise.

Activités clés :

- Réaliser un audit RGPD à l'aide d'une liste de contrôle (consentement aux données, conservation, droits de suppression).
- Élaborer une politique éthique simple de l'IA définissant la transparence et l'équité.
- Maintenir une surveillance humaine sur les décisions automatisées (par exemple, tarification, planning).
- Prévoir la mise à l'échelle des outils d'IA dans de nouveaux départements ou sites.
- Rechercher des partenariats avec des fournisseurs d'IA ou des établissements éducatifs pour une amélioration continue.

IA en pratique :

- *Logistique* : Les PME peuvent passer de l'optimisation à itinéraire unique à la planification logistique IA à l'échelle de l'entreprise.
- *Hôtellerie* : Les hôtels peuvent connecter des outils de tarification IA à des plateformes marketing pour une gestion intégrée des rendements.

Exemple tiré de Case Library :

En **Italie**, Exeo Lab a utilisé l'IA pour gérer les projets européens de manière transparente, montrant comment une IA responsable peut améliorer à la fois l'efficacité et la confiance.





Conseil :

Créer une « Politique d'utilisation de l'IA » d'une page pour votre équipe couvrant la protection des données, l'éthique et la transparence client.

KPI :

- % des outils d'IA examinés pour la conformité
- Nombre de départements utilisant l'IA
- Résultats de l'audit de protection des données
- Nouvelles collaborations ou certifications en IA

Conclusion

L'adoption de l'IA dans la logistique et l'hôtellerie n'est pas une action ponctuelle, mais une **transformation progressive par étape**. En suivant cette voie, les PME peuvent progressivement passer de l'évaluation de leur préparation à la mise à l'échelle responsable des solutions d'IA.

Commencer petit, concentrez-vous sur des améliorations mesurables et renforcez la confiance de votre équipe. Avec la bonne approche, l'IA peut aider votre entreprise à **gagner du temps, réduire les coûts et offrir une expérience client exceptionnelle**, tout en restant conforme et prête pour l'avenir.

Recommandations pour l'amélioration

Pour renforcer l'impact à long terme et l'utilisabilité pratique de cette voie de transition, plusieurs améliorations peuvent être envisagées :

- **Introduire une boucle de rétroaction continue :**
Établir un mécanisme structuré qui recueille des informations issues des implémentations pilotes et les réinjecte dans la conception de la voie de transition. Cela garantit que la feuille de route reste adaptable, fondée sur des preuves et réactive aux défis concrets auxquels sont confrontées les PME.
- **Renforcer les mécanismes de collaboration :**
Renforcer la coopération entre les partenaires de projet, les PME et les professionnels de l'enseignement supérieur à toutes les phases. L'échange continu d'expériences et de ressources peut améliorer le transfert de connaissances, la résolution de problèmes et le soutien pratique à la mise en œuvre.
- **Intégrer des plateformes numériques pour l'apprentissage et le suivi :**
Intégrer des outils en ligne accessibles pour faciliter la formation continue, l'auto-évaluation et la communication autour de l'adoption de l'IA. Cela permettrait





Bots4Business



Numéro de projet : 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

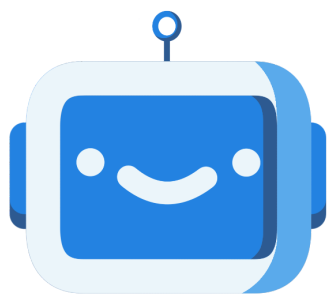
aux PME et aux formateurs de partager en temps réel les progrès, les meilleures pratiques et les leçons tirées de la situation.

Ces améliorations permettraient de garantir que la Transition Path reste dynamique, inclusive et hautement applicable aux besoins évolutifs des PME et de leurs formateurs, soutenant une transformation numérique durable à travers les secteurs.



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.



Bots4Business



Co-funded by
the European Union

Cofinancé par l'Union européenne. Cependant, les opinions exprimées sont celles de l'auteur(s) uniquement(s) et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Union européenne ou de la Commission européenne. Ni l'Union européenne ni la Commission européenne ne peuvent en être tenues responsables.