

FÉVRIER 2024

RÉGIONS CIBLES : EUROPE, MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE

Manuel des DSI 2024

Vers une IA plus intelligente



Neil Ward-Dutton

Vice-président
Automatisation, IA et analyse,
IDC Europe

eBook parrainé par

Lenovo



Résumé

À l'horizon 2024, un regain d'intérêt, de planification et d'investissement se manifeste dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA) au sein des entreprises en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA). Cette tendance reflète la prise de conscience par les entreprises du potentiel de l'IA pour améliorer l'efficacité et la compétitivité.

Cet eBook s'appuie sur les résultats d'une étude commanditée par Lenovo, qui a interrogé 600 décideurs informatiques et dirigeants d'entreprise dans la région EMEA. L'étude offre un aperçu des comportements et approches dominantes en matière d'adoption de l'IA dans la région EMEA, ainsi que des priorités d'investissement des départements informatiques et des métiers, des défis clés et des impératifs de financement pour accélérer leur stratégie numérique en 2024.

Les pages qui suivent résument les principales informations et conclusions à prendre en compte par les DSI en 2024.

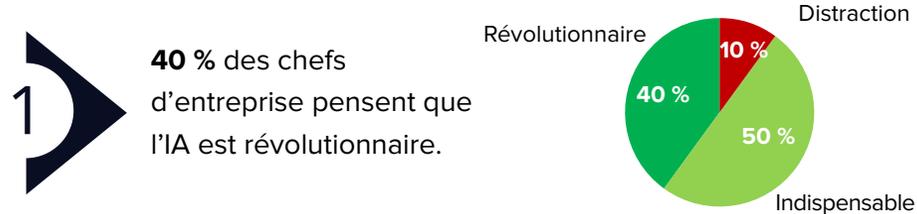
Résumé

Impératifs stratégiques des DSI (1/2)

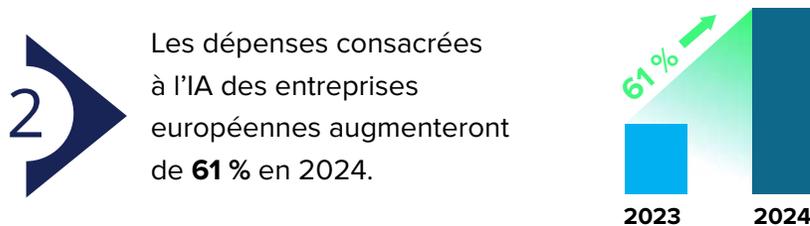
Voici les quatre principales observations tirées de l'étude menée par IDC auprès de 600 décideurs informatiques et dirigeants d'entreprise :

Résultats de la recherche

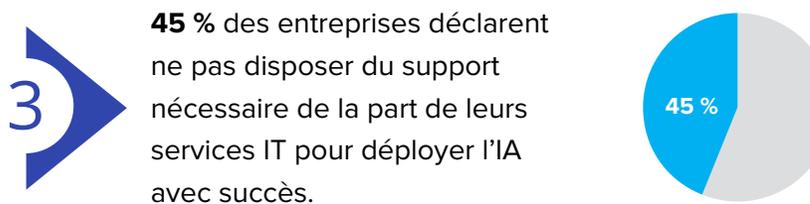
Informations clés

**Tenir les promesses de l'IA**

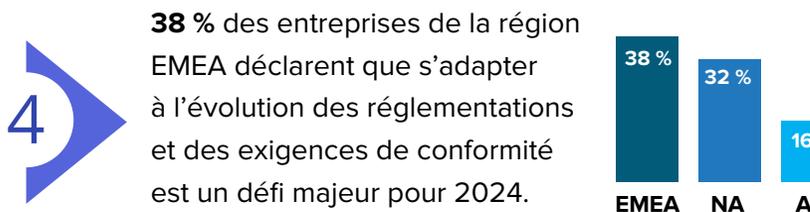
Les DSI et décideurs informatiques accueillent avec enthousiasme les technologies d'IA émergentes telles que l'IA générative (GenAI). Toutefois, ils sont confrontés à un défi de taille : tenir les promesses de la technologie tout en veillant à ce qu'elle apporte une valeur ajoutée à l'entreprise dans le cadre d'une stratégie et d'une politique plus larges.

**Multiple domaines d'impact de l'IA**

L'IA promet d'apporter des améliorations significatives aux processus complexes, spécifiques, nouveaux et génériques. Pour les entreprises de certains territoires et verticaux, l'innovation basée sur l'IA changera fondamentalement la donne sur leur marché. En revanche, dans d'autres cas, l'IA est une technologie que les entreprises se verront obligées d'adopter pour rester compétitives, qu'elles le veuillent ou non.

**Les multiples facettes de l'IA**

L'implémentation de l'IA est loin d'être un processus universel. De nombreux cas d'utilisation de l'IA peuvent être implémentés via les modèles traditionnels de consommation de logiciels, mais d'autres nécessitent une personnalisation importante ou un apprentissage profond, ce qui est nettement plus difficile. Les entreprises qui cherchent à maximiser la valeur de l'IA doivent adopter de multiples approches, chacune d'entre elles nécessitant des compétences, des stratégies, des infrastructures, des données et des outils logiciels uniques.

**Conformité réglementaire de l'IA**

L'EMEA diffère des autres régions parce que les législations nationales et les réglementations sectorielles y sont plus nombreuses. Des efforts considérables y sont déployés pour rendre les secteurs et technologies plus durables grâce à la réglementation, et l'IA n'échappe pas à la règle.

Résumé

Impératifs stratégiques des DSI (2/2)

Les quatre observations clés d'IDC s'alignent sur quatre impératifs stratégiques pour les DSI, qui aideront les entreprises de la région EMEA à gagner en compétitivité grâce à l'IA en 2024.

Impératifs pour les DSI en 2024

1



Tenir les promesses de l'IA

Développez une **stratégie d'IA top-down**, qui inclut la manière dont l'entreprise abordera et déploiera **l'IA générative**, parallèlement à d'autres investissements dans l'IA. Préparez-vous à **reconceptualiser des domaines ou des processus entiers** au lieu de concentrer vos efforts sur des cas d'utilisation individuels.

2



Multiples domaines d'impact de l'IA

N'hésitez pas à **encourager les équipes de l'entreprise** à endosser la responsabilité des activités liées à l'IA et à la science des données. Au lieu de centraliser les projets d'IA au sein d'une seule équipe, détachée des problèmes et des processus de l'entreprise et uniquement capable de produire des PoC, essayez de répartir et de développer les capacités d'IA dans l'ensemble de l'organisation.

3



Les multiples facettes de l'IA

Investissez de manière sélective et stratégique dans les technologies essentielles, telles que l'infrastructure informatique ciblée et les plateformes logicielles d'IA, qui peuvent être utilisées dans l'ensemble de l'entreprise de manière évolutive et efficace. Adoptez différentes approches de déploiement, en fonction du cas d'utilisation de l'IA.

4



Conformité réglementaire de l'IA

Élaborez un **cadre général de gouvernance de l'IA**, assorti de politiques et de principes, afin de garantir que toute IA introduite ou utilisée par votre entreprise est conforme, fiable et sûre.

Général

Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

Aperçus par Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024
Méthodologie de recherche

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Principales PRIORITÉS des DSI en 2024

Principaux DÉFIS anticipés par les DSI pour 2024



- #1** Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- #2** Adoption de technologies émergentes (par exemple, l'IA générative)
- #3** Amélioration des équipements de la durabilité
- #4** Innovation numérique dans l'entreprise
- #5** Amélioration de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise

- #1** Cybersécurité et confidentialité des données
- #2** Acquisition et rétention des talents
- #3** Mise en œuvre de la transformation numérique
- #4** Évolution du paysage réglementaire
- #5** Amélioration de l'expérience client

L'IA est au premier plan des préoccupations des entreprises dans toute la région EMEA en 2024, mais l'intérêt pour l'IA n'existe pas en vase clos. Les entreprises doivent explorer et mettre en œuvre des technologies et des solutions d'IA, parce qu'elles soutiennent leur stratégie globale et les aident à faire face à leurs défis majeurs.



Général

Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

Aperçus par

Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

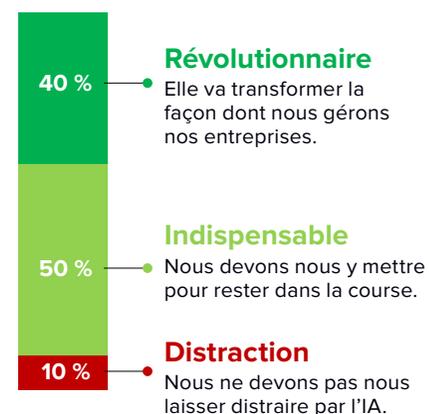
Principales priorités en matière d'investissements technologiques en 2024



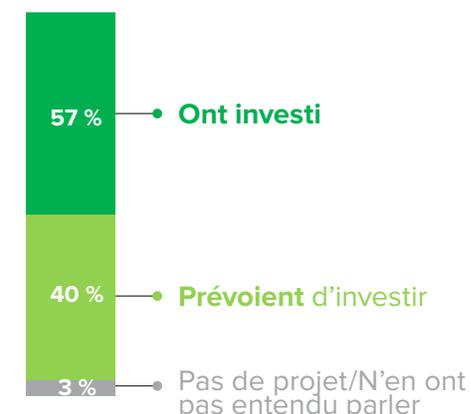
Les principales priorités en matière d'investissement technologique sont rendues possibles par l'IA ou y sont directement liées

- #1 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants
- #2 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- #3 Automatisation de la gestion et de la sécurité de l'infrastructure numérique
- #4 Plan de contrôle de gestion unifié pour toutes les ressources de l'infrastructure numérique
- #5 Plateformes de calcul haute performance pour les workloads AI/ML

Importance de l'IA pour les entreprises



Investissement dans l'IA générative



Les principaux cas d'utilisation de l'IA incitent les entreprises à donner la priorité à l'adoption de cette technologie et, parallèlement, à la modernisation de leur stack informatique.

Les cas d'usages d'IA nécessitant un certain degré de personnalisation sont généralement ceux dont l'implémentation est la plus transformatrice. Des cas d'utilisation plus génériques peuvent entraîner d'importantes améliorations opérationnelles, mais offrent généralement aux concurrents des bénéfices comparables. Par conséquent, le degré d'enthousiasme pour les investissements dans l'IA varie selon les secteurs. Pour 40 % des entreprises interrogées dans le cadre de l'étude EMEA d'IDC, les capacités de l'IA façonnent déjà le paysage concurrentiel (l'IA est considérée comme étant révolutionnaire). En comparaison, 50 % des entreprises de la région EMEA considèrent qu'investir dans l'IA est essentiel pour maintenir leur position sur le marché (l'IA est considérée comme un « indispensable »).

L'IA générative a été largement adoptée par les entreprises européennes, avec près de 60 % des participants à l'enquête de la région EMEA ayant déjà investi dans cette technologie. Une grande partie des dépenses technologiques liées à l'IA se concentre sur l'amélioration de la qualité et de la distribution des données ou sur la définition des fondations nécessaires à l'introduction de l'IA générative.

Les DSI sont conscients que les entreprises dotées de stratégies data et de capacités de gestion des données matures ont un avantage concurrentiel lorsqu'elles exploitent l'IA. De nombreuses entreprises ont déjà éprouvé des difficultés à rationaliser les technologies data, ce qui a entraîné une inertie dans certains secteurs et une complexité accrue des systèmes de données legacy.



Général

Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

Aperçus par

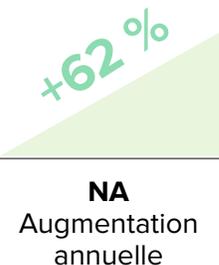
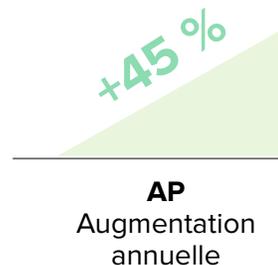
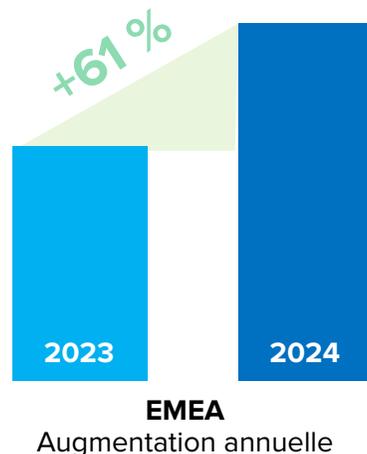
Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024

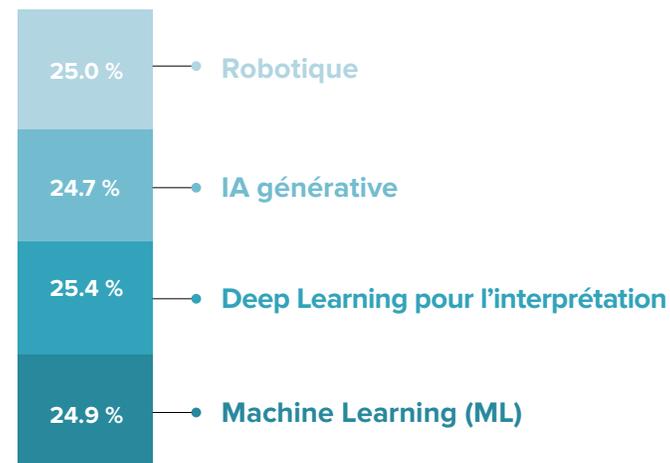
Méthodologie de recherche

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Dépenses consacrées aux technologies de l'IA



Répartition des dépenses prévues pour l'IA



Les DSI et les responsables informatiques de la région EMEA indiquent qu'ils augmenteront considérablement leurs dépenses en IA en 2024. Selon l'enquête d'IDC, on observe une hausse de 61 % des dépenses prévues dans le domaine de l'IA pour 2024 par rapport à 2023. Cette tendance est similaire à celle des entreprises d'Amérique du Nord (NA), mais présente une croissance nettement plus élevée que celle des entreprises d'Asie/Pacifique (AP).

L'IA générative bénéficiera principalement de cette intensification des dépenses. Cette branche de l'IA, qui a suscité beaucoup moins d'investissements et d'attention jusqu'à la fin de l'année 2022, connaît aujourd'hui un essor considérable. Malgré la hausse des investissements dans l'IA générative, le financement d'autres types d'IA semble également progresser. L'intérêt pour l'IA générative a stimulé les investissements prévus dans toutes les catégories d'IA.

Selon une autre étude d'IDC*, les entreprises allouent des budgets plus importants aux projets d'IA en réaffectant les fonds des projets de transformation numérique et de modernisation des applications, tandis qu'un plus petit nombre d'entre elles se tournent vers différents départements au sein de l'organisation pour obtenir des financements supplémentaires.

* Source : IDC GenAI ARC Survey, IDC, août, 2023



Général

Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

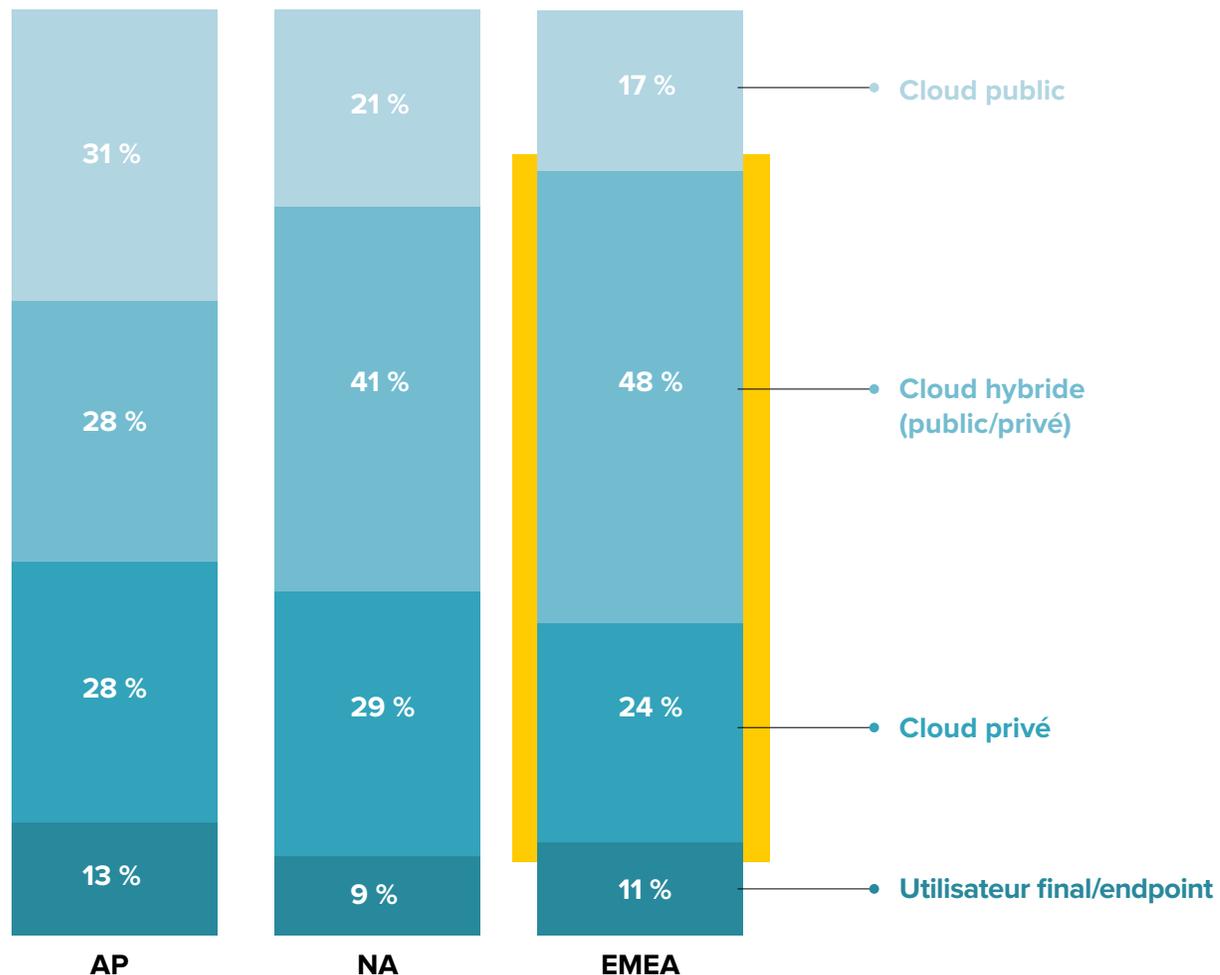
Aperçus par Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024
Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

Préférences en termes de déploiement des workloads d'IA



Les entreprises de la région EMEA prévoient de mettre en œuvre des stratégies d'IA favorisant les environnements de cloud hybride ou privé, les environnements de cloud public hébergeant une proportion plus faible de workloads par rapport à d'autres régions, telles que l'Amérique du Nord. Cette préférence est essentiellement imputable aux réglementations strictes en vigueur en Europe, notamment en matière de protection des données personnelles, qui entravent les déploiements sur les clouds publics.

Ces entreprises ont également indiqué qu'elles exploiteront des volumes beaucoup plus importants de technologie on-premise pour les systèmes d'IA. Elles pourraient le faire on-premise par le biais d'une infrastructure gérée en interne ou d'un système on-premises as a service, atténuant certaines contraintes de gestion de l'infrastructure tout en donnant accès aux services logiciels des fournisseurs de cloud.

En se penchant sur le lien entre l'adoption de l'IA et les workloads technologiques, il est capital de ne pas se limiter à l'emplacement des workloads dédiés à l'IA et d'examiner comment l'IA peut affecter les workloads de manière plus générale.

Concrètement, l'introduction de l'IA générative offre la possibilité d'utiliser des outils dotés d'IA pour faciliter la conversion de code et les efforts de modernisation des applications. Les entreprises peuvent dès lors accélérer leurs plans de mise hors service, de replateformisation ou de transformation des systèmes legacy.

Général
Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

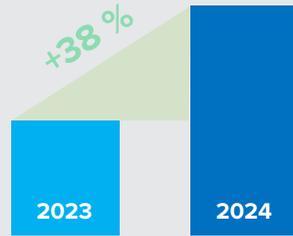
Aperçus par Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024
Méthodologie de recherche

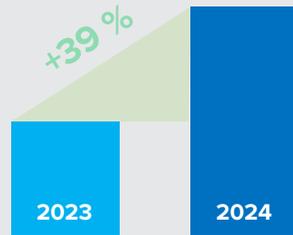
Pourquoi Lenovo ?

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

Dépenses liées à l'Edge Computing en 2023 et 2024



EMEA
Augmentation annuelle



NA
Augmentation annuelle



AP
Augmentation annuelle

Cas d'utilisation Edge les plus impactés par l'IA

- 1 Automatisation et production industrielles
- 2 Commerce de détail et expérience client
- 3 Analyses et informations en temps réel

La technologie Edge est désormais suffisamment performante pour permettre aux modèles d'IA de fonctionner localement sur les dispositifs périphériques, facilitant une série de nouveaux cas d'utilisation qui intéressent principalement les entreprises dans des secteurs tels que le commerce de détail et l'industrie manufacturière. Les dispositifs périphériques génèrent d'importants volumes de données de fonctionnement, capturant et enregistrant souvent des événements et des signaux en temps réel. Les entreprises peuvent soit traiter ces données en périphérie, soit les transférer vers d'autres infrastructures, ce qui permet une multitude de nouveaux cas d'utilisation.

Les architectures centralisées peuvent poser d'importants problèmes de latence lors de l'inférence sur des données créées en périphérie. Des combinaisons flexibles de plateformes cloud et Edge seront de plus en plus déployées pour répondre aux besoins des cas d'utilisation axés sur les opérations.

L'IA du Pocket-to-Cloud au Datacenter

Edge/Endpoints	Infrastructure Edge	Communications	Client principal	Datacenter
Automobile	Heavy Edge	Infrastructure réseau	Ordinateur	Serveurs
IoT en entreprise	Light Edge	Infrastructure sans fil	Téléphones	Systèmes de stockage
IoT industriel			Tablettes	
IoT grand public				

Général

Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

Aperçus par

Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Aspects de DevOps transformés par l'IA

- 1 Utilisation et gestion intelligente des ressources de l'infrastructure
- 2 Dépannage des erreurs et anomalies améliorant la crédibilité de la démarche DevOps
- 3 Réduction de la durée des tests et du contrôle qualité

L'utilisation de l'IA transforme déjà le métier de développeur, comme l'indiquent les résultats de l'enquête d'IDC. L'IA générative poussera cette transformation encore plus loin grâce à :

- Génération de code
- Explication du code
- Documentation du code
- Automatisation des tests et du contrôle qualité
- Conversion du code dans un autre langage

Cette évolution nécessitera du temps pour être assimilée, comprise et acceptée. Néanmoins, l'impact final sera considérable, créant de nouvelles professions centrées sur le Prompt Engineering, le fine-tuning, et l'amélioration des résultats des modèles grâce à l'intégration de données provenant de tiers.

Principaux domaines de déploiement de l'IA dans la sécurité et la confiance

- 1 Découverte et identification des données
- 2 Récupération curative
- 3 Détection des anomalies

Le recours à l'IA dans le domaine de la sécurité et de la confiance est déjà très répandu. Par exemple, près de 70 % des répondants de la région EMEA ont déclaré avoir déjà déployé ou être en train de déployer l'IA pour améliorer la découverte et l'identification des données.

L'IA incorporée dans les produits des éditeurs de solutions de sécurité apportera des améliorations significatives. Les exigences en matière de conception et de développement dans ce domaine sont très pointues et requièrent l'accès à d'importants volumes de données, une ressource qui n'est généralement disponible que pour les plus grands éditeurs de solutions de sécurité.

Le passage d'une analyse de sécurité statique à une analyse de sécurité dynamique est le moteur de cette adoption. Face à des milliers de risques par seconde, la nécessité d'une surveillance permanente de la situation en fait une préoccupation pour laquelle il est préférable de s'adresser à des fournisseurs spécialisés.

Utilisation de l'IA dans le DataOps

- 1 Cadre et processus de gouvernance des données
- 2 Accès aux données et à la qualité des données en libre-service
- 3 Gestion des métadonnées

L'IA s'appuie sur des capacités DataOps robustes, mais elle peut également renforcer les processus et les activités DataOps. Les entreprises de la région EMEA progressent de manière significative dans cette voie. Il reste néanmoins du travail : bien que 82 % des répondants à l'enquête EMEA utilisent déjà l'IA pour améliorer le DataOps, seulement 30 % des entreprises de la région ont mis en place une stratégie DataOps à l'échelle de l'entreprise ; un élément fondamental clé pour tout effort d'implémentation généralisée de l'IA au sein de l'entreprise.

Grâce à une solide base DataOps, les entreprises doivent implémenter un processus continu de « classification à l'ingestion » pour s'assurer que toutes les sources de données peuvent être correctement indexées et exploitées par les modèles d'IA en temps voulu.

Général

Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

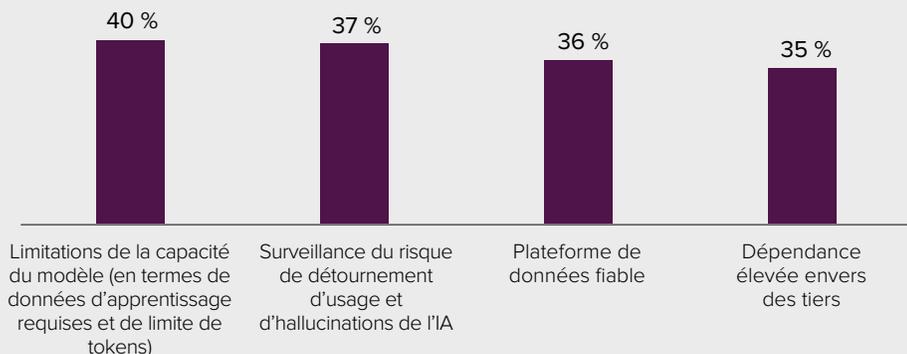
Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

Aperçus par Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024
Méthodologie de recherche

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Principaux défis TECHNOLOGIQUES liés à l'adoption de l'IA générative



L'entraînement d'un modèle d'IA générative exige une puissance de calcul et des bases de données considérables. En outre, même les modèles entraînés peuvent être limités en ce qui concerne la quantité de données qu'ils peuvent recevoir pendant leur fonctionnement, ce qui a une incidence sur leurs applications dans la pratique. Les investissements dans l'IA générative peuvent être considérables et comportent des risques d'échec substantiels.



Les modèles d'IA générative produisent souvent des « hallucinations », c'est-à-dire des réponses qui semblent plausibles mais qui sont, en réalité, erronées. Même les modèles d'IA générative les plus avancés sont sujets à de telles erreurs, ce qui nuit à la confiance dans cette technologie et conduit les entreprises à s'interroger sur la viabilité de son déploiement pour un usage externe.

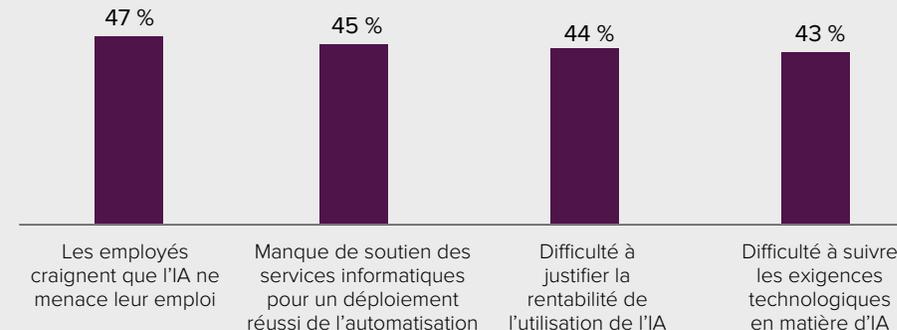


Les plateformes de données existantes de nombreuses entreprises ne répondent pas aux exigences d'une implémentation à grande échelle des cas d'utilisation de l'IA.



Confrontées à ces obstacles et à une pénurie de professionnels qualifiés dans le développement de l'IA générative, les entreprises recherchent souvent le soutien de tiers pour leurs initiatives, ce qui entraîne une dépendance à leur égard pour le développement de l'IA générative.

Principaux défis BUSINESS liés au déploiement de l'IA en général



Les réponses à l'enquête d'IDC dans la région EMEA soulignent la nécessité d'instaurer une culture de confiance dans l'IA :



Impact sur l'emploi : un des défis courants posé par le déploiement de l'IA dans la région EMEA est la crainte de la suppression d'emplois. L'implémentation de l'IA dans les processus métier peut entraîner des changements importants dans les tâches et les modes de travail, suscitant des inquiétudes chez les employés.



Défis liés au département IT : le département informatique est souvent cité comme un obstacle majeur dans l'adoption de l'IA. Les chefs d'entreprise sont prêts à innover mais se heurtent à des équipes informatiques qui ne sont pas toujours familiarisées avec les technologies de l'IA. En outre, l'évolution rapide des outils et des technologies d'IA peut compliquer davantage la coordination avec les départements informatiques.



Développement de cas d'utilisation de l'IA : les entreprises ont besoin d'aide pour élaborer des business cases probants pour les technologies de l'IA. Bien que des capacités telles que la reconnaissance d'images soient avantageuses en théorie, la recherche d'applications commerciales concrètes et pertinentes peut s'avérer délicate pour de nombreuses entreprises.

Général

Perspectives et conseils

Contexte : priorités et défis majeurs pour les DSI en 2024

Les entreprises de la région EMEA sont prêtes à adopter l'IA

Les dépenses en IA vont croître rapidement, l'IA générative en étant le principal bénéficiaire

Les déploiements de l'IA exploitent la diversité de l'infrastructure et ont le potentiel de stimuler la modernisation

L'Edge AI jouera un rôle plus important dans la région EMEA

L'IA redéfinit le DevOps, le SecOps et le DataOps

Les plateformes de données, la qualité et la confiance sont des défis clés à relever en matière d'IA en 2024

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

Aperçus par

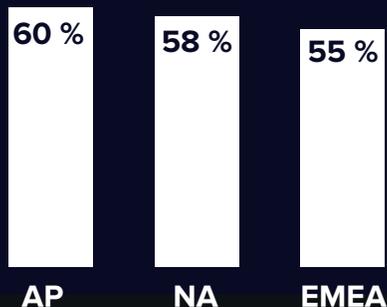
Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Les besoins en compétences liées à l'IA générative amplifient les défis liés à la formation des talents dans le domaine de l'IA

Les entreprises de toutes les régions reconnaissent le rôle essentiel que joueront les employés pour tirer le meilleur parti de leurs investissements dans l'IA générative. La majorité d'entre elles investit dans les compétences de ses employés et les perfectionne pour qu'ils s'épanouissent dans ce nouvel environnement.

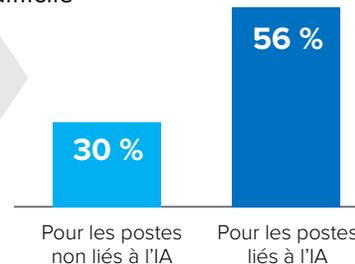


Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Mise en place d'une puissance de calcul élevée
- 3 Sécurité réseau de bout en bout

Difficultés de recrutement

Les participants ont répondu extrêmement ou modérément difficile



Formation à l'implémentation de l'IA générative

- 1 Compétences en matière de communication et de collaboration
- 2 Base solide en statistiques et en probabilités
- 3 Langages de programmation et frameworks

Les entreprises de la région EMEA réalisent des investissements stratégiques pour se préparer à l'adoption des systèmes d'IA générative. Elles investissent dans la puissance de calcul pour faire face aux exigences considérables de l'IA générative en termes de workload. Elles améliorent la sécurité de leur réseau de bout en bout pour se défendre contre l'utilisation abusive de l'IA générative et protéger leurs systèmes contre les vulnérabilités.

La priorité absolue est de trouver des talents possédant une connaissance approfondie des technologies de l'IA, y compris les architectures de réseaux neuronaux à base de transformateurs, qui sont au cœur des dernières avancées de l'IA générative. L'IA générative restant un domaine émergent qui n'a pas encore été pleinement assimilé par de nombreux data scientists, la concurrence intense pour recruter des professionnels qualifiés fait flamber les prix. Les participants à l'enquête d'IDC en témoignent : alors que 30 % d'entre eux déclarent qu'il est modérément ou extrêmement difficile de recruter pour des postes non liés à l'IA, près de deux fois plus (56 %) affirment qu'il est modérément ou extrêmement difficile de recruter pour des postes liés à l'IA.

Pour faire face à la concurrence féroce pour les talents de l'IA, les entreprises ne comptent pas uniquement sur le recrutement externe. Elles ont lancé des programmes de formation pour améliorer les compétences de leurs employés, ce qui facilite les processus d'implémentation de l'IA. Ces programmes visent à former les employés à l'exploitation des technologies d'IA et mettent l'accent sur le développement des compétences techniques en matière de statistiques, de probabilités et de programmation.

Général

Perspectives et conseils

Comprendre la position de l'IA générative dans le cadre d'un paysage plus large de l'IA

La culture est la pierre angulaire de la valeur ajoutée de l'IA

Avec l'IA générative, adoptez d'abord les cas d'utilisation liés à la productivité

Aperçus par Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024
Méthodologie de recherche

Conseils : comprendre la position de l'IA générative dans le cadre d'un paysage plus large de l'IA

Les résultats de l'enquête révèlent qu'un peu moins de 25 % des investissements dans l'IA en 2024 concerneront l'IA générative. Toutefois, la direction doit faire preuve d'une plus grande perspicacité en ce qui concerne l'IA en général et l'IA générative en particulier.

Le tableau ci-dessous explique les **différences** entre les **technologies**, leur **impact** sur les **entreprises** et leurs implications **économiques** potentielles :

	Caractéristiques de L'IA PRÉDICTIVE ET INTERPRÉTABLE	Caractéristiques de L'IA GÉNÉRATIVE
 TECHNOLOGIES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Produit des prédictions/classifications, en apprenant à partir de vastes ensembles de données sur les résultats d'actions antérieures ■ Les modèles ont des centaines, voire des milliers de paramètres ■ Nécessite des milliers, voire des millions de points de données 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Produit un contenu complexe et volumineux présentant des caractéristiques similaires aux données d'apprentissage (texte, audio, vidéo, images, code, etc.) ■ Les modèles ont des milliards, voire des trillions de paramètres ■ Nécessite des milliards, voire des trillions de points de données
 IMPACTS SUR L'ENTREPRISE	<ul style="list-style-type: none"> ■ Résultats d'une grande précision Faible transparence (white/grey box) ■ Exemples : évaluation de crédit, évaluation des failles ■ Défis : qualité des données, disponibilité, ponctualité, explicabilité du modèle, inconvénients, partialité, équité 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Résultats étendus et sophistiqués Très peu de transparence (black box) ■ Exemples : gestion des connaissances, marketing, génération de code, conception de produits ■ Défis : manque de données, explicabilité, impacts sur les résultats du processus, manque de confiance, propriété intellectuelle, compétences, emploi
 IMPACTS ÉCONOMIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fournit des prédictions faciles et rentables ■ Réduit la valeur des substituts humains de la prédiction (par exemple, la vue, l'expérience) ■ Augmente la valeur des compléments pour la prédiction (par exemple, le jugement) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rend la génération de contenu facile et rentable ■ Réduit la valeur des substituts humains pour la génération de contenu (par exemple, le langage, l'imagination) ■ Augmente la valeur des compléments pour la génération de contenu (par exemple, la confiance, l'explicabilité et la créativité)

Général
Perspectives et conseils

Comprendre la position de l'IA générative dans le cadre d'un paysage plus large de l'IA

La culture est la pierre angulaire de la valeur ajoutée de l'IA

Avec l'IA générative, adoptez d'abord les cas d'utilisation liés à la productivité

Aperçus par Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024
Méthodologie de recherche

Conseils : la culture est la pierre angulaire de la valeur ajoutée de l'IA

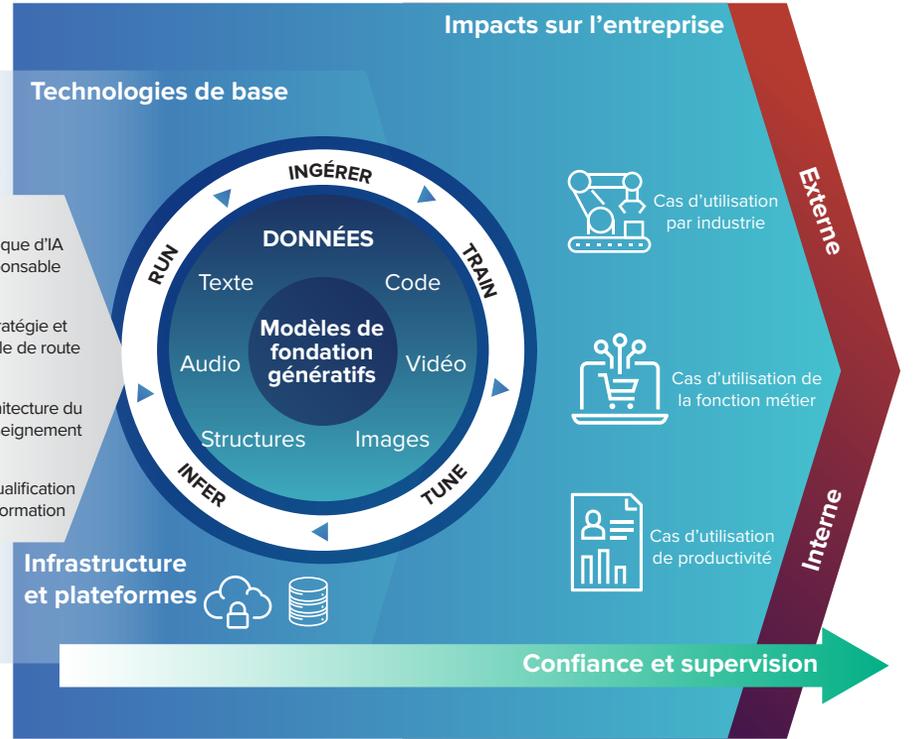
Quels sont les éléments les plus importants pour créer une culture favorable à l'IA ?

- 1 Instauration d'une culture de recours aux données pour chaque prise de décision
- 2 Collaboration entre les fonctions/divisions de l'entreprise
- 3 Outils et technologies pour l'IA
- 4 Leadership fort en matière d'IA



Activités clés

- Politique d'IA responsable
- Stratégie et feuille de route
- Architecture du renseignement
- Requalification et formation



En ce qui concerne les éléments clés pour créer une culture propice à l'IA, les participants à l'enquête EMEA ont classé, en termes d'importance, la nécessité d'encourager la collaboration entre les équipes métiers et de promouvoir la prise de décision guidée sur les données avant les outils et les technologies.

Pour la région EMEA, un déploiement réussi et sûr de l'IA nécessite une approche globale reposant d'abord sur la culture et incluant un assortiment de capacités techniques et organisationnelles, allant au-delà du stack technologique.

Le caractère opaque de nombreux modèles d'IA souligne la nécessité pour les entreprises d'établir la confiance dans leur manière de recourir à l'IA et dans les données qui enrichissent ces modèles d'IA. Les DSI doivent encourager la collaboration entre les services et investir dans des capacités d'IA qui améliorent la gestion et l'explication des modèles.

Général

Perspectives et conseils

Comprendre la position de l'IA générative dans le cadre d'un paysage plus large de l'IA

La culture est la pierre angulaire de la valeur ajoutée de l'IA

Avec l'IA générative, adoptez d'abord les cas d'utilisation liés à la productivité

Aperçus par

Secteurs et marchés

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Conseils : avec l'IA générative, adoptez d'abord les cas d'utilisation liés à la productivité

Les résultats de l'enquête d'IDC indiquent que les entreprises de la région EMEA sont les plus intéressées par les cas d'utilisation de l'IA générative axés sur l'automatisation, la gestion de la main-d'œuvre et la cybersécurité. Les entreprises envisagent trois catégories distinctes de cas d'utilisation de l'IA générative, chacune s'alignant sur une approche spécifique d'implémentation.

	Impacts sur l'entreprise	Facteurs d'adoption	Conséquences	Exemples de cas d'utilisation
<p>Dans l'immédiat, la plupart des entreprises ont la possibilité d'adopter des cas d'utilisation de productivité afin de réduire les coûts et d'améliorer la performance des travailleurs qualifiés onéreux, en particulier au sein des services informatiques et du front office. Ces solutions sont généralement peu coûteuses, peu risquées et prêtes à l'emploi dans des domaines tels que la veille stratégique, le développement de logiciels et le marketing.</p>  <p>Cas d'utilisation relatifs à la productivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmentation de la productivité des différentes tâches ■ Amélioration de l'efficacité opérationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compétences limitées ■ Budget limité ■ Faible appétence au risque ■ Quantité limitée de données 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réduction des coûts et augmentation de la productivité ■ Retour sur investissement rapide ■ Faible contrôle de la gouvernance du modèle, de la sécurité, de la confidentialité et des données 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Synthèse de documents ■ Génération de code ■ Création de contenu promotionnel
<p>À moyen terme, les entreprises devraient explorer les cas d'utilisation fonctionnelle afin d'améliorer les fonctions de l'entreprise telles que les RH, le marketing, le service juridique, l'ingénierie et la conception. Bien qu'ils génèrent plus de valeur, ils nécessitent un investissement initial plus conséquent dans les plateformes informatiques, les données et la refonte des processus d'entreprise.</p>  <p>Cas d'utilisation fonctionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmentation de l'efficacité fonctionnelle ■ Expériences contextualisées 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Données institutionnelles ■ Compétences et budgets disponibles ■ Délai de rentabilité plus long ■ Certaine appétence pour le risque 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Amélioration de l'efficacité opérationnelle et meilleure prise en compte des besoins de l'entreprise ■ Contrôle modéré de la gouvernance du modèle, de la sécurité et de la confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion des connaissances en ingénierie ■ Gestion des documents légaux ■ Conception générative de produits et prototype
<p>Plusieurs grandes entreprises et consortiums investissent déjà dans l'élaboration de cas d'utilisation avancés spécifiques à leur industrie en utilisant des données propriétaires pour créer des produits et des services innovants et acquérir un avantage concurrentiel. Toutefois, cette approche comporte des risques plus élevés, une plus grande complexité et des exigences d'investissement substantielles.</p>  <p>Cas d'utilisation spécifiques au secteur d'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Création de nouveaux business models, produits et services numériques ■ Avantages concurrentiels spécifiques au secteur d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Qualité et quantité des données institutionnelles ■ Compétences et budget importants ■ Délai de rentabilité plus long 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Différenciation concurrentielle potentielle ■ Contrôle total de la gouvernance du modèle 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Découverte de nouveaux médicaments accélérée par l'IA générative ■ Conception générative de matériaux pour l'industrie

Manuel des DSI 2024

Informations sectorielles

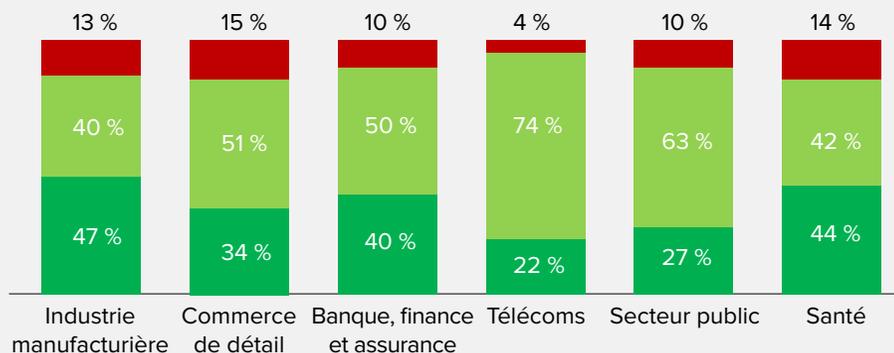
Général

Aperçu des informations sectorielles (1/2)

L'enquête a révélé un consensus sur l'intérêt de l'investissement dans l'IA dans tous les secteurs d'activités, mais hormis cela, les réponses varient considérablement d'une industrie à l'autre. Le secteur des services financiers (banque, finance, assurance), par exemple, envisagent de concevoir des modèles propriétaires, tandis que les entreprises de télécommunications sont particulièrement enclines à privilégier les solutions intégrant l'IA.

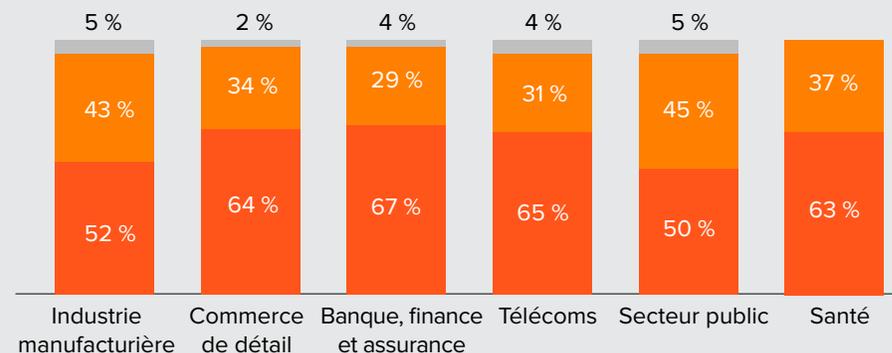
Opinion sur l'IA

■ Révolutionnaire ■ Indispensable ■ Distraction



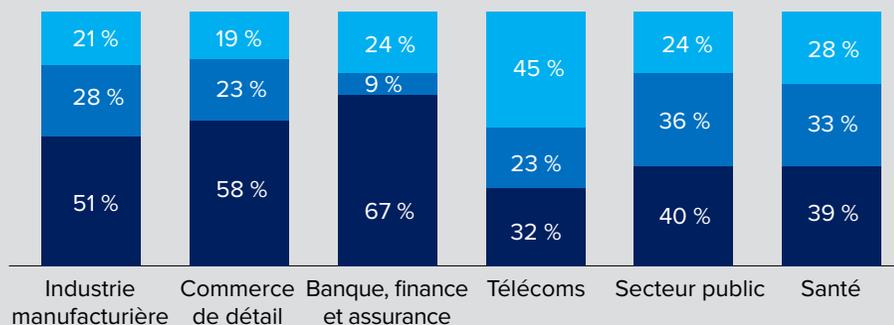
Statut d'investissement dans l'IA générative

■ Ont investi ■ Prévoient d'investir ■ Aucun projet/non envisagé



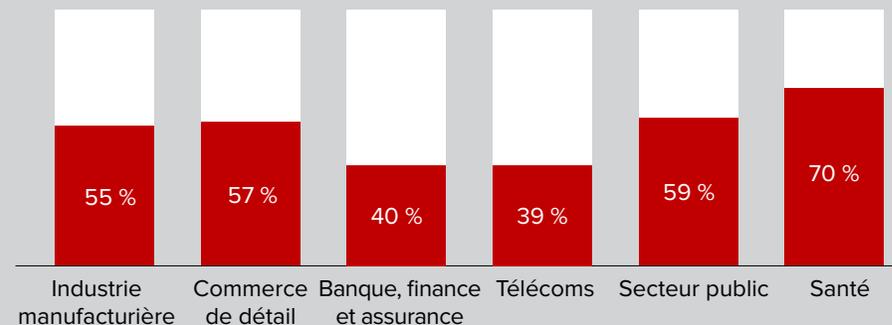
Stratégie d'adoption de l'IA

■ Créer/ « Build » ■ Acheter/ « Buy » ■ IA intégrée



Difficulté à recruter des postes liés à l'IA

■ Les répondants ont choisi « Extrêmement/modérément difficile »



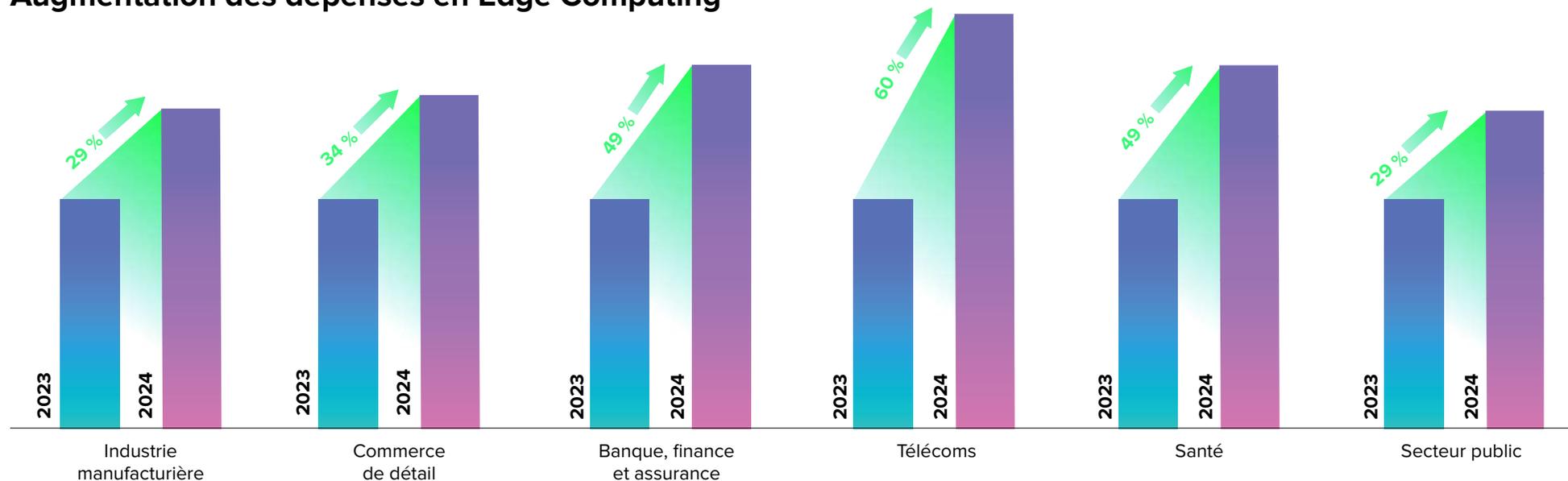
Général

Aperçu des informations sectorielles (2/2)

Les résultats de l'enquête indiquent une augmentation notable des investissements en Edge Computing dans de nombreux secteurs au cours de l'année à venir, car les entreprises de la région EMEA reconnaissent le rôle essentiel que joue l'Edge Computing dans l'exploitation de la puissance de l'IA. Le secteur des services financiers, de la santé et des télécommunications devraient connaître la plus forte augmentation des dépenses en Edge Computing, tandis que les entreprises de l'industrie manufacturière, du commerce de détail et le secteur public, qui ont déjà investi de manière significative dans l'Edge Computing, devraient également augmenter leurs dépenses de plus de 20 % en 2024. Les cas d'utilisation d'Edge Computing identifiés par les entreprises comme étant les plus impactés par l'IA - notamment l'amélioration de l'automatisation, de l'expérience client et de l'analyse en temps réel - soulignent la diversité des applications de l'Edge AI ainsi que son potentiel transformationnel dans tous les secteurs d'activité.



Augmentation des dépenses en Edge Computing



Aperçus par Secteurs et marchés

Général

Industrie manufacturière

Commerce de détail

Banque, finance et assurance

Télécommunications

Secteur public

Santé

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Spécificités par secteur

Aperçu du **secteur industriel** (1/2)

Les DSI de l'industrie manufacturière sont particulièrement intéressés par l'amélioration de l'expérience client et par l'optimisation des coûts. En accord avec ces priorités, les entreprises industrielles seront les premières à investir dans les technologies d'automatisation intelligente et dans les technologies de robotique et d'IA à l'edge. Une grande partie des investissements dans l'IA escomptés par ces entreprises sera consacrée aux programmes de calcul à haute performance (HPC) afin de créer une infrastructure pour pouvoir exploiter des modèles d'IA.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

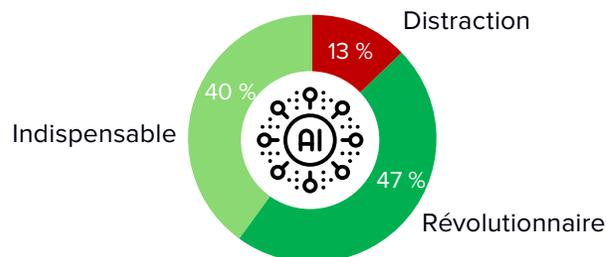
- 1 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 2 Optimisation des coûts et économies
- 3 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Plateformes de calcul haute performance pour les workloads AI/ML
- 2 Automatisation de la gestion et de la sécurité de l'infrastructure numérique
- 3 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices

Défis anticipés pour 2024

- 1 Continuité des activités et reprise après sinistre
- 2 Transformation numérique
- 3 Évolution du paysage réglementaire

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Automatisation intelligente et robotique
- 2 Automatisation et efficacité
- 3 Personnalisation et expérience client

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Difficulté à établir la rentabilité de l'IA au sein de l'entreprise
- 2 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 3 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi

Aperçus par Secteurs et marchés

Général

Industrie manufacturière

Commerce de détail

Banque, finance et assurance

Télécommunications

Secteur public

Santé

Manuel des DSI 2024

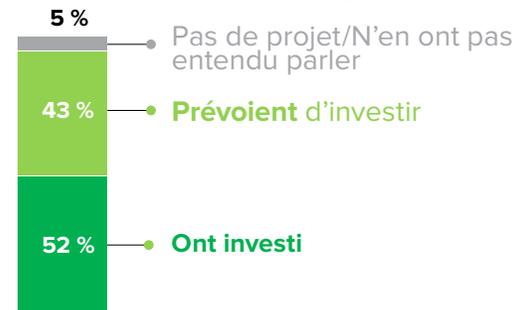
Méthodologie de recherche

Spécificités par secteur

Aperçu du secteur industriel (2/2)

Les entreprises industrielles ont souvent des processus de production complexes et bien établis, qu'il peut être coûteux et difficile de modifier. Par conséquent, un travail important est souvent nécessaire pour établir un argumentaire clair en faveur de l'IA, qui peut justifier le bouleversement des processus et des opérations existants. L'IA générative est considérée à l'heure actuelle comme un outil permettant d'améliorer la productivité des employés, ce qui n'est pas surprenant compte tenu de la contraction du marché de l'emploi dans la région EMEA. L'IA générative aidera également les entreprises à améliorer leur approche stratégique, en les aidant à mieux structurer leurs systèmes et à mieux comprendre les processus.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 2 Optimisation des coûts et économies
- 3 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)
- 2 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 3 Gestion des interactions avec les clients

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Plateforme de données fiable
- 2 Dépendance élevée envers des tiers
- 3 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)



Exemple de cas d'utilisation

Un grand constructeur automobile a mis au point des outils d'IA internes pour aider les superviseurs à gérer les plannings d'usine. Le planificateur intégrant l'IA peut analyser toutes les variables clés et proposer des changements d'horaires dans les minutes qui suivent la demande, ce qui permet au constructeur d'économiser du temps et de l'argent lorsque les projets et les prévisions changent.



Spécificités par secteur

Aperçu du **secteur du commerce de détail (1/2)**

Les DSI du secteur du commerce de détail sont particulièrement enclins à explorer et à employer les technologies émergentes et à faire preuve d'innovation, les priorités d'investissement technologique associées étant axées sur la modernisation des applications et l'IA générative. Les entreprises de commerce de détail sont souvent aux prises avec des parcs informatiques et à des processus technologiques hérités, et leurs décideurs manifestent clairement leur désir de réinventer leur IT dépassée. L'accent mis sur les talents et les implications de l'IA en matière de gestion de la main-d'œuvre n'est pas surprenant, compte tenu de la dispersion et de l'évolution rapide de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

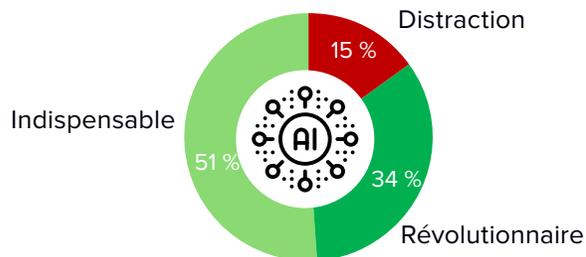
- 1 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)
- 2 Innovation numérique dans l'entreprise
- 3 Amélioration de la productivité des employés

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 2 Mise en œuvre de l'IA générative
- 3 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants

Défis anticipés pour 2024

- 1 Transformation numérique
- 2 Cybersécurité et confidentialité des données
- 3 Expérience client

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Gestion des talents et de la main-d'œuvre
- 2 Automatisation intelligente et robotique
- 3 Cybersécurité et détection des menaces

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 2 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 3 Difficulté à suivre les exigences technologiques en matière d'IA

Aperçus par Secteurs et marchés

Général

Industrie manufacturière

Commerce de détail

Banque, finance et assurance

Télécommunications

Secteur public

Santé

Manuel des DSI 2024

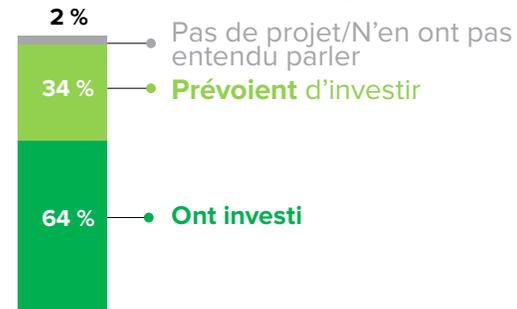
Méthodologie de recherche

Spécificités par secteur

Aperçu du secteur du commerce de détail (2/2)

Les DSI du secteur du commerce de détail sont conscients de la nécessité de faciliter la gestion du changement pour les employés lors de l'implémentation de l'IA et considèrent que le soutien de leurs services informatiques est crucial pour en assurer la réussite. Un pourcentage particulièrement élevé des DSI du secteur du commerce de détail déclarent avoir investi dans l'IA générative. Les DSI sondés indiquent que malgré la forte volonté de modernisation et d'adoption des nouvelles technologies, leur mise en œuvre peut s'avérer très difficile dans ce vertical.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Infrastructure réseau
- 2 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 3 Développement des compétences des employés

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 IA conversationnelle
- 2 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)
- 3 Assistants de conception et de rédaction

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA
- 2 Plateforme de données fiable
- 3 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)



Exemple de cas d'utilisation

Une grande entreprise multinationale de grande distribution a mis au point un chatbot de recommandations intelligentes, utilisant l'IA générative, pour aider les clients qui utilisent son service d'achat de produits alimentaires en ligne. Elle a également utilisé l'IA générative pour examiner et améliorer automatiquement la qualité des fiches descriptives des produits de sa vaste gamme de produits de ses propres marques.



Aperçus par Secteurs et marchés

Général

Industrie manufacturière

Commerce de détail

Banque, finance et assurance

Télécommunications

Secteur public

Santé

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Spécificités par secteur

Aperçu du secteur des services financiers (banque, finance et assurance) (1/2)

Sans surprise, les DSI du secteur des services financiers se focalisent sur la conformité réglementaire et l'innovation : équilibrer les besoins de ces priorités concurrentes est au cœur de leur quotidien. La compréhension des impacts de l'IA sur les programmes d'automatisation, les services d'expérience client et la gestion de la main-d'œuvre est un point positif. L'adoption de l'IA est déjà très répandue dans le secteur des services financiers, ce qui explique le pourcentage comparativement faible de DSI citant l'IA comme étant révolutionnaire en 2024.

Principales priorités des entreprises en 2024

- 1 Conformité réglementaire
- 2 Innovation numérique dans l'entreprise
- 3 Amélioration de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise

Principales priorités d'investissement dans les technologies en 2024

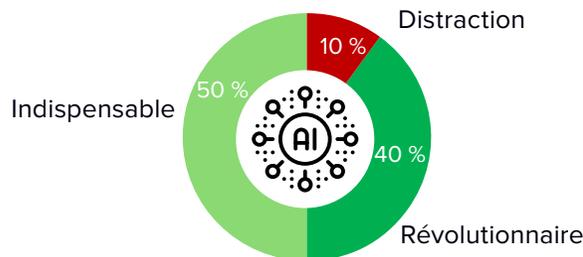
- 1 Plan de contrôle de gestion unifié pour toutes les ressources de l'infrastructure numérique
- 2 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants
- 3 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices

Défis anticipés pour 2024

- 1 Expérience client
- 2 Gestion des données et analyse
- 3 Cybersécurité et confidentialité des données



Impact de l'IA sur les entreprises



Principaux domaines technologiques/professionnels les plus touchés par l'IA

- 1 Automatisation intelligente et robotique
- 2 Personnalisation et expérience client
- 3 Gestion des talents et de la main-d'œuvre

Principaux défis liés au déploiement de l'IA

- 1 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 2 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 3 Difficulté à établir une analyse de rentabilisation de l'IA au sein de l'entreprise

Aperçus par Secteurs et marchés

Général

Industrie manufacturière

Commerce de détail

Banque, finance et assurance

Télécommunications

Secteur public

Santé

Manuel des DSI 2024

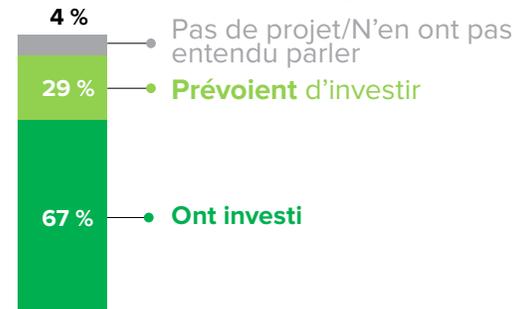
Méthodologie de recherche

Spécificités par secteur

Aperçu du secteur des services financiers (banque, finance et assurance) (2/2)

Les DSI du secteur des services financiers témoignent de l'adhésion de leur secteur à l'IA, une forte proportion des répondants ayant déjà investi dans l'IA générative. La double priorité de la conformité réglementaire et de l'innovation, axée sur l'amélioration de l'expérience client, se reflète dans l'intérêt des entreprises du secteur des services financiers à tirer parti de l'IA générative pour optimiser leur intelligence stratégique et favoriser les conversations automatisées.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 3 Sécurité réseau de bout en bout

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 IA conversationnelle
- 3 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Réorganisation de la main-d'œuvre
- 2 Réglementations
- 3 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA



Exemple de cas d'utilisation

Un fournisseur de services de traitement des paiements exploite l'IA pour perfectionner la modélisation des risques de fraude à l'aide de l'analyse des comportements. Le système permet aux prestataires de paiement par carte de minimiser les faux positifs lors de la détection de la fraude, de réduire les pertes résultant de la fraude, de diminuer les coûts opérationnels et d'améliorer l'expérience client.



Aperçus par Secteurs et marchés

Général

Industrie manufacturière

Commerce de détail

Banque, finance et assurance

Télécommunications

Secteur public

Santé

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Spécificités par secteur

Aperçu du secteur des télécommunications (1/2)

Les entreprises de télécommunications de la région EMEA considèrent l'IA davantage comme un indispensable (un investissement nécessaire pour rester dans la course) plutôt qu'un outil révolutionnaire. Les entreprises du secteur des télécommunications sont déjà fortement équipées en technologies relatives aux données, et nombre d'entre elles ont déjà exploré plusieurs cas d'utilisation potentiels de l'IA. Les technologies Edge jouent déjà un rôle important et sont appelées à se développer davantage. Les DSI des télécoms soulignent clairement la nécessité d'unifier et d'intégrer les investissements dans l'infrastructure.

Principales priorités des entreprises en 2024

- 1 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 2 Optimisation des coûts et économies
- 3 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)

Principales priorités d'investissement dans les technologies en 2024

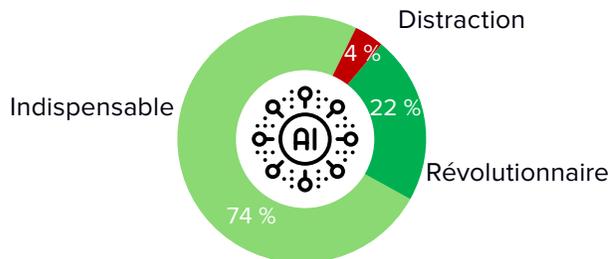
- 1 Plan de contrôle de gestion unifié pour toutes les ressources de l'infrastructure numérique
- 2 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 3 Mise en œuvre de l'IA générative

Défis anticipés pour 2024

- 1 Transformation numérique
- 2 Acquisition et rétention des talents
- 3 Évolution du paysage réglementaire



Impact de l'IA sur les entreprises



Principaux domaines technologiques/professionnels les plus touchés par l'IA

- 1 Gestion des talents et de la main-d'œuvre
- 2 Automatisation et efficacité
- 3 Automatisation intelligente et robotique

Principaux défis liés au déploiement de l'IA

- 1 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 2 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 3 Manque de structure et d'intégrité des données

Aperçus par Secteurs et marchés

Général

Industrie manufacturière

Commerce de détail

Banque, finance et assurance

Télécommunications

Secteur public

Santé

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Spécificités par secteur

Aperçu du secteur des télécommunications (2/2)

Environ 65 % des entreprises de télécommunications de la région EMEA ont déjà investi dans l'IA générative, et la plupart des autres planifient de le faire. Sans surprise, l'IA conversationnelle est le type de logiciel doté d'IA générative le plus souvent cité ; l'amélioration de la qualité et du coût des interactions digitales avec les clients est un objectif clé pour l'industrie depuis un certain temps. Les inquiétudes concernant le risque de biais dans des modèles d'IA générative et les limites des capacités de ces modèles sont nettement plus élevées parmi les répondants du secteur des télécommunications que dans tous les autres verticaux interrogés.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Sécurité réseau de bout en bout
- 3 Capacité de stockage

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 IA conversationnelle
- 2 Assistants de conception et de rédaction
- 3 Améliorer la rentabilité

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Biais des algorithmes
- 2 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 3 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA



Exemple de cas d'utilisation

Une grande multinationale du secteur des télécommunications et des médias utilise l'IA générative pour améliorer la productivité et l'efficacité des agents dans ses centres de contact. Le système crée, analyse et résume automatiquement les transcriptions à des fins de traitement des dossiers, de gestion de la qualité et des connaissances, et permet aux agents de gagner un temps considérable à la fin de chaque session.



Spécificités par secteur

Aperçu du **secteur public** (1/2)

À l'instar du secteur du commerce de détail, de nombreuses administrations sont aux prises avec des systèmes informatiques et des parcs d'applications hérités, ce qui se reflète dans les résultats de l'enquête d'IDC. Les administrations interrogées soulignent leur volonté d'investir dans l'automatisation de l'infrastructure, la modernisation des applications et les plateformes de données. L'importance d'améliorer l'engagement des citoyens transparaît dans les réponses concernant les priorités stratégiques, les défis de haut niveau, ainsi que l'impact économique de l'IA et de l'Edge Computing.

Principales **priorités** en 2024

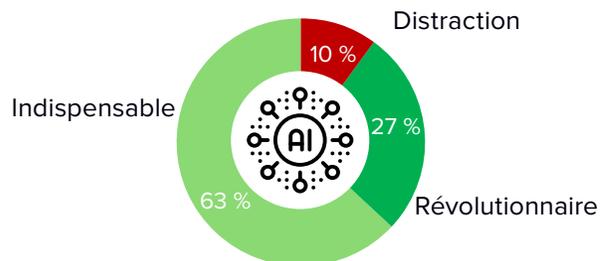
- 1 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 2 Amélioration de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise
- 3 Optimisation des coûts et économies

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Automatisation de la gestion et de la sécurité de l'infrastructure numérique
- 2 Modernisation des applications critiques legacy
- 3 Plateforme commune de gestion des données

Défis anticipés pour 2024

- 1 Acquisition et rétention des talents
- 2 Expérience client
- 3 Cybersécurité et confidentialité des données

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Gestion des talents et de la main-d'œuvre
- 2 Personnalisation et expérience client
- 3 Cybersécurité et détection des menaces

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 2 Manque de formation à l'utilisation d'outils d'IA en libre-service (applications low et no-code)
- 3 Difficulté à suivre les exigences technologiques en matière d'IA

Spécificités par secteur

Aperçu du **secteur public** (2/2)

Les administrations sont moins susceptibles d'avoir déjà investi dans l'IA générative, mais dans l'ensemble, 95 % des répondants prévoient d'investir prochainement. Le manque de maturité en termes de gestion et structuration des données dans de nombreuses administrations, comparé à d'autres secteurs, se reflète dans l'intérêt élevé que suscite l'utilisation de l'IA générative pour améliorer l'intelligence stratégique. Compte tenu des défis communs liés à l'héritage d'une infrastructure et à la dépendance à l'égard de fournisseurs de services tiers pour rester dans la course, il n'est pas surprenant de voir les administrations s'inquiéter de la fiabilité des plateformes ou de la dépendance à des fournisseurs externes.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Sécurité réseau de bout en bout
- 3 Mise en place d'une capacité de calcul élevée

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 Assistants de conception et de rédaction
- 3 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Plateforme de données fiable
- 2 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 3 Dépendance élevée envers des tiers



Exemple de cas d'utilisation

Un ministère de l'éducation et de la recherche européen utilise un système alimenté par l'IA pour effectuer des audits de gestion documentaire afin d'identifier les documents qui ont été publiés sans autorisation (par exemple, des documents internes, des documents contenant des données personnelles, etc.) et de supprimer automatiquement les informations personnelles ou confidentielles.



Spécificités par secteur

Aperçu du **secteur de la santé** (1/2)

Les participants à cette enquête d'IDC issus du secteur de la santé sont particulièrement susceptibles de mettre en avant le développement durable comme une priorité majeure de l'entreprise, et beaucoup plus enclins que ceux issus d'autres secteurs de citer l'amélioration de la cyber-résilience comme une priorité d'investissement technologique (dans la lignée de leur mise en avant de la sécurité et de la protection de la vie privée comme étant un enjeu majeur). Les organismes de santé sont plus enclins que la plupart des autres à citer l'IA comme un outil révolutionnaire, et se concentrent particulièrement sur l'amélioration de l'expérience des patients (ainsi que sur l'utilisation de l'IA pour relever ces défis en matière de sécurité).

Principales **priorités des entreprises** en 2024

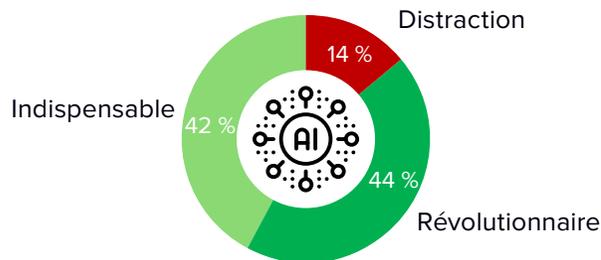
- 1 Amélioration de la durabilité
- 2 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 3 Optimisation de la chaîne d'approvisionnement/des stocks

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants
- 2 Mise en œuvre de l'IA générative
- 3 Plan de contrôle de gestion unifié pour toutes les ressources de l'infrastructure numérique

Défis anticipés pour 2024

- 1 Cybersécurité et confidentialité des données
- 2 Transformation numérique
- 3 Acquisition et rétention des talents

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Personnalisation et expérience client
- 2 Cybersécurité et détection des menaces
- 3 Gestion des talents et de la main-d'œuvre

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

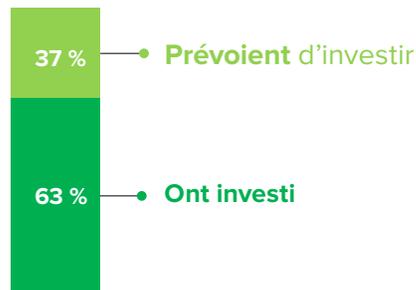
- 1 Difficulté à établir une analyse de rentabilisation de l'IA au sein de l'entreprise
- 2 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 3 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation

Spécificités par secteur

Aperçu du **secteur de la santé (2/2)**

Les organismes de santé sont souvent confrontés à des difficultés pour intégrer des silos de données afin d'obtenir des informations opérationnelles et stratégiques essentielles. Il n'est donc pas surprenant que les répondants à l'enquête issus du secteur de la santé manifestent un intérêt marqué pour la manière dont l'IA générative pourrait améliorer leur intelligence stratégique. En outre, l'accent mis sur la transformation numérique pour améliorer l'expérience des patients s'aligne fréquemment sur l'intérêt pour l'IA conversationnelle et l'exploitation de l'IA générative pour réduire les dépenses opérationnelles. L'absence d'une gouvernance efficace des données et d'une bonne maîtrise de celles-ci apparaît comme un obstacle commun à l'adoption de l'IA générative.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Sécurité réseau de bout en bout
- 3 Infrastructure réseau

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 IA conversationnelle
- 3 Améliorer la rentabilité

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 2 Dépendance élevée envers des tiers
- 3 Mauvaise gouvernance des données/maîtrise des données



Exemple de cas d'utilisation

Le système de santé d'une grande capitale européenne utilise un système d'analyse vocale basé sur l'IA pour analyser en temps réel les appels des services médicaux d'urgence et formuler des prévisions instantanées afin de détecter les arrêts cardiaques extrahospitaliers avec une précision allant jusqu'à 95 %. Utilisé conjointement avec les appelants et les répartiteurs, il réduit considérablement les taux d'erreur et raccourcit les délais de diagnostics.



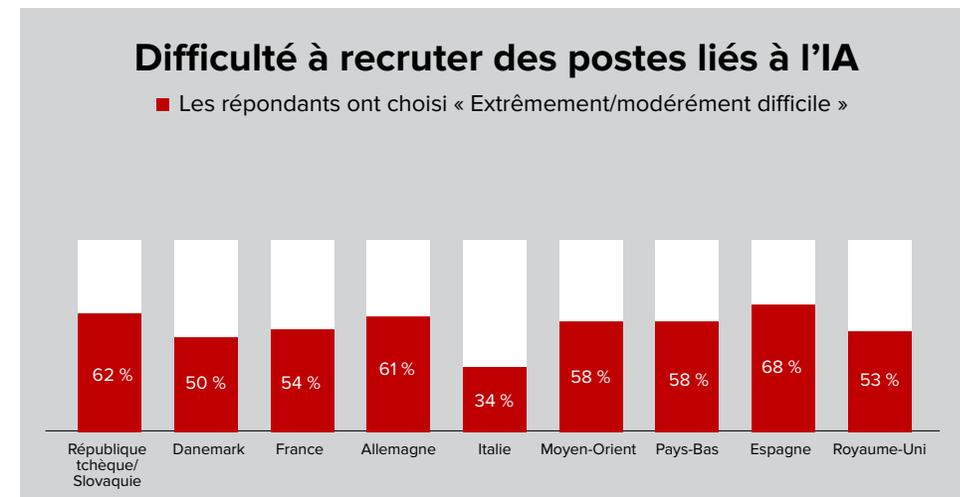
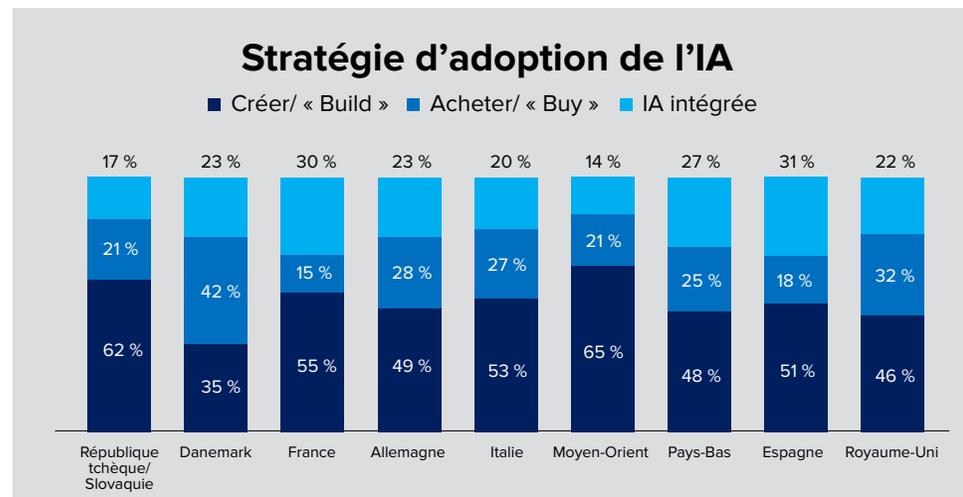
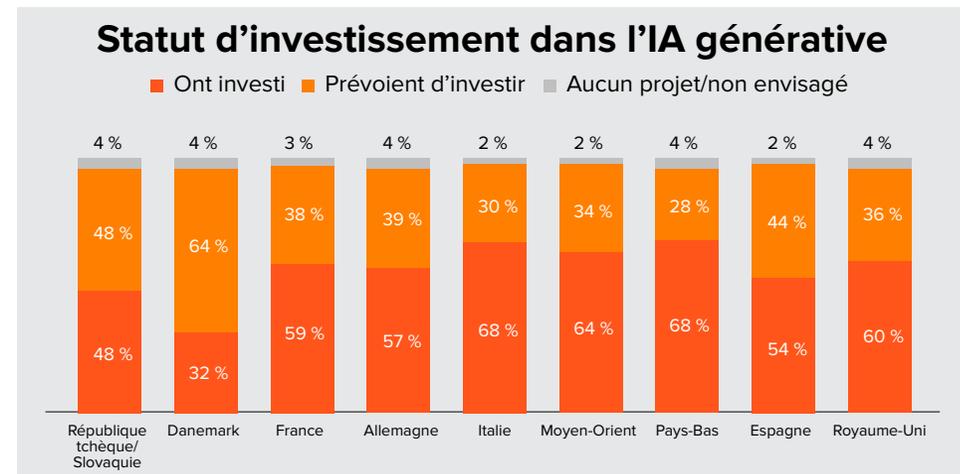
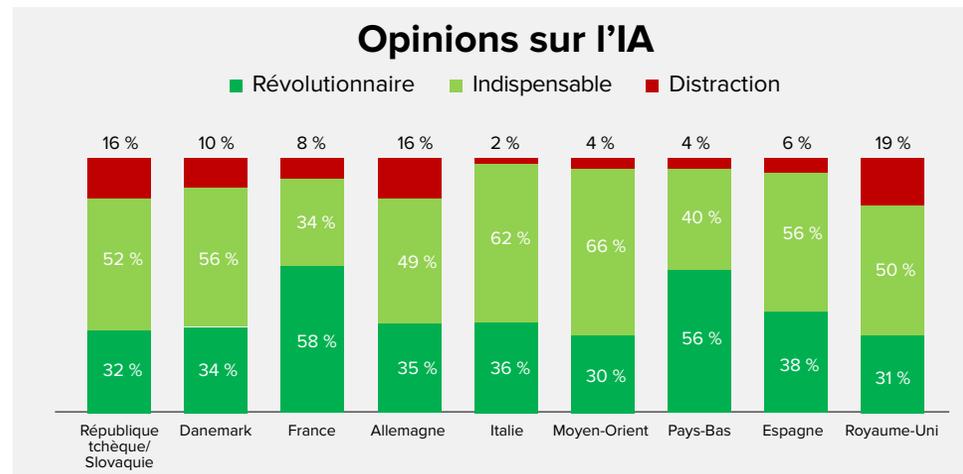
Manuel des DSI 2024

Aperçu par marché

Général

Aperçu des marchés régionaux (1/2)

L'étude d'IDC a clairement identifié les différences d'attitude entre les pays de la région EMEA. Par exemple, les participants des Pays-Bas et de France étaient nettement plus enclins à décrire l'IA comme un outil révolutionnaire, tandis que les participants des marchés technologiques les plus matures (Royaume-Uni, Allemagne) étaient plus enclins à qualifier l'IA de distraction. Les entreprises danoises interrogées sont globalement les moins enclines à se lancer dans la création de modèles d'IA personnalisés et les moins susceptibles d'avoir déjà investi dans l'IA générative.



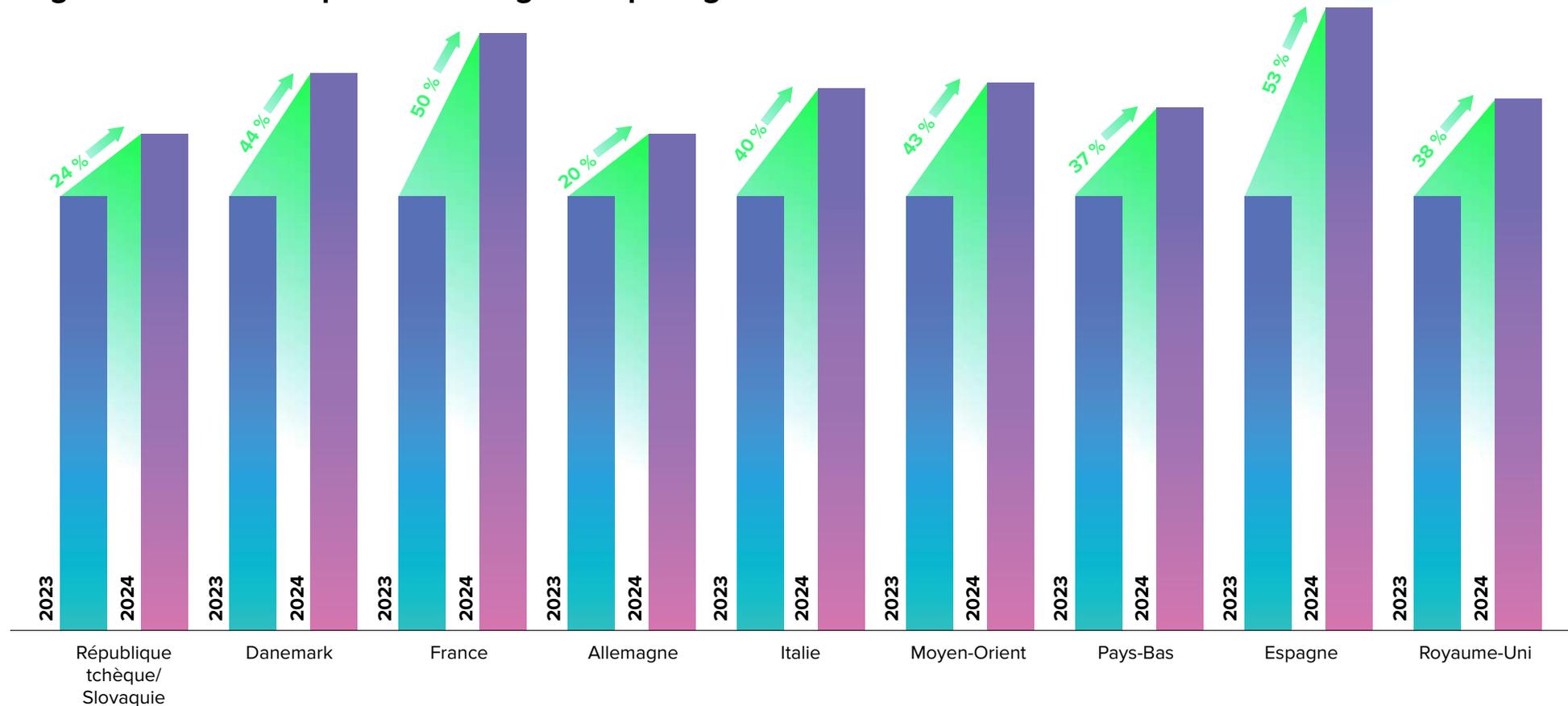
Général

Aperçu des marchés régionaux (2/2)

Les résultats de l'enquête indiquent une forte croissance des investissements en Edge Computing dans les pays et régions de la zone EMEA au cours de l'année à venir, les entreprises reconnaissant le rôle essentiel que joue l'Edge Computing dans l'exploitation de la puissance de l'IA. L'Espagne, la France et le Danemark devraient connaître la plus forte augmentation des dépenses en la matière, tandis que les autres pays et régions étudiés devraient accroître leurs dépenses de plus de 20 % en 2024.



Augmentation des dépenses en Edge Computing



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de la République tchèque et de la Slovaquie (1/2)

Les participants interrogés en République tchèque et en Slovaquie sont plus susceptibles de se soucier des fondations de la plateforme technologique lorsqu'ils envisagent leurs priorités en matière d'investissement IT (mise en place de l'Edge, modernisation des applications et modernisation des plateformes de données) que les participants d'autres pays. Le caractère prioritaire du développement durable pour les entreprises ressort ici, les répondants de la République tchèque et de la Slovaquie étant nettement plus susceptibles de citer l'amélioration de la durabilité comme une priorité pour leur organisation que les répondants de n'importe quel autre territoire de la région EMEA.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

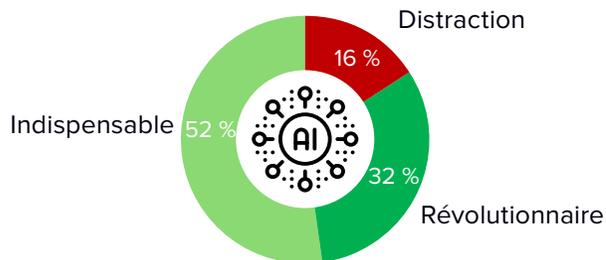
- 1 Amélioration de la durabilité
- 2 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 3 Optimisation de la chaîne d'approvisionnement/des stocks

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Mise en place et gestion de l'infrastructure Edge
- 2 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 3 Plateforme commune de gestion des données

Défis anticipés pour 2024

- 1 Continuité des activités et reprise après sinistre
- 2 Évolution du paysage réglementaire
- 3 Expérience client

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Personnalisation et expérience client
- 2 Automatisation et efficacité
- 3 Automatisation intelligente et robotique

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 2 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 3 Difficulté à établir une analyse de rentabilisation de l'IA au sein de l'entreprise

Aperçus par Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

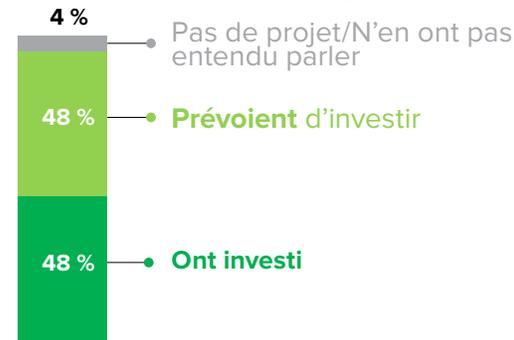
Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de la République tchèque et de la Slovaquie (2/2)

En République tchèque et en Slovaquie, 48 % des participants ont déjà investi dans l'IA générative, ce qui représente un pourcentage inférieur à la moyenne, bien que la quasi-totalité des participants prévoient d'investir prochainement dans l'IA générative. La productivité, l'amélioration de l'intelligence stratégique et la gestion des interactions avec les clients sont au centre des préoccupations. Les inquiétudes concernant le manque de maturité des données qui pourrait freiner l'adoption de l'IA générative font écho à l'intérêt régional plus large pour la modernisation des plateformes de données.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 2 Infrastructure réseau
- 3 Capacité de stockage

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)
- 2 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 3 Gestion des interactions avec les clients

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 2 Plateforme de données fiable
- 3 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA



Aperçus par Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu du Danemark (1/2)

Les participants danois sont particulièrement attachés à la nécessité d'accroître l'agilité et la réactivité de leur entreprise. Ils sont aussi plus susceptibles que la plupart des participants de la région EMEA de citer l'IA comme un indispensable (plutôt qu'un outil révolutionnaire). Dans cette optique, les répondants danois sont particulièrement enclins à se focaliser sur les priorités technologiques liées à la modernisation de l'IT et à la cyber-résilience, plutôt que sur le développement de l'Edge, des plateformes d'IA/IA générative et de l'automatisation de l'infrastructure.

Principales priorités des entreprises en 2024

- 1 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 2 Amélioration de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise
- 3 Amélioration de la productivité des employés

Principales priorités d'investissement dans les technologies en 2024

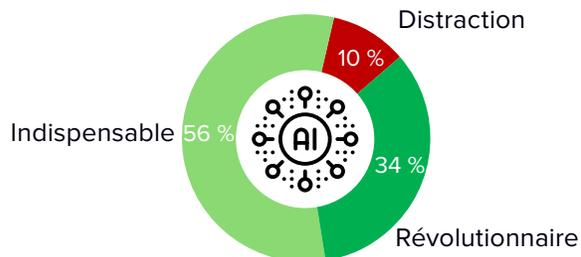
- 1 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants
- 2 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 3 Modernisation des applications critiques legacy

Défis anticipés pour 2024

- 1 Analyse et gestion des données
- 2 Expérience client
- 3 Cybersécurité et confidentialité des données



Impact de l'IA sur les entreprises



Principaux domaines technologiques/professionnels les plus touchés par l'IA

- 1 Automatisation intelligente et robotique
- 2 Gestion des talents et de la main-d'œuvre
- 3 Personnalisation et expérience client

Principaux défis liés au déploiement de l'IA

- 1 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 2 Difficulté à établir une analyse de rentabilisation de l'IA au sein de l'entreprise
- 3 Manque de formation à l'utilisation d'outils d'IA en libre-service (applications low et no-code)

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

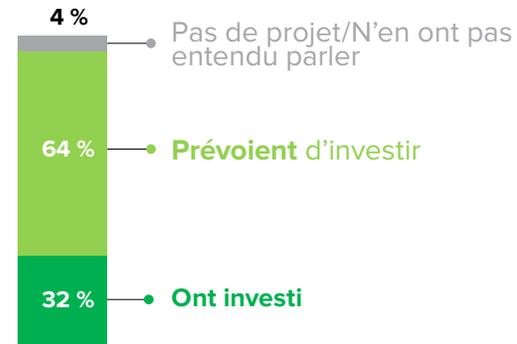
Méthodologie de recherche

Spécificités par marché

Aperçu du Danemark (2/2)

Les participants danois sont nettement moins susceptibles d'avoir déjà investi dans l'IA générative. Cependant, presque tous prévoient d'investir prochainement. Le Danemark dispose d'une économie développée mature avec de nombreux mécanismes de protections des salariés, et ces facteurs se reflètent dans l'importance accordée par les participants aux compétences des employés et à la conduite du changement au sein de la main-d'œuvre lorsqu'ils envisagent l'implémentation de l'IA générative.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Capacité de stockage
- 2 Développement des compétences des employés
- 3 Sécurité réseau de bout en bout

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 Assistants de conception et de rédaction
- 3 Gestion des interactions avec les clients

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Réorganisation de la main-d'œuvre
- 2 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 3 Dépendance élevée envers des tiers



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de la France (1/2)

En mettant l'accent sur les technologies émergentes et le développement durable, les DSI français se distinguent quelque peu de ceux des autres pays et régions de la zone EMEA ; bien que l'accent mis sur les investissements technologiques, ainsi que sur les principaux défis liés à la modernisation des infrastructures et à la sécurité, soit plus courant. En ce qui concerne l'attitude à l'égard de l'IA, les participants français se démarquent nettement des autres : près de trois répondants sur cinq affirment que l'IA est un outil révolutionnaire (contre environ 40 % pour l'ensemble de la région EMEA).

Principales **priorités des entreprises** en 2024

- 1 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)
- 2 Amélioration de la durabilité
- 3 Délai de mise sur le marché plus court

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

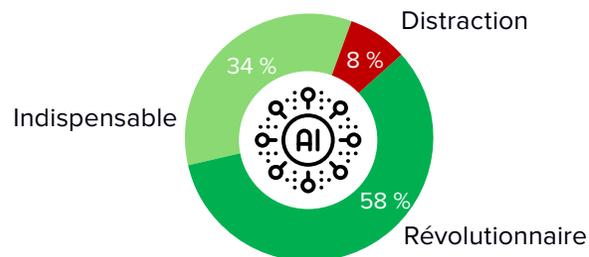
- 1 Automatisation de la gestion et de la sécurité de l'infrastructure numérique
- 2 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants
- 3 Plateforme commune de gestion des données

Défis anticipés pour 2024

- 1 Cybersécurité et confidentialité des données
- 2 Continuité des activités et reprise après sinistre
- 3 Transformation numérique



Impact de l'IA sur les entreprises

Principaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Gestion des talents et de la main-d'œuvre
- 2 Traitement du langage naturel et chatbots
- 3 Automatisation intelligente et robotique

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 2 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 3 Manque de formation à l'utilisation d'outils d'IA en libre-service (applications low et no-code)

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

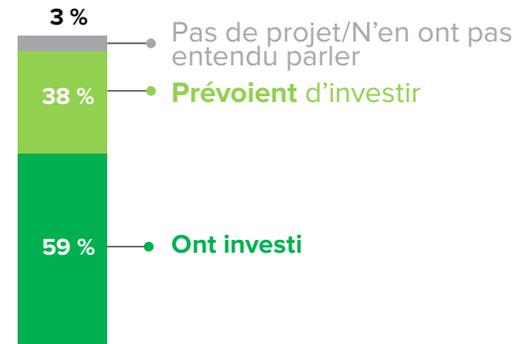
Méthodologie de recherche

Spécificités par marché

Aperçu de la France (2/2)

La France dispose d'une économie développée mature avec de nombreux mécanismes de protections des salariés, et ces facteurs se reflètent dans l'importance accordée par les participants aux compétences des employés et à la conduite du changement au sein de la main-d'œuvre lorsqu'ils envisagent l'implémentation de l'IA générative. Les entreprises françaises ont une forte propension à privilégier la souveraineté technologique et sont très sensibles à la sécurité et à la protection de la vie privée, ce qui se reflète dans les résultats de cette enquête sur l'IA générative.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 3 Sécurité réseau de bout en bout

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 IA conversationnelle
- 3 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Réorganisation de la main-d'œuvre
- 2 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA
- 3 Dépendance élevée envers des tiers



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de l'Allemagne (1/2)

Comme pour les autres marchés technologiques très matures, les DSI allemands se concentrent clairement sur les technologies émergentes et les délais de mise sur le marché ; toutefois, compte tenu de la forte représentation des industries manufacturières en Allemagne, ils se distinguent par l'importance accordée aux préoccupations liées à la chaîne d'approvisionnement. Les priorités en matière d'investissement technologique font également écho à celles d'autres marchés établis, à savoir la modernisation des infrastructures et la sécurité.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

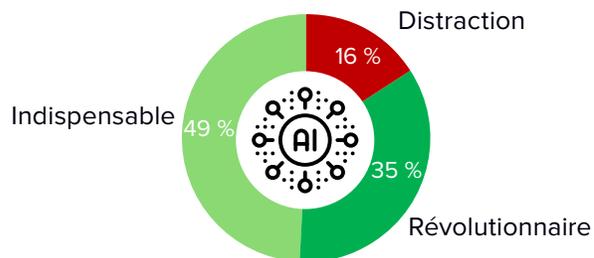
- 1 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)
- 2 Délai de mise sur le marché plus court
- 3 Optimisation de la chaîne d'approvisionnement/des stocks

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 2 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants
- 3 Plateformes de calcul haute performance pour les workloads AI/ML

Défis anticipés pour 2024

- 1 Cybersécurité et confidentialité des données
- 2 Acquisition et rétention des talents
- 3 Expérience client

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Amélioration de l'analyse et de l'information
- 2 Cybersécurité et détection des menaces
- 3 Automatisation et efficacité

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Difficulté à établir une analyse de rentabilisation de l'IA au sein de l'entreprise
- 2 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 3 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

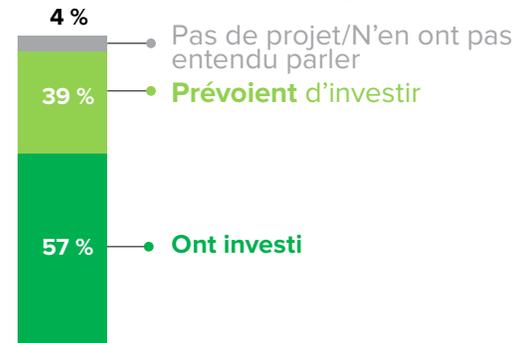
Méthodologie de recherche

Spécificités par marché

Aperçu de l'Allemagne (2/2)

L'Allemagne dispose d'une économie développée mature avec de nombreux mécanismes de protections des salariés, et ces facteurs se reflètent dans l'importance accordée par les participants aux compétences des employés et à la conduite du changement au sein de la main-d'œuvre lorsqu'ils envisagent l'implémentation de l'IA générative. Les entreprises allemandes ont tendance à privilégier la souveraineté technologique et sont très sensibles à la sécurité et à la protection de la vie privée, ce qui se reflète dans les résultats de cette enquête sur l'IA générative.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Sécurité réseau de bout en bout
- 2 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 3 Développement des compétences des employés

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 Soutien à la vente et au marketing
- 3 Assistants de conception et de rédaction

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 2 Plateforme de données fiable
- 3 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de l'Italie (1/2)

Les DSI italiens accordent une grande importance aux technologies émergentes, et l'Italie est le seul pays de la zone EMEA à placer l'adoption de l'IA générative au premier rang de ses priorités d'investissement technologique. Compte tenu de la mesure relativement modeste dans laquelle les répondants italiens considèrent l'IA comme un outil révolutionnaire, nous constatons que le pays souhaite manifestement adopter l'IA, mais pour des raisons très pragmatiques. Ce pragmatisme se reflète dans le vif intérêt porté à la modernisation des plateformes et à l'investissement dans l'infrastructure dédiée à l'IA.

Principales **priorités des entreprises**
en 2024

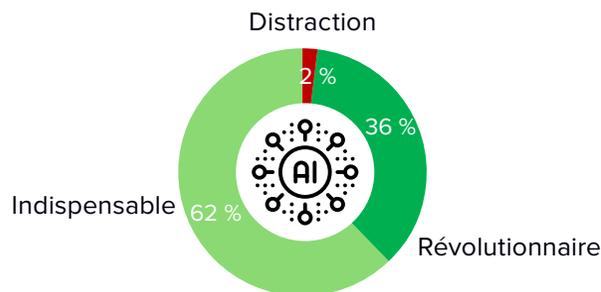
- 1 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)
- 2 Amélioration de la productivité des employés
- 3 Amélioration de la durabilité

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Mise en œuvre de l'IA générative
- 2 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 3 Plateformes de calcul haute performance pour les workloads AI/ML

Défis anticipés pour 2024

- 1 Gestion des données et analyse
- 2 Transformation numérique
- 3 Évolution du paysage réglementaire

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/ professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Automatisation et efficacité
- 2 Automatisation intelligente et robotique
- 3 Cybersécurité et détection des menaces

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 2 Difficulté à établir une analyse de rentabilisation de l'IA au sein de l'entreprise
- 3 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de l'Italie (2/2)

Reflétant également les niveaux généralement élevés d'intérêt pour l'IA, les participants italiens sont plus susceptibles de déclarer que leur entreprise a déjà investi dans l'IA générative, et les entreprises italiennes se concentrent nettement sur les cas d'utilisation de l'IA générative orientés CX. Les secteurs industriels italiens bénéficient de nombreux mécanismes de protections des salariés, ce qui se traduit par l'importance accordée par les participants à la conduite du changement au sein de la main-d'œuvre et à l'impact sur les employés lorsqu'ils envisagent l'implémentation de l'IA générative.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Capacité de stockage
- 2 Sécurité réseau de bout en bout
- 3 Mise en place d'une capacité de calcul élevée

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Soutien à la vente et au marketing
- 2 IA conversationnelle
- 3 Gestion des interactions avec les clients

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Plateforme de données fiable
- 2 Réorganisation de la main-d'œuvre
- 3 Réglementations



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu du **Moyen-Orient** (1/2)

Les participants du Moyen-Orient sont plus enclins que ceux du reste de la région EMEA à considérer l'amélioration de l'expérience client comme une priorité pour leur entreprise. En outre, ils sont plus susceptibles que la plupart des autres de se concentrer sur la transformation numérique, ainsi que sur la cyber-résilience. Le Moyen-Orient est également la région la moins sujette à considérer l'IA comme un outil révolutionnaire, et la plus susceptible de la considérer comme un indispensable, c'est-à-dire un coût essentiel pour être compétitif.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

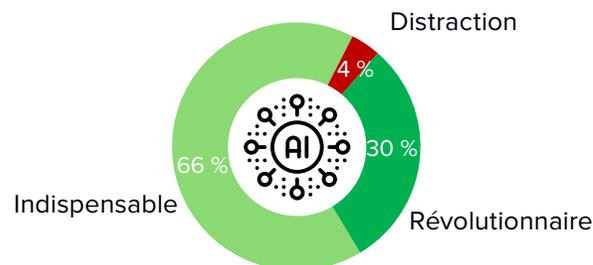
- 1 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 2 Innovation numérique dans l'entreprise
- 3 Optimisation des coûts et économies

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Meilleure cyber-résilience pour faire face aux attaques de ransomware et de logiciels malveillants
- 2 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 3 Plan de contrôle de gestion unifié pour toutes les ressources de l'infrastructure numérique

Défis anticipés pour 2024

- 1 Transformation numérique
- 2 Continuité des activités et reprise après sinistre
- 3 Évolution du paysage réglementaire

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Gestion des talents et de la main-d'œuvre
- 2 Traitement du langage naturel et chatbots
- 3 Automatisation intelligente et robotique

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Difficulté à suivre les exigences technologiques en matière d'IA
- 2 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 3 Manque de formation à l'utilisation d'outils d'IA en libre-service (applications low et no-code)

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

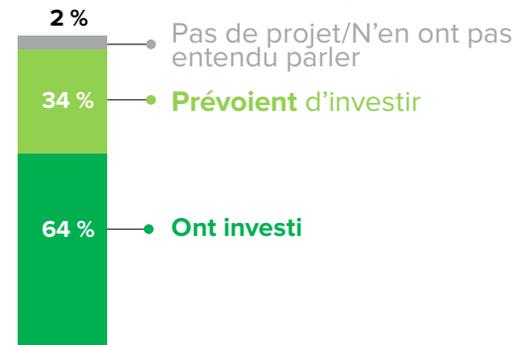
Méthodologie de recherche

Spécificités par marché

Aperçu du **Moyen-Orient** (2/2)

Le Moyen-Orient est une région qui compte de nombreuses grandes entreprises innovantes, mais dont l'industrie technologique est relativement immature, ce que reflètent les réponses obtenues dans cette région. Un pourcentage élevé d'entreprises a déjà investi dans l'IA générative. Elles se concentrent sur la mise en place d'une infrastructure dédiée à l'IA, de compétences en matière d'IA, et sont également préoccupées par le risque de dépendance à l'égard de tiers.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 2 Infrastructure réseau
- 3 Développement des compétences des employés

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 Gestion des interactions avec les clients
- 3 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Dépendance élevée envers des tiers
- 2 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA
- 3 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu des Pays-Bas (1/2)

Avec les Français, les Néerlandais sont les plus susceptibles, et de loin, de considérer l'IA comme un outil révolutionnaire pour les entreprises. Les trois priorités d'investissement ont trait à des éléments de l'architecture des plateformes logicielles, qui est une caractéristique commune des stratégies des entreprises néerlandaises depuis de nombreuses années. Paradoxalement, l'investissement dans l'IA générative pour 2024 ne figurait pas parmi les priorités des répondants néerlandais, mais cela s'explique en grande partie par le fait que de nombreuses entreprises néerlandaises, généralement très avancées dans l'adoption des tendances logicielles, ont déjà investi dans ce domaine.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

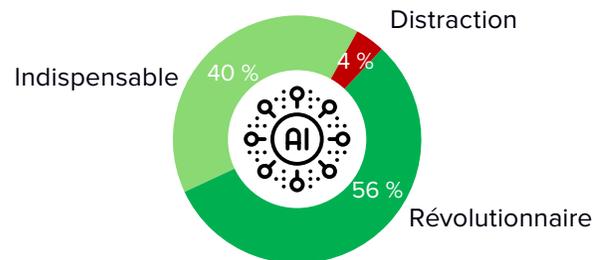
- 1 Meilleure prise de décision fondée sur des données
- 2 Amélioration de la durabilité
- 3 Amélioration de la productivité des employés

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Modernisation de l'infrastructure pour une architecture de microservices
- 2 Modernisation des applications critiques legacy
- 3 Plateforme commune de gestion des données

Défis anticipés pour 2024

- 1 Cybersécurité et confidentialité des données
- 2 Acquisition et rétention des talents
- 3 Continuité des activités et reprise après sinistre

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Traitement du langage naturel et chatbots
- 2 Cybersécurité et détection des menaces
- 3 Automatisation intelligente et robotique

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Difficulté à établir une analyse de rentabilisation de l'IA au sein de l'entreprise
- 2 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 3 Difficulté à suivre les exigences technologiques en matière d'IA

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu des Pays-Bas (2/2)

Un grand nombre d'organisations néerlandaises ont déjà investi dans l'IA générative, conformément à leur statut de pays généralement à la pointe de l'adoption de nouvelles technologies au niveau Européen. Comme de nombreux pays européens, les répondants des Pays-Bas sont particulièrement intéressés par la mise en place de leur propre infrastructure dédiée à l'IA ainsi que d'une base de compétences en IA. Les entreprises néerlandaises sont particulièrement susceptibles d'être préoccupées par leur manque de maturité en termes de gestion et de structuration des données destinées à alimenter l'IA générative, et par ses conséquences en termes de qualité.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 2 Développement des compétences des employés
- 3 Infrastructure réseau

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 IA conversationnelle
- 3 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Mauvaise gouvernance des données/ maîtrise des données
- 2 Partialité des algorithmes
- 3 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de l'Espagne (1/2)

Les répondants espagnols sont les plus susceptibles de se concentrer sur l'innovation numérique. Les entreprises espagnoles sont également les plus disposées à se focaliser sur l'adoption des technologies émergentes en tant que priorité pour leur entreprise. Malgré cet intérêt, peu d'entreprises espagnoles considèrent l'IA comme un outil révolutionnaire potentiel, ce qui signifie qu'en général, elles considèrent l'investissement dans l'IA comme un coût nécessaire pour rester compétitives. La modernisation de l'architecture des applications et des plateformes logicielles est au cœur de leurs priorités technologiques.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

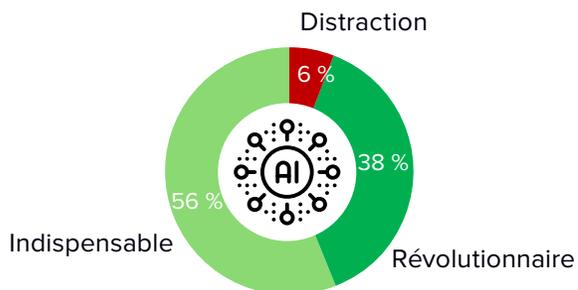
- 1 Innovation numérique dans l'entreprise
- 2 Technologies émergentes (par exemple, IA générative, etc.)
- 3 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Automatisation de la gestion et de la sécurité de l'infrastructure numérique
- 2 Plateforme commune de gestion des données
- 3 Modernisation des applications critiques legacy

Défis anticipés pour 2024

- 1 Acquisition et rétention des talents
- 2 Expérience client
- 3 Cybersécurité et confidentialité des données

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Automatisation intelligente et robotique
- 2 Traitement du langage naturel et chatbots
- 3 Maintenance prédictive et IoT

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Les employés craignent que l'IA ne menace leur emploi
- 2 Difficulté à suivre les exigences technologiques en matière d'IA
- 3 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

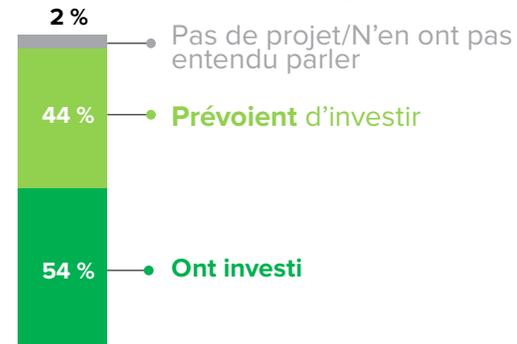
Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu de l'Espagne (2/2)

Par rapport aux répondants des autres pays et régions EMEA, l'activité d'investissement dans l'IA générative reste modeste en Espagne jusqu'à présent. Les entreprises espagnoles sont particulièrement préoccupées par la qualité médiocre des résultats obtenus en utilisant des modèles d'IA générative ; que ces problèmes de qualité potentiels soient dus à des limitations technologiques inhérentes ou à des lacunes dans les bases de données. Les entreprises espagnoles se concentrent particulièrement sur le développement de leurs propres capacités souveraines en matière de technologie et de compétences liées à l'IA générative. Les répondants espagnols sont les plus nombreux (71 %) à considérer le développement des compétences de leurs employés comme une priorité en matière de préparation.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Sécurité réseau de bout en bout
- 3 Mise en place d'une capacité de calcul élevée

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Veille stratégique (en trouvant des modèles, des idées et en facilitant les requêtes ad hoc)
- 2 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)
- 3 Soutien à la vente et au marketing

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 2 Plateforme de données fiable
- 3 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA



Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

Méthodologie de recherche

Pourquoi Lenovo ?

Spécificités par marché

Aperçu du **Royaume-Uni** (1/2)

Les priorités en matière d'investissement technologique au Royaume-Uni se concentrent sur l'adoption de technologies avancées. Du point de vue des entreprises, les répondants britanniques ont été plus diversifiés dans leur choix de priorités que les répondants de tout autre pays ou région ; aucune priorité n'a été mise en avant par plus de 31 % des répondants britanniques. L'IA n'a été qualifiée d'outil révolutionnaire que par une faible proportion des participants britanniques.

Principales **priorités des entreprises** en 2024

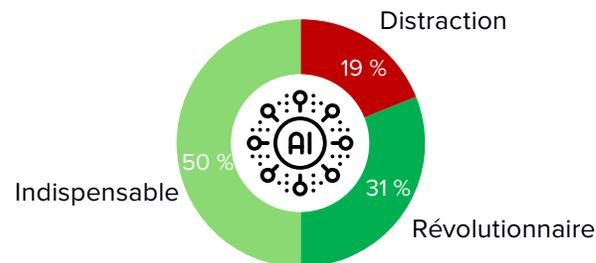
- 1 Amélioration de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise
- 2 Amélioration de l'expérience et de la satisfaction des clients
- 3 Amélioration de la durabilité

Principales **priorités d'investissement dans les technologies** en 2024

- 1 Automatisation de la gestion et de la sécurité de l'infrastructure numérique
- 2 Plan de contrôle de gestion unifié pour toutes les ressources de l'infrastructure numérique
- 3 Mise en œuvre de l'IA générative

Défis anticipés pour 2024

- 1 Cybersécurité et confidentialité des données
- 2 Transformation numérique
- 3 Évolution du paysage réglementaire

**Impact de l'IA** sur les entreprisesPrincipaux **domaines technologiques/professionnels** les plus touchés par l'IA

- 1 Cybersécurité et détection des menaces
- 2 Automatisation intelligente et robotique
- 3 Automatisation et efficacité

Principaux **défis** liés au **déploiement de l'IA**

- 1 Difficulté à suivre les exigences technologiques en matière d'IA
- 2 Manque de soutien des services informatiques pour un déploiement réussi de l'automatisation
- 3 Manque de formation à l'utilisation d'outils d'IA en libre-service (applications low et no-code)

Aperçus par
Secteurs et marchés

Général

République tchèque/Slovaquie

Danemark

France

Allemagne

Italie

Moyen-Orient

Pays-Bas

Espagne

Royaume-Uni

Manuel des DSI 2024

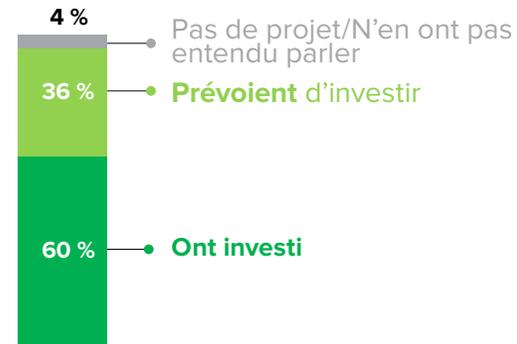
Méthodologie de recherche

Spécificités par marché

Aperçu du Royaume-Uni (2/2)

Contrairement aux répondants de l'ensemble de la région EMEA, un nombre significatif d'entreprises du Royaume-Uni ont d'ores et déjà investi dans l'IA générative. Toutefois, elles se montrent très préoccupées par la qualité médiocre des résultats obtenus en utilisant des modèles d'IA générative ; que ces problèmes de qualité potentiels soient dus à des limitations technologiques inhérentes ou à des lacunes dans les bases de données. Le fort attrait pour les applications d'IA générative adaptées au travail intellectuel au Royaume-Uni reflète l'économie du pays, fortement axée sur les services.

Investissement dans l'IA générative



Préparation pour l'IA générative

- 1 Développement des compétences des employés
- 2 Mise en place d'une capacité de calcul élevée
- 3 Sécurité réseau de bout en bout

Types d'intérêt pour l'IA générative

- 1 Productivité (personnel, développeurs (génération de code) et analystes de données)
- 2 Assistants de conception et de rédaction
- 3 Gestion des connaissances

Principaux défis liés à l'adoption de l'IA générative

- 1 Limitations de la capacité du modèle (en termes de données d'apprentissage requises et de limite de tokens)
- 2 Plateforme de données fiable
- 3 Surveillance du risque d'utilisation abusive et d'hallucinations de l'IA



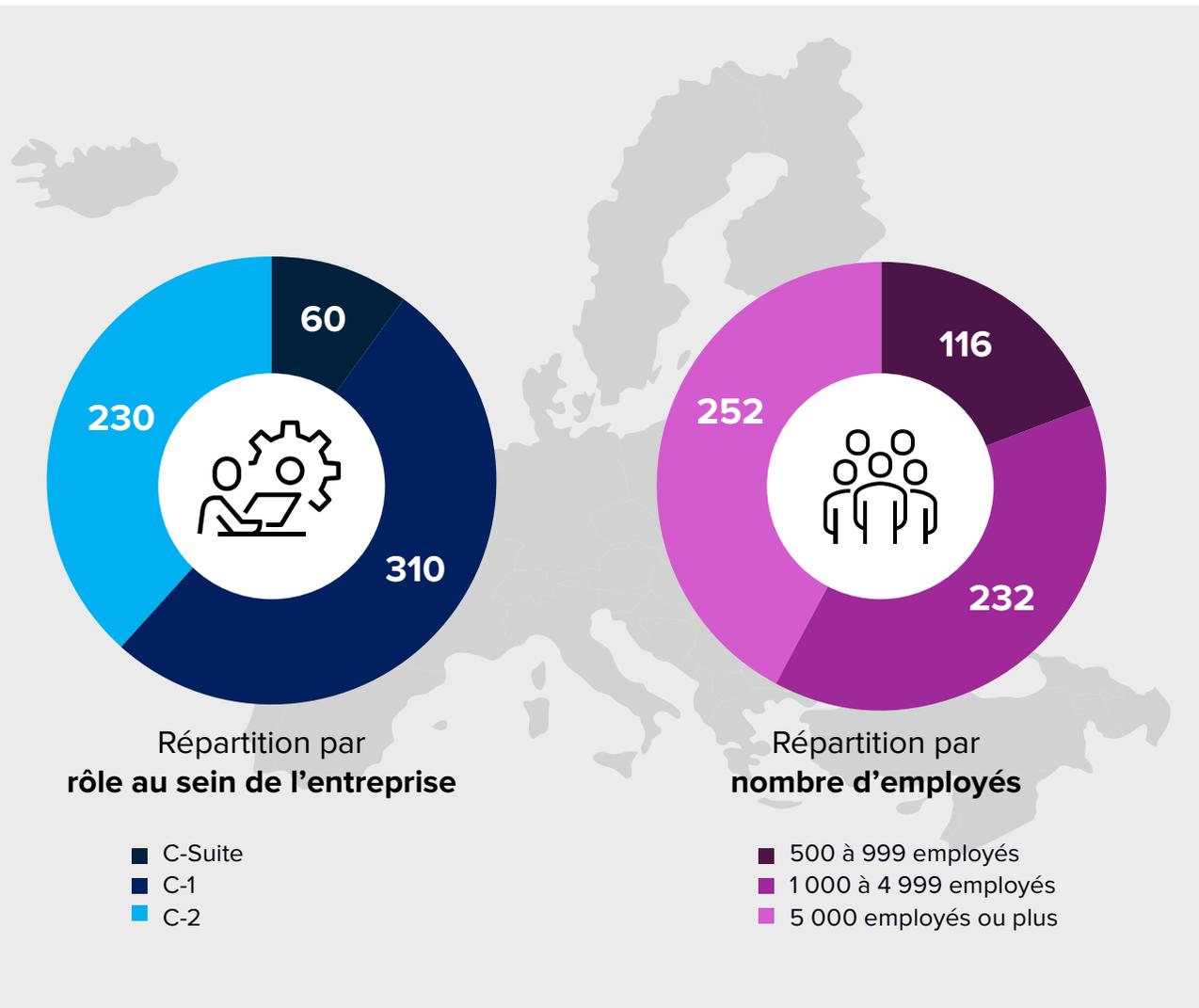
Manuel des DSI 2024
Méthodologie de recherche

Méthodologie de recherche du Manuel des DSI 2024

Ce manuel a été élaboré sur la base de **600** entretiens, avec la répartition suivante :

MARCHÉS CONCERNÉS	TAILLE DE L'ÉCHANTILLON
République tchèque/Slovaquie	50
Danemark	50
France	100
Allemagne	100
Italie	50
Moyen-Orient	50
Pays-Bas	50
Espagne	50
Royaume-Uni	100

SECTEURS D'ACTIVITÉS ÉTUDIÉS	TAILLE DE L'ÉCHANTILLON
 Industrie manufacturière	60
 Commerce de détail	53
 Banque, finance et assurance	48
 Télécoms	23
 Secteur public	56
 Santé	57
 Autres secteurs d'activité	303



Manuel des DSI 2024
Message du sponsor

Lenovo

L'IA de Lenovo pour tous

L'IA au service de vos données, dès que vous en avez besoin.

Chez Lenovo, nous sommes conscients des défis liés à l'adoption de l'IA en tant qu'impératif business, mais aussi de l'immense potentiel que l'IA peut apporter à votre entreprise et à vos collaborateurs. Nos solutions d'infrastructure robustes, associées à notre vaste écosystème d'éditeurs de logiciels indépendants (ISV), garantissent des solutions d'IA transparentes et évolutives qui conviennent aux entreprises de toutes natures et de toutes tailles.

Lenovo AI Infrastructure

8

Catégories de plateformes

80+

Plateformes AI-Ready

Comptez sur une gamme de solutions de stockage et d'edge computing de pointe qui évolue en fonction de vos besoins.

Lenovo AI Discover Center of Excellence

4

Centres d'excellence mondiaux

180+

Pays desservis

Accélérez la rentabilisation de votre projet d'IA grâce au centre d'excellence dédié à l'IA de Lenovo.

Lenovo AI Innovators Partner Ecosystem

50+

Partenaires de solutions d'IA

165+

Solutions d'IA pour entreprises

Faites appel à des partenaires certifiés en solutions d'IA pour répondre à vos besoins en toute confiance.



Engagement en faveur d'une IA éthique

Nous estimons que la technologie doit contribuer à résoudre certains des problèmes les plus ardues auxquels l'humanité est confrontée, et c'est pourquoi nous avons mis en place le comité Lenovo Responsible AI pour superviser la feuille de route et la conception de nos produits d'IA.

Accélérez votre parcours en matière d'IA avec Lenovo

Smart Cities

Améliorer et encadrer l'expérience client grâce à l'IA de Lenovo

Lenovo et WaitTime™ ont développé ensemble une solution d'IA utilisant des données en temps réel pour gérer les flux de personnes. Le logiciel de WaitTime utilise l'imagerie de pointe pour surveiller les foules et communiquer avec elles de manière efficace.



Production intelligente

Grâce à L'IA de Lenovo, donnez la priorité à la prévention des accidents au sein de votre entreprise

Incorporez Lenovo et Graymatics™ dans vos protocoles de sécurité pour une meilleure gestion des risques et une amélioration continue des processus. Graymatics propose une solution d'IA détectant les risques sur le lieu de travail tels que les accidents, les dysfonctionnements de machines et les incendies.



Smart Retail

L'IA de Lenovo façonne le self-checkout de demain

Des clients satisfaits et une prévention des pertes, tel est le secret de la réussite pour les commerçants ! La plateforme Everseen Visual AI™ permet de mettre en place des solutions de vente de détail qui offrent une meilleure expérience client tout en réduisant les pertes.





Cette publication a été élaborée par IDC Custom Solutions. En tant que premier fournisseur mondial d'informations commerciales, de services de conseil et d'événements pour les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public, le groupe IDC Custom Solutions aide ses clients à planifier, commercialiser, vendre et réussir sur le marché mondial. Nous créons des informations commerciales exploitables et des programmes de marketing de contenu influents qui génèrent des résultats mesurables.



IDC EMEA

85 Uxbridge Road, 5th floor Ealing Cross, London W5 5TH
+44 20 8987 7100



Les documents © 2024 IDC Research, Inc. IDC font l'objet d'une licence [pour un usage externe](#), et l'utilisation ou la publication des travaux de recherche IDC ne signifie en aucun cas qu'IDC approuve les produits ou les stratégies du commanditaire ou du détenteur de la licence.

[Politique de confidentialité](#) | [CCPA](#)