

À L'INTENTION DES DIRIGEANTS :

IA générative

L'IA générative occupe actuellement les pensées de bon nombre d'entre nous. Les consommateurs souhaitent l'utiliser pour améliorer leurs expériences en ligne, les organisations pour réduire les coûts et être plus efficaces, et les employés apprennent à s'en servir pour faciliter leur travail. L'IA générative étant de plus en plus au point, il est essentiel de voir les choses en grand quant à ses possibilités, tout en restant réaliste sur sa mise en œuvre pour qu'elle puisse stratégiquement accélérer les retombées pour votre entreprise.

Que pensent les responsables informatiques de l'IA générative ?

Nous avons réuni trois responsables informatiques qui nous ont expliqué comment ils utilisent l'IA générative actuellement, quel sera son impact sur leur entreprise, et quelles mesures ils prennent pour la mettre en œuvre.

D'UNE VISION À LA RÉALITÉ :

Renforcez la résilience opérationnelle grâce à l'IA générative

Matt Minetola

Directeur des systèmes d'information chez Elastic

En tant que responsable informatique en entreprise, vos équipes passent de nombreuses heures à assurer le bon fonctionnement de vos systèmes, en plus de surveiller et de résoudre les problèmes en temps réel. Votre entreprise a sûrement déjà réuni une quantité phénoménale de données télémétriques qui continue de croître à mesure qu'elle cherche à repérer les défaillances des applications, à détecter les erreurs des utilisateurs, et plus important encore, à identifier les cyberattaques avant qu'elles lui nuisent.



La clé de l'utilisation de l'IA générative pour améliorer la résilience opérationnelle est d'obtenir des réponses liées à vos données et signaux spécifiques. Les chatbots d'IA générative comme ChatGPT parviennent formidablement à répondre aux questions. En revanche, ils se basent sur de grands modèles de langage (LLM) qui fournissent des réponses basées sur des données disponibles publiquement, issues de tout l'Internet. Si l'on pose une question sur un exemple observable dans l'environnement immédiat, on reçoit une réponse basée sur des informations génériques qui peuvent ne pas être pertinentes dans ce cas précis.

Là où l'IA générative est intéressante pour votre entreprise dans des scénarios réels, c'est lorsque vous pouvez fournir vos données propriétaires à votre LLM.

Vous possédez déjà les données dont vous avez besoin

La bonne nouvelle dans tout cela, c'est que vous avez déjà construit votre référentiel de données en interne, et que ce dernier peut servir à entraîner les fonctionnalités d'apprentissage en matière de monitoring de la sécurité et d'observabilité pour votre entreprise. Cette infrastructure vous permettra de faire passer vos fonctionnalités de réponse et de monitoring des opérations automatisées actuelles à un fonctionnement AIOps beaucoup plus robuste, et ce, afin de renforcer les workflows de sécurité et d'observabilité. Vos équipes disposeront alors d'une meilleure visibilité sur les systèmes informatiques, leur permettant ainsi de pouvoir remédier aux incidents et améliorer la résilience opérationnelle de votre organisation.

Prenons l'exemple d'un détaillant dont le panier d'achat du site en ligne cesse de fonctionner. Les clients ne peuvent pas effectuer d'achats et les ventes chutent. Au lieu de réagir aux événements et d'automatiser la réponse pour limiter l'impact sur l'activité, ce détaillant a désormais la possibilité

de fournir ces données à son IA générative pour qu'elle se mette à apprendre les modèles et à automatiser les réponses. L'impact sur les clients sera limité, et les ventes se maintiendront mieux.

Pourtant, l'IA générative peut faire encore bien plus que cela.

Vous vous demandez peut-être par quel bout commencer

Pour obtenir les informations dont vous avez besoin, grâce à l'IA, pour améliorer la résilience opérationnelle, vous devez d'abord mettre en place une plateforme de données unifiée qui transforme toutes vos données en résultats et répond à l'ensemble de vos questions, en continu et en temps réel.

Dans cette optique, vous devez capturer toutes vos données et faire en sorte qu'elles puissent être recherchées, analysées, explorées et visualisées. De plus, elles doivent se reposer sur une architecture distribuée, afin que votre base de données puisse fonctionner sur différents serveurs et emplacements, pour améliorer les performances, prévenir les points de défaillance uniques et assurer la poursuite des activités en cas d'interruption.

L'IA générative nous aidera à repousser les limites du possible. Vous avez sans doute passé des années à parfaire vos processus et à trouver les solutions de sécurité et d'observabilité qui fonctionnent le mieux pour votre équipe. À présent, avec l'IA générative à portée de main et la flexibilité de créer des applications personnalisées compatibles, vous avez le pouvoir de renforcer drastiquement ces workflows et solutions pour trouver rapidement des réponses, résoudre efficacement les problèmes et améliorer la résilience opérationnelle.

Extrait d'un article publié initialement sur CIO.com, le 27 juillet 2023. [Lire l'article en entier ici.](#)



LA SÉCURITÉ AVANT TOUT : Atténuer les risques de sécurité avec l'IA générative

Mandy Andress

Directrice de la sécurité de l'information
chez Elastic

Avec la démocratisation d'outils comme ChatGPT et Bard, les consommateurs peuvent à présent les intégrer dans leur travail et dans leur vie de tous les jours. Les cybercriminels ne sont pas en reste et utilisent désormais l'IA générative pour exploiter les failles de sécurité des organisations et mettre au point des attaques plus sophistiquées.

Déjouer ces menaces en temps réel est presque une mission impossible sans automatisation des workflows de sécurité. Heureusement, en tant que responsable informatique, vous travaillez depuis longtemps sur le recours à la puissance de l'IA et du machine learning pour protéger votre entreprise. Vous disposez déjà probablement d'une infrastructure qui capte et associe des modèles dans vos données relatives aux opérations de sécurité, et êtes donc bien positionné pour automatiser les workflows qui vous permettent d'identifier les menaces et d'y répondre encore plus rapidement grâce à l'IA générative.

Des informations pour armer vos équipes

En implémentant convenablement des outils d'IA dans vos workflows de sécurité, vous aidez vos équipes à détecter les vulnérabilités et les anomalies en temps réel pour pouvoir prévenir les attaques avancées plus rapidement et avec facilité. Elles seront capables d'y parvenir sans perdre un temps précieux à s'entraîner ou à tenter d'analyser la quantité phénoménale de données que votre organisation génère à chaque seconde.

Prenons l'exemple d'un employé qui se fait piéger par une attaque d'hameçonnage. Cette intrusion place vos systèmes à la merci des pirates. Sont-ils déjà dans votre système ? Vos données sensibles sont-elles correctement protégées contre cette menace ? Quelles mesures peuvent être rapidement prises par votre équipe afin de prévenir les dommages contre vos finances et votre réputation, mais aussi pour retrouver un environnement sûr ? L'IA générative peut répondre à toutes ces questions, en temps réel.

Dans le domaine des infractions de sécurité, la vitesse et l'échelle sont essentielles.

Vous devez disposer des données pertinentes et d'un outil d'IA générative sûr

Il peut être tentant pour votre équipe d'utiliser un outil comme ChatGPT afin de comprendre rapidement comment résoudre un problème. Ces outils sont cependant basés sur de grands modèles de langage (LLM) qui extraient des informations publiques (parfois obsolètes) disponibles depuis l'avènement d'Internet. Ce shadow IT peut rendre les membres de votre équipe prompts à suivre les hallucinations de l'IA générative, c'est-à-dire des informations présentées comme correctes alors qu'elles ne le sont pas.

Si votre équipe passe, dans un outil d'IA générative sécurisé, des données contextuelles limitées, telles que vos données télémétriques propriétaires, elle pourra rapidement les analyser et fournir un retour précieux et pertinent sur les anomalies, les problèmes avérés ou potentiels, et la manière de les résoudre. Plus les données fournies par votre équipe seront spécifiques, plus les réponses que vous obtiendrez seront pertinentes et intéressantes, et plus vite vous pourrez agir dessus.

Afin d'isoler ces données pertinentes, vous avez besoin d'une plateforme de données unifiée qui transforme facilement toutes vos données en résultats et répondra à l'ensemble de vos questions, en continu et en temps réel. Une fois cette base établie, votre équipe pourra utiliser l'IA générative par le biais d'applications et d'intégrations à des plateformes capables de faire remonter rapidement les informations pertinentes dont elle a besoin pour assurer la sécurité de ses clients et des données critiques.

Extrait d'un article publié initialement sur Digital Nation, le 14 août 2023. [Lire l'article en entier ici.](#)

Comment créer des parcours client fluides avec l'IA générative

Rick Laner
Responsable de l'expérience client, Elastic

Avant la prolifération d'outils d'intelligence artificielle générative tels que ChatGPT, les clients attendaient (et attendent toujours) beaucoup des marques. Les consommateurs exigent des entreprises qu'elles personnalisent les interactions et peuvent ressentir de la frustration si ces dernières échouent. Il apparaît clairement que les consommateurs sont en attente d'expériences personnalisées à la demande.

Il appartient désormais aux responsables informatiques d'investir dans des technologies qui permettent de proposer ces expériences. C'est là que l'IA générative peut jouer un rôle.



Simplifiez les expériences des clients (et des employés)

Les consommateurs se sont habitués à trouver des informations conversationnelles et à la demande à l'aide des applications optimisées par l'IA. Apporter des informations hautement pertinentes dans des formats de langage naturel quand et où les gens en ont besoin est devenu essentiel pour toutes les entreprises, et ça tombe bien, les outils d'IA excellent dans ce domaine.

Les agences de voyages peuvent utiliser des chatbots d'IA générative dans leurs expériences numériques pour aider leurs clients à préparer leur itinéraire de voyage idéal et effectuer leurs réservations via l'outil. Les boutiques de prêt-à-porter peuvent tirer profit de l'IA générative pour aider leurs clients à dénicher la tenue idéale pour une occasion spéciale dans la bonne taille, le bon coloris, la bonne coupe et le bon style en quelques secondes.

De la même manière, les équipes informatiques peuvent se servir de l'IA générative dans la surveillance de leur infrastructure et de leurs applications en ligne pour identifier et résoudre les problèmes afin d'en assurer le bon fonctionnement. Ainsi, elles proposent une expérience en ligne fiable qui contribue à bâtir la confiance dans la marque.

Les possibilités de l'IA générative sont illimitées...

... si vous utilisez les bonnes données. Les outils de chatbot d'IA générative se basent sur de grands modèles de langage (LLM) pour générer leurs réponses, extrayant des données et des informations de tout l'Internet depuis ses débuts. Cela signifie qu'ils sont enclins aux hallucinations, ce qui signifie qu'ils peuvent présenter des informations qui paraissent correctes, mais ne le sont pas. Vous ne pouvez pas vous permettre de fournir des informations erronées à vos clients.

Votre travail, en tant que responsable informatique, consiste à vous assurer que votre entreprise dispose de l'infrastructure requise pour les aider à trouver tout de suite ce qu'ils recherchent, à chaque fois. Et tout commence par vos données.

Donc, si votre entreprise est justement l'agence de voyages que nous évoquions, qui utilise l'IA générative pour son chatbot de réservation, les clients pourraient se voir proposer des idées d'itinéraires

provenant de tout l'Internet, et pas juste celles que vous proposez. Ils pourraient finir par réserver auprès d'un concurrent, avec l'aide de votre chatbot !

En revanche, si vous fournissez l'outil d'IA générative avec vos données à vous, ils pourront trouver les options que vous proposez. Vous pourrez offrir une expérience client sur mesure, pertinente et sécurisée et la convertir, dans ce cas en réservation de voyage. De la même façon, si votre équipe informatique se sert de l'IA générative à des fins d'observabilité, elle aura besoin des réponses les plus pertinentes et précises possibles pour éliminer les indisponibilités et offrir une expérience client fiable.

Grâce à l'IA générative, votre équipe informatique peut bénéficier d'alertes et de données d'observabilité pertinentes pour bien faire fonctionner vos applications, l'équipe de sécurité peut mettre rapidement en évidence les infractions et atténuer les risques, et vos clients peuvent trouver les informations sur votre marque qu'ils cherchent tout le temps. Résultat ? Une expérience client fluide axée sur l'IA générative.

Extrait d'un article publié initialement dans CIO Dive, le 14 août 2023. [Lire l'article en entier ici.](#)

Prêts à mettre en œuvre l'IA générative ?

Téléchargez la [fiche récapitulative sur l'IA générative à destination des cadres](#)