



Business

**Intelligence artificielle.
Valeur réelle.**

Le CEO d'Omar s'inquiète du taux d'échec de la preuve de concept (PoC). Omar, lui, est convaincu qu'il peut opérationnaliser son projet GenAI. Découvrez ce qu'il a compris, comme de nombreux clients d'Orange Business.

IA générative : tirer parti des opportunités, maîtriser les risques.

**Le rôle de l'infrastructure numérique
dans l'opérationnalisation des services**



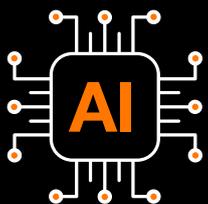


Résumé exécutif

Le sujet de l'intelligence artificielle génère indéniablement un fort engouement, mais aussi une part importante de confusion et d'idées reçues. L'écart est immense entre les ambitions de la plupart des entreprises en matière de GenAI et leur capacité réelle à les concrétiser. D'après Gartner, au moins 30% des projets d'IA générative (GenAI) seront abandonnés à l'issue de leur preuve de concept (PoC) d'ici fin 2025. En cause : une qualité de données insuffisante, des contrôles de risques inadéquats, des coûts qui s'envolent ou une proposition de valeur encore floue. Car opérationnaliser un projet IA, autrement dit passer d'une PoC à un déploiement à l'échelle, est un exercice difficile.

Pour que la promesse de valeur attendue d'un service GenAI devienne réalité, plusieurs éléments doivent impérativement être alignés : des données de qualité, une infrastructure numérique fiable et à faible latence, ainsi que des politiques de sécurité et de gouvernance adaptées. Un grand modèle de langage (large language model, LLM),

quel qu'il soit, ne sera jamais meilleur que les données sur lesquelles il est entraîné. Et l'infrastructure sous-jacente doit permettre de rassembler ces données, où qu'elles se trouvent, et de les mettre à disposition de manière rapide, fiable et économique, partout où les utilisateurs en ont besoin.



Cela nécessite une connaissance approfondie des technologies d'IA (générative) sur lesquelles les entreprises fondent leur avenir, ainsi qu'une capacité à couvrir de bout en bout le cloud, la connectivité, les données et la sécurité, avec, en fil rouge, la capacité de traduire de façon fluide leurs stratégies en actions concrètes.

L'écart entre attentes et réalité

Il y a plusieurs dizaines d'années, Geoff Moore introduisait le concept de « crossing the chasm » (« franchir le gouffre ») pour désigner les difficultés rencontrées par les entreprises issues de l'essor d'Internet lorsqu'elles cherchaient à évoluer vers un modèle de fournisseurs de solutions IT destinées aux entreprises. Aujourd'hui, cette expression décrit parfaitement la situation dans laquelle se trouvent nombre d'organisations qui cherchent à faire passer leurs projets GenAI de la phase de PoC à un déploiement à grande échelle : un processus que nous appelons « opérationnalisation ».

Fidèles à la maxime de Doug Larson, selon laquelle « la sagesse est la récompense d'une vie passée à écouter », nous avons mandaté GlobalData pour interroger 400 entreprises à travers le monde. Le rapport qui en résulte explore l'impact de la GenAI sur l'infrastructure numérique et confirme ce que nous pressentions déjà : à mesure qu'elles cherchent à industrialiser leurs services GenAI, les entreprises découvrent un véritable gouffre entre une PoC et un service opérationnel à l'échelle de l'entreprise. Comblar cet écart s'avère beaucoup plus difficile que prévu : les projets coûtent plus cher et prennent plus de temps qu'escompté.

L'enquête révèle que la majorité des organisations rencontrent des difficultés... sur à peu près tous les fronts. Ainsi, 96 % des entreprises déclarent devoir revoir leur stratégie de cybersécurité à cause de la GenAI. 70 % en disent autant de leur stratégie cloud. Moins de la moitié des organisations disposent, ou disposeront, de l'infrastructure IT nécessaire au déploiement de services GenAI. Enfin, plus de la moitié (51 %) identifient la complexité de la gestion des données comme un point de friction majeur.

Ces constats sont confirmés par d'autres études. Le Boston Consulting Group, par exemple, indique que 85 % des CEO prévoient d'augmenter leurs investissements dans l'IA et la GenAI, tout en précisant que 90 % d'entre eux attendent que la GenAI dépasse le stade de « l'effet de mode ». Le même rapport montre que 66 % des dirigeants se déclarent ambivalents, voire insatisfaits, des progrès accomplis à ce jour.

Un autre rapport, publié par The Economist Impact, révèle que 85 % des entreprises utilisent déjà la GenAI dans au moins une fonction métier (ce chiffre atteint 97 % pour les entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse 10 milliards de dollars) et que 99 % des cadres interrogés s'attendent à ce que la GenAI soit adoptée à la fois pour des usages internes et externes d'ici 2027. Pourtant, seuls 37 % d'entre eux considèrent que leurs applications GenAI sont prêtes pour la production, un chiffre qui tombe à 29% lorsqu'on interroge les praticiens eux-mêmes.

La raison de cet écart entre ambition et réalité est simple : rendre opérationnel un service GenAI n'est pas une tâche anodine.

Lancer la PoC d'un service proposé basé sur l'IA reste relativement facile – c'est d'ailleurs pourquoi tant d'entreprises l'ont déjà fait. À ce stade, il n'est pas encore nécessaire de coordonner les équipes cybersécurité, infrastructure et data, de résoudre les problèmes de silos de données, de corriger les erreurs de sortie ou les « hallucinations » (faux négatifs) du modèle, de garantir une posture de sécurité solide ou de faire monter en compétences de grandes équipes.

Mais, lorsque les organisations opérationnalisent cette PoC, tous ces sujets prennent une autre ampleur. Et comme l'a montré notre enquête, les coûts cloud, jusque-là maîtrisés dans les budgets existants, commencent soudainement à s'envoler.



La raison de cet écart entre ambition et réalité est simple : **Opérationnaliser un service GenAI n'est pas une tâche anodine.**

Réussir le passage à l'échelle

Après avoir mené une PoC et pris la mesure des défis qui vous attendent pour transformer ce projet en un service déployé à l'échelle de l'entreprise, à quoi devez-vous vous attendre ?

Tout d'abord, l'infrastructure doit être capable de monter en puissance. Il ne s'agit pas seulement de supporter les charges de travail considérables générées par la GenAI, mais aussi de garantir une connectivité omniprésente, rapide et à faible latence, essentielle pour que les services soient accessibles à l'ensemble des utilisateurs concernés. Les KPI définissant les seuils acceptables de performance réseau doivent être établis, accompagnés d'outils de supervision pour vérifier que les objectifs sont bien atteints. Les solutions d'Edge computing (informatique en périphérie de réseau) vous permettront de traiter les données localement, réduisant ainsi la latence et rendant possible l'analyse en temps réel, tout en maîtrisant les coûts liés au cloud. Et à mesure que les services GenAI s'intègrent aux opérations courantes, le volume de trafic ne pourra qu'augmenter : l'infrastructure devra suivre cette croissance.

Il faudra également éliminer les silos de données pour pouvoir collecter l'information à tous les niveaux de l'entreprise, de la salle de réunion à l'atelier et dans des formats très divers : données structurées issues de référentiels standards, mais aussi données issues de capteurs IoT ou données non structurées présentes dans les documents d'entreprise (mails, présentations, etc.). Ces données devront être nettoyées pour constituer des fondations de haute qualité qui garantissent que les services IA qui en résultent ne soient pas altérés par des hallucinations.

Une bonne gouvernance est cruciale pour éviter les erreurs de déploiement, les failles de sécurité ou l'exposition de données sensibles. Pour garantir une IA efficace et conforme, il est crucial de définir des règles claires en matière de propriété et de traitement des données, facilitant ainsi le respect des exigences en matière de confidentialité et de souveraineté. Il convient également de mettre en place une classification adéquate et une gestion rigoureuse des droits d'accès pour les données structurées, comme les documents. Par ailleurs, puisque l'accès aux documents internes est un cas d'usage central de la GenAI, il est indispensable de définir un processus robuste de gestion des privilèges, garantissant l'intégrité des informations sensibles.

Enfin, il sera essentiel de mettre en place ou de renforcer votre politique de cybersécurité afin de prévenir toute exploitation malveillante liée à l'élargissement de la surface d'attaque induit par la circulation accrue des données sur le réseau. Cela suppose l'adoption ou l'actualisation d'une architecture Zero Trust, appuyée par des technologies rationalisées et des politiques de sécurité cohérentes et centralisées sur l'ensemble du réseau. Une telle approche simplifie les déploiements, les mises à jour et la gestion des configurations. Mais définir des règles ne suffit pas : elles doivent être testées, mises à l'épreuve régulièrement, puis ajustées en fonction de l'évolution constante des menaces.



Cette capacité doit s'appuyer sur un réseau sécurisé, distribué, utilisant une solution SASE (Secure Access Service Edge), combinant une connectivité cloud à la demande, des services de cybersécurité SSE (Security Service Edge) et une infrastructure réseau flexible.

Éliminez les silos, ne les reproduisez pas

Déployer la GenAI à l'échelle suppose un leadership fort. Cela implique que les dirigeants définissent une vision claire et instaurent une véritable culture de l'innovation. Mais, surtout, cela repose sur un levier essentiel : la collaboration. Car, avec la GenAI, on ne peut plus traiter l'infrastructure, la donnée, la gouvernance et la sécurité comme des sujets isolés, ils sont intrinsèquement liés. Malheureusement, dans la plupart des organisations, des divisions culturelles persistent au sein des services IT, entre les équipes cloud, sécurité et infrastructure, mais aussi entre les services IT et les unités commerciales.

Dans un contexte où les compétences IA sont encore rares et très recherchées, beaucoup d'entreprises s'appuient sur des partenaires externes pour combler leurs besoins (selon notre enquête GlobalData, 42% des entreprises font appel à des fournisseurs de plateformes cloud ou applicatives, des opérateurs de services de communication et des prestataires de services IT pour déployer leurs projets GenAI). Mais ces silos se répliquent alors à travers ces partenariats. Les consultants conseillent, les intégrateurs intègrent, les data scientists, ingénieurs IA et architectes infrastructure poursuivent leurs missions chacun de leur côté, sans coordination d'ensemble sur le projet GenAI.

Ce qu'il faut, c'est une capacité end-to-end. Mais ce terme a été tant galvaudé qu'il a perdu aujourd'hui de sa substance. Alors, que signifie-t-il réellement dans le contexte de la GenAI ?

Il désigne, avant tout, une expertise approfondie dans les composants clés d'un service d'IA : l'infrastructure, la gestion et la gouvernance des données, la sécurité. Cela implique une compétence double, de conseil et de mise en œuvre, capable d'assurer un passage fluide de la stratégie à l'exécution, avec à la clé un retour sur investissement réel. Cela suppose également une connaissance intime des technologies GenAI sur lesquelles les entreprises fondent désormais leur avenir. Aucune organisation ne peut prétendre accompagner efficacement l'opérationnalisation de la GenAI chez ses clients si elle ne l'a pas déjà intégrée à ses propres produits et services.

En résumé, faire converger toutes ces dimensions pour créer un service d'IA évolutif et créateur de valeur nécessite bien plus que de solides compétences techniques. Cela demande une vraie capacité end-to-end, capable de briser les silos.



**Cela nécessite
de l'expérience et une
expertise approfondie
pour faire preuve de
discernement et nous
permettre de prendre
les bonnes décisions.**

**Cela requiert de la
sagesse.**

Mieux, ensemble

Orange Business est reconnu comme un fournisseur de services réseau de niveau 1 (Tier 1), auquel les entreprises du monde entier font confiance depuis plusieurs décennies pour la gestion de leurs données critiques. Les analystes du secteur nous reconnaissent également comme un acteur de référence en matière d'intégration réseau et numérique.

Nous sommes fiers de ces accomplissements, et nous avons encore plus à offrir.

Nous sommes un intégrateur de systèmes à l'échelle mondiale, fort de plus de 30 000 collaborateurs, qui offrent aux entreprises une expérience numérique unique et sécurisée, assortie d'un accompagnement sans égal dans 166 pays.

Nous sommes aussi le premier fournisseur mondial de services de cybersécurité, avec plus de 30 ans d'expérience et plus de 3 000 spécialistes. Parmi eux, plus de 200 hackers éthiques identifient les vulnérabilités dans les systèmes de nos clients, avant que les attaquants ne puissent en tirer parti.

Et nous sommes pionniers dans l'adoption de l'intelligence artificielle. L'IA est intégrée à tous les aspects de nos opérations : nos outils s'appuient sur l'IA sur l'ensemble de notre réseau, nos collaborateurs utilisent la GenAI pour générer du contenu et piloter leurs projets, et l'intelligence artificielle alimente notre approche de la cybersécurité fondée sur l'analyse des risques.

La sagesse accumulée par la combinaison unique de notre expérience et de notre expertise end-to-end place Orange Business dans une position idéale pour aider ses clients à relever les défis liés à l'opérationnalisation des services d'IA. Nous disposons des compétences en conseil et en mise en œuvre nécessaires pour faire en sorte que votre stratégie IA fonctionne aussi bien en pratique que sur le papier.

Toute notre histoire nous a préparés à ce moment. Nous disposons de tout ce dont vous avez besoin pour relever, avec confiance, les défis de l'opérationnalisation de la GenAI et livrer les services de production sur lesquels repose l'avenir de votre entreprise.



Business

Intelligence artificielle. Valeur réelle.

[Cliquez ici pour contacter les experts Orange Business](#)



Business

Manifesto IA - 6