

VISEO

— POSITIVE DIGITAL MAKERS —



OFFRE IA GENERATIVES WITH AZURE OPEN AI
Mars 2023

CONTEXTE

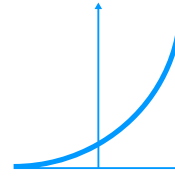
La grande libération mondiale du potentiel de l'IA. Vive l'IA libre !



UN BOND TECHNOLOGIQUE

La puissance brute du Cloud a permis l'émergence à partir de 2017 des LLM (Large Language Models) tels que le modèle GPT d'Open AI.

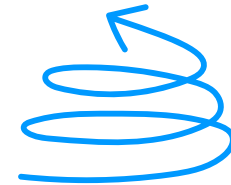
Cela marque **une véritable rupture dans le développement des technologies de traitement de langage naturel** atteignant un niveau inégalé aussi bien dans la compréhension et que la génération automatique de langage.



DÉMOCRATISATION DE L'IA

ChatGPT a franchi le cap du million d'utilisateurs en 5 jours après son lancement et a établi le record de la plateforme à la croissance la plus rapide en gagnant 100 millions d'utilisateurs en janvier 2023.

C'est un moment historique **de démocratisation d'IA grâce à la conversation**, l'interface ultime : le dialogue humain avec la machine.



INNOVATION COLLECTIVE

Azure OPEN AI, 365 Copilot, à l'image des plateformes « sandbox » dans le monde du jeux vidéos, laisse un large espace de créativité aux utilisateurs pour construire leurs propres cas d'usages.

On assiste à un phénomène massif débridé sans précédent d'**innovation collective par les usages porté par les utilisateurs.**

UNE RÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE QUI SOULÈVE DE GRANDS ENJEUX

De la transformation aux risques de bouleversement complet des entreprises

les nombreux métiers « à risque » selon OpenAI

Group	Occupations with highest exposure	% Exposure
Human α	Interpreters and Translators	76.5
	Survey Researchers	75.0
	Poets, Lyricists and Creative Writers	68.8
	Animal Scientists	66.7
	Public Relations Specialists	66.7
Human β	Survey Researchers	84.4
	Writers and Authors	82.5
	Interpreters and Translators	82.4
	Public Relations Specialists	80.6
	Animal Scientists	77.8
Human ζ	Mathematicians	100.0
	Tax Preparers	100.0
	Financial Quantitative Analysts	100.0
	Writers and Authors	100.0
	Web and Digital Interface Designers	100.0
<i>Humans labeled 15 occupations as "fully exposed."</i>		
Model α	Mathematicians	100.0
	Correspondence Clerks	95.2
	Blockchain Engineers	94.1
	Court Reporters and Simultaneous Captioners	92.9
	Proofreaders and Copy Markers	90.9
Model β	Mathematicians	100.0
	Blockchain Engineers	97.1
	Court Reporters and Simultaneous Captioners	96.4
	Proofreaders and Copy Markers	95.5
	Correspondence Clerks	95.2
Model ζ	Accountants and Auditors	100.0
	News Analysts, Reporters, and Journalists	100.0
	Legal Secretaries and Administrative Assistants	100.0
	Clinical Data Managers	100.0
	Climate Change Policy Analysts	100.0
<i>The model labeled 86 occupations as "fully exposed."</i>		
Highest variance	Search Marketing Strategists	14.5
	Graphic Designers	13.4
	Investment Fund Managers	13.0
	Financial Managers	13.0
	Insurance Appraisers, Auto Damage	12.6

<https://arxiv.org/pdf/2303.10130.pdf>

Technologies de ruptures

Un bouleversement des usages, en remettant le langage naturel et la conversation au centre des processus informatiques.

Des métiers facilités ou remplacés en partie par l'automatisation, même qualifiés

La multimodalité en ligne de mire (combiner des textes compréhension d'images, de vidéos, de sons)

Un bouleversement des process

Les IA génératives vont impacter chaque partie du process métier. La valeur sera à ceux qui sauront intégrer rapidement leurs outils et en tirer partie

Risques légaux et sociétaux

Quid de la confidentialité des données, alors que les plateformes sont exclusivement américaines

Sur quelles données sont entraînés les modèles ? Est-ce que des données de mon entreprise sont concernées ?

Quel impact sur l'économie de la connaissance et l'apprentissage ?

Transformation organisationnelle

Les IA génératives questionnent la raison d'être du travail. Travailler l'adhésion et l'adoption par les collaborateurs de ces nouveaux outils sera central.

UN BOULEVERSEMENT APPORTE PAR AZURE OPEN AI DANS TOUS LES MÉTIERS

Un changement de paradigme dans la relation du travail avec la machine



Process réinventés

Automatisation et réduction des temps de traitement

La puissance de la compréhension des modèles de LLM, et du multi modal à venir, va permettre de créer des process automatisés inimaginables jusqu'à maintenant et complètement personnalisés à chaque métier et entreprise

Les conséquences peuvent impacter les métiers existants, et redéfinir certains rôles au sein de l'entreprise



Relation client augmentée

Des réponses plus rapides, plus accessibles

Accéder à des requêtes utilisateurs complexes de manière naturelle et augmentée par des documents non structurés de manière simple et rapide

L'utilisation de Azure OPEN AI pour créer une proximité avec les clients ou augmenter les moteurs de recherche sera d'autant plus importante car les utilisateurs seront usagers de ces technologies dans d'autres cadres



Un réapprentissage de la notion de production numérique

**Le métier de développeur réinventé
La production de contenu disruptée**

Accélérer le développement par un assistant développeur performant, une documentation et des tests automatisés

Passer la paradigme du no code en créant des applications directement en langage naturel

AU DELÀ DE L'EXPÉRIMENTATION TECHNOLOGIQUE, DES ENJEUX HOLISTIQUES



Comprendre les enjeux et l'impact fonctionnel, technique, légal et organisationnel pour chaque entreprise et son domaine d'activité précis



Travailler sur la relation machines/humains pour faciliter l'adoption d'outils d'IA par les collaborateurs



Préparer les organisations aux prochaines innovations de rupture pour ne pas devenir le prochain Kodak

WE ARE POSITIVE DIGITAL MAKERS

WISEO utilise la **technologie** comme puissant levier de **transformation** et d'**innovation** pour vous rendre plus performants

Une entreprise indépendante et solide



300 M€

2022 CA



3 000

Effectif 2022

Au coeur des strategies digitales



DIGITALISER POUR OPTIMISER

Rendre votre entreprise plus résiliente et apte à gagner la compétition digitale



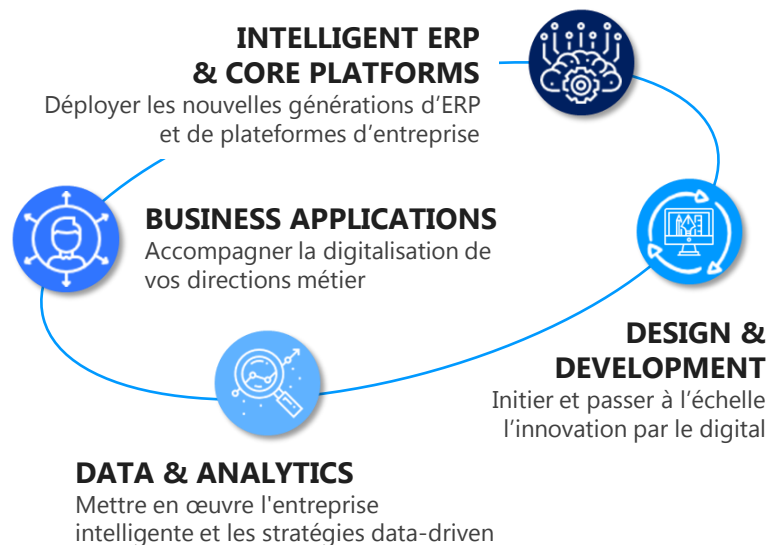
DIGITALISER POUR TRANSFORMER

Réinventer votre expérience client, votre distribution, votre offre ou votre modèle économique pour répondre aux nouvelles attentes des clients

Une présence mondiale



Une expertise globale



Des partenaires globaux, acteurs clés de l'innovation digitale



End to end support



IMAGINE

Conseil
Idéation
Architecture



BUILD

Design &
Conception
Développement
Intégration



PERFORM

Déploiement
Change
management
Maintenance &
supervision

DESIGN & PRODUCT

Transformer une opportunité stratégique en un produit tangible en combinant expérience client, business et capacité tech



DISCOVERY

Explorer le contexte et les utilisateurs, le visible et l'invisible, pour identifier des opportunités business et services de la plateforme Azure OPEN AI

DATA & MARKET RESEARCH

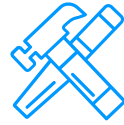
techno, business et usage, cartographie des possibles, customers insights, Voice of client, ...

USER RESEARCH

friction mapping, customer journey, quali/quant, immersion, ...

VISION OFFRE/PRODUIT

Identification, évaluation & sélection business cases/concepts, business models, définition mix, proposition de valeur, roadmap, ...



BUILD

Créer et délivrer de la valeur produit.
Coordonner des parties prenantes diverses et variées
Concrétiser une roadmap sur Azure OPEN AI

DESIGN DE SERVICES / CONSTRUCTION PRODUIT

product owning & management, product design, AMOA digitale, BA, PPO

COACHING DESIGN THINKING/PRODUIT

mise en place organisation produit et pratiques design, ...

PMO/PILOTAGE PROJET

mise en œuvre plan marketing et plan produit, gestion de grands projets, plan de déploiement international,



GROW

Déployer les solutions sur Azure OPEN AI, optimiser pour acquérir et fidéliser des utilisateurs, atteindre le fameux product market fit

GO TO MARKET

préparation et pilotage lancements, stratégie onboarding, contenus et supports sales & marketing

GO TO CUSTOMER

stratégies contenus personnalisées, segmentation/buyer persona

ACQUISITION

optimisation leviers marketing digital (SEO, SEM, plans media, DMP...), mise en place de partenariats

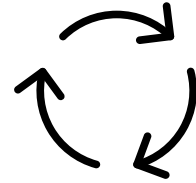
POURQUOI VISEO

Nous sommes idéalement placés pour embrasser les enjeux de la révolution des IA génératives s'appuyant sur la plateforme Azure OPEN AI car ces solutions impacteront profondément les business process que nous maîtrisons



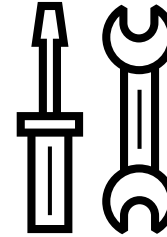
INNOVATION-DRIVEN

Nous accompagnons la démocratisation des IA conversationnelles **depuis plus de 10 ans** au travers d'une approche résolument multidisciplinaire (R&D, design, business, technologique)



END TO END

Du conseil aux opérations, du design au delivery, du front au back, nous vous accompagnons avec notre Business Unit Microsoft l'**ensemble de votre chaîne de valeur** et couvrons tout le paysage applicatif qui l'orchestre (Dynamics 365, Power Platform, Data on Azure, App Innovation on Azure)



MAKERS

Que nous construisions un prototype ou un produit numérique à grande échelle, il n'y a rien de plus gratifiant pour nous que de voir nos projets **en vrai**. Nous intervenons de bout en bout : du back au front. Et surtout, nous pouvons nous adapter aux contraintes

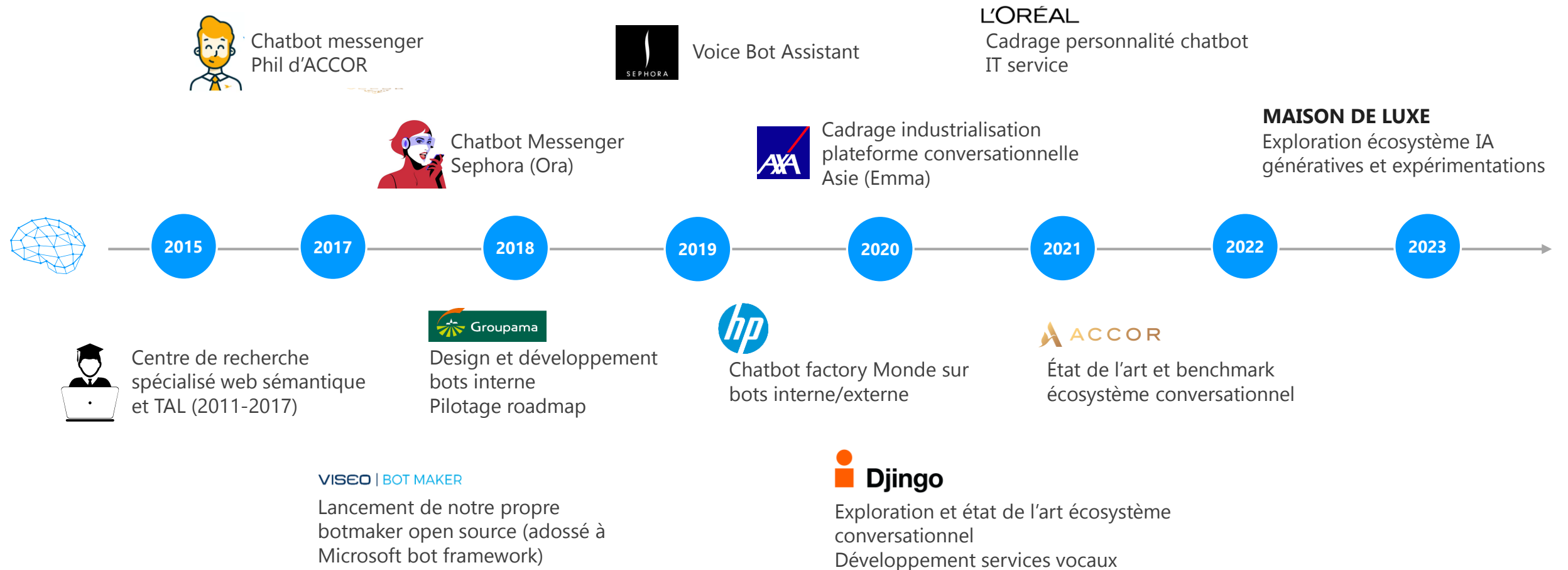


BUSINESS PROCESS

Nous accompagnons l'optimisation et la transformation digitale des directions fonctionnelles de l'entreprise (relation client, marketing, distribution omnicanale, ressources humaines, direction industrielle, achat et finance).

NOUS EXPLORONS **AVIDEMENT** LES INTERFACES NATURELLES DEPUIS PLUS DE 10 ANS

Nous avons accompagné plus 30 projets conversationnels de l'exploration, du design à la mise en œuvre et intégration avec les systèmes existants (sélections en dessous)

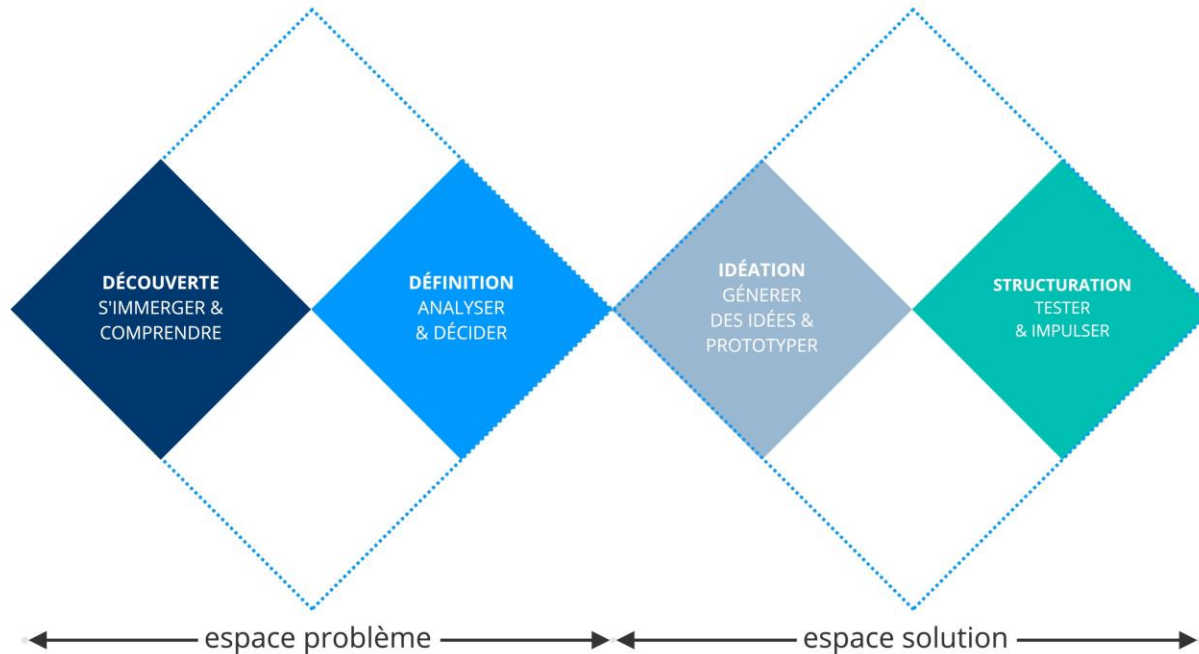


APPROCHE

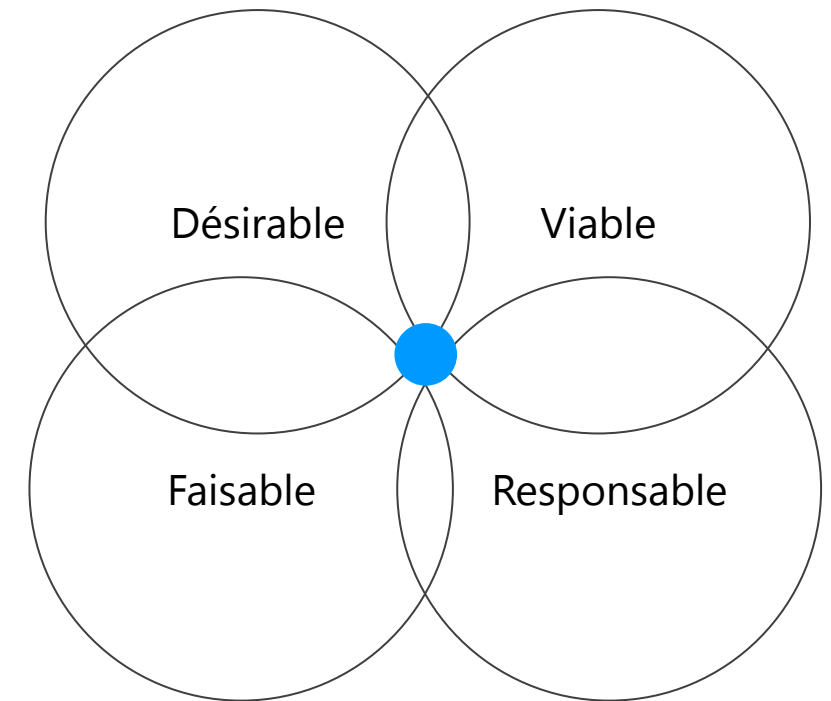
A night cityscape, likely Kuala Lumpur, featuring the Petronas Twin Towers and the Kuala Lumpur Tower. The scene is overlaid with a digital network of glowing lines and nodes in various colors (blue, purple, pink, white) extending from the buildings into the sky, suggesting a theme of technology, data, or digital infrastructure.

APPROCHE

Forever Design Thinking



Une succession de **phases d'ouverture & recentrage** du champs des possibles pour faire émerger rapidement des concepts produits.



Maintenir **un subtil équilibre** entre **besoins des utilisateurs, enjeux business, responsabilité, et faisabilité du projet** est la clé d'une innovation réussie.

IA GÉNÉRATIVE BOOTSTRAP

Entre 2 et 4 semaines : 15 à 20 k€

REFRAME

S'aligner sur les objectifs et planifier les prochaines étapes.



Kick off

#1 DÉCOUVERTE

S'immerger dans votre contexte aussi bien interne que marché. Comprendre vos clients/utilisateurs, leurs attentes, les frictions, et leurs besoins plus ou moins latents et explicites. Canaliser le foisonnement interne.



État de l'art IA génératives, Azure OPEN AI et cas d'applications (hands-on)



User research (pain points et zones d'optimisation) sur des domaines métiers à sélectionner.

Question clé

« Quel est votre niveau de maturité sur l'IA ? »

#2 DEFINITION

Définir le cadre et préparer le terrain de l'idéation



Définition critères de priorisation, méthode d'évaluation



Inspiration cas d'usage sur les domaines sélectionnés.

Question clé

« Comment évaluer avec justesse les pistes d'applications autour des IA génératives ? »

#3 IDÉATION

Explorer et définir des scénarios d'applications en privilégiant la co-construction



Idéation sur les domaines métiers ciblés (10 uses cases)



Évaluation & priorisation par la valeur pour tendre vers 3 uses cases



Illustration 3 use cases

Question clé

« Quels sont les 3 scénarios de cas d'usage les plus pertinents ? »

#4 STRUCTURATION

Finaliser la vision produit et préparer les prochaines étapes de build



Évaluation & priorisation par la valeur pour tendre vers 1 use case



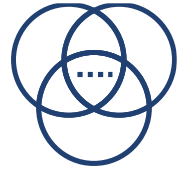
Analyse impacts et risques (technique, légal, orga) sur 3 uses cases



Spécifications prototype et tests (proposition de valeur, business case, user stories, ..)

APPROCHE

Points clés



DESIGN

Une approche design pour mettre l'humain au centre, expérimenter et multiplier les points de vue



RESPONSABLE

Infuser de la « responsabilité » (people, profit, planet) dans les différentes étapes de notre démarche sur une technologie où il est facile d'être « irresponsable »



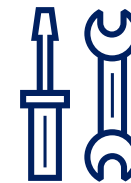
CANALISER

Tirer parti et canaliser l'innovation collective naturelle et native autour des IA génératives, de Microsoft365 Copilot, de Azure OPEN AI, de Power Virtual Agent pour en faire une force de transformation à l'intérieur de l'entreprise



DIDACTIQUE

Ce n'est pas de la magie. Disséquer et comprendre les outils d'IA (Azure OPEN AI, Microsoft 365 Copilot, Power Virtual Agent...) leurs principes de fonctionnement, leurs capacités et limites pour mieux les appréhender, démystifier et dédramatiser.



RYTHMÉ et CONCRET

Moins de slides (mais un peu quand même), plus de prototypes, du hands-on, des tests pour partir à l'exploration des utilisateurs grâce aux feedbacks

EXTRAITS RÉFÉRENCES





MARQUE LUXE

Accompagnement Innovation groupe de la vision à l'exécution

ENJEUX

L'adoption des nouvelles technologies dans le secteur du luxe est actuellement **en phase d'accélération** pour servir 3 grands objectifs stratégiques (engagement client, excellence opérationnelle, et développement durable).

Les Maisons tendent à **rattraper leur retard** sur les technologies mûres autour de **l'engagement client**, et deviennent pionnières sur certaines (Metavers, IA, NFT) dans un souci de renforcer leur désirabilité dans un environnement transformé.

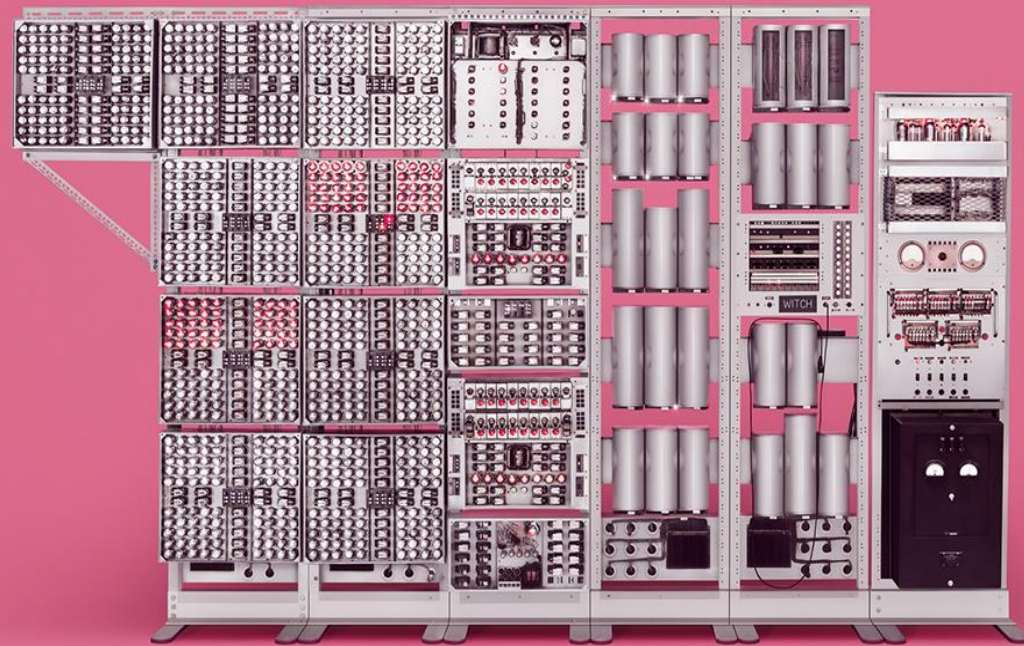
Dans ce contexte, VISEO accompagne depuis 2020 l'équipe Innovation Groupe d'une grande Maison de Luxe Française **dans la structuration et le pilotage de sa démarche d'exploration et d'innovation** au service des différentes activités (Mode, Horlogerie, ..) et régions de la Maison.

RÉALISATIONS

Une équipe VISEO de consultants polyvalents intervient au sein de la direction Innovation sur deux grands domaines : **l'IA** (NLP, computer vision, données non structurées, creative AI, ..) et le **Web3** (NFT, Metaverse, technos immersives, 3D, ...).

L'équipe VISEO intervient à différents niveaux et étapes du processus d'innovation aussi bien sous forme de **renforts opérationnels** que des **d'études d'opportunité** adhoc :

- Explorations, et veille autour de nouvelles tendances/techs
- Sourcing et construction partenariats start-ups
- Accompagnement métiers dans les phases d'idéations
- Cadrage POC & MVP
- Pilotage agile des développements (PO) et budget
- Organisation de l'industrialisation/transfert vers équipes RUN



UN CONSTRUCTEUR INFORMATIQUE

Chatbot Factory Monde depuis 2018

ENJEUX

La digitalisation de la relation client est un réel enjeu pour les entreprises.

Cela permet de répondre au mieux au besoin client tout en maîtrisant la relation notamment en facilitant la prise en compte des retours clients, de faciliter la communication avec eux et de valoriser son image de marque.

Dans un contexte d'automatisation de sa relation client, un constructeur informatique a sollicité VISEO pour **la mise en place d'une Chatbot Factory** pour le développement de l'ensemble de ses chatbots BtoC & BtoB dans le monde entier.

RÉALISATIONS

VISEO est intervenu à différents niveaux :

- **Cadrage** : définition de la promesse, périmètre, définition des indicateurs, ton et personnalité, définition de la roadmap
- **Design de la conversation**
- **Développement en agilité** de plusieurs chatbots BtoC et BtoB
- Intégration small talk et entraînement des intentions
- **Exemples de cas d'usage ciblés** : chatbot BtoB destinés aux sales/revendeurs (marché US)



GROUPAMA

Accompagnement cadrage et mise en œuvre services conversationnels depuis 2017

ENJEUX

Les services conversationnels sont aujourd'hui un axe stratégique pour Groupama dans un secteur où la **relation client** est cruciale.

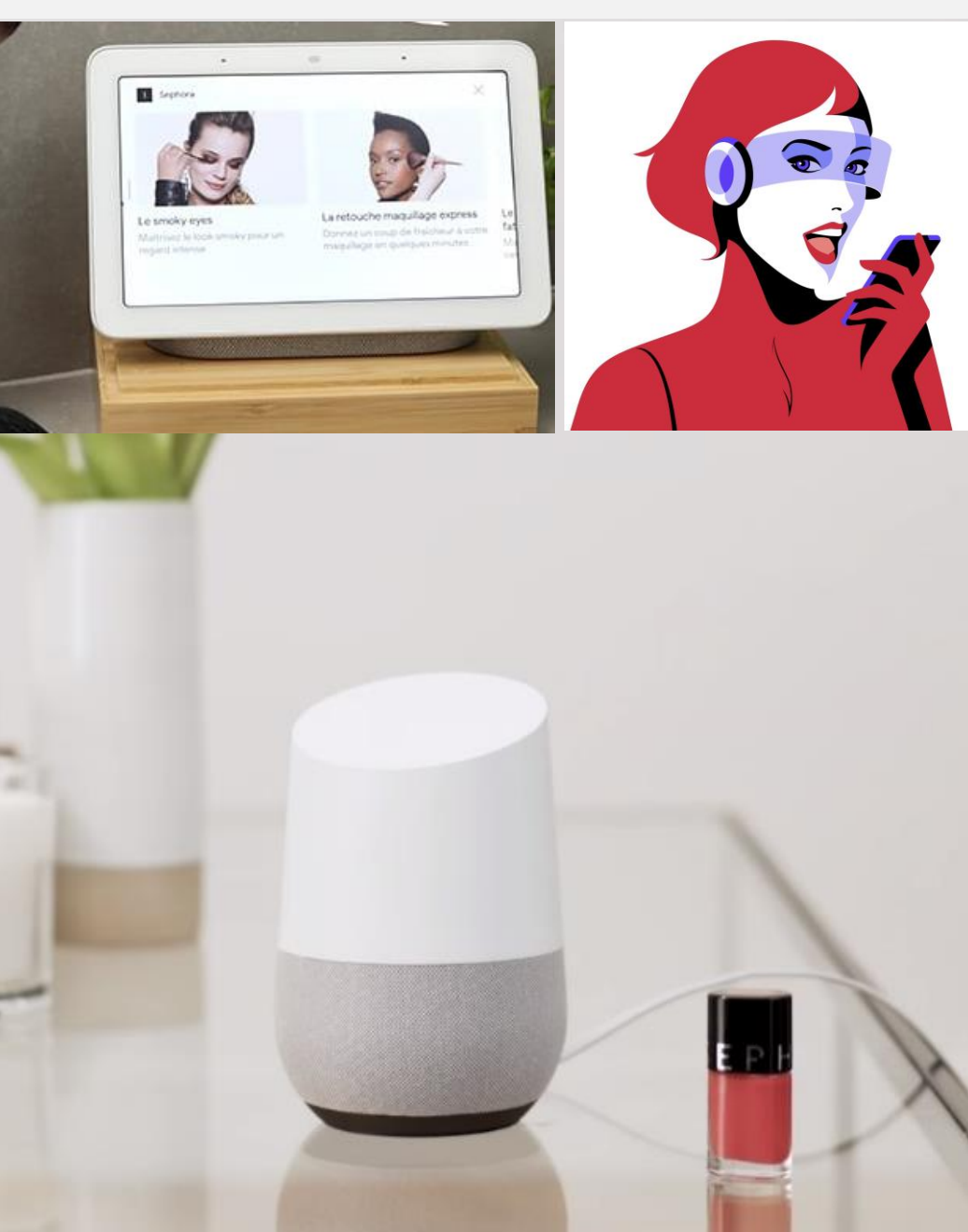
En effet, le déploiement des chatbots vise à supprimer les tâches répétitives, à améliorer les interactions avec les clients et à réduire les coûts.

Dans ce contexte, Groupama a souhaité être accompagné par VISEO dans le cadrage et la mise en œuvre de ses services conversationnels.

RÉALISATIONS

VISEO est intervenu et intervient à différents niveaux :

- **Chatbot Amaguiz (Hector)** pour fluidifier la demande de devis : cadrage, conception (perso & UX) et développement chatbot web / cadrage et développement dashboard KPI
- **Chatbot Helpdesk IT** pour récupérer son mot de passe : cadrage, conception (perso & UX) et développement chatbot web.
- **Accompagnement industrialisation au sein de l'équipe Groupe Transformation Digitale** : cadrage roadmap, structuration équipe interne, formation/montée en compétences sur équipe interne (UX conversationnelle, tech),



SEPHORA

Accompagnement cadrage et mise en œuvre stratégie conversationnelle depuis 2017 - 2021

ENJEUX

Les services conversationnels et notamment les assistants vocaux sont en passe de devenir les **nouveaux points de contact e-commerce** de référence car plus intuitifs et naturels pour l'utilisateur.

Dans ce contexte, Sephora a souhaité être accompagné par VISEO afin d'assurer le cadrage et la mise en œuvre de stratégie conversationnelle de 2017 à 2021

RÉALISATIONS

VISEO est intervenu à différents niveaux :

- **Cadrage de la stratégie/roadmap** de services conversationnels
- **Benchmark** de l'écosystème AI/NLP
- Conception, développement et intégration d'un 1^{er} service
- Cadrage, conception et développement d'une évolution de **l'application Google Assistant**
- Conception, développement, intégration et amélioration continue d'un **chatbot** accessible depuis la page Sephora France (19M d'abonnés)



CEGID

IA & GDPR

ENJEUX

Dans le cadre d'une prise en compte des exigences du GDPR, CEGID a sollicité VISEO afin de **développer une approche d'identification automatique des termes/commentaires prohibés** issus d'applications CRM et Helpdesk en interne, au travers d'un **système algorithmique de détection automatique de commentaires non-conformes**.

Les thèmes cibles sont : origines raciales ou ethniques, opinions politiques, philosophiques ou religieuses, appartenance syndicale, état de santé, vie sexuelle, infractions et condamnations (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique)

RÉALISATIONS

VISEO est intervenu à différents niveaux en mobilisant une experte en TAL :

- **Analyse externe** : état de l'art reconnaissance de termes (éditeurs, open source)
- **Contrôle des données** : analyse de contenu,
- **Recommandation** : évaluation du besoin en traitement linguistique (NLP/ML)
- **Construction des différentes étapes d'analyse linguistique nécessaires à la détection**
- Réalisation d'un premier modèle en utilisant **Microsoft Azure Machine Learning Studio**
- **Evaluation du modèle et recommandation pour l'industrialisation**

FRANCE TELEVISIONS

Cadrage d'un assistant virtuel

ENJEUX

La télévision vit aujourd'hui sa transformation numérique. Elle devient une expérience personnelle sur écrans individuels ou les attentes se transforment très vite.

Dans le cadre du **repositionnement de FTV & Vous** autour du **renforcement du lien** de FTV avec les téléspectateurs, du conversationnel et de la promotion des programmes, FTV a fait appel à VISEO pour l'accompagner dans le cadrage d'un assistant virtuel à destination des téléspectateurs.

RÉALISATIONS

VISEO est intervenu à différents niveaux :

- **Atelier fonctionnel:** définition des premiers cas d'usage à réaliser en repartant des frictions des utilisateurs, des enjeux de FTV et de sa mission de service public. Définition de 2 cibles prioritaires et approfondissement de 3 usecases
- **Définition du périmètre fonctionnel:** sélection de 8 usecases et proposition de 4 pistes de personnalités pour le chatbot.
- **Etude de faisabilité technique:** faisabilité technique des usecases et solutions de contournement, Etude de marché des solutions techniques, proposition d'architecture technique.



Avant de me poser une question, n'oubliez pas de dire : « OK Djingo »

ORANGE DJINGO

Un accompagnement global: Veille et innovation

ENJEUX

Les services conversationnels et notamment les assistants vocaux émergent pour répondre à un **enjeu d'éthique**.

Ils visent à **supprimer les tâches répétitives**, à **améliorer l'interaction avec les clients** et à **réduire les coûts** pour devenir de nouveaux points de contact plus intuitifs et naturels

Dans ce contexte, Orange a souhaité être accompagné par VISEO dans son positionnement de veille globale et d'innovation

RÉALISATIONS

VISEO accompagne Orange dans son positionnement sur le sujet à différents niveaux :

- **Benchmark écosystème assistants virtuels GAFA**
sous forme de veille mensuelle : business models, expérience développeurs, offre, référencement, privacy
- **Recommandations positionnement** offre et proposition de valeur
- **Partenaire Innovation fast prototyping** : UX vocal service recette, miroir connecté, skill podcast vocal, ...



EMMA

Accompagnement au passage à l'échelle d'une plateforme conversationnelle

ENJEUX

Dans un contexte **d'industrialisation et d'internalisation**, Axa Asia développe une plateforme mondiale pour son service client avec une approche résolument conversationnelle au travers d'un assistant (Emma).

Axa a souhaité être accompagné Par VISEO dans la définition de la trajectoire technologique et produit.

La plateforme est aujourd'hui en ligne dans 2 pays et sera déployée dans 2 autres en 2020 sur le continent asiatique

RÉALISATIONS

Les équipes VISEO sont intervenues à plusieurs niveaux

- Audit de la situation en place
- Challenge de la roadmap produit
- Cadrage architecture technique
- Définition modèle opérationnel
- Accompagnement sur la stratégie de lancement/déploiement des prochains pays