



# **Le pouvoir de l'IA : dynamiser votre entreprise grâce à Liferay DXP**

La technologie digitale est le pilier du monde des affaires. Pour que votre entreprise demeure compétitive, il est essentiel d'améliorer en permanence votre infrastructure technologique dans le cadre de votre stratégie globale.

Bien maîtriser la puissance l'Intelligence Artificielle (IA) est crucial pour ces améliorations, surtout avec l'adoption rapide de l'IA depuis le lancement de ChatGPT en 2022. ChatGPT a marqué une étape importante dans l'acceptation de l'IA par le public, comptant 200 millions d'utilisateurs mensuels<sup>1</sup> un an seulement après son lancement. En juin 2024, 23 % des Américains<sup>2</sup> avaient déjà essayé le service d'IA générative.

Compte tenu de l'adoption croissante et des progrès de l'IA, les possibilités pour votre entreprise de rationaliser les opérations et d'établir des liens plus forts avec les clients peuvent sembler illimitées : l'IA peut être d'une aide précieuse pour la création de contenu, l'automatisation et l'analyse des processus, la simplification de la gestion des données et la redéfinition des interactions avec les clients.

Malgré son potentiel, vous pourriez, comme de nombreuses autres entreprises, rencontrer des difficultés à mettre l'IA en pratique. Selon une nouvelle étude mondiale d'Accenture<sup>3</sup>, seuls 12 % des entreprises utilisent l'IA pour à bénéficier d'un avantage concurrentiel significatif.

Voici les 5 principales applications de l'IA<sup>4</sup> :

1. Améliorer et perfectionner les opérations métier (56 %)
2. Renforcer la cybersécurité et la gestion des fraudes (51 %)
3. Faire fonctionner les assistants personnels digitaux (47 %)
4. Gérer les relations avec les clients (46 %)
5. Gérer les stocks (40 %)

Si vous peinez à adopter l'IA malgré ces avantages évidents, ce n'est probablement pas à cause d'incompatibilités système ou de problèmes de données. L'intégration de l'IA peut sembler un défi de taille, comparable à un véritable parcours d'obstacles, avec de nouveaux concepts à maîtriser et des transformations dans vos méthodes de travail.

Dans ce Livre blanc, nous vous guiderons en vous offrant une vision complète du domaine de l'IA et en soulignant comment les opportunités offertes par l'IA peuvent s'amplifier davantage lorsqu'elle est couplée à une Plateforme d'Expérience Digitale (DXP) comme Liferay DXP. Nous vous montrerons comment l'intégration de l'IA dans votre DXP peut vous aider à renforcer votre présence en ligne, à créer des expériences client uniques, et à tirer votre épingle du jeu dans un paysage digital en constante évolution.

---

1 <https://www.voroniapp.com/Technology/One-Year-After-Launch,-ChatGPT-Has-200-Million-Monthly-Users-353>

2 <https://backlinko.com/chatgpt-stats>

3 <https://www.accenture.com/us-en/insights/artificial-intelligence/ai-maturity-and-transformation>

4 <https://www.forbes.com/advisor/business/software/ai-in-business/>

# Trois points de vue sur la gestion des projets de l'Intelligence Artificielle

## Transformation technologique

Lorsque l'intégration est possible, l'IA peut avoir un impact sur votre technologie en :

- Se nourrissant des données et en évoluant de façon autonome.
- Automatisant un large éventail de processus, de l'analyse de données à la création de contenu, en passant par les tâches répétitives.
- Offrant du sur-mesure, par exemple grâce à des moteurs de recommandation.

Ces changements donnent aux employés plus de temps pour se concentrer sur des tâches importantes, optimisant ainsi l'efficacité des ressources et l'innovation.

## Transformation de l'entreprise et de la chaîne de valeur

L'IA peut transformer votre entreprise et votre chaîne de valeur d'une manière inconcevable il y a cinq ans encore. Avec l'IA, vous pouvez :

- Exploiter l'analyse fine des données et des algorithmes adaptatifs pour façonner l'expérience client, améliorer la qualité de service et explorer de nouveaux modèles économiques.
- Automatiser et/ou accélérer chaque maillon de la chaîne de valeur, de la conception à la livraison de votre produit ou service.

Ainsi, l'IA peut renforcer la fidélité client et fluidifier la chaîne de valeur en réduisant les ralentissements.

## Transformation organisationnelle

L'intégration de l'IA peut engendrer des améliorations opérationnelles majeures :

- Plus d'agilité dans le travail et une plus grande réactivité face au changement
- Prise de décision davantage fondée sur les données
- Plus grande importance accordée à l'apprentissage continu et à l'adaptation aux nouvelles technologies
- Plus d'attention à l'innovation et au développement de solutions créatives pour résoudre des problèmes complexes

Les améliorations opérationnelles boosteront votre efficacité et favoriseront le changement au niveau systémique et humain.

L'IA est un véritable atout concurrentiel qui soutient votre croissance sur le long terme et peut même vous ouvrir les portes de nouveaux marchés.

## DXP optimisées par l'IA

Les trois niveaux de transformation de l'IA (technologique, de l'entreprise et de la chaîne de valeur, et organisationnel) ne pourront s'opérer aussi efficacement ou rapidement qu'avec une Plateforme d'Expérience Digitale telle que Liferay DXP.

La raison ? Intégrer l'IA dans votre DXP vous permet de créer des expériences digitales sur une unique plateforme au lieu de travailler avec des systèmes disparates qui ne communiquent pas entre eux ou ne fonctionnent pas de la même manière.

En outre, vous pouvez profiter des avantages liés à l'utilisation de l'IA avec une DXP dédiée au back-office et aux interactions avec les clients.

### Utiliser l'IA dans le back office



**Automatiser les tâches de routine** : l'IA peut automatiser les tâches répétitives et chronophages du back office, telles que le traitement des documents, la saisie des données et la gestion des workflows. Cela réduit la charge de travail des employés et leur permet de se concentrer sur des tâches plus stratégiques.



**Optimiser la gestion des données** : l'IA permet d'analyser, d'organiser et d'interpréter efficacement de grands volumes de données. En exploitant les enseignements tirés de cette analyse, vous pouvez prendre des décisions plus éclairées et rationaliser vos processus opérationnels.



**Rendre le service client plus efficace** : en utilisant l'IA dans le back office, vous pouvez traiter les demandes des clients plus rapidement et plus efficacement, soit grâce à des réponses automatisées aux questions fréquemment posées, soit en transmettant les demandes aux bons contacts.



**Générer du contenu Web** : l'IA peut accélérer la création de contenu en générant automatiquement un contenu pertinent et attrayant adapté aux intérêts et aux besoins de vos publics cibles. Les images et les graphiques générés par l'IA peuvent également s'aligner sur le contenu Web, ce qui facilite la création de contenu.



**Automatiser la localisation** : la capacité à traduire automatiquement du contenu en plusieurs langues élargit considérablement votre portée. L'IA permet une traduction rapide et précise qui tient compte des nuances culturelles, facilitant ainsi une communication véritablement mondiale.



**Utiliser l'analyse des sentiments alimentée par l'IA** : l'IA peut aider à analyser automatiquement les retours des clients, tels que les résultats d'enquêtes, les avis des clients ou les mentions sur les médias sociaux. Cela vous permet d'identifier les tendances, les humeurs et les problèmes afin de répondre rapidement aux besoins des clients et d'améliorer continuellement vos produits et services.

Vous souhaitez profiter d'une Plateforme d'Expérience Digitale améliorée par l'IA et suffisamment flexible pour répondre aux besoins actuels et futurs de votre entreprise ? [En savoir plus sur l'IA et Liferay DXP.](#)

## Utiliser l'IA pour les interactions avec les clients



**Personnaliser l'expérience client :** l'IA vous permet d'analyser les données clients et de comprendre les préférences individuelles afin de proposer des produits, des services et des interactions sur mesure. Ainsi, les entreprises peuvent renforcer la fidélité des clients et accroître leur satisfaction.



**Automatiser les interactions clients :** En utilisant des chatbots et des assistants virtuels basés sur l'IA, vous pouvez traiter les demandes des clients de manière automatique et en temps réel. Cela accélère les temps de réponse et améliore l'expérience client, même en dehors des heures ouvrables habituelles.



**Offrir des fonctionnalités de recherche sémantique et des recommandations de produits :** l'IA optimise les fonctionnalités de recherche et les recommandations de produits grâce à la compréhension du contexte des requêtes de recherche afin d'aider les utilisateurs à trouver plus rapidement ce qu'ils recherchent. Les recommandations sont également personnalisées, ce qui améliore la satisfaction et l'engagement des clients.



**Améliorer les opportunités de ventes croisées et de ventes incitatives :** l'IA peut analyser le comportement et les préférences des clients pour vous aider à créer des offres de ventes croisées et de ventes incitatives ciblées et à augmenter les revenus par client.

L'association de l'IA à une DXP offre d'immenses opportunités, à la fois pour les opérations de back office et pour les interactions avec les clients.

## Innovez dès maintenant grâce à l'IA de Liferay DXP

Grâce à une plateforme unifiée et très flexible, Liferay DXP rend l'IA facilement accessible aux utilisateurs professionnels, aux développeurs et aux concepteurs front-end. Vos équipes peuvent travailler plus efficacement, et personnaliser les expériences utilisateur.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales fonctionnalités d'IA de notre plateforme :

Fonctionnalités	Descriptions
Génération de contenu alimenté par l'IA	Grâce à l'outil de création IA de Liferay, intégré nativement à des solutions comme ChatGPT, les créateurs de contenu n'ont qu'à définir le nombre de mots, le ton souhaité et une brève description pour commencer à générer du contenu.
Génération d'images par l'IA	Générez des images uniques et pertinentes directement dans votre système DAM. Alimenté par DALL-E, les créateurs de contenu peuvent définir une description, la taille et la quantité pour générer automatiquement des images.
Génération d'informations produit basée sur l'IA	Vous pouvez également utiliser l'intégration OpenAI de Liferay pour créer des descriptions de produits et des images en un seul clic, en améliorant ainsi l'efficacité de la création de contenu.
Étiquetage automatique des ressources	Étiqueter automatiquement les actifs du type documents textuels, contenu Web, articles de blog et images dès leur téléchargement. Cela permet non seulement de faire gagner du temps à votre équipe en organisant les ressources de manière logique, mais aussi de faciliter la recherche de ces ressources.
Recommandations automatiques de produits	Proposez des recommandations de produits aux clients en fonction de leur rôle, de leur comportement ou des produits qu'ils ont déjà achetés.
Recommandations automatiques de contenu	Recommandez du contenu aux utilisateurs en fonction de leurs centres d'intérêt et du contenu qu'ils ont déjà consulté afin de proposer le contenu le plus utile pour leur parcours.

---

Recherche sémantique	Personnalisez les résultats de recherche en fonction de l'intention de l'utilisateur grâce à la recherche sémantique, qui analyse le contenu indexé et les phrases de recherche en langage naturel des utilisateurs à l'aide d'un modèle d'apprentissage automatique, afin que les résultats reflètent mieux l'intention de recherche.
Prévisions de ventes	Utilisez les prévisions de ventes optimisées par l'IA pour aider vos équipes commerciales et financières à estimer les revenus et à identifier les opportunités de croissance potentielles.
Traduction automatique	Améliorez l'accessibilité mondiale de votre contenu grâce aux intégrations de Liferay DXP avec Google Cloud Translation, Amazon Translate et Microsoft Translator. Vous pouvez ainsi traduire facilement du contenu dans plusieurs langues, toucher un public plus large et accroître votre présence sur les marchés internationaux.
Intégration à d'autres plateformes d'IA	Bien que Liferay DXP offre des fonctionnalités d'IA natives, la remarquable flexibilité et l'architecture extensible de la plateforme facilitent également l'intégration avec d'autres plateformes d'IA. Nous proposons un ensemble complet d'API headless et de capacités de traitement par lots pour vous connecter aux technologies d'IA dont vous avez besoin.

---

Obtenez la liste complète des plus de 300 fonctionnalités prêtes à l'emploi de Liferay DXP [en cliquant ici](#).

# Guide de mise en œuvre : interactions intelligentes alimentées par un chatbot basé sur les Grands Modèles de Langage (LLM) dans Liferay DXP

La réussite des entreprises dépend d'une gestion et d'une fourniture efficaces d'informations digitales. À mesure que le volume de contenu augmente, simplifier l'accès et l'interaction devient un besoin pressant.

L'utilisation d'outils améliorés par l'IA dans Liferay DXP peut vous aider à répondre ce besoin, en apportant une assistance pertinente aux utilisateurs au moment où ils en ont besoin. Voici un exemple de mise en œuvre d'un chatbot :

## Le besoin

Pour les utilisateurs confrontés à une quantité écrasante de contenus Web, de documents et d'autres ressources digitales, trouver la bonne information peut s'apparenter à chercher une aiguille dans une botte de foin. Cet exemple ne montre qu'une seule façon d'optimiser la collecte d'informations et la gestion des données dans Liferay DXP grâce à l'IA.

## La solution : intégrer un chatbot dans Liferay DXP

L'intégration d'un chatbot LLM dans Liferay DXP offre une interface interactive qui permet aux utilisateurs de poser des questions comme ils le feraient à un agent en direct et de recevoir des réponses contextualisées en temps réel.

Qu'il s'agisse de rechercher des documents spécifiques ou de demander des données d'entreprise, le chatbot comprend et traite les demandes avec précision permettant une interaction directe avec tous les contenus disponibles.

## Sécurité et contrôle d'accès

Le chatbot peut limiter l'accès à une « section restreinte » en s'intégrant au système de rôles et d'autorisations prêt à l'emploi de Liferay DXP. Cette limitation garantit un niveau élevé de sécurité des données et de protection de la confidentialité puisque le chatbot peut être configuré de façon à être soumis aux mêmes mesures de sécurité définies au niveau de la plateforme. Grâce à cette intégration, les utilisateurs accèdent uniquement au contenu approuvé, préservant ainsi l'intégrité des données et des contrôles d'accès stricts à tout moment.

## Cas d'utilisation courants des chatbots LLM

En demandant au chatbot d'assister dans diverses tâches, les utilisateurs bénéficient des avantages suivants :

- Accès facilité aux documents : récupérer la dernière version d'un rapport, simplifiant considérablement l'accès aux données les plus récentes.
- Recherche de contenu efficace : affichez des articles sélectionnés sur un sujet spécifique sans avoir à naviguer manuellement dans la base de connaissances d'un intranet.
- Optimisation du flux de travail : créer une liste de toutes les tâches ouvertes pour un projet, ce qui simplifie la gestion de projet.

- Gestion des connaissances : recevoir rapidement et efficacement des réponses sur les meilleures pratiques pour des processus commerciaux spécifiques.

### **Avantages et résultats**

L'intégration d'un chatbot LLM dans Liferay DXP offre une gamme d'options de personnalisation permettant d'adapter parfaitement le chatbot à vos propres besoins et exigences, à la fois du point de vue de la conception et des fonctionnalités. L'intégration transparente à votre identité d'entreprise et à votre environnement de travail numérique est ainsi assurée.

En outre, un chatbot LLM renforce l'efficacité et améliore l'expérience de l'utilisateur, en l'aidant à trouver des informations plus rapidement, en accélérant les processus et en simplifiant les interactions, tout en utilisant des mesures de sécurité robustes.

Cette mise en œuvre propose également une sélection flexible de modèles de langage, intégrant notamment le transformateur génératif GPT-4 de OpenAI, ainsi que la possibilité de personnaliser des modèles open source pour répondre aux besoins spécifiques des clients.

## **L'intégration de l'IA à une DXP fait-elle partie de vos projets futurs ?**

À ce stade, la mise en œuvre de l'IA est probablement inévitable pour votre entreprise,—si elle n'a pas déjà commencé. Une intégration réussie, qui influence durablement votre entreprise tant sur le plan technologique qu'organisationnel, n'est toutefois possible qu'avec la technologie appropriée.

Liferay DXP vous offre les moyens de travailler plus intelligemment avec une plateforme intuitive qui peut stimuler une croissance durable pour votre entreprise et évoluer en même temps que vous.

**Vous souhaitez découvrir comment mettre l'IA en œuvre l'IA dans vos solutions digitales? [Contactez l'un de nos experts](#) pour en apprendre plus.**



Liferay aide les organisations à construire leur avenir en leur permettant de créer, gérer et développer des solutions puissantes sur la Plateforme d'Expérience Digitale (DXP) la plus flexible au monde. Plus d'un millier d'entreprises dans le monde font confiance à Liferay. La DXP open-source de Liferay aide au développement de sites Web, de Portails clients, d'Intranets, et bien plus encore. Découvrez comment nous utilisons la technologie pour améliorer le monde ensemble sur [liferay.com](https://liferay.com).

© 2024 Liferay, Inc. Tous Droits Réservés.