



Selon Gartner, la valeur commerciale mondiale dérivée de l'intelligence artificielle devrait avoisiner 1,2 billion de dollars en 2018, soit une augmentation de 70 % par rapport à 2017. Ce business devrait même atteindre 3,9 billions de dollars en 2022. Gartner a voulu évaluer la valeur commerciale totale de l'IA dans tous les secteurs verticaux couverts:

Selon le cabinet, il existe trois gisements de business autour de l'IA : l'expérience client, la réduction des coûts et les nouveaux revenus. "L'intelligence artificielle promet d'être la technologie la plus disruptive des 10 prochaines années, en raison de l'augmentation de la puissance de calcul offerte, mais aussi du volume et de la variété des données produites et des progrès réalisés dans le domaine des réseaux neuronaux profonds", explique John-David Lovelock, vice-président de la recherche chez Gartner.



En 2018, le taux de croissance de la valeur commerciale tirée de l'IA est estimé à 70 %, mais ce taux devrait être moindre jusqu'en 2022. Après 2020, la courbe s'aplatira, ce qui entraînera une faible croissance au cours des prochaines années. Ainsi, en 2022 la croissance ne devrait plus être que de +17% pour une valeur commerciale globale de 3,9 billions de dollars.

Optimiser l'expérience utilisateur :

- "L'amélioration de l'expérience client est la principale source de valeur commerciale dérivée de l'IA, ajoute M. Lovelock. Les entreprises voient, en effet, la valeur de l'utilisation des techniques d'intelligence artificielle pour améliorer chaque interaction client, dans le but d'optimiser la fidélisation. L'expérience client est suivie de près par la réduction des coûts, les organisations cherchant des moyens d'utiliser l'IA pour accroître l'efficacité de leurs processus, améliorer la prise de décision et automatiser davantage de tâches".

- Mais d'après Gartner, dès 2021, les nouveaux revenus deviendront la source dominante. Ce n'est qu'à ce moment-là que les entreprises découvriront la valeur commerciale de

l'utilisation de l'IA pour augmenter les ventes de produits et de services existants, et pour exploiter de nouvelles opportunités de business.

Chatbots et agents virtuels :

Les agents virtuels par exemple vont permettre aux entreprises de réduire les coûts de main-d'œuvre en prenant en charge les demandes et les tâches simples d'un centre d'appels, d'un service d'assistance et d'autres agents humains. Les tâches plus complexes, elles, seront confiées à leurs homologues humains. Les agents virtuels peuvent, en effet, libérer le temps des employés pour des travaux à plus grande valeur ajoutée et/ou réduire le besoin d'assistants humains. Ils représenteront 46 % de la valeur commerciale dérivées de l'IA en 2018 et 26 % d'ici 2022, les autres types d'IA arriveront alors à maturité.

Source : ITRnews - article sélectionné par CTM Solutions