

L'intelligence artificielle moteur des prédictions 2018 de Forrester

La société d'études de marché Forrester publie ses [prédictions 2018](#). Elles sont centrées sur l'expérience client et la transformation numérique des organisations à l'ère des bots et du Règlement général sur la protection des données ([RGPD](#) ou GDPR en anglais).

Au coeur de ces prédictions : l'intelligence artificielle (IA) et les algorithmes. En 2018, 10% des décisions d'achat seront directement influencées par les agents intelligents utilisés par les plateformes d'envergure mondiale (Amazon, Google, Facebook...), selon Forrester.

Et les algorithmes font partie du socle technique de ces plateformes. Mais certaines marques tardent à se doter de l'expertise nécessaire pour appréhender ces algorithmes et en tirer profit. Selon le cabinet d'études, 25% des marques n'auraient toujours pas les compétences nécessaires dans ce domaine. Par ailleurs, 67% des distributeurs (retailers) seraient peu préparés à la « rupture » que constituent les agents intelligents.

Les clients, de leur côté, utiliseront aussi des applications d'IA pour éviter des publicités et campagnes marketing jugées trop intrusives.

Dans ce contexte, le marché publicitaire devrait stagner en 2018.

Une intelligence artificielle à double tranchant

L'entrée en vigueur, le 25 mai 2018, du Règlement général sur la protection des données est un autre défi à relever pour le marché. Toute entreprise traitant des données à caractère personnel de citoyens basés dans l'Union européenne devra s'y conformer. Ou risquer la sanction pouvant atteindre jusqu'à 20 millions d'euros ou 4% du chiffre d'affaires mondial...

Or, selon Forrester, 80% des entreprises ne seront pas en conformité « totale » avec le RGPD en mai prochain. Parmi ces sociétés, 50% opteraient à dessein pour une conformité partielle (le risque est calculé). 50% voudraient atteindre la conformité totale, sans y parvenir.

Pour Forrester cependant, le défi concerne surtout le droit à l'effacement (article 17 du RGPD). Ce dernier pourrait coûter cher en ressources et à la réputation d'entreprises confrontées aux organisations de défense d'internautes prêtes à faire respecter ce droit.

Le cabinet américain clôt ses prédictions sur la progression des dépenses de cybersécurité et des développements autour de la blockchain, protocole décentralisé de gestion des transactions. Cette technologie est une innovation de rupture.

Des opportunités commerciales émergent pour les entreprises qui auront bien évalué l'impact opérationnel de la blockchain et passé avec succès la phase de preuve de concept.

Lire également :

[Technologies : les dix tendances de consommation 2018 \(infographie\)](#)

[IA, IoT, blockchain... Les entreprises du numérique face aux innovations de rupture](#)