

Intelligence artificielle: trois secteurs d'activité à la pointe des investissements

Quel niveau d'investissement accordent les grandes entreprises sectorielles lorsqu'elles recourent à l'intelligence artificielle ? Et pour quels usages ?

Tata Consultancy Services (TCS) a mené une étude auprès de 835 dirigeants de grandes entreprises situées aux quatre coins du monde ou presque (Amérique du Nord, Brésil et Mexique, Europe, Asie-Pacifique, Inde, Chine, Australie et Japon), couvrant 13 secteurs industriels et générant un chiffre d'affaires annuel moyen de 20 milliards de dollars.

Finalisée il y a plus d'un an (en juin 2016), l'étude « **Devenir plus Intelligent: comment 13 secteurs d'activité utilisent l'intelligence artificielle** » date un peu mais ses résultats ont été rendus publics récemment. Ils n'en restent pas moins révélateurs de l'attente des directions des groupes vis-à-vis du potentiel d'exploitation de l'IA.

Selon cette étude [TCS](#), 80% des responsables consultés investissent aujourd'hui dans des solutions d'intelligence artificielle. Le chemin est déjà balisé : 100% d'entre eux projettent d'adopter la technologie d'ici 2020.

Investissements en hausse

Avec 124 millions de dollars investis dans l'IA en moyenne par entreprise, le secteur de l'assurance se montre le plus dynamique sur les treize domaines scrutées.

Il est suivi du domaine des biens de consommation avec 95 millions de dollars, à égalité avec la sphère des nouvelles technologies.

Le trio des activités se situe au-dessus des 70 millions de dollars en moyenne sectorielle (appelée à progresser rapidement). L'infographie ci-dessous de TCS montre un état des lieux secteur par secteur.

Dix des treize secteurs scrutés projettent de consacrer davantage de moyens au déploiement de l'IA à moyen terme.

A commencer par ceux des voyages, transports et industrie hôtelière qui projettent d'augmenter leurs investissements de 750% en passant de 4 à 34 millions d'ici moins de trois ans.

Ils sont suivis par le secteur des médias, divertissements et services d'information (292%), l'industrie manufacturière (74%), la santé (44%) et l'industrie bancaire et les services financiers (29%).

Selon les déclarations collectées par TCS, l'IA a un impact positif à la fois sur la réduction des coûts (accélérée de 12% en moyenne) et sur l'amélioration des revenus (+7%) dans les secteurs sondés.

Le secteur des télécoms s'inscrit comme celui qui tire le meilleur retour sur investissement dans l'IA

avec des revenus améliorés de 25% et des réductions de coûts optimisées de 20% en 2015.

Quels services exploitent le plus les ressources IA en entreprise ?

Sans surprise, les départements informatiques au sein des entreprises. Avec une mention spéciale pour les firmes de hautes technologie ou qui exploitent des services de gestion des infrastructures des villes (*utilities*) avec le recours à des solutions cognitives.

Suivent ensuite les activités propres à la gestion de la relation clients (52%), la distribution (49%) et la vente (29%).

Plus de besoins en terme d'emplois

« Il est frappant que les secteurs qui investissent le plus dans l'IA et qui rapportent les résultats les plus importants semblent se grouper autour des secteurs traditionnels, comme l'assurance, au sein duquel le bouleversement représente un impact majeur, et les secteurs axés sur le consommateur comme l'industrie des biens de consommation, où l'expérience client peut être significativement améliorée par l'innovation dans l'IA », commente K. Ananth Krishnan, Directeur de la Technologie chez TCS.

Dans presque tous les secteurs, le fait de *« remédier aux inquiétudes des individus de perdre leur emploi n'est pas classé comme une barrière majeure ».*

Faut-il interpréter cette affirmation comme l'absence de préoccupation des dirigeants face à l'impact de l'IA sur l'emploi ? Au contraire. Lors d'une première tranche de résultats de la « Global Trends Study » publiée en mars dernier, les entreprises ayant les meilleurs retours sur investissement considéraient avoir besoin de trois fois plus d'emplois dans chaque fonction d'ici 2020 *« en raison des innovations d'informatique cognitive ».*

On est prié de croire la SSII indienne sur parole.

[Measuring the Impact of AI on 13 Global Industries](#) from [Tata Consultancy Services](#)

Lire également

[L'IA au firmament des tendances technologiques selon Gartner](#)

[Quand l'IA vient supplanter les experts en assurance](#)

[IA et emploi : les Pdg d'IBM et Microsoft tentent de dédramatiser à Davos](#)

Photo credit: Merrill College of Journalism Press Releases via Visual Hunt / CC BY-NC