

# **Quel est l'avenir de l'utilisation de l'IA dans les systèmes d'information après ChatGPT ?**

OpenAI a lancé ChatGPT, un service d'intelligence artificielle axé sur le traitement automatique du langage naturel (TALN) qui a bouleversé le domaine de la création de chatbots. Cette nouvelle technologie a poussé les entreprises et les collectivités territoriales à reformuler leur stratégie pour rester compétitives, avec un impact déjà visible sur les systèmes d'information. Les investissements antérieurs dans les technologies de chatbots sans LLM (Large Language Models) ont perdu leur valeur et les entreprises doivent mettre à jour leur stratégie de relation clientèle. Les chatbots sont devenus un élément clé de la relation multi-canal, nécessitant une analyse approfondie de l'impact des IA génératives sur l'expérience clientèle et la fidélisation, avant le lancement de projets CRM. Les chatbots intelligents pourraient également impacter les flux actuels de l'accès internet et leur politique d'acquisition de trafic. L'impact de l'IA générative doit être pris en compte dans la gouvernance de l'entreprise pour éviter les fuites de données et les erreurs de traitement. Malgré l'impression générale que l'IA générative "comprend" réellement, certains risques juridiques sont associés à l'utilisation de ces modèles, dont la diffusion d'informations erronées pourrait être incriminatoire en cas d'acquisition. La transformation numérique est limitée par la nécessité d'appliquer des modèles à des connaissances spécifiques de l'entreprise, ce qui pourrait conduire à des regroupements industriels pour développer des modèles

spécifiques à l'activité. Des modèles SaaS pourraient favoriser cette évolution. Les entreprises doivent repenser leur stratégie de chatbot avant l'adoption généralisée de cette technologie dans les moteurs de recherche.

Source : [www.zdnet.fr](http://www.zdnet.fr)

→□ Accéder à CHAT GPT en cliquant dessus