

Accélérez la croissance de votre entreprise grâce à l'IA agentique

Un guide pour exploiter la valeur de l'IA
agentique, de l'expérimentation à l'échelle

Août 2025



Sommaire

L'IA agentique : la nouvelle frontière de l'IA	3
5 éléments clés pour déployer l'IA agentique	7
Mise en œuvre : comment opérationnaliser l'IA agentique	10
L'IA agentique en action	12
Accédez à l'expertise en IA agentique	13

L'IA agentique : la nouvelle frontière de l'IA

Le marché de l'IA est en pleine expansion — et pour de bonnes raisons. Cette technologie offre déjà des solutions concrètes et transformatrices.

Fin 2024, plus de 60 % des organisations dans le monde estimaient que l'IA générative allait bouleverser leur activité d'ici deux ans, et près des deux tiers prévoyaient d'y investir massivement sur cette période.¹

Aujourd'hui, alors que la demande d'autonomie et d'agilité dans les opérations ne cesse de croître, nous entrons dans l'ère de l'IA agentique. Les entreprises ont besoin de systèmes intelligents, intégrés et capables d'interagir de manière fluide entre les fonctions et les domaines — et l'IA agentique représente la prochaine avancée majeure dans cette évolution.

Selon Gartner®, « l'IA agentique fait partie des 10 tendances technologiques stratégiques identifiées dans les Top Strategic Technology Trends 2025 ».²

« D'ici 2028, au moins 15 % des décisions opérationnelles quotidiennes seront prises de manière autonome par des systèmes d'IA agentique, contre 0 % en 2024 », précise le rapport Gartner.

Contrairement à l'IA générative, qui améliore avant tout la productivité et la créativité, l'IA agentique peut transformer en profondeur l'exécution des tâches, en y injectant autonomie et intelligence.

Les systèmes d'IA agentique comprennent leur environnement, prennent des décisions sur cette base et agissent pour atteindre des objectifs définis — des qualités particulièrement précieuses dans des contextes dynamiques et complexes, où l'adaptabilité et la réactivité en temps réel sont essentielles.

Cette technologie transformatrice redessine les industries, redéfinit les dynamiques de marché et annonce un avenir où les machines ne se contentent plus d'assister les humains, mais deviennent des catalyseurs autonomes d'innovation et de croissance.

L'IA agentique ouvre une nouvelle frontière pour l'IA, créant des opportunités majeures en matière d'innovation, d'efficacité et de résolution de problèmes — faisant d'elle un levier stratégique pour l'avenir technologique.

Pourtant, de nombreuses entreprises restent hésitantes face à son adoption, en raison de freins technologiques, organisationnels ou culturels. Surmonter ces freins nécessite une préparation technique, une stratégie de conduite du changement claire, et une approche réfléchie pour aligner les capacités de l'IA sur les objectifs business.

Que vous découvriez l'IA agentique ou que vous envisagiez déjà de la déployer à grande échelle, ce guide vous propose une feuille de route claire pour transformer votre vision en valeur — avec rapidité, efficacité et à l'échelle.

Attendre, c'est risquer d'être distancé dans une économie de plus en plus pilotée par l'IA. Adopter l'IA agentique dès maintenant, c'est se donner les moyens d'être leader plutôt que suiveur.



¹ NTT DATA, [Global GenAI Report](#), Novembre 2024

² Gartner, [2025 Top Strategic Technology Trends](#), 21 octobre 2024. GARTNER est une marque déposée et une marque de service de Gartner, Inc. et/ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans le monde entier, et est utilisée ici avec autorisation de son propriétaire. Tous droits réservés.

Du mode tâche au mode agent

L'IA traditionnelle s'est d'abord concentrée sur des applications spécifiques à une tâche, ce qui en faisait une solution idéale pour automatiser certains processus ciblés.

Mais les entreprises gèrent bien souvent des projets dynamiques et interconnectés, qui s'étendent à l'ensemble des fonctions et départements. Cette complexité a ouvert la voie aux agents autonomes — et à un vaste champ de nouvelles opportunités business.

Dans ce contexte, les « agents » désignent des entités logicielles autonomes capables de percevoir leur environnement, de prendre des décisions, d'apprendre de ces décisions et d'agir pour atteindre des objectifs précis. Ils peuvent être simples — comme un programme qui répond intelligemment à des requêtes utilisateur — ou complexes, comme des communautés d'agents qui orchestrent et coordonnent des rôles.

Un agent d'IA exécute ce que vous lui demandez. L'IA agentique identifie ce qu'il faut faire... et le fait.

Ces agents s'appuient sur une combinaison de modèles de langage de grande taille, d'outils et de workflows pour accomplir leurs tâches. Ils peuvent être hautement spécialisés et interconnectés via des modèles multiagents.

L'IA agentique constitue le cadre qui permet à ces agents de collaborer entre eux et avec les humains à l'échelle de l'entreprise. Dans ce cadre, les agents d'IA peuvent se spécialiser sur certaines missions et accéder à des bases de connaissances contrôlées pour renforcer leur précision et leur autonomie. Cela fait de l'IA agentique un outil d'une puissance remarquable pour résoudre des problématiques métier complexes.

Les arguments stratégiques en faveur de l'IA agentique

Les avancées en matière d'IA, combinées à des technologies sous-jacentes comme les plateformes cloud, les GPU et les frameworks de machine learning, rendent l'IA agentique plus accessible et plus opérationnelle que jamais. Les projets peuvent démarrer avec des cas d'usage simples à forte valeur ajoutée, et l'utilisation de fournisseurs hyperscale facilite l'obtention de l'approbation des équipes sécurité.

Les organisations doivent innover, rationaliser leurs opérations et offrir une expérience client exceptionnelle. L'IA agentique peut contribuer à atteindre ces objectifs en :

- **Renforçant la productivité** : en automatisant les tâches répétitives et en libérant du temps pour les missions à plus forte valeur ajoutée
- **Soutenant l'innovation** : en ouvrant la voie à des modèles économiques et services auparavant inaccessibles
- **Mise à l'échelle des opérations** : traitement fluide de volumes importants de données et de processus
- **Amélioration de l'expérience client** : des interactions personnalisées et en temps réel qui fidélisent et ravissent les clients

L'un des atouts majeurs de l'IA agentique, tous secteurs confondus, réside dans sa capacité à fluidifier la communication entre systèmes et plateformes.

Par exemple, les entreprises peuvent créer des workflows intégrés couvrant plusieurs applications et systèmes tout en maintenant un haut niveau de sécurité. Cela permet aux agents d'IA d'interagir de manière sécurisée, sans exposer de métadonnées susceptibles de représenter un risque.

L'IA agentique peut planifier et exécuter de manière autonome des tâches complexes à travers différents outils et services, en augmentant la productivité sans générer de coûts supplémentaires. À mesure que la technologie progresse et que les usages se multiplient, les entreprises pionnières bénéficieront d'une prise de décision plus rapide, d'une meilleure expérience pour les clients et les collaborateurs, et d'une organisation prête pour l'avenir.

Adopter l'IA agentique dès aujourd'hui, c'est prendre une longueur d'avance en matière d'efficacité, d'innovation et d'agilité — bien au-delà de l'automatisation classique.



Où l'IA agentique fera-t-elle la différence ?

Pour comprendre tout le potentiel de l'IA agentique, les organisations doivent se concentrer sur les cas d'usage à fort impact.

Analyse de données dans la santé

En analysant les données, les antécédents médicaux et les symptômes d'un patient, les agents d'IA dans le domaine de la santé peuvent recommander un plan d'action au médecin traitant — qui reste le décideur final. Cela permet d'améliorer les résultats pour les patients tout en allégeant la charge de travail des professionnels de santé.

Maintenance prédictive dans l'industrie

Dans le secteur manufacturier, l'IA agentique permet de prédire les défaillances d'équipements et de planifier leur maintenance de façon proactive. Résultat : réduction des temps d'arrêt, allongement de la durée de vie des machines et économies substantielles. Les agents peuvent aussi optimiser les plannings de production et assurer le contrôle qualité.

Rationalisation des processus complexes

Dans des secteurs comme l'assurance ou la construction automobile, l'IA agentique simplifie des processus complexes tels que la gestion des sinistres ou des commandes. En intégrant des agents d'IA spécialisés dans l'acheminement ou les demandes via des passerelles omnicanal, les entreprises deviennent plus réactives et élèvent le niveau de l'expérience client.

Service client

L'un des domaines d'application les plus significatifs est le service client. L'IA agentique permet un support 24h/24 et 7j/7, améliorant à la fois l'expérience des collaborateurs et des clients. Cette technologie est particulièrement précieuse dans des services comme les RH ou les ventes, où l'interaction humaine est centrale mais les ressources sont limitées.

Gestion des services informatiques

Autre cas d'usage clé : la gestion des services IT. L'IA agentique automatise les tâches récurrentes et allège la charge des équipes techniques. Les agents peuvent trier les demandes entrantes et, à terme, en gérer une grande partie de façon autonome, permettant aux interventions humaines de se concentrer sur les cas plus complexes et plus ciblés.

Gestion des stocks dans le commerce

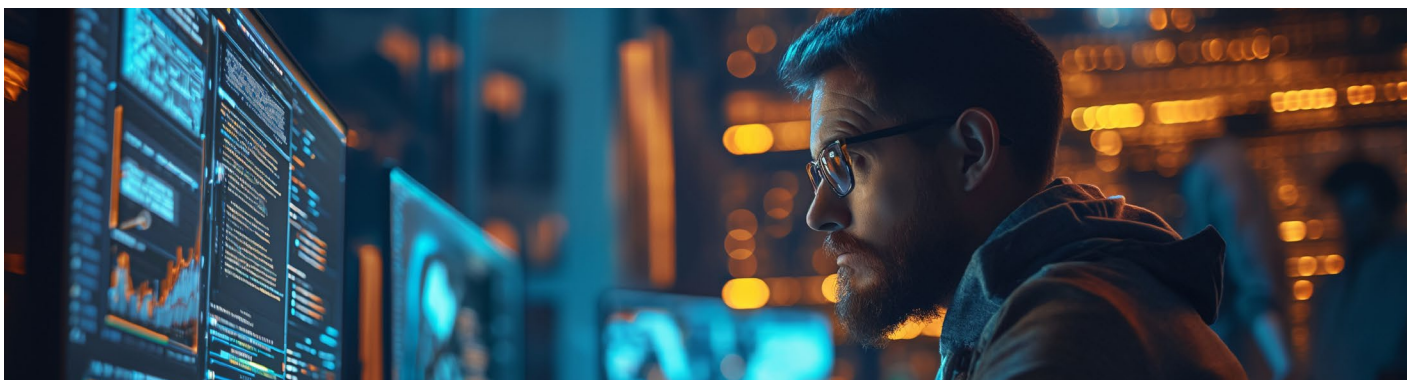
Dans la distribution, les agents d'IA peuvent anticiper la demande, optimiser les niveaux de stock et même gérer les négociations avec les fournisseurs. Cela garantit la disponibilité des produits au bon moment, tout en réduisant les pertes et en augmentant la rentabilité.

Les systèmes d'IA agentique excellent dans les environnements complexes. Ils transforment les processus métiers et l'expérience client en offrant un niveau inédit d'autonomie et d'adaptabilité — et ouvrent la voie à une innovation continue.

Cependant, il est essentiel de prendre en compte les risques associés en matière de conformité et de sécurité. L'un des plus préoccupants est le phénomène de shadow AI — c'est-à-dire l'utilisation d'agents d'IA en dehors du contrôle ou de l'approbation du service informatique. Ces agents peuvent avoir des objectifs flous et des pratiques de sécurité discutables, ce qui génère un risque de faille, de fuite de données ou de perturbation opérationnelle. Instaurer une gouvernance rigoureuse garantit que les agents d'IA sont conçus et déployés dans un environnement sécurisé et maîtrisé.

En travaillant en étroite collaboration avec les parties prenantes et en recueillant leurs retours, vous pourrez identifier des manières innovantes et sécurisées de tirer parti de l'IA agentique.

Mais qui porte la responsabilité d'une mise en œuvre réussie de l'IA agentique ? La réponse se trouve au niveau de la direction. Plusieurs membres du comité exécutif doivent s'en saisir. Explorons ensemble comment naviguer ces eaux encore inexplorées avec clarté et discernement.



5 éléments clés pour déployer l'IA agentique

Il est tentant de se lancer dans l'IA agentique sans feuille de route, mais certains enjeux concrets et urgents doivent être traités dès le départ.

L'IA agentique peut sembler intimidante, et de nombreuses entreprises peinent à en cerner les capacités réelles et les coûts. Il est fréquent de la confondre avec l'automatisation classique — en sous-estimant son potentiel et en surestimant les dépenses associées. En réalité, un seul agent d'IA peut gérer une multitude de tâches, bien au-delà de ce que permettent les infrastructures traditionnelles ou les ressources humaines. Mais sa mise en œuvre est souvent ralentie par des obstacles internes : luttes de pouvoir, visions cloisonnées, manque de sponsor clair, gestion du changement insuffisante et préoccupations liées à la sécurité des données. En abordant les cinq dimensions suivantes, vous pourrez lancer vos projets d'IA agentique en toute confiance et exploiter pleinement leur potentiel.

1 Préparation technologique

Pour soutenir l'IA agentique à grande échelle, il est nécessaire de préparer votre infrastructure afin de répondre aux exigences uniques de ces systèmes avancés. Comme pour toute nouvelle technologie, de nombreux aspects doivent être pris en compte, car ils auront un impact sur les politiques et procédures informatiques.

Ressources informatiques évolutives

L'IA agentique requiert une puissance de calcul, une mémoire et une capacité de stockage importantes pour gérer la prise de décision autonome. Les DSI doivent investir dans des infrastructures évolutives — telles que des services cloud ou des clusters haute performance — pour répondre à ces besoins.

Travailler avec des fournisseurs hyperscale facilite la montée en charge de l'IA agentique. Des prestataires experts peuvent construire des « usines d'agents » privées adaptées à la demande.

Gestion et intégration des données

L'IA agentique repose sur des données variées et de haute qualité. Les systèmes de gestion des données doivent pouvoir traiter de grands volumes, intégrer les sources en temps réel, tout en garantissant cohérence et intégrité.

Fait intéressant : l'IA agentique peut aussi contribuer à cela. Vous pouvez déployer des agents spécialisés pour structurer et gérer les données — une approche particulièrement efficace dans les projets nécessitant des ensembles très structurés.

Interopérabilité et intégration

Les systèmes d'IA agentique doivent souvent interagir avec des technologies héritées, d'autres systèmes d'IA, des applications métier et les collaborateurs humains. Votre infrastructure doit permettre une intégration fluide et une interopérabilité entre tous ces éléments, en s'appuyant sur des standards et des interfaces de programmation (API) pour faciliter l'échange d'informations. Cela entraînera probablement une refonte des workflows au sein de l'organisation.

Un prestataire expert peut vous aider à mettre en place la connectivité permettant aux agents d'IA d'interagir avec l'extérieur de manière mesurable et évolutive, tout en intégrant des technologies de conformité.

Supervision et maintenance

Surveiller les performances, détecter les anomalies et mettre à jour les modèles ou algorithmes en continu est indispensable pour garantir la fiabilité des systèmes d'IA agentique.

Observabilité et gouvernance

La mise en place d'un dispositif robuste d'observabilité et de gouvernance est essentielle pour maîtriser les risques liés à l'IA agentique et en assurer un usage éthique. Il s'agit de définir des politiques claires de suivi des comportements des agents, de transparence dans les processus décisionnels et de conformité aux normes réglementaires.

Répondre à ces exigences est un chantier de grande ampleur — mais c'est la seule voie pour dégager un retour sur investissement réel avec l'IA agentique.

2 Adhésion des équipes

Vous risquez de faire face à des résistances internes si les collaborateurs redoutent une perte de contrôle ou la suppression de leurs postes, ou s'ils ne savent pas comment leurs rôles évolueront avec l'IA agentique.

L'intégration réussie de l'IA agentique requiert un ensemble de compétences spécifiques, qui peuvent être difficiles à trouver. Elles vont de la science des données et du machine learning à l'intégration de systèmes, en passant par la gestion du changement, la conception d'expériences utilisateur et la gestion de projet pour superviser le déploiement.

Même avec une expertise technique en interne, il existe souvent un écart de compréhension sur la manière d'intégrer concrètement l'IA agentique dans les processus métiers. Cela peut susciter scepticisme et réticence, compromettant l'adhésion des équipes.

Travailler avec un partenaire pour démontrer les capacités de l'IA agentique aux parties prenantes clés aide à identifier les domaines où elle peut apporter le plus de valeur. Une « roadshow » virtuelle peut s'avérer très efficace.

Une gestion du changement structurée et des actions pédagogiques sont essentielles pour emporter l'adhésion. En investissant dans la montée en compétences et la requalification des collaborateurs, et en favorisant une culture d'ouverture à la transformation par l'IA, les DSI peuvent faciliter la transition vers l'IA agentique.



Risques, gouvernance et contrôle

3

Les préoccupations liées à la sécurité, à la conformité et à l'éthique représentent des freins majeurs à l'adoption de l'IA agentique.

Rendre les systèmes d'IA sécurisés, conformes et transparents est une responsabilité organisationnelle — et un défi particulièrement complexe dans des secteurs fortement réglementés comme la santé ou la finance.

Parce que l'IA agentique opère de manière autonome, elle introduit de nouveaux risques. Ceux-ci exigent des mesures de sécurité renforcées : contrôle d'accès, chiffrement, surveillance renforcée... autant de moyens de prévenir les abus ou les vulnérabilités.

Les organisations doivent également établir des politiques de gouvernance solides pour encadrer le développement et le déploiement des agents. L'innovation responsable doit toujours primer sur les paris risqués.

S'associer à un prestataire responsable permet de garantir que toutes les initiatives liées à l'IA agentique soient traçables et que les résultats puissent être mesurés de manière transparente.

4 Justifier l'investissement dans l'IA agentique

La pression est forte pour démontrer un retour sur investissement rapide des projets d'IA agentique.

Une démarche structurée, associée à une gouvernance claire et à un accompagnement expert, aide les dirigeants à franchir ce cap. Or sans cas d'usage éprouvés ni référentiels sectoriels, il peut être difficile de convaincre les parties prenantes d'engager des investissements ambitieux.

Pour lever cet obstacle, élaborer des indicateurs et des modèles d'évaluation robustes permettant de quantifier les bénéfices générés par les projets d'IA agentique — qu'il s'agisse de réduction des coûts, de croissance du chiffre d'affaires ou d'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Cette approche permet de construire un discours solide pour soutenir de futurs investissements en IA, et d'obtenir plus facilement l'adhésion interne. Vous pouvez également vous appuyer sur les premières réussites, collaborer avec vos pairs, et suivre l'émergence de benchmarks sectoriels pour réduire la pression liée à la rentabilité immédiate.

Le fossé entre innovation et déploiement

5

C'est souvent à ce stade que les projets d'IA agentique échouent.

Avoir une idée innovante est une chose. La transformer en solution opérationnelle, évolutive et performante en est une autre. Pour combler cet écart, il est essentiel de définir une feuille de route concrète pour l'adoption de l'IA agentique — une feuille de route qui prend en compte les défis technologiques, organisationnels et culturels du déploiement à grande échelle (nous les explorons dans le chapitre suivant).

Transformer une innovation prometteuse en résultats business mesurables — et avec un retour sur investissement clair — demande une approche multidimensionnelle : elle ne se limite pas à la technique (infrastructure, gestion des données...), mais inclut également la conduite du changement, le développement des talents et l'alignement stratégique avec les objectifs de l'entreprise.

Une démarche structurée, associée à une gouvernance claire et à un accompagnement expert, aide les dirigeants à franchir ce cap.

En vous concentrant sur des objectifs ciblés et atteignables — quitte à mettre de côté des problématiques plus complexes comme les données non structurées — vous pouvez progresser concrètement. Cette approche pragmatique permet de générer de la valeur avec l'IA agentique, sans se laisser freiner par une analyse excessive ou la complexité initiale.

Mise en œuvre : comment opérationnaliser l'IA agentique

L'IA agentique repose sur une compréhension approfondie de la prise de décision autonome et des systèmes multiagents. Cela implique une expertise technique avancée, la maîtrise de frameworks éprouvés et l'accès à une infrastructure de pointe.

Lorsque vous commencez à intégrer cette technologie dans votre organisation, élaborez dès le départ une feuille de route détaillée, avec des objectifs globaux clairs et des jalons mesurables à chaque étape.

Étape 1



Étape 2

Exploration et conception de la feuille de route

Explorez le potentiel de l'IA agentique en identifiant les domaines de votre organisation où elle aura le plus d'impact.

Ces domaines incluent notamment :

- **Le service client** : automatisation des demandes et amélioration des délais de réponse
- **La gestion de la chaîne logistique** : optimisation des stocks et des flux logistiques
- **L'analyse de données** : mise en œuvre d'analyses prédictives pour éclairer la prise de décision

Élaborez un plan précis précisant les objectifs, le périmètre et les résultats attendus de chaque cas d'usage — qu'il s'agisse d'économies, de gains d'efficacité ou d'amélioration de l'expérience utilisateur.

Sur cette base, construisez une feuille de route complète, de la preuve de concept à la mise en œuvre à grande échelle, en intégrant des jalons mesurables. Tenez compte des besoins en modernisation de l'infrastructure, en montée en compétences, en sécurité renforcée et en gouvernance, comme évoqué dans le chapitre précédent.

Durant cette phase, l'absence d'engagement des collaborateurs représente un risque majeur. Ne pas les impliquer en amont peut entraîner des résistances et limiter leur adhésion lors du déploiement.

Le respect des cadres éthiques et juridiques vous permettra de limiter les risques de non-conformité et d'éviter des atteintes à la réputation.

Piloter des solutions évolutives

Une fois la feuille de route validée, vous pouvez expérimenter à petite échelle et recueillir des retours.

L'un des meilleurs moyens de procéder est d'adopter une stratégie « petits pas, montée rapide ». Il est essentiel d'aligner les objectifs IT et business — c'est une condition clé pour une adoption réussie.

En commençant par un projet pilote ciblé, vous démontrez rapidement la valeur de la technologie aux parties prenantes et créez une dynamique favorable à des initiatives plus larges.

Par exemple, vous pouvez initialement déployer un agent d'IA dédié aux demandes clients liées au suivi de commandes. Dans un premier temps, cet agent est formé sur un ensemble de données limité et intégré à un seul canal de service client — comme un chatbot sur votre site web. À mesure qu'un agent démontre son efficacité à résoudre les demandes clients, il gagne en intelligence et en compréhension. Il devient alors possible d'introduire d'autres agents dans d'autres domaines du service client — comme le support technique ou les recommandations produits — ainsi que des agents d'IA agentique « managers » chargés de coordonner leurs actions pour hiérarchiser et résoudre les demandes.

Cette approche progressive permet de démontrer concrètement la valeur de l'IA agentique et son impact métier auprès des parties prenantes.

Et dès lors que la valeur est prouvée et l'adhésion obtenue, vous pouvez étendre l'IA agentique à l'ensemble de l'organisation — par exemple en l'intégrant aux systèmes de gestion de la relation client (CRM) ou aux outils financiers — pour générer un impact business encore plus significatif.

Étape 3



Étape 4

Gérer vos ratios humains/agents

À mesure que vous avancez dans votre feuille de route IA agentique, la conduite du changement devient essentielle pour garantir non seulement la robustesse technique de vos systèmes, mais aussi leur alignement culturel au sein de votre organisation.

Cela passe notamment par une sensibilisation des collaborateurs à l'évolution de leurs rôles en lien avec ceux des agents d'IA.

La relation entre humains et agents d'IA est délicate. Il est crucial de trouver un équilibre où l'IA complète les activités humaines sans les remplacer. Cela suppose de concevoir des systèmes laissant une place à l'intervention humaine et de favoriser une culture où les employés se sentent valorisés et accompagnés.

Proposez des programmes de formation et de sensibilisation pour aider vos équipes à comprendre le fonctionnement de l'IA et à collaborer efficacement avec elle. Cela inclut également la formation des cadres, afin qu'ils soient alignés avec la vision IA agentique de l'entreprise et qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

Atteindre la maturité avec l'orchestration multiagents

La dernière phase consiste à faire mûrir votre système d'IA agentique en mettant en place une orchestration multiagents accompagnée d'une conduite du changement structurée. Cela implique de coordonner plusieurs agents, de repenser les workflows, et de s'assurer que votre organisation est prête à adopter ce nouveau paradigme opérationnel.

À mesure que vous déployez davantage d'agents d'IA, l'orchestration devient un enjeu central.

Tout comme un orchestre a besoin d'un chef, vos agents doivent être dirigés pour fonctionner de manière fluide et cohérente. C'est là qu'intervient la gestion inter-agents. Elle permet de coordonner plusieurs agents, de prioriser les tâches et de suivre les résultats, afin de garantir que vos systèmes d'IA agentique fonctionnent toujours en parfaite harmonie.

Cela ouvre la voie à de nouveaux niveaux d'automatisation et de précision, en permettant aux agents de collaborer au sein d'un système ou d'un processus métier.

Lorsque vous gérez plusieurs agents, vous devez définir des rôles et responsabilités clairs pour chacun, ainsi que des protocoles de communication robustes pour garantir des interactions fluides. Il est également essentiel de mettre en place des mécanismes de suivi et de feedback pour évaluer les performances des agents et ajuster votre stratégie en conséquence.

Enfin, privilégiez la transparence et l'explicabilité dans la prise de décision des agents pour instaurer la confiance et garantir la fiabilité de votre système d'IA agentique.

La gestion agent-à-agent comporte une part importante de complexité, ce qui rend indispensable l'utilisation de plateformes et de frameworks éprouvés. Ces structures vous fournissent les outils et processus nécessaires pour orchestrer des workflows complexes, gérer les interdépendances et vous assurer que chaque agent contribue aux objectifs globaux de l'entreprise dans une logique coordonnée.



L'IA agentique en action

Assistance dans le secteur de l'assurance

Une compagnie d'assurance faisait face à un taux d'attrition élevé parmi ses assurés en vie individuelle, principalement parce que ces derniers ne comprenaient pas les bénéfices de leur contrat et peinaient à obtenir des réponses à leurs questions.

L'objectif était de réduire l'attrition en fournissant un outil capable d'améliorer l'expérience utilisateur et de répondre efficacement aux demandes clients.

NTT DATA a développé un système conversationnel multiagent accessible via le canal WhatsApp de l'assureur. Ce système gère et orchestre les agents suivants :

- **Agent superviseur** : interprète les demandes des clients et les oriente vers l'agent approprié.
- **Agent contrat** : répond aux questions spécifiques liées au contrat d'assurance vie du client, telles que la couverture ou les bénéficiaires.
- **Agent procédural** : fournit des réponses aux demandes de type « comment faire », par exemple pour modifier un bénéficiaire.
- **Agent bien-être** : propose des recommandations sur le programme santé et bien-être de l'entreprise, et suit les progrès réalisés par le client.
- **Agent généraliste** : prend en charge les questions hors périmètre en apportant des réponses génériques.

Les clients bénéficient désormais de réponses immédiates et précises. Ces interactions personnalisées et riches en informations renforcent la fidélité et favorisent la rétention.

Profilage utilisateur pour la publicité ciblée

Une plateforme de streaming télévisé souhaitait améliorer la pertinence de ses publicités auprès de ses 8 millions d'utilisateurs, en créant des profils psychographiques fondés sur les préférences de contenu, les comportements d'usage et les habitudes de visionnage. L'entreprise voulait également affiner ses analyses démographiques pour mieux cerner les préférences de chaque segment. Cela impliquait de traiter un volume massif de données afin d'en extraire des insights exploitables.

NTT DATA a mis en place un système autonome multiagent intégré à Amazon Web Services pour analyser et catégoriser automatiquement les profils utilisateurs.

Désormais, des agents pilotés par l'IA — assumant des rôles tels que « profileur », « directeur de création » ou « spécialiste de la publicité » — collaborent à l'élaboration de profils psychographiques à partir de données démographiques, comportementales et transactionnelles.

Le système apprend en continu et s'adapte en temps réel, permettant ainsi un affinement constant des stratégies de personnalisation publicitaire.

Accédez à l'expertise en IA agentique

NTT DATA est un leader mondial des services, outils et produits en IA agentique. Nous disposons de l'expertise nécessaire pour concevoir, déployer, sécuriser, optimiser et gérer des agents d'IA.

Nos [services d'IA agentique pour les technologies d'IA hyperscaler](#) proposent une suite complète de services managés dans le cloud, conçue pour aider les organisations à mettre en œuvre l'IA agentique en s'appuyant sur les technologies d'IA des hyperscalers.

Par exemple, grâce à Microsoft Azure AI Foundry Agent Service, nous sommes en mesure de concevoir, de gérer et d'orchestrer des workflows multiagents sur plusieurs plateformes. Cette approche simplifie le déploiement de systèmes multiagents complexes.

En parallèle, nous rendons nos outils disponibles sur les plateformes cloud de nos clients. Cela signifie que tout agent conçu peut être facilement déployé dans votre propre environnement cloud.

Nous collaborons avec des partenaires technologiques de référence, notamment Microsoft, dont les plateformes de pointe — Azure OpenAI Service, Foundry, Copilot et Fabric — alimentent la nouvelle génération d'agents intelligents.

Microsoft fait également partie de notre [écosystème Smart AI Agent™](#), qui accélère et simplifie l'adoption de l'IA agentique.

Adoptez l'IA agentique

Ne laissez pas la complexité freiner votre adoption de l'IA agentique. **Cette technologie transforme déjà les secteurs et la manière dont nous travaillons. Le véritable risque, c'est d'attendre.**

Associez-vous à nous pour transformer votre vision en résultats business concrets.

[Découvrez](#) les services d'IA agentique de NTT DATA pour les technologies d'IA hyperscaler.

Vos bénéfices



Un retour sur investissement accéléré

Vos systèmes d'IA sont déployés rapidement, avec un minimum d'interruption pour vos opérations métier.



Gestion multiagents interplateformes

Nous planifions, mettons en œuvre et orchestrans aisément des workflows complexes pour garantir une synergie fluide entre vos systèmes d'agents.



Services couvrant l'ensemble du cycle de vie technologique

Vous bénéficiez d'une offre complète de services pour accompagner vos agents d'IA tout au long de leur cycle de vie.

Visitez-nous sur nttdata.com.

NTT DATA est un innovateur mondial de confiance en services numériques et technologiques, qui aide ses clients à innover, optimiser et se transformer pour réussir. En tant que Global Top Employer, nous réunissons des experts dans plus de 50 pays et bénéficions d'un solide écosystème de partenaires. En savoir plus sur NTT DATA



