Communiqués de presse

IBM Consulting renforce son partenariat avec AWS pour apporter à leurs clients des solutions d'IA générative et une expertise dédiée

- Fournir des solutions conjointes enrichies de fonctionnalités d'IA générative pour les cas d'utilisation majeurs (service client, RH et modernisation applicative)

- Mettre à disposition des clients une expertise AWS dédiée et 10 000 consultants formés

- Projet d’une intégration plus poussée d’IBM Watsonx avec AWS

ARMONK, N.Y. le 18 octobre, 2023 --IBM (NYSE : IBM) a annoncé aujourd'hui le renforcement de son partenariat avec Amazon Web Services (AWS) afin d'aider un plus grand nombre de leurs clients communs à opérationnaliser l'intelligence artificielle (IA) générative et à en générer de la valeur. Dans ce cadre, IBM Consulting a pour objectif d’approfondir et d’étendre son expertise en IA générative sur AWS en formant 10 000 consultants d'ici la fin de l’année 2024 ; les deux entreprises prévoient également de fournir des solutions et des services communs augmentés des fonctionnalités d'IA générative pour aider les clients à couvrir les cas d'utilisation majeurs *(service client, RH et modernisation applicative)*.

IBM Consulting et AWS proposent déjà respectivement à leurs clients des solutions et des services d'IA dans de nombreux secteurs d'activité. Aujourd'hui, ils vont ensemble améliorer ces solutions et services avec la puissance de l'IA générative et aider les clients à intégrer l'IA rapidement dans leurs activités commerciales et leurs opérations informatiques en s'appuyant sur AWS.

IBM Consulting et AWS commenceront par ces solutions spécifiques :

- **Contact Center Modernization with Amazon Connect** - IBM Consulting a travaillé avec AWS pour créer des fonctions de résumé et de classification pour les échanges vocaux et numériques en utilisant l'IA générative. Conçues pour permettre un échange transparent entre le chatbot et l’agent du Call Center tout en lui fournissant des détails résumés qui accélèrent les délais de résolution et améliorent la gestion de la

qualité.

- **Platform Services on AWS** - Initialement introduite en novembre 2022, cette offre est désormais mise à jour avec l'IA générative pour mieux gérer l'ensemble de la chaîne de valeur du Cloud, y compris les opérations informatiques, l'automatisation et l'ingénierie des plateformes. Les nouvelles fonctionnalités d'IA générative donnent aux clients des outils pour améliorer la disponibilité et la facilité de service de leurs applications hébergées sur AWS grâce à des techniques intelligentes de résolution d'incidents et des capacités d'observabilité. Les clients peuvent s'attendre à une amélioration de la disponibilité du délai de traitement des incidents, ce qui signifie qu'ils peuvent agir rapidement et efficacement face à de potentiels problèmes.
- **Supply Chain Ensemble on AWS** - Cette offre présentera un assistant virtuel pouvant améliorer et accélérer le travail des opérateurs de la chaîne d'approvisionnement, qui cherchent à répondre aux attentes des clients, à optimiser les stocks, à réduire les coûts, à rationaliser la logistique et à évaluer les risques liés à la chaîne

En complément, pour les clients qui cherchent à se perfectionner sur AWS, IBM Consulting prévoit d'intégrer les services d'IA générative d'AWS dans son service exclusif IBM Cloud Consulting Accelerator afin d'accélérer le processus de transformation du Cloud. Cela facilitera la rétroconception, la génération de code et la conversion de code.

S'engager à développer l'expertise et à étendre l'intégration d'AWS sur Watsonx.

IBM a déjà développé une grande expertise des services d'IA générative d'AWS, notamment Amazon SageMaker et Amazon CodeWhisperer, et est l'un des premiers partenaires d'AWS à avoir accès à Amazon Bedrock ; un service entièrement géré qui met à disposition des modèles de fondation (FM) de premier plan via une API permettant aux clients de choisir le modèle qui convient le mieux à leur utilisation.

L'expertise en matière d'IA et une bonne compréhension des fonctionnalités d'AWS sont essentielles pour les clients qui cherchent à mettre en œuvre l'IA générative. IBM fournit déjà aux clients un accès aux experts du Centre d'Excellence pour l'IA Générative d'IBM Consulting, spécialisée en IA générative. Avec cette annonce, IBM Consulting prévoit de former 10 000 consultants sur les services d'IA générative d'AWS d'ici fin 2024. Ils auront accès à un programme exclusif, réservé aux partenaires, qui propose une formation sur les principaux cas d'utilisation et les meilleures pratiques pour l'engagement des clients avec les services d'IA générative d'AWS. Cela leur permettra d'améliorer leurs compétences, de collaborer avec des experts techniques et de mieux servir les clients qui innovent sur AWS.

"Les clients ont besoin de l'aide d'experts pour élaborer une stratégie et développer les cas d'utilisation avec l'IA générative qui vont générer de la valeur et de la transformation pour l'entreprise - tout en réduisant les risques", a déclaré **Manish Goyal, Senior Partner, Global AI & Analytics Leader chez IBM Consulting** . *"En combinant l'expérience d'IBM en matière d'IA et son expertise transformation business sur AWS, cette suite de solutions augmentées des fonctionnalités d'IA générative permettra à nos clients de passer à l'échelle les applications d'IA générative de manière rapide et responsable sur la plateforme de leur choix."*

IBM répond également à la demande des clients concernant les fonctionnalités d'IA générative sur AWS en

rendant watsonx.data, un entrepôt de données adapté, construit sur une architecture Lakehouse ouverte, disponible sur AWS sous forme de solution SaaS (software-as-a-service) - à laquelle les clients peuvent également accéder sur AWS Marketplace. IBM prévoit également de rendre watsonx.ai et watsonx.governance disponibles sur AWS d'ici 2024. Cela s'appuie sur les engagements pris précédemment par les deux entreprises pour permettre aux clients d'utiliser plus facilement les logiciels de données, d'IA et de sécurité d'IBM sur AWS.

" Nos clients attendent le support technique et l'expertise en IA dont ils ont besoin pour construire et mettre en œuvre une stratégie d'IA générative qui va générer de la valeur pour leur entreprise à partir de l'ensemble de leur chaîne de valeur Cloud ", a déclaré **Chris Niederman, Managing Director, Global Systems Integrators chez AWS.** *"Nous sommes ravis de travailler avec IBM pour intégrer des fonctionnalités d'IA générative qui aident nos clients à moderniser et passer à l'échelle leurs applications - et aussi de permettre aux consultants d'IBM d'approfondir leur expertise sur les meilleures pratiques de la relation clients avec les services d'IA générative d'AWS."*

L'IA générative à grande échelle pour les télécoms

Les clients bénéficient déjà de l'étroite collaboration entre IBM et AWS. A titre d'exemple, Bouygues Telecom, opérateur majeur français de télécommunications avec une longue expérience en matière d'innovation, a fait appel à IBM Consulting pour concevoir et mettre en œuvre des cas d'utilisation de l'IA à l'échelle tout en donnant aux équipes la flexibilité de choisir ses fournisseurs de Cloud et d'IA en fonction de ses besoins et de son application.

En s'appuyant sur l'approche IBM Garage, l'équipe a co-conçu une architecture de référence personnalisée pour les données d'IA couvrant plusieurs scénarios qui peuvent étendre le Cloud à tous les projets d'IA et de données quel que soit la plateforme Cloud ou on-premises de Bouygues Telecom.

"Bouygues Telecom a été l'une des toutes premières entreprises françaises à déployer en production une utilisation de l'IA générative » souligne **Matthieu Dupuis, responsable de l'IA chez Bouygues Telecom** . *« Alors que nous cherchions à nous appuyer sur l'IA générative pour nos collaborateurs qui travaillent au service client en leur permettant de disposer de synthèses des échanges, nous devions trouver la meilleure solution pour le stockage, la taille de la mémoire et les besoins en puissance de calcul. IBM Consulting et AWS ont été des partenaires efficaces pour identifier le modèle adapté à nos besoins et surmonter ces obstacles technologiques"* ajoute-t-il.

Avec la nouvelle plateforme d'IA sur AWS, IBM Consulting a permis à Bouygues Telecom de développer des modèles-prototypes et de les mettre en place rapidement tout en aidant à minimiser les coûts et les risques. La plateforme permet également à ses data scientists de travailler avec plus d'efficacité, de motivation et de satisfaction en leur permettant de passer plus de temps sur des projets d'IA complexes et à forte valeur ajoutée.

Une relation qui évolue

Avec plus de 40 ans d'expérience combinée sur les solutions d'IA, IBM et AWS ont travaillé ensemble pour répondre aux clients qui veulent tirer parti de l'IA pour les coûts, l'efficacité et la croissance, qu'ils soient en recherche d'un pilote, de la définition de cas potentiels d'utilisation ou de la co-création complète de solutions sur mesure.

En effet, IBM est un partenaire AWS Premier Tier Services Partner avec plus de 22 000 certifications AWS au niveau mondial, 17 certifications AWS Service Delivery et 16 certifications AWS Competency. Cette annonce s'appuie sur cette relation de longue date et sur une valeur commune qui est l'importance de l'IA pour les entreprises. Pour passer l'IA à l'échelle, il faut avoir une démarche centrée sur l'humain et fondée sur des principes. IBM Consulting aide les clients à établir ces principes, s'alignant sur les valeurs et les standards de l'organisation, à lutter contre les biais et maximiser la sécurité, la traçabilité et la provenance des données.

IBM Consulting accélère la transformation business de ses clients grâce aux technologies Cloud et IA, en s'appuyant sur son écosystème ouvert de partenaires. Avec une expertise consulting, couvrant le métier, la stratégie, la conception de l'expérience, la technologie et les opérations, nous sommes devenus le partenaire de confiance de nombreuses entreprises parmi les plus innovantes au monde, en les aidant à moderniser et à sécuriser leurs systèmes les plus complexes. Nos 160 000 consultants adoptent une méthode de travail ouverte et appliquent notre méthode de co-création éprouvée, IBM Garage, pour transformer les idées en résultats.

Les déclarations d'IBM concernant ses orientations et intentions futures sont sujettes à modification ou retrait sans préavis et ne représentent que des buts et des objectifs.

A propos d'IBM

IBM est un leader mondial du Cloud hybride et de l'IA, ainsi que des services aux entreprises, qui aide ses clients dans plus de 175 pays à capitaliser sur les connaissances issues de leurs données, à rationaliser leurs processus métier, à réduire leurs coûts et à acquérir un avantage concurrentiel dans leurs secteurs d'activité. Près de 4 000 entités gouvernementales et entreprises dans des domaines d'infrastructures critiques tels que les services financiers, les télécommunications et les soins de santé font confiance à la plateforme Cloud hybride d'IBM et à Red Hat OpenShift pour impacter leurs transformations numériques rapidement, efficacement et en toute sécurité. Les innovations révolutionnaires d'IBM en matière d'IA, d'informatique quantique, de solutions Cloud spécifiques à certains secteurs et de services aux entreprises offrent des options ouvertes et flexibles à nos clients. Tout cela est soutenu par l'engagement légendaire d'IBM en matière de confiance, de transparence, de responsabilité, d'inclusivité et de service.

Pour en savoir plus : www.ibm.com

Contacts Presse:

IBM
Charlotte Maes

Tél. + 33 (0)7 86 09 83 33

charlotte.maes@ibm.com

Weber Shandwick pour IBM

Louise Weber

Tél. : + 33 (0)6 89 59 12 54

ibmfrance@webershandwick.com