lundi 10 février 2025

De retour après 15 jours d’école, cette journée fût forte en mise à jour du contexte de l’équipe : ce matin j’ai repris mon poste de travail, lu mes emails et ai participé à un webinar organisé par Expertime, la filière consulting d’Orange Business avec laquelle nous travaillons sur des sujets d’IA ainsi que de conduite du changement, intégration de copilot, plus-value de copilot, use case de copilot.  
  
Lors de ce meeting, certaines personnes ont été conviées, dont Jérôme et moi, tandis qu’un consultant expliquait comment utiliser copilot. J’ai participé lorsqu’il m’a paru nécessaire de le faire, dans le sens où il me semble normal de comprendre certain point tandis que ce webinar était très orienté produit. Jérôme est intervenu pour redonner la parole au consultant. Bien que cela me semble normal, que ce soit pour les personnes présentes qui ont dédiée de leur temps pour venir à ce webinar ou celui du consultant. Néanmoins, je pense qu’il est important de comprendre comment fonctionne l’IA, ne serait-ce que les bases d’utilisation, plutôt que d’avoir uniquement une approche produit donnée par Microsoft, expert dans l’abus marketing.

Par la suite, j’ai un point avec Alexandre Morel concernant le projet d’IA pour notre système de ticketing, à travers lequel les locataires font part de leurs problèmes. Alexandre fait parti de l’équipe innovation, qui est fortement intéressée par l’IA dans la boîte. Jérôme m’avait déjà mentionné dans le passé que TP n’appréciait pas le fait que l’innovation accapare sujets d’IA puisqu’il s’agissait de notre sujet d’expertise, mais d’une certaine manière nous sommes fautifs de l’état actuel des choses. Entre le temps que nous avons perdu à challenger des fournisseurs de solutions pour le POC Héraclès, dont le ROI n’avait même pas été calculé, qui finalement n’a pas eu lieu, nous n’en serions peut-être pas là. De plus, comment cela se fait-il que l’équipe de l’innovation ai trouvé ce cas d’usage ? comment l’ont-ils identifié ? Le manque de stratégie de notre côté fini par se faire ressentir.

Lors de ce point, Alexandre m’a fait part de l’état d’avancement du projet : un système de ticketing déjà existant pourrait bénéficier d’une mise à jour conséquente à l’aide de l’intelligence artificielle dans l’objectif d’améliorer l’efficacité du traitement des demandes, de réduire les délais de résolution et d’assurer un suivi transparent et structurant pour les 2 périmètres. L’équipe de l’innovation avait déjà démarché un fournisseur (Magic Lemp) pour développer le POC, mais TP voulant souligner l’implication de notre équipe à Jérôme et moi, à souhaiter mettre en concurrence Expertime sur le sujet.

Avant de partir 15 jours à l’école, ce sujet m’avait été mentionné par TP en réunion et son envie que je prenne le lead, afin de montrer ce dont j’étais capable.

Dans la continuité de l’après-midi, j’ai eu un point avec Jérôme afin que nous puissions discuter de ce qu’il c’était passé dans mon absence. Pour rappel, avant que je parte nous travaillions sur l’automatisation power automate à destination du directeur général, qui avait pour but d’extraire des pièces jointes reçues via email pour en tirer le texte via un OCR pour les synthétiser, les mettre dans un format de synthèse pour ensuite les renvoyer par email.

Nous nous étions rendu compte que l’automatisation échouait car nous manquions de crédit AI Builders. Pour rappel il ne s’agit absolument pas de mon ancienne boîte mais bien de la nouvelle librairie power automate de Microsoft, qui ne fonctionne uniquement à l’aide de crédit, payants, qui naturellement n’est pas mentionnés par Microsoft. Ce système de crédit payant est bien évidemment impossible à comprendre entre les multitudes licences de Microsoft et les nombreux packages.

Ainsi, nous avons reçu une notification comme quoi nous étions à court de crédits AI Builders et donc il était impossible pour notre solution de fonctionner correctement. Lorsque nous avons identifié la source de crédit, nous nous sommes rendu compte qu’il était réparti à travers différents environnements de travail sur notre Tenant Microsoft, et qu’une option était préalablement cochée afin d’automatiquement basculer d’un environnement à un autre. Lorsque nous avons vérifier la quantité de crédits consommés nous nous sommes rendu compte que nous en avions consommé une énorme quantité entre les phases de tests répétitives et les mises en prod de test.

Ainsi, Jérôme m’a fait part que durant mon absence, lui et Clément (responsable de l’équipe de production) que j’avais mis au courant la veille de mon départ (bon calcul de m’a part car Jérôme n’était pas en mesure de me dire vers qui me tourner au moment des faits et j’ai su que Clément, s’étant chargé de mes droits microsoft lors de mon arrivé, était la personne vers qui se tourner) sont rentrés en contact avec les équipes Microsoft chargé de gérer les crédits AI Builders.

Mais après avoir étudié le prix des crédits face aux besoins mais surtout face à la quantité de documents que nous recevons de la part de banque d’affaires, et à leur taille, nous ne pensons pas que la librairies AI Builders soit une solution viable pour répondre au problème. C’est pourquoi Jérôme a fait appel à Expertime afin qu’ils nous proposent une alternative. Entre temps Brice était venu corrigé mon code power automate, qui semblait avoir une légère problématique : n’étant pas impossible qu’avec la nomenclature mise en place par les banques d‘affaires que certains documents (analyse financière) aient exactement le même nom qu’un autre fichier, ce qui viendrait écraser l’ancien fichier dans le sharepoint, faisant donc passé un seul fichier dans le processus et non 2.

Ainsi Brice est venu corriger cela en y ajoutant automatiquement la date à l’enregistrement (il me semblait déjà avoir fait quelque chose de similaire, peu importe) afin qu’expertime puisse vérifier si une autre solution que l’utilisation de briques AI Builders soit possible pour compléter ce besoin sans sortir du cadre de power automate. Et c’est le cas : une solution de développement sur Azure a été trouvée.

Durant la suite de notre entretien, Jérôme m’a fait part du fait qu’il avait engagé un consultant afin de l’aider sur le sujet de la migration sharepoint.

Jérôme m’a ensuite « expliqué » comment il fallait que je challenge les fournisseurs lors de la réunion jeudi.