

# Coronavirus : comment l'intelligence artificielle peut aider les entreprises à la continuité de l'activité

La crise du coronavirus, ou Covid-19, a un impact sur la population considérable. En plus de cet aspect humain, essentiel, le coronavirus a également des conséquences très lourdes sur les entreprises, des plus petites aux géants du Cac 40. Pourtant, des solutions existent pour limiter l'impact économique d'un confinement de la population, notamment grâce aux technologies d'intelligence artificielle. Découvrez comment assurer la continuité de l'activité pendant l'épidémie de Coronavirus.

Chaque journée qui passe voit l'arrivée de nouvelles mesures décidées par le gouvernement pour tenter d'endiguer la propagation du Coronavirus (Covid-19). Les décisions visant à limiter la circulation des personnes semblent particulièrement efficaces. En effet, la Chine, foyer originel de l'épidémie, entrevoit le bout du tunnel après l'application de mesures de confinement drastiques. Mais de telles mesures ont des conséquences économiques pour les entreprises qui peuvent être catastrophiques. Certaines sociétés comptent sur l'intelligence artificielle pour organiser leur plan de continuité de l'activité dans ce contexte d'épidémie de Coronavirus, et elles font le bon choix.

L'intelligence artificielle offre en effet à beaucoup d'entreprises, de la plus petite PME à la plus grande multinationale, des outils pour préserver leur activité. Un chatbot bourré d'IA peut, par exemple, venir en aide à un support help desk, d'autres robots sont même capables de remplacer certains personnels soignants très exposés lors de telle pandémie. Et pourquoi pas demain, des algorithmes pour prévenir la propagation d'un virus comme le Covid-19 ? Science-fiction pensez-vous ? Pas du tout ! De nombreuses solutions sont déjà opérationnelles.

Le chatbot, une solution pour les services supports help desk, mais pas que !

Comment un chatbot peut-il aider à la poursuite d'activité d'une entreprise en cas de crise comme celle que nous vivons en ce moment avec le Coronavirus ? Tout simplement en soulageant les collaborateurs de tâches qui peuvent être gérées par des robots. Un exemple particulièrement parlant est l'utilisation d'un chatbot pour venir en aide aux collaborateurs d'un support help desk. Certains chatbots, dopés à l'intelligence artificielle peuvent en effet répondre à bon nombre de problématiques, mêmes complexes, et ainsi libérer du temps pour les collaborateurs qui peuvent se concentrer sur des appels à plus forte valeur ajoutée.

Il est ainsi tout à fait envisageable de laisser des personnes en charge du support help desk chez elles. Ces collaborateurs sont donc disponibles pour traiter des demandes très spécialisées et dont elles sont expertes, tout en laissant la plus grande partie du flux des demandes être solutionnée par un chatbot. Le télétravail est ainsi facilité et les échanges physiques entre les collaborateurs et la clientèle réduits à néant. Dans ce cas très concret, un chatbot doté d'intelligence artificielle peut grandement aider les entreprises à la continuité d'activité.

Le saviez-vous ? Un chatbot peut aussi s'avérer être un outil idéal dans un processus de formation. En effet, certains chatbots, dopés à l'intelligence artificielle, peuvent accompagner pas à pas les collaborateurs, dans leur processus de formation. Ainsi, une période de « télétravail forcée » peut devenir une bonne opportunité pour faire monter en compétences vos collaborateurs.

## Des robots à la place du personnel soignant

Qu'on soit bien clair tout d'abord, des robots chirurgiens ou médecins, ce n'est pas d'actualité. En revanche, des robots sont déjà déployés, principalement en Asie, dans le contexte de pandémie de Coronavirus pour assister les soignants. Pour l'instant, ces machines proposent des fonctionnalités relativement simples, comme la prise de température ou la délivrance de médicaments. Au-delà de ces tâches peu complexes, certaines machines vont plus loin et sont déjà capables d'assister un chirurgien et même de réaliser des prélèvements sans aucune assistance. L'Académie DAMO, du géant chinois Alibaba, a même développée une nouvelle technologie de diagnostic dopée à l'intelligence artificielle. Concrètement, cette IA est donc capable d'interpréter avec précision des résultats d'analyses (radiographies, prélèvements divers) en seulement quelques secondes, comme l'explique le magazine Futura-sciences dans cet article.

L'intelligence artificielle pourrait-elle trouver des remèdes au Coronavirus ?

Quel meilleur moyen que de trouver un remède ou un vaccin au Coronavirus pour assurer la continuité de l'activité ? Google, via sa filiale britannique DeepMind, révélait en effet le 5 mars 2020 avoir mobilisé ses ressources pour décrypter le coronavirus dans le détail. Quelques semaines plus tôt, DeepMind avait communiqué sur AlphaFold, un système à base d'IA capable de prédire les structures des protéines. « Les modèles 3D de protéines que AlphaFold génère sont bien plus précis que tout ce qui était fait avant ; ce qui marque un progrès significatif dans l'un des défis centraux de la biologie », annonçait alors DeepMind, information reprise dans cet article du magazine Numérama. C'est donc sur ce système novateur que sont basées les actuelles prédictions publiées par l'entreprise. Il pourrait d'ailleurs, à terme, aider à trouver des remèdes contre des maladies comme le Coronavirus.