Unisys intègre l'intelligence artificielle (IA) à la fois dans ses opérations internes et dans les solutions proposées à ses clients, reflétant une stratégie axée sur l'innovation et l'efficacité.

Utilisation interne de l'IA chez Unisys :

Unisys adopte une approche proactive en matière de développement des compétences, combinant formation interne et recrutement de nouveaux talents. Cette stratégie vise à combler les lacunes en compétences et à favoriser l'évolution professionnelle de ses employés, renforçant ainsi leur engagement et leur compréhension des valeurs et opérations de l'entreprise.

voir ce lien

Offre d'IA aux clients :

Unisys propose une gamme complète de services liés à l'IA, notamment :

- **Conseil en IA** : Fournir des orientations stratégiques alignées sur les objectifs spécifiques des clients.
- **Conception et développement de solutions** : Créer des applications d'IA personnalisées pour répondre aux besoins uniques des entreprises.
- **Architecture évolutive** : Assurer que les solutions d'IA peuvent s'adapter à la croissance future et aux évolutions technologiques.
- **Gestion du changement** : Aider les organisations à intégrer efficacement les technologies d'IA dans leurs processus existants.

  voir ce lien

Stratégie en matière d'IA :

La stratégie d'Unisys en matière d'IA repose sur plusieurs piliers :

- **Sécurité** : Mettre en œuvre des mesures robustes pour protéger contre l'accès non autorisé et assurer la confidentialité des données.

  voir ce lien

- **Innovation continue** : Investir dans la recherche et le développement pour exploiter les technologies émergentes telles que le cloud computing, l'IA et la cybersécurité.

  Croissance et Perspectives d’avenir

- **Culture de l'apprentissage** : Favoriser une culture d'innovation continue en alignant les stratégies d'IA sur les objectifs commerciaux et en promouvant une culture d'innovation continue.

  voir ce lien

État des développements en IA :

Unisys a récemment identifié un intérêt accru pour l'IA, la transformation cloud et d'autres solutions au cours du premier semestre 2024, démontrant une adoption croissante de ces technologies.

De plus, l'entreprise a intégré des solutions d'optimisation de routage alimentées par l'IA, illustrant ses capacités avancées dans ce domaine.
prnewswire.com

Services offerts aux clients :

Unisys offre divers services pour aider ses clients à mettre en œuvre des applications d'IA, notamment :

- **Mise en œuvre d'applications** : Aider les entreprises à développer et à maintenir des applications personnalisées, y compris des applications natives du cloud basées sur des microservices.

  modernisation des applications

- **Support** : Utiliser des stratégies avancées d'IA pour transformer la maintenance et le support des applications, améliorant ainsi l'efficacité et la proactivité des opérations informatiques.

  maintenance et suppot

- **Prédiction des problèmes** : Intégrer des solutions d'IA pour anticiper et résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils n'affectent les opérations.
- **Optimisation** : Proposer des solutions d'optimisation, telles que l'optimisation des itinéraires, pour améliorer l'efficacité opérationnelle des clients.

  prnewswire.com

En somme, Unisys s'engage à exploiter le potentiel de l'IA pour améliorer ses propres opérations et fournir à ses clients des solutions innovantes et sécurisées, alignées sur une stratégie d'innovation continue et de développement des compétences.

Ministère fédéral des Finances d'Autriche
Le ministère a collaboré avec Unisys pour améliorer l'efficacité des services publics en hyperautomatisant les processus administratifs à l'aide d'une IA éthique et transparente. Cette initiative a permis de démontrer comment l'IA peut être utilisée pour optimiser les processus métier dans le secteur public.

témoignages de clients

MAB Kargo
La division cargo de Malaysia Airlines, MAB Kargo, a travaillé avec Unisys pour améliorer l'efficacité de ses opérations de fret aérien. Bien que les détails spécifiques de l'implémentation de l'IA ne soient pas explicités, cette collaboration souligne l'engagement d'Unisys à intégrer des solutions technologiques avancées pour répondre aux besoins opérationnels de ses clients.

Partenariat avec IPsoft
Unisys a étendu son intégration avec Amelia™, l'assistante numérique d'IPsoft, pour améliorer et personnaliser davantage le service client. Cette collaboration vise à fournir une assistance cohérente aux utilisateurs, quel que soit le canal utilisé, démontrant ainsi l'engagement d'Unisys à intégrer des technologies d'IA conversationnelle dans ses solutions.

mynewsdesk.com

Ces témoignages illustrent la manière dont les solutions d'IA d'Unisys sont mises en œuvre pour optimiser les processus opérationnels et améliorer l'efficacité dans divers secteurs.

IPsoft et Unisys étendent l'intégration d'Amelia™, la collaboratrice numérique leader du marché™, à tous les canaux d'InteliServe™ pour accélérer et personnaliser davantage le service client

Paris, le mardi 05 mai - IPsoft, éditeur leader de logiciels d'IA (Intelligence Artificielle) pour l'entreprise, et Unisys Corporation (NYSE: UIS) renforcent leur partenariat visant à intégrer des fonctionnalités d'IA cognitive dans InteliServe, la plate-forme intelligente d'automatisation de l'environnement de travail d'Unisys. Cette intégration transforme la manière dont les utilisateurs interagissent avec le service d'assistance client. Unisys et IPsoft offrent ainsi une suite intégrée s'appuyant sur des technologies cognitives de pointe répondant aux enjeux de l'automatisation de l'environnement de travail, de l'IT aux RH en passant par le droit et la finance.

IP SOFT est une société française.

Depuis le début de ce partenariat, l'association d'InteliServe et d'Amélia, la collaboratrice numérique leader du marché, a vu ses capacités continuellement améliorées pour apporter une

assistance aux utilisateurs quel que soit le canal utilisé. Amelia est désormais le premier point de contact pour InteliServe, apportant ainsi une expérience cohérente aux utilisateurs et ce, indépendamment de leur lieu de travail (en télétravail, au bureau ou à distance). Ce modèle d'assistance à la demande a joué un rôle crucial lors des récents changements d'environnement de travail auxquels les utilisateurs ont été confrontés pendant la pandémie.

« *La pandémie de Covid-19 a contraint les entreprises à prendre de nouvelles mesures pour favoriser le télétravail. Depuis, notre service client enregistre une augmentation considérable du volume d'appels. Ce pic d'appels peut être rapidement absorbé par Amelia, désormais intégrée au canal téléphonique, ce qui permet d'améliorer l'expérience utilisateur et d'augmenter la productivité des agents »,* indique Mickey Davis, Global Vice-Président, Digital Workplace Services d'Unisys.

A l'avenir, Unisys entend aussi utiliser Amelia pour fournir une assistance à ses techniciens sur le terrain afin qu'ils puissent obtenir des temps de résolution des problèmes plus faibles et améliorer la satisfaction client, grâce à l'automatisation des tâches.

Amelia est formée pour répondre aux demandes d'assistance les plus courantes, aux FAQ ainsi qu'à des questions plus complexes traitées par InteliServe. Elle est capable de comprendre le langage naturel, de changer de contexte et de reconnaître l'intention, ce qui signifie qu'elle comprend, diagnostique et choisit le chemin optimal vers la résolution d'une demande émise par tout type d'utilisateur.

« Notre partenariat offre un support informatique hautement automatisé, rationalisé et rentable avec l'IA conversationnelle et Amelia apporte un nouveau niveau de retour sur investissement. Contrairement aux chatbots, l'agent cognitif Amelia d'IPsoft ne se contente pas de reconnaître les mots clés et les questions des utilisateurs. Elle observe, apprend, comprend et développe ses compétences au fil du temps », précise Scott Kohn, Chief Channel Officer d'IPsoft.

Lorsqu'Amelia n'est pas encore formée pour répondre à la demande d'un utilisateur, elle transfère la requête à l'agent le plus qualifié pour la traiter. Les capacités d'apprentissage continu d'Amelia lui permettent d'observer et d'apprendre de l'interaction, ce qui conduit à des résolutions plus rapides pour les demandes d'assistance ultérieures.

Amelia a été distinguée à plusieurs reprises comme l'agent conversationnel leader du marché par des cabinets d'analystes indépendants, dont Forrester,Everest Group et Ovum. Le cerveau cognitif d'Amelia intègre les dernières avancées en matière d'analyse des sentiments, ce qui la rend capable de modéliser et de répondre de façon appropriée à l'émotion d'un utilisateur, à son humeur et à sa personnalité. Les capacités d'apprentissage profond d'Amelia lui permettent également d'apprendre continuellement des interactions humaines et de créer des expériences encore plus engageantes.