

Une IA responsable et éthique

Principes régissant l'utilisation de
l'IA dans les produits Verint

juillet 2025

VERINT®
The CX Automation
Company™

Table des matières

Introduction	3
Stratégie IA de Verint	3-4
Principes directeurs de l'IA	5
Approprié : Utiliser l'IA de manière appropriée pour nos solutions.....	5
Sécurisé, privé et conforme	5
Équitable : construire une IA pour éviter les biais sensibles injustes	6
Responsable envers les personnes : fournir des résultats fiables et responsables envers les personnes	6
Processus et contrôles	6
Pratiques de développement et de déploiement	6
Gestion des modèles d'IA Verint : règles d'approvisionnement en données	7
Considérations et lignes directrices sur l'IA.....	8-9
• Transparence	
• Prise de décision éthique	
• Préjugés et discrimination	
• Respect de la confidentialité	
• Risques de sécurité	
• Considérations juridiques et réglementaires	
• Désinformation et manipulation	
• Conséquences imprévues	
Surveillance du modèle	10
• Surveillance passive	
• Surveillance active	
Soutien à l'IA	10

Introduction

En tant que fournisseur d'offres d'automatisation de l'expérience client intégrant l'intelligence artificielle (IA), Verint s'engage à garantir que ses solutions offrent non seulement un retour sur investissement significatif à nos clients, mais exploitent également l'IA de manière éthique et responsable. La plateforme ouverte Verint est conçue autour des données et de l'IA, avec des applications de pointe et des bots alimentés par l'IA qui automatisent un large éventail de fonctions ayant un impact sur le coût et la qualité de l'expérience client. Ce document met en évidence notre stratégie en matière d'IA, les principes que nous suivons dans la mise en œuvre de cette stratégie, ainsi que les processus, les contrôles et les lignes directrices que nous avons mis en place pour orienter notre utilisation de l'IA.

Stratégie IA de Verint

L'IA Verint Da Vinci™ est au cœur de la plateforme ouverte Verint et approvisionne les applications que nos clients utilisent au quotidien. Pour suivre le rythme de l'innovation dans le secteur de l'IA, le développement du modèle d'IA de Verint est une approche ouverte dont la stratégie intègre à la fois des modèles propriétaires et tiers. Grâce à notre approche ouverte de l'IA, les clients sont assurés d'investir dans l'IA Verint Da Vinci sur le long terme.

L'IA Verint Da Vinci optimise ses performances en injectant l'IA directement dans les flux de travail de l'entreprise, mettant l'IA à la portée de nos clients. En injectant l'IA directement dans les flux de travail des entreprises, les utilisateurs de nos solutions peuvent :

- Convertir les données non structurées en intelligence et en action.
- Utiliser l'apprentissage automatique pour améliorer les processus métier.
- Détecter les anomalies dans les données et prendre les mesures appropriées.
- Identifier les tendances et les opportunités grâce à la modélisation prédictive.



Nous avons intégré l'IA Verint Da Vinci dans une équipe de bots spécialisés en pleine croissance, chacun étant conçu pour utiliser l'IA afin d'accomplir une tâche parfaitement. Nos bots sont intégrés à la plateforme ouverte Verint et sont déployés pour être utilisés à la fois sur cette plateforme et avec les solutions Verint implémentées dans d'autres clouds. Les clients peuvent généralement choisir de déployer tout ou partie de nos bots avec leurs solutions Verint. Chaque bot est destiné à compléter les effectifs humains de nos clients et à améliorer l'automatisation de l'expérience client, par exemple :

- Résumé des interactions.
- Suppression du travail après les appels.
- Réponse aux demandes des clients en libre-service et en orientant les contacts.
- Évaluation automatique de la qualité des interactions.
- Prévion de la demande future d'interactions client sur tous les canaux.



Nos modèles d'IA sont formés sur des ensembles de données publics, open source, sous licence, synthétiques, anonymes et anonymisés générés à partir du Verint Engagement Data Hub pour prendre des décisions plus éclairées et plus rapidement.

Ces modèles d'IA entraînés ne sont pas accessibles au public, aucune donnée client n'est réellement intégrée dans les améliorations ou les nouvelles offres, et ces modèles ne sont disponibles que pour une utilisation par nos clients. Les données d'engagement peuvent être constituées de :

- Données d'interaction sur tous les canaux
- Données d'expérience des clients et des employés
- Données sur la performance des collaborateurs



La plateforme ouverte Verint possède des capacités uniques pour harmoniser ces divers types de données provenant de plusieurs applications en un tout cohérent. Les modèles d'IA de Verint Da Vinci peuvent également être formés davantage sur les données spécifiques d'une organisation pour améliorer leur capacité à fournir de meilleures informations et à améliorer l'automatisation de l'expérience client. Lorsqu'une telle formation supplémentaire a lieu, ces modèles d'IA spécialement formés sont disponibles pour être utilisés uniquement par cette organisation spécifique.



Les services et modèles d'IA Verint Da Vinci sont créés dans Verint Labs, en combinaison avec les données de l'Engagement Data Hub dans les limites de la plateforme ouverte Verint. Les laboratoires Verint sont des environnements sécurisés et contrôlés, gérés par une équipe de scientifiques spécialisés dans les données et l'IA qui collaborent activement avec les clients sur des projets spécifiques, avec l'infrastructure nécessaire pour intégrer en toute sécurité des outils et des algorithmes des partenaires, des organismes de recherche externes et des universités. Cette équipe pilote le processus de recherche produit de Verint Da Vinci et de la plateforme ouverte Verint en se concentrant sur l'amélioration de nos capacités d'IA et d'apprentissage automatique.



Principes directeurs de l'IA

L'IA fait partie intégrante de la plateforme ouverte Verint et alimente les applications que nos clients utilisent au quotidien. Verint sait que les technologies avancées comme l'IA peuvent représenter des défis importants qui doivent être traités de manière claire, réfléchie et directe.

Parmi les principes qui régissent notre utilisation de l'IA dans nos offres, citons :

- Déploiement de l'IA uniquement pour des usages appropriés.
- Utilisation de l'IA en toute sécurité et dans le respect de la confidentialité et des autres réglementations.
- Œuvrer pour garantir que l'IA fonctionne de manière juste et sûre.
- Conception d'une IA contrôlée et responsable envers les personnes.



Ces principes éclairent notre engagement à développer la technologie de l'IA de manière responsable et éthique. Ils sont intégrés à notre culture d'entreprise et sont ancrés dans les processus utilisés pour fournir les technologies et les solutions que nous proposons à nos clients.

	Appropriate	Appropriate use of AI for our solutions
	Secure, Private & Compliant	AI is designed for privacy, security, and compliance
	Fair	Built to avoid unfair sensitive bias
	Accountable to People	Trusted output that is accountable to people

Approprié : Utiliser l'IA de manière appropriée pour nos solutions

Verint s'efforce de limiter les applications potentiellement dangereuses lorsque nous concevons et déployons des technologies d'IA. Nous vérifions les technologies d'IA que nous déployons, leurs cas d'utilisation et les risques associés. Verint évalue également la manière dont la technologie de l'IA évoluera sur des milliards d'interactions et de déploiements mondiaux pour garantir que la technologie de l'IA apporte la valeur ajoutée attendue.

Sécurisé, privé et conforme

Les technologies d'IA sont souvent exposées à de grandes quantités de données personnelles, ce qui soulève des problèmes liés à la confidentialité et à la sécurité des données. Verint conçoit et développe des technologies d'IA en utilisant les meilleures pratiques de recherche et développement.

Verint développe ses systèmes d'IA dans le respect des lois et réglementations en vigueur et conçoit ces systèmes de manière à permettre une utilisation conforme par les clients. Cela inclut le respect des droits de propriété intellectuelle des tiers dans le processus de conception et de développement.

Verint favorise également l'adoption de réglementations en matière de protection des données, de conformité et de confidentialité pour faire face aux risques associés à l'IA, ainsi que la mise en œuvre de pratiques de traitement des données sûres, et entreprend des vérifications et des mises à jour annuelles des politiques pour suivre le rythme des changements.

Équitable : construire une IA pour éviter les biais sensibles injustes

Les algorithmes et les ensembles de données de l'IA peuvent refléter et/ou renforcer les préjugés sensibles injustes. Verint sait qu'il n'est pas toujours facile de distinguer les partis pris légitimes des partis pris injustes et que cette distinction peut varier d'une culture ou d'une société à une autre. Nous cherchons à éviter que l'utilisation de nos solutions d'IA entraîne des impacts injustes sur les personnes, en particulier ceux liés à des caractéristiques sensibles telles que la race, l'origine ethnique, le sexe, la nationalité, le revenu, l'orientation sexuelle, le handicap, l'âge et les convictions politiques ou religieuses.

Responsable envers les personnes : fournir des résultats fiables et responsables envers les personnes

Les technologies d'IA et les cas d'utilisation proposés par Verint offrent des opportunités d'évaluation intéressantes, des explications transparentes pertinentes et de valeur ajoutée. Nos technologies d'IA sont soumises à une direction et un contrôle humains adaptés. Cela permet de gérer les risques liés aux cas d'utilisation éthiques, aux conséquences imprévues et à la transparence, et fournit des mécanismes pour aider à atténuer la désinformation et la manipulation.

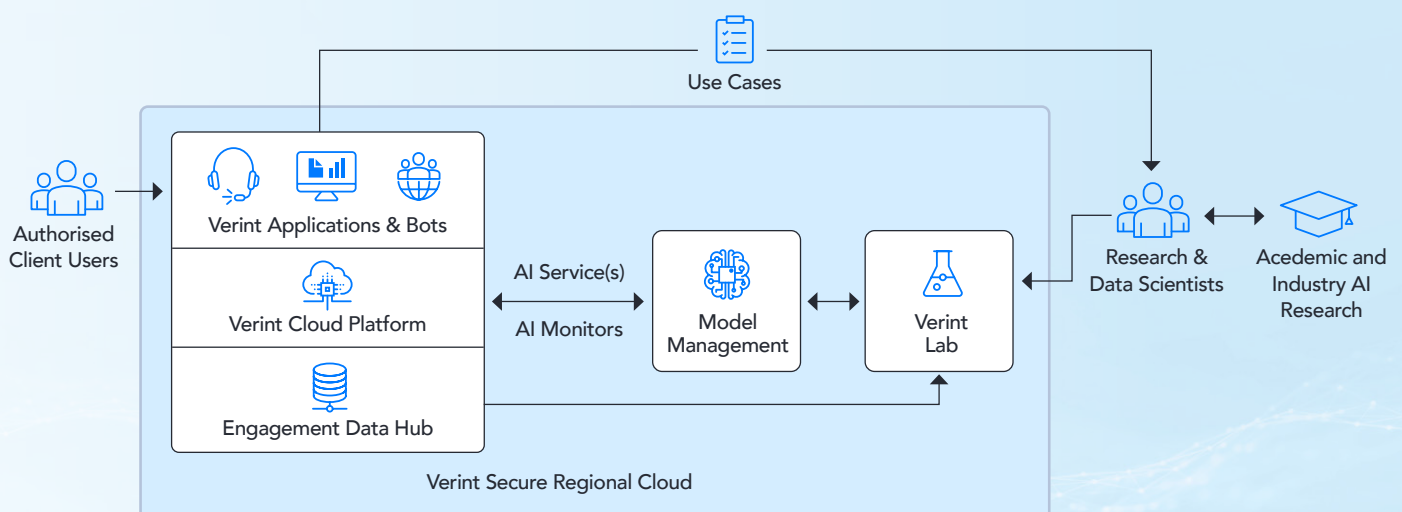
Processus et contrôles

Verint a établi et maintient des pratiques normalisées dans ses activités de recherche, d'ingénierie, de développement et d'exploitation lorsque l'IA est proposée dans une solution, notamment :

- Les pratiques de développement et de déploiement conformes aux normes de conformité.
- La gestion des modèles, les règles d'utilisation ainsi que l'approvisionnement des données.
- Les évaluations des risques intégrées aux processus et vérifiées par les équipes de conformité.
- La surveillance du modèle.
- L'assistance via nos forums Verint Connect.

Pratiques de développement et de déploiement

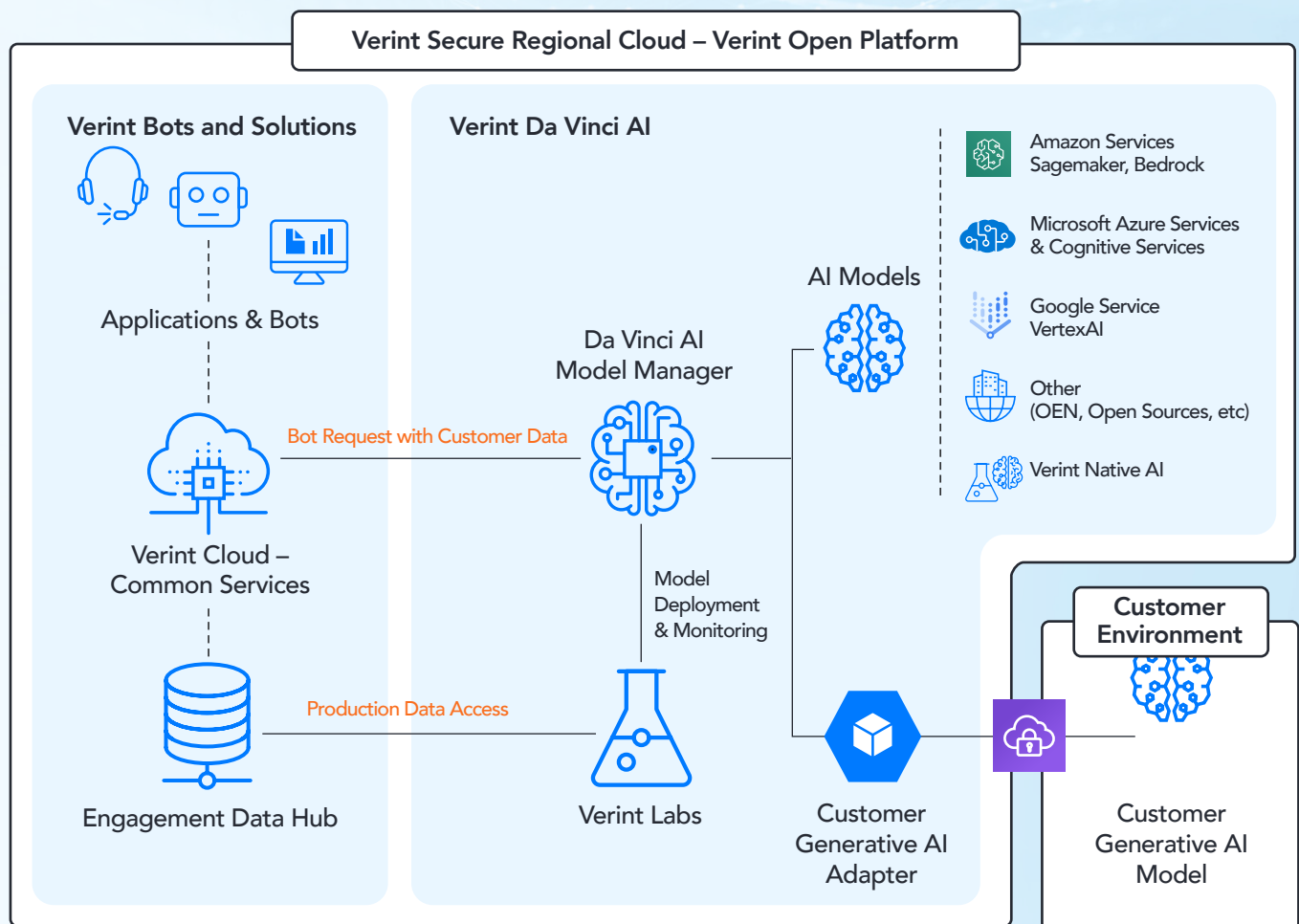
Les capacités d'IA de Verint sont développées et résident au sein de la plateforme ouverte Verint. La plateforme ouverte Verint comprend des environnements cloud régionaux sécurisés dans lesquels Verint maintient des pratiques de sécurité conformes aux normes du secteur (<https://www.verint.com/verint-cloud-security-and-compliance/>) qui respecte les directives en vigueur telles que les PCI, RGPD, ISO, SOC2 et HIPAA, par exemple. Verint a mis en œuvre et applique des mesures techniques et organisationnelles appropriées destinées à protéger les données personnelles contre tout accès, divulgation, altération, perte ou destruction accidentels, non autorisés ou illégaux. Nos pratiques de sécurité régissent les actifs et les données sous notre contrôle, ainsi que nos environnements d'exploitation.



Gestion des modèles d'IA Verint : règles d'approvisionnement en données

Verint a également établi des pratiques pour la création, le déploiement et la gestion des modèles d'IA et des restrictions d'utilisation des données :

- Les données client ne quittent pas l'environnement cloud régional sécurisé de Verint lors de l'utilisation de nos services d'IA.
- Verint peut accéder, traiter et utiliser les données client lors de l'amélioration ou de la création d'améliorations ou de nouvelles offres liées au service SaaS. Toutefois, aucune donnée client n'est réellement intégrée dans ces améliorations ou nouvelles offres.
- La disposition relative à l'IA de Verint dans son contrat-cadre de services indique clairement :
 - Les entrées et les sorties sont des informations confidentielles de notre client.
 - Sans le consentement écrit du client, Verint ne formera pas directement les modèles d'IA avec les données du client.



Notez que les services d'IA tiers fonctionnent dans les environnements Verint Secure Regional Cloud. Ces services fonctionnent dans une configuration privée et non publique. Les services sont entièrement contrôlés par Verint et ne permettent pas la formation de ces modèles d'IA tiers à l'aide des données client, ni l'accès aux entrées et sorties de ces tiers.

Considérations et lignes directrices sur l'IA

Verint a établi un cadre de critères et de lignes directrices concernant les facteurs clés impliqués dans le développement, le déploiement et l'utilisation des technologies d'IA. Le cadre répond à certaines questions courantes sur l'impact de l'IA sur ces solutions. Par exemple, le service est-il uniquement destiné à fournir des informations sur lesquelles les humains peuvent agir, ou est-il destiné à prendre des décisions automatisées ? Dans quelle mesure les prédictions du modèle sont-elles explicables ? L'implémentation fournit-elle un moyen de comprendre pourquoi le moteur a fait cette prédiction spécifique ? L'IA est-elle utilisée d'une manière qui peut avoir un impact sur l'emploi ou la rémunération des humains ?

Verint cherche à répondre à ces éléments dans l'ensemble de ses offres de solutions, comme indiqué ci-dessus, et les évalue selon les perspectives suivantes :



Transparence

Le manque de transparence dans les systèmes d'IA, en particulier dans les modèles d'apprentissage profond, est un problème urgent. Cette opacité obscurcit les processus décisionnels et la logique sous-jacente de ces technologies. Pour aider à mieux comprendre ces zones opaques, nous cherchons à fournir le contexte et le périmètre des informations utilisées par les algorithmes et processus sous-jacents. Il s'agit notamment des éléments suivants :

- **Transparence de l'affichage** : permet de comprendre en temps réel la tâche exécutée par l'IA et les actions entreprises par le système d'IA.
- **Explicabilité** : fournit des informations de manière rétrospective sur la logique, le processus, les facteurs ou le raisonnement sur lesquels sont basées les actions ou les recommandations du système.

Prise de décision éthique

Il est très difficile d'inculquer des valeurs éthiques aux systèmes d'IA, en particulier dans des contextes de prise de décision ayant des conséquences importantes. Les chercheurs et les développeurs doivent donner la priorité aux implications éthiques des technologies d'IA pour éviter les impacts sociétaux négatifs.

Nous cherchons à répondre à cette question par différents moyens :

- Évaluation éthique de l'IA dans le cadre du processus de définition du champ d'application de la recherche pour les nouveaux projets. Le processus de l'évaluation éthique de l'IA explore les préjudices qui peuvent être causés par l'utilisation normale de l'IA : avec des résultats de haute qualité ; avec des résultats incorrects ou de mauvaise qualité ; comment la technologie pourrait être mal appliquée ; et comment l'IA peut apprendre correctement ou incorrectement au fur et à mesure de son utilisation. L'évaluation éthique de Verint consiste à répondre aux questions suivantes et à analyser la manière dont chaque problème peut être résolu :
- Quels sont les dommages possibles lorsque la technologie est utilisée comme prévu et fonctionne correctement ?

- Quel est le risque potentiel lorsque la technologie est utilisée comme prévu mais donne des résultats incorrects ?
- Quels sont les préjudices possibles résultant d'une mauvaise utilisation potentielle de la technologie ?
- Si le système apprend à partir des entrées de l'utilisateur une fois déployé :
 - Quels contrôles et limitations sont prévus en matière d'apprentissage du système ?
 - Cet apprentissage intègre-t-il des données spécifiques au client ?
 - L'apprentissage est-il applicable à l'offre en général, ou uniquement au niveau du locataire ?

Préjugés et discrimination

Les systèmes d'IA peuvent par inadvertance perpétuer ou amplifier des préjugés sociétaux sensibles en raison de données de formation biaisées ou d'une conception algorithmique. Pour limiter la discrimination et garantir l'équité, il est essentiel d'investir dans le développement d'algorithmes impartiaux et d'ensembles de données de formation diversifiés.

Nous cherchons à répondre à cette question par différents moyens :

- Avoir conscience des biais généralement connus qui peuvent être présents dans les systèmes d'IA, tels que les biais de données, les biais algorithmiques et les biais de confirmation.
- Vérifier, évaluer et traiter périodiquement les résultats générés par l'IA au cours du processus de développement pour détecter d'éventuels biais et inexactitudes.
- Résoudre les problèmes de partialité ou d'inexactitude signalés par notre système de gestion des incidents en tant que bug/défaut.
- Utiliser des systèmes d'IA fournis par des prestataires dont les méthodes et la documentation sont transparentes afin de mieux comprendre leurs processus décisionnels.
- Documenter et communiquer toute partialité identifiée et les efforts d'atténuation.

Respect de la confidentialité

Les technologies d'IA collectent et analysent souvent de grandes quantités de données personnelles, soulevant des problèmes liés à la confidentialité et à la sécurité des données. Afin d'atténuer les risques liés à la confidentialité, nous nous efforçons de respecter des pratiques de traitement des données sûres.

Nous cherchons à répondre à cette question par différents moyens :

- Respecter la confidentialité et les autres lois applicables à Verint en tant que fournisseur d'IA.
- Respecter le code de conduite de Verint, la politique globale de sécurité de l'information et les politiques de confidentialité lors de l'accès et du traitement des données personnelles.
- Respecter nos obligations contractuelles concernant le traitement des données des clients, notamment en ce qui concerne les données à caractère personnel.
- Utiliser des environnements sécurisés et liés à la confidentialité des données, tels que Verint Labs, pour rechercher, développer et tester des systèmes ou des services d'IA.

Risques de sécurité

Les technologies d'IA devenant de plus en plus sophistiquées, les risques de sécurité associés à leur utilisation et le potentiel de détournement augmentent également. Les pirates et les acteurs malveillants peuvent exploiter la puissance de l'IA pour développer des cyberattaques plus avancées, contourner les mesures de sécurité et exploiter les vulnérabilités des systèmes.

Nous cherchons à répondre à cette question par différents moyens :

- Respecter la politique interne de Verint en matière d'utilisation de l'IA, les présentes directives et notre politique internationale de sécurité de l'information lors de l'utilisation et du développement de systèmes d'IA.
- Utiliser des environnements sécurisés et liés à la confidentialité des données, tels que Verint Labs, pour rechercher, développer et tester des systèmes ou des services d'IA.

Considérations juridiques et réglementaires

De nouveaux cadres juridiques et réglementations sont adoptés partout dans le monde pour répondre aux problèmes spécifiques issus des technologies d'IA, notamment la répartition des responsabilités, des obligations et des droits de propriété intellectuelle. Les systèmes juridiques évoluent pour suivre le rythme des avancées technologiques et protéger les droits des individus et des entreprises.

Les droits et lois qui peuvent s'appliquer aux offres Verint sont notamment :

- Les lois sur la protection des données et la confidentialité.
- Les lois sur la propriété intellectuelle.
- Les lois applicables à l'emploi, à la défense des classes protégées ou à d'autres lois et réglementations liées aux intérêts humains.
- Les lois réglementant l'utilisation de l'IA elle-même.

Nous cherchons à répondre à cette question par différents moyens :

- Développer des systèmes d'IA conçus pour respecter les lois et réglementations applicables et concevoir ces systèmes de manière à ce qu'ils puissent être utilisés par les clients en toute conformité.
- Respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers dans le processus de conception et de développement.
- Adhérer à la politique interne de Verint en matière d'utilisation de l'IA et aux présentes lignes directrices lors du développement de services ou de systèmes d'IA utilisés par nos clients.
- Contrôler et évaluer les mises à jour applicables aux obligations légales et réglementaires ainsi qu'aux bonnes pratiques.

Désinformation et manipulation

Les contenus générés par l'IA, tels que les deepfakes, contribuent à la diffusion de fausses informations et à la manipulation de l'opinion publique. Les efforts visant à détecter et à combattre la désinformation générée par l'IA sont essentiels pour préserver l'intégrité de l'information à l'ère numérique. Les données des individus (tels que les clients de nos clients) sont susceptibles d'être collectées et intégrées aux services d'IA pour un enrichissement ou une automatisation supplémentaires et incluent souvent le type d'informations (c'est-à-dire des informations personnelles sensibles, des enregistrements audio vocaux, des images, des informations de compte, etc.) qui peuvent être utilisées par des acteurs malveillants pour usurper un individu. La vérification minutieuse de la sécurité de chaque service d'IA que nous utilisons, ainsi que la garantie que le service d'IA n'agit pas au nom du consommateur ou ne se présente pas comme tel, sont des priorités pour nous.

Nous cherchons à y répondre par différents moyens :

- S'assurer que les données introduites dans un service d'IA sont protégées et qu'il existe des garanties pour empêcher l'interception ou l'utilisation par des tiers à d'autres fins.
- Veiller à ce que le service d'IA n'agisse pas au nom du consommateur ou ne se présente pas comme tel.

Conséquences imprévues

Les systèmes d'IA, en raison de leur complexité et du manque de surveillance humaine constante, peuvent présenter des comportements inattendus ou prendre des décisions aux conséquences imprévues. Cette imprévisibilité peut entraîner des conséquences négatives sur les individus, les entreprises ou la société. Des processus de test, de validation et de surveillance robustes peuvent aider les développeurs et les chercheurs à identifier et à résoudre ces types de problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

Nous cherchons à répondre à cette question par différents moyens :

- Concevoir des modèles d'IA utilisés dans le service pour fournir des explications au décideur humain.
- Inclure dans la documentation produit des descriptions des modèles d'IA utilisés avec la plateforme ouverte Verint.
- Établir un processus d'approbation du développement qui impose un contrôle de la façon dont les capacités d'IA sont combinées avec d'autres fonctionnalités de Verint, et de la façon dont l'IA sera adoptée dans les offres de Verint, afin de limiter les cas d'utilisation de développement ultérieurs sans les approbations requises.

Surveillance du modèle

La plateforme ouverte Verint offre des capacités de surveillance active (c'est-à-dire d'observation et d'analyse continues) et passive (c'est-à-dire de problèmes signalés via nos tickets d'assistance standard) des services d'IA déployés pour les clients dans les clouds régionaux du monde entier. La surveillance des modèles sert de mesure pour préserver la santé, l'efficacité et l'efficacité des applications d'IA ou des bots.

Surveillance passive

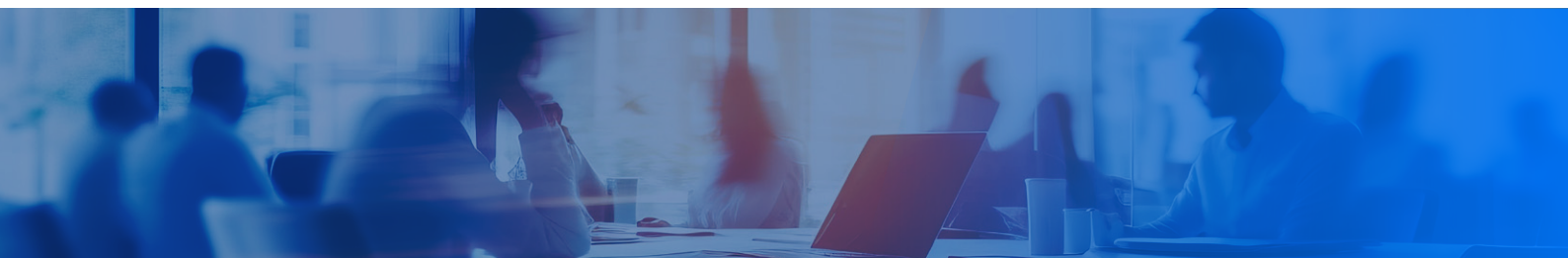
Verint fournit un mécanisme permettant aux clients, partenaires et employés de Verint (c'est-à-dire aux membres de l'équipe de services professionnels travaillant pour le compte des clients) de soumettre des tickets d'assistance concernant les comportements d'application ou de bot qui sont inattendus ou qui doivent faire l'objet d'une enquête. L'organisation de l'assistance de Verint se coordonnera avec les équipes de produits, d'ingénierie et de recherche appropriées en coulisses pour résoudre le problème ou répondre à une question.

Surveillance active

Des moniteurs de modèles actifs peuvent être mis en place dans le cadre de la définition du projet de base via l'ingénierie ou l'architecture, la recherche et développement en fonction du cas d'utilisation. Chaque application ou bot qui déploie l'IA peut surveiller les performances et intégrer des améliorations dans le modèle de base, fournir des données de formation supplémentaires, effectuer des événements de formation de modèles supplémentaires ou mettre en œuvre d'autres tâches de correction pour résoudre les problèmes identifiés par le moniteur.

Soutien à l'IA

Verint Connect est l'extranet Verint destiné aux clients et partenaires et constitue le principal mécanisme d'assistance permettant de contacter Verint, de poser des questions, de trouver des informations, de signaler des problèmes et de recevoir du matériel de formation. Pour toute question ou problème concernant un composant IA d'une solution Verint, vous pouvez utiliser Verint Connect et indiquer le degré de gravité approprié pour obtenir une réponse de Verint.



Verint®. The CX Automation Company™

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Americas

info@verint.com

+1 770 754 1900

1-800-4VERINT

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



x.com/verint



linkedin.com/company/verint



verint.com/blog