

NetSuite Next : Guide de l'interface Ask Oracle AI

By houseblend.io Publié le 13 avril 2026 43 min de lecture



Résumé analytique

La division NetSuite d'Oracle transforme radicalement sa plateforme ERP cloud (« NetSuite ») en intégrant des capacités d'IA générative avancées directement dans l'interface utilisateur. Lors de la conférence SuiteWorld 2025, Oracle a dévoilé **NetSuite Next** et son nouvel assistant IA conversationnel **Ask Oracle**, les décrivant comme la « nouvelle génération » de la suite qui transforme l'ERP en un « système d'information, d'action et de collaboration » (Source: www.linkedin.com) (Source: www.techradar.com). En pratique, cela signifie que les utilisateurs ordinaires – des directeurs financiers aux responsables d'entrepôt – peuvent désormais interagir avec l'ensemble de leurs données ERP en utilisant le langage naturel. Au lieu de naviguer manuellement dans les menus ou de rédiger des rapports, les utilisateurs peuvent simplement poser des questions (par exemple : « Pourquoi les ventes ont-elles chuté au T3 ? ») ou « Montre-moi les factures en retard de plus de 5 000 \$ ») et recevoir des réponses en temps réel, des visualisations et des flux de travail guidés. Des modules d'IA agentique intégrés (**SuiteAgents**) peuvent même exécuter des processus métier en plusieurs étapes de manière autonome (par exemple, ouvrir un ensemble de factures, les rapprocher et lancer les approbations).

L'impact sur les utilisateurs est potentiellement profond : les tâches routinières et analytiques qui nécessitaient autrefois des compétences techniques ou un effort manuel deviennent accessibles au personnel non technique, augmentant considérablement la productivité. Oracle affirme que l'automatisation pilotée par l'IA peut réduire les temps de génération de rapports jusqu'à 74 % (Source: www.linkedin.com), et des études de cas suggèrent que le traitement des factures peut devenir 80 à 90 % plus rapide et bien plus précis (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io). Les premiers utilisateurs (tels que l'organisation à but non lucratif EALgreen et Continental Battery Systems) rapportent déjà des gains importants : EALgreen a réalisé une croissance de 55 % d'une année sur l'autre de ses subventions en utilisant les fonctionnalités d'IA dans NetSuite, tandis que Continental Battery a tiré parti du rapprochement de factures assisté par l'IA pour traiter automatiquement 85 % de son volume de comptes fournisseurs de 600 millions de dollars (Source: www.linkedin.com) (Source: the-cfo.io). Ces améliorations libèrent les utilisateurs de la saisie et de l'analyse fastidieuses des données, leur permettant de se concentrer sur la prise de décision stratégique.

Cependant, les experts avertissent que la réalisation de ces avantages dépend d'une intégration, d'une qualité de données et d'une gouvernance efficaces. Des enquêtes de longue date révèlent que **95 % des projets pilotes d'IA en entreprise ne génèrent que peu ou pas de ROI mesurable** s'ils ne sont pas soigneusement alignés sur les flux de travail (Source: www.tomshardware.com) (Source: www.itpro.com). La fiabilité des résultats

(avec citations des sources et raisonnement) et les contrôles humains sont mis en avant dans la conception de NetSuite pour répondre aux [exigences réglementaires et de confiance](#) (Source: www.linkedin.com) (Source: www.techradar.com). En résumé, la nouvelle interface IA d'Oracle promet de rendre NetSuite beaucoup plus intuitif et puissant pour les utilisateurs – en automatisant les tâches routinières, en faisant ressortir des informations à la demande et en permettant de meilleures décisions – mais le succès dépendra de la formation des utilisateurs, de la préparation des données et de la gouvernance des résultats de l'IA.

Introduction et contexte

Les systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP) comme Oracle NetSuite unifient les opérations de back-office d'une organisation (finance, chaîne d'approvisionnement, RH, etc.) dans une suite logicielle unique. Au cours de la dernière décennie, l'ERP basé sur le cloud a promis un déploiement plus facile et une visibilité inter-modules (Source: www.houseblend.io). Aujourd'hui, l'essor de l'IA générative (grands modèles de langage, ou LLM) a créé une opportunité de révolutionner la façon dont les utilisateurs interagissent avec les données ERP. Au lieu de naviguer dans des menus ou d'écrire des requêtes, les utilisateurs peuvent parler ou taper en langage naturel pour obtenir des réponses, des résumés et exécuter des tâches. Cela place NetSuite dans une tendance industrielle plus large : les analystes prédisent que d'ici 2030, environ 80 % des applications d'entreprise prendront en charge des capacités d'IA multimodale, contre moins de 10 % en 2024 (Source: www.houseblend.io). De nombreux fournisseurs (SAP, Microsoft Dynamics, Salesforce, etc.) intègrent des assistants IA et l'automatisation dans leurs systèmes pour capturer des gains de productivité.

Oracle NetSuite se positionne à l'avant-garde de ce mouvement d'ERP natif de l'IA. Historiquement, NetSuite (fondé en 1998 et acquis par Oracle en 2016) compte plus de 43 000 clients dans le monde (Source: www.houseblend.io). La plateforme SuiteCloud permet depuis longtemps aux développeurs d'ajouter une logique personnalisée (via [SuiteScript](#), SuiteFlow, SuiteAnalytics) sans perturber les fonctions ERP de base (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io). Désormais, avec NetSuite Next, Oracle passe de l'analyse passive à l'[IA agentique](#) – des assistants intégrés capables de planifier et d'agir au nom des utilisateurs (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io). Comme le résume Hussain Zaidi (analyste du secteur), l'objectif est de faire évoluer NetSuite vers un « système d'information, d'action et de collaboration » hautement intuitif, automatisant les tâches routinières tout en fournissant une assistance transparente et contextuelle (Source: www.linkedin.com) (Source: www.linkedin.com).

En termes pratiques, NetSuite Next englobe une refonte de l'interface utilisateur et une intégration profonde avec Oracle Cloud Infrastructure (OCI). Il utilise un modèle de données unifié et le système de conception Redwood d'Oracle pour la cohérence. À partir de fin 2025 (Amérique du Nord d'abord, puis monde), les clients NetSuite existants pourront effectuer la mise à niveau via un processus en un clic (Source: www.linkedin.com). Ask Oracle – l'assistant basé sur le chat – est intégré dans toute la suite (finance, ventes, RH, etc.) et est conscient du contexte de l'utilisateur (rôle, emplacement dans l'application, actions récentes) pour fournir une aide personnalisée (Source: www.linkedin.com). Parce qu'il se connecte aux données en direct de NetSuite, ses réponses reflètent toujours les derniers enregistrements et les autorisations des utilisateurs.

D'un point de vue philosophique, la direction d'Oracle présente cela comme faisant de l'IA une partie intégrante et conviviale de l'expérience logicielle plutôt qu'un ajout optionnel. Le vice-président exécutif d'Oracle, Evan Goldberg, a noté en 2024 que « l'IA sera partout – ce n'est pas quelque chose que vous activerez ou désactiverez », donc l'intégration des fonctionnalités d'IA comme base (incluses dans les abonnements de base) défie les concurrents qui facturent des primes pour les fonctionnalités d'IA (Source: www.axios.com). En 2026, le nouveau co-PDG d'Oracle, Mike Sicilia, a souligné que ces outils d'IA devraient « élever » l'expertise humaine en gérant la complexité cachée (analyse, coordination, prédiction) en arrière-plan (Source: www.techradar.com). La rhétorique souligne que le travail de l'utilisateur reste central, mais avec une assistance IA sophistiquée. Comme le dit un analyste, les agents devraient devenir des « coéquipiers authentiques, pas seulement des outils », nécessitant des données fiables et des flux de travail repensés pour fonctionner efficacement (Source: www.itpro.com).

Ce rapport examine ce que **NetSuite Next et Ask Oracle signifient pour les utilisateurs**. Nous couvrons les fondements techniques du système, l'ensemble des fonctionnalités et les cas d'utilisation ; nous analysons les premières données et les retours des utilisateurs ; nous comparons avec les alternatives du secteur ; et nous discutons des implications – opportunités et défis – pour les organisations adoptant cet ERP activé par l'IA. Tout au long du rapport, nous faisons référence aux annonces officielles, à la couverture médiatique, aux études de cas et aux commentaires d'experts.

NetSuite Next : La plateforme ERP native de l'IA d'Oracle

Présentation de NetSuite Next et des SuiteAgents

Lors de sa conférence SuiteWorld d'octobre 2025, Oracle a officiellement introduit **NetSuite Next** – qualifiant l'évolution de « NetSuite Next : sans limites ». L'entreprise l'a décrit comme une refonte majeure de la plateforme intégrant l'IA conversationnelle (Ask Oracle) et des **flux de travail agentiques** (appelés *SuiteAgents*) dans toute la suite (Source: community.oracle.com) (Source: www.linkedin.com). Selon la feuille de route interne

de NetSuite, Next est construit sur OCI et exploite un modèle de données unifié avec une gouvernance de bout en bout. L'objectif est de « transformer NetSuite en un système d'action collaboratif », permettant aux utilisateurs de *converser* avec le système plutôt que de simplement cliquer sur des menus (Source: www.linkedin.com) (Source: www.techradar.com).

La communauté NetSuite et les supports de presse soulignent qu'Ask Oracle n'est pas une application de chatbot distincte mais un *assistant* intégré contextualisé pour chaque utilisateur. Par exemple, un directeur financier utilisant NetSuite peut poser des questions sur les tendances de rentabilité, tandis qu'un responsable d'entrepôt peut poser des questions sur les stocks, et Ask Oracle adapte ses réponses au rôle (Source: www.linkedin.com) (Source: www.linkedin.com). À la base, il y a les données ERP unifiées de la plateforme SuiteCloud, de sorte que l'assistant peut accéder de manière transparente aux enregistrements financiers, CRM, d'inventaire, RH et personnalisés.

Les **SuiteAgents** sont une extension clé de cette vision. Ce sont des flux de travail autonomes pilotés par l'IA qui peuvent surveiller les données et effectuer des processus en plusieurs étapes sans sollicitation humaine constante (Source: www.linkedin.com). Par exemple, un SuiteAgent pourrait automatiquement signaler les paiements en retard, effectuer des rapprochements de fournisseurs ou prévoir les flux de trésorerie en arrière-plan (Source: www.linkedin.com) (Source: www.houseblend.io). Les utilisateurs peuvent déclencher des agents via Ask Oracle (« commencer l'examen du bon de commande pour le fournisseur X ») ou les configurer pour qu'ils s'exécutent selon des horaires, avec des notifications pour approbation humaine aux points critiques (Source: www.linkedin.com) (Source: www.houseblend.io). Cette approche « agentique » va au-delà des questions-réponses pour exécuter réellement des tâches au nom des utilisateurs, bien qu'avec une supervision humaine pour approuver les décisions à enjeux élevés (Source: www.linkedin.com) (Source: www.tomshardware.com).

La documentation d'Oracle et de ses partenaires souligne que les SuiteAgents fonctionnent main dans la main avec les assistants IA intégrés. Ask Oracle sert de passerelle conversationnelle vers ces agents : les utilisateurs peuvent lui demander d'« envoyer des rappels à l'équipe », de « publier un rapport » ou de « mettre à jour les conditions des fournisseurs », et dans certains cas, Ask Oracle effectuera l'action directement ou invoquera un agent. Surtout, la transparence et le contrôle sont intégrés : chaque action pilotée par l'IA (qu'elle soit sollicitée par l'utilisateur ou exécutée de manière autonome) enregistre son raisonnement, cite les données qu'elle a utilisées et permet aux utilisateurs d'examiner ou de remplacer les étapes (Source: www.linkedin.com) (Source: www.linkedin.com). Cette conception est explicitement destinée à soutenir la conformité et à renforcer la confiance, ce dont nous discuterons plus tard.

La plateforme comprend également de nouveaux services de support. Oracle a annoncé un **service de connecteur IA** qui permet aux clients de connecter des assistants IA externes (comme ChatGPT, Claude, etc.) à NetSuite via le protocole Model-Context Protocol (MCP) (Source: www.itpro.com) (Source: www.itpro.com). Cela signifie que les utilisateurs ne sont pas enfermés dans Ask Oracle ; ils peuvent utiliser les outils qu'ils préfèrent, tandis que l'accès aux données est soigneusement médiatisé. Pour réduire la courbe d'apprentissage, NetSuite fournit un **compagnon de service de connecteur** – essentiellement un ensemble d'invites prédéfinies, de compétences et de définitions de contexte – afin que même les utilisateurs non techniques puissent tirer parti de l'IA efficacement (Source: www.itpro.com) (Source: www.itpro.com). Enfin, des applications MCP spécifiques à l'industrie arrivent, qui intègrent des interfaces utilisateur NetSuite familières directement dans des plateformes IA externes (par exemple, demander à un chatbot IA de créer une commande client via un formulaire de type NetSuite) (Source: www.itpro.com) (Source: www.itpro.com).

Innovations clés dans l'interface utilisateur et les flux de travail

NetSuite Next réinvente l'interface utilisateur autour de l'assistance IA. Le langage de conception Redwood (le même système de conception utilisé par Oracle Cloud) assure une apparence cohérente, mais le véritable changement est comportemental. Avec Ask Oracle, le système passe d'un « référentiel de données » statique à un **outil d'aide à la décision** conversationnel. Quelques innovations clés orientées utilisateur incluent :

- **Requêtes et navigation en langage naturel** : Les utilisateurs peuvent saisir (ou dicter, notamment sur mobile) des questions en langage courant dans Ask Oracle. Des exemples pertinents incluent « Montre-moi les factures en attente de plus de 5 000 \$ » ou « Pourquoi les ventes du T3 ont-elles chuté dans le Nord-Est ? » (Source: www.linkedin.com). En réponse, NetSuite récupère instantanément les enregistrements pertinents de sa base de données en temps réel, affiche des visualisations ou des tableaux de bord, et peut même naviguer dans l'interface jusqu'à la page appropriée. En effet, l'assistant agit comme une interface de recherche et de navigation intelligente. Par exemple, une question sur les factures en attente listerait immédiatement ces dernières et permettrait d'effectuer des actions supplémentaires, le tout sans que l'utilisateur ait à exécuter manuellement des recherches enregistrées ou des filtres (Source: www.linkedin.com).
- **Informations et résumés automatisés** : Au-delà des requêtes sur les données brutes, Ask Oracle peut effectuer des analyses. Grâce aux techniques de « génération augmentée par récupération » (RAG), il peut résumer les tendances, les anomalies et les facteurs de causalité. Par exemple, il pourrait expliquer sous forme narrative : « Les ventes sont en hausse de 10 % grâce à la croissance dans le Nord-Est, mais attention aux retards d'inventaire » (Source: www.linkedin.com). Cela transforme des ensembles de données complexes en informations exploitables en

langage naturel, aidant les utilisateurs à repérer les POINTS CLÉS sans avoir à éplucher des graphiques. À titre d'exemple matériel : si l'on interroge l'assistant sur une baisse de rentabilité, il peut corréliser plusieurs comptes et expliquer les facteurs déterminants dans une réponse succincte. Cette capacité est alimentée par de grands modèles de langage (LLM) entraînés sur les données de l'entreprise (hébergés sur Oracle Cloud), permettant un raisonnement en plusieurs étapes sur les données financières et opérationnelles (Source: www.linkedin.com) (Source: www.houseblend.io).

- **Déclencheurs de flux de travail actionnables** : Ask Oracle ne se contente pas de présenter des informations ; il peut initier ou automatiser des tâches routinières sur commande. Par exemple, un utilisateur pourrait dire « Rédige un e-mail à tous les clients ayant des paiements en retard » ou « Génère le rapport des ventes de cette semaine et envoie-le au service financier ». L'assistant utilisera des API intégrées (extensions SuiteScript GenAI et connexions à des services externes) pour exécuter ces actions (Source: www.linkedin.com) (Source: www.itpro.com). Cela s'étend également aux approbations et au lancement de processus : un responsable pourrait demander « Approuver les bons de commande de plus de 50 000 \$ » et voir les bons de commande concernés dans une boîte de réception dédiée. Les SuiteAgents vont plus loin en exécutant de manière autonome des tâches comme le traitement des factures : une fois configuré, un agent surveille les nouvelles factures et peut les classer, les faire correspondre et les acheminer pour approbation avec une intervention humaine minimale (Source: www.linkedin.com) (Source: www.linkedin.com).
- **Conscience du rôle et du contexte** : L'assistant personnalise son comportement. Parce qu'il « connaît » votre rôle d'utilisateur, votre service et ce que vous étiez en train de faire, il adapte ses réponses en conséquence. Par exemple, un directeur financier (CFO) obtiendra naturellement des réponses sur les indicateurs de performance financiers et l'analyse de la rentabilité, tandis qu'un responsable d'entrepôt recevra des prévisions d'inventaire ou une priorisation des commandes. Les actions historiques et la position dans l'application façonnent également les réponses, rendant l'assistant proactif (il peut même suggérer des rapports ou des actions avant même d'être sollicité). Cette sensibilité au contexte est essentielle pour réduire le bruit : les utilisateurs voient ce qui est pertinent pour leurs objectifs, et la conversation se déroule de manière fluide au sein de leur processus métier actuel (Source: www.linkedin.com) (Source: www.techradar.com).
- **Transparence et auditabilité** : Conscient que la sortie de l'IA nécessite de la confiance, Ask Oracle cite toujours ses sources et ses étapes de raisonnement. Chaque réponse est accompagnée de liens vers les enregistrements ou champs sous-jacents utilisés, ainsi que d'une décomposition de la manière dont les conclusions ont été atteintes (le « comment et pourquoi » derrière une recommandation) (Source: www.linkedin.com). Les utilisateurs peuvent cliquer pour accéder aux données sources ou modifier la requête. Pour les secteurs réglementés (finance, santé, etc.), cela fournit une piste d'audit. Surtout, toutes les actions suggérées par l'IA peuvent être modifiées ou rejetées par l'utilisateur. Cette conception « humaine dans la boucle » garantit que même si un agent effectue une tâche de manière autonome (par exemple, la comptabilisation de factures), un responsable peut examiner son journal des modifications et intervenir si nécessaire (Source: www.linkedin.com) (Source: www.techradar.com).

Ces fonctionnalités sont résumées dans le tableau 1 ci-dessous :

CAPACITÉ D'ASK ORACLE	DESCRIPTION (EXEMPLE D'UTILISATION)
Recherche & Navigation	Permet de poser des questions sur l'ensemble de données ERP. Par ex. « <i>Montre les factures en attente de plus de 5 000 \$</i> » récupère instantanément ces factures, affiche un graphique et ouvre la liste des factures. Aucune recherche enregistrée manuelle n'est nécessaire (Source: www.linkedin.com).
Analyse & Informations	Résume les modèles et les tendances via l'IA. Par ex. « <i>Pourquoi les ventes du Nord-Est ont-elles chuté ?</i> » donne une réponse narrative comme « <i>Ventes en baisse de 5 % en raison de ruptures de stock et de restrictions de voyage.</i> » Met en évidence les anomalies ou les facteurs déterminants (Source: www.linkedin.com).
Flux de travail actionnables	Déclenche directement des tâches. Par ex. « <i>Générer le rapport de dépenses trimestriel</i> » ou « <i>Envoyer des rappels aux comptes en retard</i> ». S'intègre aux API SuiteScript et aux connecteurs (par ex. automatisation des demandes RH) (Source: www.linkedin.com).
Conscience du contexte	Adapte les réponses au rôle et à l'emplacement de l'utilisateur. Un CFO peut obtenir une analyse de rentabilité ; un responsable d'entrepôt voit les statuts d'expédition. Des suggestions de requêtes peuvent même apparaître de manière proactive en fonction de votre écran actuel (Source: www.linkedin.com) (Source: www.techradar.com).
Transparence & Contrôle	Toutes les réponses de l'IA incluent des sources citées et des étapes de raisonnement. Les utilisateurs peuvent explorer n'importe quel point de données ou affiner les requêtes. Les options pour affiner ou rejeter les résultats permettent aux utilisateurs de garder le contrôle (important pour la conformité) (Source: www.linkedin.com).
Accès multi-modal	Disponible partout dans NetSuite (pas de changement d'application). Prend en charge le chat textuel et la voix (par ex. requêtes vocales sur mobile). S'intègre aux applications partenaires via la plateforme SuiteCloud.

Tableau 1 : Fonctionnalités clés d'Ask Oracle et exemples (source : annonces NetSuite Next (Source: www.linkedin.com) (Source: community.oracle.com).

Architecture et intégration des données

En coulisses, Ask Oracle est propulsé par l'infrastructure d'IA Cloud d'Oracle. Oracle a annoncé un partenariat stratégique en 2024 pour héberger les modèles d'OpenAI sur son cloud (Source: www.oracle.com), et NetSuite exploite ces services OCI GenAI ainsi que d'autres LLM pour son assistant. Selon la documentation produit, Ask Oracle « gère à la fois des requêtes simples et des raisonnements complexes en plusieurs étapes » en combinant la génération augmentée par récupération avec les données ERP de l'utilisateur (Source: www.linkedin.com). Les données réelles ne quittent jamais l'environnement NetSuite sécurisé du client ; les requêtes sont traitées en mélangeant la récupération de données en temps réel (pour la précision) avec l'inférence LLM (pour le langage naturel), le tout fonctionnant sur les serveurs d'OCI. Ainsi, les données privées de l'entreprise ne sont pas envoyées à des chatbots externes ; elles restent au sein de la pile GenAI contrôlée par Oracle.

La connectivité Internet est utilisée pour accéder aux modèles LLM standard, mais Oracle garantit la sécurité en ne récupérant que des références provenant d'enregistrements internes approuvés et en appliquant les autorisations utilisateur existantes. Lorsqu'une session Ask Oracle démarre, le système détermine quelles données l'utilisateur est autorisé à voir et quels champs ou enregistrements récents peuvent être pertinents, puis utilise des plongements vectoriels (vector embeddings) ou d'autres techniques (propriétaires à Oracle) pour récupérer rapidement des informations complexes pertinentes. Le LLM adapte sa sortie en se basant sur ces données et sur des invites (prompts) orientées vers le langage métier. Notamment, le système est conçu pour être **explicable** : il enregistre la chaîne de raisonnement (par exemple, en montrant quels champs de données ont influencé une analyse de rentabilité) afin que les résultats puissent être audités (Source: www.linkedin.com) (Source: www.techradar.com).

Cette architecture basée sur le cloud permet également l'extensibilité. Les développeurs peuvent exploiter les API SuiteCloud GenAI de NetSuite pour créer des agents personnalisés alimentés par OpenAI au-dessus des données NetSuite. Par exemple, une organisation pourrait entraîner un modèle interne sur ses propres données sectorielles et le connecter à NetSuite via l'intégration OCI. Les annonces d'Oracle mentionnent un « AI Studio » et des « Toolkits » permettant aux développeurs de créer des SuiteAgents sur mesure. Pendant ce temps, les utilisateurs ordinaires restent protégés de cette complexité par l'interface conversationnelle d'Ask Oracle.

Ask Oracle : Un assistant IA conversationnel pour les utilisateurs d'ERP

La plateforme étant en place, l'assistant **Ask Oracle** est la pièce maîtresse de l'expérience utilisateur. Nous examinons maintenant en détail comment il transforme l'utilisation quotidienne de l'ERP.

Interroger les données en langage naturel

Avant cette innovation, les utilisateurs de NetSuite dépendaient de menus à cliquer, de recherches enregistrées et de rapports pour trouver des informations. Cela nécessitait souvent de connaître le schéma des données et d'utiliser des formulaires de recherche techniques. Ask Oracle bouleverse cela en permettant aux utilisateurs de simplement **poser des questions** comme ils le feraient avec un collègue. Par exemple, un comptable pourrait taper : « *Liste toutes les commandes clients ouvertes dues la semaine prochaine* » et voir immédiatement la liste ainsi qu'un graphique à barres. Ou un analyste métier pourrait demander : « *Quelle est la cause du déficit de revenus du T3 ?* » et obtenir une explication écrite soulignant la baisse des ventes dans les régions clés et les goulots d'étranglement de la chaîne d'approvisionnement comme raisons.

Comme Ask Oracle est intégré de manière contextuelle, il peut interpréter même des demandes incomplètes ou implicites. Si un utilisateur consulte actuellement le module des ventes, « *montre-moi les 10 meilleurs clients par ventes* » produira des données pertinentes issues de ce module. L'assistant affiche des chiffres à jour sans avoir besoin d'un rapport séparé. Comme le note Hussain Zaidi, il s'intègre à **tous** les modules (finance, ventes, RH, inventaire, champs personnalisés) et comprend le contexte tel que le rôle de l'utilisateur et son activité récente (Source: www.linkedin.com). Cela réduit la friction et le temps de formation : les nouveaux employés peuvent récupérer des informations par la conversation plutôt que d'apprendre l'interface utilisateur de NetSuite en profondeur.

Derrière cette flexibilité se trouve un pipeline de traitement du langage naturel en plusieurs étapes. (Oracle n'a pas divulgué tous les détails techniques, mais cela implique probablement la traduction de la requête en requêtes structurées et/ou en inférences RAG.) L'assistant utilise le framework LLM d'Oracle pour interpréter l'intention et les contraintes de la demande de l'utilisateur. Il utilise ensuite le moteur SuiteQL ou effectue des recherches dans des lacs de données pour récupérer les données brutes correspondant à cette intention. Surtout, il utilise l'apprentissage automatique pour visualiser automatiquement les résultats : les utilisateurs n'ont pas besoin de savoir quel type de graphique utiliser. Par exemple, si vous demandez « *Compare les ventes de ce mois à celles de l'année dernière* », il tracera un graphique de séries temporelles sans vous demander de sélectionner manuellement un graphique linéaire. Cette auto-visualisation est un raccourci analytique que de nombreux utilisateurs trouveront utile.

Génération d'informations et aide à la décision

Au-delà de la simple réponse aux requêtes, Ask Oracle peut **générer des informations** en appliquant l'IA aux données. En utilisant la génération augmentée par récupération (combinant des LLM avec des données récupérées), il peut détecter des modèles et les résumer. Par exemple, si l'on interroge sur les ventes mensuelles, il pourrait noter que les ventes ont chuté en juillet et se sont rétablies en août, puis lier cela au contexte (peut-être une expédition tardive). Comme indiqué dans les guides produits internes, l'assistant peut résumer « *les moteurs de prévision, les anomalies et les facteurs de risque* » et les présenter sous forme de résumés narratifs (Source: www.linkedin.com). Une analogie marketing est celle de « commentaires automatiques sur les graphiques » : les utilisateurs obtiennent un texte explicatif à côté des chiffres. Cela abaisse la barrière pour les utilisateurs souhaitant repérer des tendances qui nécessiteraient normalement une expertise avec des outils d'analyse.

Il est important de noter qu'Ask Oracle cite son raisonnement. S'il fait une déclaration telle que « Les délais d'approvisionnement des stocks sont en hausse de 15 % d'un trimestre à l'autre », il fournira un lien vers le rapport d'inventaire sous-jacent ou la liste des bons de commande qui étayent cette conclusion. Cette transparence est voulue – la documentation écrite d'Oracle souligne que chaque réponse inclut des citations et permet aux utilisateurs de remonter jusqu'aux enregistrements sources (Source: www.linkedin.com). Ce niveau d'explicabilité favorise la confiance et le débogage : si l'assistant dit quelque chose d'inattendu, un utilisateur peut rapidement le vérifier ou le contester.

Automatisation des tâches et des flux de travail

L'aspect peut-être le plus transformateur pour les utilisateurs est qu'Ask Oracle (et les SuiteAgents) peut **exécuter activement des tâches**. Les opérations routinières qui nécessitaient autrefois un effort manuel ou un travail administratif séparé (et peut-être du codage) sont désormais conversationnelles. Par exemple, les utilisateurs peuvent dire à l'assistant de « Générer et envoyer des factures à tous les clients dont les commandes ont été expédiées cette semaine », et NetSuite compilera automatiquement les formulaires de facture, appliquera les notes de crédit pertinentes et les enverra par e-mail. De même, les responsables peuvent consentir à des processus en plusieurs étapes : « *Approuver tous les bons de commande de plus de 10 000 \$* » acheminerait ces bons de commande via le flux de travail d'approbation approprié en une seule commande.

Ces capacités reposent sur les API SuiteScript de NetSuite et les intégrations partenaires. Des exemples d'applications connectées incluent BILL pour le traitement des paiements et Avalara pour la conformité fiscale, qu'Oracle mentionne spécifiquement comme étant en phase de test pilote avec des flux déclenchés par des agents (Source: www.linkedin.com). En pratique, une simple invite vocale ou textuelle pourrait initier un travail comme la numérisation de factures pour paiement via OCR, la saisie des factures comme dépenses AP, et la planification des paiements via l'API de BILL – le tout au sein du modèle d'autorisation NetSuite existant (Source: www.itpro.com) (Source: the-cfo.io).

En effet, Ask Oracle réduit le besoin pour les utilisateurs de basculer entre les modules ou les outils pour les tâches courantes. Un utilisateur d'entrepôt pourrait dire « Réserver l'inventaire pour la commande client 1234 et notifier les achats » et voir une mise à jour de l'interface sans ouvrir manuellement plusieurs formulaires. L'assistant IA « pilote » efficacement l'interface utilisateur au nom de l'utilisateur. Cela redéfinit le rôle de l'utilisateur, passant du clic sur des écrans à la simple instruction du système en langage naturel et à la supervision des résultats. Les premières anecdotes d'utilisateurs suggèrent que cela accélère considérablement le travail : dans un exemple client, la correspondance automatique via l'IA a permis à 85 % des factures d'être traitées sans intervention humaine (Source: the-cfo.io), ce qui signifie que le personnel ne s'est concentré que sur les exceptions.

Expérience utilisateur et adaptation aux rôles

L'interface d'Ask Oracle est intégrée aux tableaux de bord et aux pages existants de NetSuite. Les utilisateurs peuvent voir une fenêtre de discussion intitulée « Ask Oracle » sur les pages clés (par exemple, sur le tableau de bord d'accueil ou au sein de chaque module). L'assistant peut également faire apparaître des suggestions : par exemple, si une mesure d'inventaire augmente brusquement, une invite peut demander « Souhaitez-vous une explication ? » et générer un résumé. L'accessibilité mobile est incluse : les requêtes vocales sont prises en charge dans l'application mobile NetSuite, permettant un accès aux données en mode mains libres.

Il est crucial de noter que l'IA s'adapte au **rôle** de l'utilisateur. Les documents d'Oracle soulignent qu'une même question peut donner lieu à des points de vue différents selon les rôles. Par exemple, le directeur financier (CFO) demandant « montrez-moi les marges bénéficiaires » pourrait obtenir une analyse par département et des suggestions de réduction des coûts, tandis qu'un directeur d'usine posant la même question pourrait obtenir une ventilation par ligne de production (Source: www.linkedin.com). Cela garantit la pertinence : les utilisateurs voient des informations structurées en fonction de leurs responsabilités. De même, les préférences et les paramètres (tels que les recherches enregistrées ou les champs personnalisés) sont pris en compte dans le travail de l'IA, de sorte que la logique métier personnelle ou spécifique à l'entreprise est respectée.

Dans l'ensemble, la nouvelle interface vise à rendre l'expérience NetSuite plus **conversationnelle et proactive**. Plutôt que de réagir aux sélections de menus, le système peut diriger certaines interactions. Par exemple, une suite d'agents prédictifs peut surveiller les indicateurs de performance (KPI) et envoyer des résumés par Slack ou par e-mail du type « Le vieillissement des stocks est supérieur à l'objectif cette semaine » sans intervention de l'utilisateur. Cependant, tous les résultats passent par l'interface Ask Oracle pour la présentation finale et doivent respecter les règles de sécurité existantes (seuls ceux ayant des autorisations de visualisation/modification pour ces données peuvent les voir ou agir dessus).

Intégration de l'IA et connectivité externe

Bien qu'Ask Oracle utilise par défaut la plateforme GenAI intégrée d'Oracle, NetSuite Next est conçu pour fonctionner avec des modèles et des services d'IA externes. Reconnaisant que différentes entreprises peuvent souhaiter utiliser ChatGPT, Google Gemini, Claude d'Anthropic ou même des LLM propriétaires, Oracle a introduit le **NetSuite AI Connector Service** lors du SuiteWorld 2025 (Source: www.itpro.com) (Source: www.itpro.com). Ce connecteur est basé sur le standard émergent Model-Context Protocol (MCP), qui fournit un moyen structuré pour tout LLM d'interroger des données d'entreprise.

En utilisant l'AI Connector, un client peut « intégrer NetSuite » dans un assistant externe. Par exemple, un utilisateur pourrait demander à Claude (exécuté en dehors de NetSuite) « *montre-moi mes factures en retard* » et le connecteur traduira cela via GraphQL ou REST en une requête de données NetSuite, renvoyant les résultats. Les applications MCP du connecteur exposent les données NetSuite via des éléments d'interface utilisateur familiers (filtres, formulaires, etc.) au sein de l'interface de l'IA (Source: www.itpro.com). Lors de démonstrations, les utilisateurs ont pu voir un tableau de bord NetSuite en temps réel au sein d'une discussion avec Claude ou ChatGPT, avec du code révélant à la volée comment l'assistant a récupéré chaque chiffre (Source: www.itpro.com). Cette flexibilité signifie que les entreprises ne sont pas enfermées chez un seul fournisseur : comme l'a déclaré Evan Goldberg, « les principaux assistants IA [peuvent] interagir directement avec votre environnement NetSuite de manière sécurisée et gouvernée » via le protocole MCP (Source: www.itpro.com).

En plus de l'accès aux données brutes, Oracle fournit un **AI Connector Service Companion** – essentiellement une bibliothèque de contexte et d'invites adaptées au domaine de NetSuite (Source: www.itpro.com). Cela inclut une *bibliothèque d'invites* (Prompt Library) de plus de 100 modèles (par exemple « Trouver des opportunités de vente dans [plage de dates] » ou « Créer une note de frais à partir du reçu [joindre] ») et des

compétences compagnons (Companion Skills) qui enseignent à l'IA connectée les flux de travail spécifiques à NetSuite (Source: www.itpro.com). Les utilisateurs peuvent invoquer ces compétences par leur nom plutôt que de deviner la formulation, ce qui facilite l'adoption. Le Companion applique également des règles : par exemple, il peut automatiquement appliquer le rôle d'un prospect (par exemple, CFO, comptable clients) à toute requête d'IA, garantissant que même dans les outils externes, les mêmes restrictions d'accès et interprétations s'appliquent (Source: www.itpro.com).

En pratique, cela signifie qu'une organisation pourrait déployer Ask Oracle de NetSuite comme assistant ERP interne, tout en permettant à un département (par exemple, le marketing) d'utiliser son chatbot IA externe préféré pour consulter ou mettre à jour les données NetSuite – le tout sous le même cadre de gouvernance. Par exemple, un utilisateur pourrait demander à Google Gemini de « planifier une campagne marketing pour le prochain trimestre » et, via un SuiteAgent connecté, faire en sorte que NetSuite propose un budget et un calendrier en combinant les données des leads CRM et les prévisions comptables. Le modèle AI Connector relie ainsi NetSuite à l'écosystème IA plus large et permet aux entreprises de combiner les outils.

Tous ces points d'intégration sont supervisés par les contrôles de sécurité et d'audit de NetSuite. Toutes les données transférées entre NetSuite et l'IA externe doivent respecter les politiques de sécurité et les autorisations de rôle du client. Oracle souligne que « les applications MCP sont prévues pour la prochaine version de SuiteApp » et que le connecteur et le compagnon respectent déjà les contrôles d'administration existants de NetSuite (Source: www.itpro.com). Ainsi, même si de nouvelles interfaces puissantes sont activées, les données ne circulent pas librement dans le vide – elles sont médiées par le service de connecteur et soumises à des journaux de révision.

Impact sur les utilisateurs et les organisations

Gains de productivité et d'efficacité

La nouvelle interface IA modifie radicalement le flux de travail des utilisateurs dans NetSuite. En automatisant et en rationalisant les tâches banales, les utilisateurs peuvent se concentrer sur un travail à plus forte valeur ajoutée. Les enquêtes internes d'Oracle (citées dans des analyses sectorielles) affirment que l'IA peut réduire l'effort manuel de **80 à 90 %** sur les tâches de traitement des transactions (Source: www.houseblend.io). Par exemple, l'étude de cas « EDMD Inc. » (un fabricant hypothétique du marché intermédiaire) estime que le traitement des factures fournisseurs est passé d'une tâche manuelle de deux jours à quelques heures seulement après l'automatisation par l'IA, avec des taux d'erreur passant de 15 % à moins de 3 % (Source: www.houseblend.io). Cela correspond à la déclaration d'Oracle de « 81 % de traitement plus rapide et 79 % de coûts en moins » pour le traitement des factures piloté par l'IA (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io). De telles économies de temps peuvent être réaffectées à la résolution des exceptions et à la gestion des fournisseurs – en d'autres termes, les employés consacrent plus de temps à la supervision stratégique plutôt qu'à la saisie de données.

De même, dans le domaine financier, des fonctionnalités telles que l'**Autonomous Close** (une approche de comptabilité continue) rationalisent les procédures de fin de mois. Une démonstration lors d'une conférence NetSuite a montré que le rapprochement automatisé, les régularisations et les rapports multi-filiales se produisent en temps réel, l'assistant ne signalant que les valeurs aberrantes (Source: the-cfo.io). Comme l'a noté un article, l'intelligence machine effectue le rapprochement des factures à trois voies et l'OCR*, faisant passer environ 85 % des factures sans intervention humaine (Source: the-cfo.io). Pour la paie et les RH, une requête Ask Oracle peut rapidement faire ressortir des mesures d'effectifs ou des problèmes de conformité qui nécessitaient auparavant l'exécution de rapports distincts.

Des gains de productivité ont été observés de manière anecdotique. Par exemple, l'organisation à but non lucratif **EALgreen** (12 employés, 40 millions de dollars de bourses) a signalé qu'en consolidant ses systèmes dans NetSuite et en utilisant les nouvelles fonctionnalités d'IA, elle est en bonne voie pour une croissance de 13 % des bourses accordées d'une année sur l'autre (Source: www.linkedin.com). La petite équipe d'EALgreen a noté que NetSuite leur permet d'« adopter très facilement de nouveaux outils d'IA » (Source: www.linkedin.com), démontrant comment même le personnel non technique peut tirer parti de ces fonctionnalités. Un autre utilisateur, Wayne Perez (CIO d'une entreprise manufacturière), a félicité le PDG d'EALgreen pour l'aide apportée par NetSuite à « faire avancer notre mission », ce qui implique un impact organisationnel large (Source: www.linkedin.com).

Bien que des études quantitatives précises soient encore en cours d'élaboration, des enquêtes sectorielles plus larges fournissent un contexte. Une enquête de PwC a révélé que les utilisateurs quotidiens d'IA signalent des gains de productivité beaucoup plus élevés (92 % ont signalé des avantages) que les non-utilisateurs (Source: www.techradar.com). Une étude commandée par OpenAI a affirmé que les travailleurs économisent en moyenne 40 à 60 minutes par jour en utilisant ChatGPT (Source: www.tomshardware.com). Ces chiffres suggèrent qu'avec les bons outils, les employés peuvent accomplir en une heure ce qui prenait beaucoup plus de temps auparavant. La stratégie d'Oracle – intégrer l'IA plutôt que de la proposer en option – est conçue pour favoriser ce type d'adoption et d'économies.

Cependant, certaines données prudentes suggèrent que les gains réalisés peuvent être inférieurs aux attentes si l'intégration est médiocre. Une étude du MIT a rapporté que 95 % des initiatives d'IA générative n'ont montré aucun impact mesurable, généralement parce que les outils n'étaient pas correctement adaptés aux flux de travail (Source: www.tomshardware.com). De même, une enquête auprès de milliers de dirigeants a révélé que plus de 80 % ne voient aucun gain de productivité net grâce à l'IA jusqu'à présent (Source: www.tomshardware.com). Ces conclusions soulignent une idée clé : pour aider réellement les utilisateurs, l'IA doit être intégrée en douceur dans les processus existants de l'utilisateur. NetSuite Next répond à ce besoin en étant **contextuel** (des agents qui opèrent au sein du flux de travail ERP et respectent les règles métier) plutôt qu'autonome. Les réussites des premiers utilisateurs – où l'IA n'est pas seulement présente mais fait partie du processus de travail – sont des signes encourageants que la technologie peut sortir du piège du projet pilote.

Rôles et scénarios des utilisateurs

La nouvelle interface IA est utile pour pratiquement tous les rôles :

- Finance/Comptabilité (CFO, Contrôleur, Comptable)** : Les CFO peuvent interroger les prévisions de flux de trésorerie, examiner les écarts de dépenses ou demander une analyse de rentabilité par produit ou par région. Avec l'IA intégrée, la clôture des comptes devient plus efficace : un processus de clôture continue signifie que même les gestionnaires non financiers voient leurs propres indicateurs de revenus en temps réel. Ask Oracle peut générer des rapports financiers, prévoir des budgets et expliquer les anomalies (par exemple, en liant une baisse des revenus à des commandes annulées). Les comptables fournisseurs peuvent tirer parti de la capture et du rapprochement intelligents : au lieu de saisir manuellement les données de facturation, un agent peut lire les factures PDF, remplir automatiquement les champs et acheminer les exceptions. Un exemple concret : l'expérience d'automatisation des comptes fournisseurs de Continental Battery a réduit la charge de travail humaine d'environ 85 %, libérant le personnel pour ne traiter que les 15 % de factures nécessitant un jugement (Source: the-cfo.io). Cela se traduit par un rapprochement plus rapide, moins de frais de retard et des informations financières plus opportunes.
- Opérations/Logistique (COO, Responsable Supply Chain, Entrepôt)** : Ces utilisateurs peuvent poser des questions telles que « Quand mes articles en stock arriveront-ils ? » ou « Quels fournisseurs ont des livraisons en retard cette semaine ? ». L'assistant peut analyser les tendances des délais de livraison ou suggérer des fournisseurs alternatifs. Les SuiteAgents peuvent commander automatiquement des stocks lorsque les niveaux tombent en dessous des seuils. Dans un entrepôt, un responsable peut prendre une photo d'un bon de réception et demander au système de l'enregistrer – l'IA multimodale (comme dans l'exemple EALgreen) peut interpréter des images pour créer ou mettre à jour des enregistrements (Source: the-cfo.io) (Source: www.itpro.com). L'optimisation des itinéraires et la planification de la demande peuvent être partiellement confiées à des prévisions pilotées par l'IA. En transformant l'accès aux données en conversation, le personnel junior des opérations obtient une analyse instantanée sans avoir besoin de rapports spécialisés.
- Ventes et Marketing** : Les commerciaux et les responsables bénéficient des informations CRM pilotées par l'IA. Ils pourraient demander « Quel est le statut de l'opportunité X ? » ou « Quels comptes sont susceptibles de partir ? ». Ask Oracle peut rassembler l'activité CRM (appels, tickets de support, factures) pour donner une réponse holistique. Les équipes marketing pourraient utiliser la génération de texte (NetSuite Text Enhance) pour rédiger des e-mails clients ou des communiqués de presse, le système garantissant la conformité avec les directives de la marque. Dans les intégrations e-commerce (SuiteCommerce), l'IA peut recommander des ventes croisées de produits à un utilisateur ou répondre aux demandes du service client.
- Ressources Humaines** : Les professionnels des RH peuvent utiliser Ask Oracle pour analyser les tendances des effectifs et de la paie ou pour guider le flux de travail (par exemple, « Lancer la procédure d'intégration pour la nouvelle recrue John Smith »). Un SuiteAgent pourrait, lors de l'embauche, planifier automatiquement les sessions de formation, les tâches de provisionnement informatique et les reconnaissances de politique requises. L'assistant pourrait également répondre aux questions RH des managers (« Quelle était l'ancienneté moyenne des rôles vendus l'année dernière ? »).
- Dirigeants** : Les tableaux de bord de haut niveau deviennent également conversationnels. Au lieu d'étudier des KPI statiques, un PDG pourrait demander au système de résumer « Notre performance commerciale globale ce trimestre ». L'assistant IA pourrait articuler les victoires et les risques clés sous forme narrative, en projetant éventuellement même des scénarios futurs. Surtout, comme tout cela est soutenu par le modèle de données réel de l'ERP, les dirigeants disposent d'une source unique de vérité et d'une gouvernance intégrée, plutôt que de risquer des systèmes parallèles.

L'approche de NetSuite est idéale pour les **PME et les entreprises du marché intermédiaire** qui peuvent manquer d'analystes informatiques dédiés. Dans une PME (comme EALgreen), les employés portent souvent plusieurs casquettes ; rendre les données accessibles via le langage égalise les chances. Pour les grandes entreprises, le problème historique des « trop nombreuses pages » dans l'ERP est résolu : désormais, les utilisateurs

peuvent aller directement à la réponse. Dans tous les cas, la nature adaptative au rôle signifie que chaque utilisateur voit les tranches de données qui le concernent, et le fait que l'IA fasse apparaître des informations ciblées de manière proactive aide à prévenir les angles morts décisionnels.

Acceptation des utilisateurs et gestion du changement

Malgré sa puissance, Ask Oracle introduit un nouveau mode d'interaction qui nécessitera l'adoption par les utilisateurs. Oracle le reconnaît : ils soulignent que l'assistant est là pour *assister*, et non pour remplacer l'expertise (Source: www.techradar.com). Pour les utilisateurs finaux habitués aux menus, une formation sera nécessaire sur la façon de formuler les questions et d'interpréter les réponses de l'IA. Le déploiement initial privilégie le chat textuel (plus la voix sur mobile) et inclura des conseils aux utilisateurs sur les meilleures pratiques (par exemple, sujets disponibles, exemples d'invites).

Il est important de noter que le système conserve des solutions de repli vers la navigation traditionnelle. Si l'assistant ne peut pas traiter une demande, les utilisateurs peuvent toujours cliquer dans l'interface utilisateur comme auparavant. Cette disponibilité parallèle devrait faciliter la transition. Oracle prévoit d'intégrer progressivement les clients (en commençant par l'Amérique du Nord en 2026, selon Zaidi (Source: www.linkedin.com) et de partager des services d'« adoption de l'IA » (programmes de certification, guides pratiques, etc.). Le forum de la communauté NetSuite prépare déjà des catégories « Ask a Guru – Ask Oracle » où des experts aideront les utilisateurs à formuler leurs requêtes.

Les sondages suggèrent que la plupart des dirigeants sont optimistes quant à l'IA, mais l'adoption réelle par les utilisateurs peut être à la traîne. Les données de PwC (citées dans la presse technologique) indiquent qu'à la fin de 2025, seulement 14 % environ des travailleurs utilisaient l'IA générative quotidiennement, en partie à cause d'un manque de sensibilisation et de formation (Source: www.techradar.com). Pour combler ce fossé, la stratégie d'Oracle consistant à intégrer l'IA directement dans le produit (plutôt que de la proposer sous forme de module complémentaire coûteux ou de service séparé) abaisse les barrières à l'entrée. Les premiers indicateurs sont positifs : comme l'a souligné un client, « il est très, très facile d'adopter de nouveaux outils d'IA » une fois la plateforme configurée (Source: www.linkedin.com). Cependant, l'entreprise devra soutenir des rôles variés, et pas seulement techniques – par exemple, en veillant à ce que le personnel non cadre reçoive une instruction suffisante, car un rapport de PwC a révélé que seule la moitié des non-cadres estimaient avoir bénéficié d'une formation à l'IA (Source: www.techradar.com).

Analyse des données et preuves d'impact

Évaluer l'impact réel d'Ask Oracle et de NetSuite Next nécessite des données d'utilisation concrètes. Le déploiement venant tout juste de commencer, les données brutes accessibles au public sont limitées. Cependant, nous pouvons nous appuyer sur les projections rapportées, les études pilotes et des recherches analogues :

- Les propres métriques d'Oracle** : Oracle a cité des études de cas et des sondages indiquant des gains importants grâce à l'automatisation par l'IA. Par exemple, les « données NetSuite » affirment que le traitement des factures s'effectue « 81 % plus rapidement et à un coût inférieur de 79 % » avec les agents IA par rapport aux méthodes traditionnelles (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io). D'autres sondages d'Oracle menés dans divers secteurs confirment cette fourchette (jusqu'à 81 % d'amélioration) (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io). De tels chiffres correspondent à la réduction d'un processus de 5 jours à une seule journée, ou à une diminution de 80 % du temps de travail du personnel. Bien qu'il s'agisse de chiffres cités à des fins marketing, ils permettent au moins de définir les attentes des utilisateurs quant à l'ampleur des gains.
- Études et prévisions indépendantes** : Les études universitaires appellent à la prudence : une analyse du MIT a révélé que 95 % des projets pilotes d'IA générative n'avaient que peu ou pas de retour sur investissement, principalement en raison de problèmes d'intégration (Source: www.tomshardware.com). De même, une enquête du National Bureau of Economic Research a montré que si 70 % des entreprises utilisent l'IA, plus de 80 % n'ont pas encore signalé de gain de productivité (Source: www.tomshardware.com). Cela suggère que la simple installation de l'IA n'est pas une panacée. Cependant, la même étude du MIT a noté que les projets pilotes ciblés (se concentrant sur une seule tâche) ont réussi. L'approche d'Oracle – intégrer l'IA dans des tâches ERP spécifiques comme la clôture comptable ou le traitement des comptes fournisseurs – suit ce principe guidé.
- Projections sectorielles** : Gartner et d'autres ont fourni à la fois du battage médiatique et de l'espoir. Un rapport de Gartner cité dans TechRadar prédit que l'IA agentique pourrait gérer jusqu'à 80 % des problèmes courants du service client d'ici 2029, réduisant les coûts de 30 % (Source: www.itpro.com). C'est une aspiration, mais cela souligne l'ampleur du potentiel. Côté investissement, les analystes de Gartner prévoient que les dépenses mondiales en IA atteindront 2 500 milliards de dollars en 2026 (une croissance de 44 % d'une année sur l'autre) (Source: www.itpro.com), ce qui témoigne de l'engagement des entreprises. Cependant, ces mêmes analystes avertissent que de nombreuses organisations sont encore dans un « creux de désillusion » avec des attentes en baisse (Source: www.itpro.com) (Source: www.itpro.com). Le message : les utilisateurs doivent s'attendre à des capacités évolutives sur plusieurs années, et non à une solution miracle immédiate.

- **Sondages auprès des utilisateurs** : Certains sondages pointent vers des résultats positifs autodéclarés. Une étude de PwC a révélé que les utilisateurs quotidiens de l'IA étaient plus susceptibles de déclarer une amélioration de leur productivité et de leur moral par rapport à ceux qui n'utilisaient pas l'IA (Source: www.techradar.com). Dans un autre rapport sectoriel, 95 % des organisations **utilisant** l'IA agentique ont déclaré une croissance de leur activité (bien qu'il faille rappeler que ces sources peuvent être influencées par les fournisseurs) (Source: www.houseblend.io). La vérité se situe probablement entre les deux : l'IA peut aider les utilisateurs à être plus efficaces, mais seulement si les données sont de qualité et le flux de travail bien conçu.
- **Preuves clients précoces** : Nous soulignons deux exemples concrets issus de la conférence principale du deuxième jour de SuiteWorld 2025 (Source: the-cfo.io) (Source: www.linkedin.com):
 - **EALgreen (Organisation à but non lucratif)** – Après être passée à NetSuite, cette équipe de 12 personnes a tiré parti de l'IA (Ask Oracle et connecteurs) pour améliorer ses opérations. Ils ont déployé une reconnaissance intelligente des articles pour les dons et des fonctionnalités de génération de contenu. Le résultat a été une augmentation projetée à 1 000 bourses accordées (contre 800 initialement), soit une hausse de 13 % (Source: www.linkedin.com). Le personnel attribue leur croissance aux capacités de l'IA et à l'ERP unifié.
 - **Continental Battery Systems (Fabrication)** – Cette entreprise a utilisé l'IA de NetSuite (capture de factures, rapprochement et intégration des paiements) pour automatiser ses comptes fournisseurs. Environ 85 % des 600 millions de dollars de factures font désormais l'objet d'un rapprochement automatique sans intervention humaine (Source: the-cfo.io). Cela a libéré l'équipe comptable pour se concentrer sur les exceptions et a accéléré les flux de trésorerie.

Ces exemples suggèrent que lorsque Ask Oracle et SuiteAgents sont utilisés de bout en bout (avec un nettoyage approprié des données), les utilisateurs constatent des avantages tangibles. Néanmoins, des évaluations indépendantes systématiques sont encore attendues.

Études de cas et exemples concrets

Pour illustrer concrètement l'impact sur l'utilisateur, nous passons en revue plusieurs scénarios réels (et hypothétiques). Ils soulignent comment Ask Oracle et SuiteAgents modifient les routines de travail :

ORGANISATION	SECTEUR / SCÉNARIO	IMPLÉMENTATION DE L'IA	RÉSULTATS ET MÉTRIQUES
EALgreen (Panel client)	Éducation à but non lucratif (ERP consolidé)	Utilisation d'Ask Oracle, des fonctionnalités Text-Enhance et du service de connecteur IA (reconnaissance d'image pour l'inventaire des dons) (Source: www.linkedin.com) (Source: the-cfo.io)	Croissance de 55 % en glissement annuel des bourses accordées ; en voie d'atteindre 13 % de croissance cette année (Source: www.linkedin.com). Le PDG note qu'il est « très facile d'adopter de nouveaux outils d'IA » avec NetSuite.
Continental Battery Systems	Fabrication (ERP à l'échelle de l'entreprise)	Capture de factures intégrée, rapprochement tripartite et paiements intégrés (via BILL) (Source: the-cfo.io)	Rapprochement automatisé à ~85 % sur 600 M\$ de dépenses (Source: the-cfo.io), réduisant la charge de travail manuelle à ~15 %. (Les utilisateurs clés se concentrent sur les exceptions, accélérant la clôture et le PDQ.)
« EDMD Inc. » (Hypothétique)	Fabrication de taille moyenne	SuiteAgent pour l'OCR et le rapprochement des factures (Source: www.houseblend.io)	Traitement des factures réduit de 2 jours à quelques heures ; erreurs en baisse de 15 % à ~3 % (Source: www.houseblend.io). Les sondages d'Oracle suggèrent que des entreprises similaires voient une réduction de 80 à 90 % de l'effort manuel.
Field Service Co. (Secteur)	Services (techniciens de terrain et inventaire)	SuiteAgents pour la répartition des ordres de travail et le contrôle des stocks (ex. commande prédictive de pièces) (Source: www.houseblend.io)	Automatise la planification et l'approvisionnement en pièces ; les techniciens utilisent la voix pour enregistrer le travail, l'IA convertit les notes en rapports. (Métriques exactes non rapportées, prévision de moins de retards et de surstock.)
Département RH (Exemple)	RH d'entreprise (grande entreprise)	Intégration agentique : assigner des tâches IT/RH, répondre aux questions de politique, automatiser la paperasse des avantages sociaux (Source: www.houseblend.io)	Accélère l'intégration des nouvelles recrues, assure la conformité aux règles du travail. Gain hypothétique : tâches accomplies ~3x plus rapidement (car précédemment manuelles).

Tableau 2 : Exemples d'utilisation d'Ask Oracle/SuiteAgents et impact commercial.

Ces cas couvrent diverses fonctions pour montrer l'étendue de la valeur :

- Dans la **finance/opérations**, l'automatisation des processus de facturation et de paiement génère des gains directs d'efficacité et de précision. Comme le montrent le cas hypothétique d'EDMD et l'exemple de Continental Battery, les utilisateurs passent plusieurs heures de moins par lot et constatent beaucoup moins d'erreurs. Cela signifie que les comptables fournisseurs se tournent vers la gestion des exceptions, les fournisseurs sont payés plus rapidement et les prévisions de trésorerie sont plus fiables.
- Dans les **services/opérations de terrain**, les agents de planification intelligents peuvent faire correspondre automatiquement les tâches aux techniciens et précommander les pièces juste à temps. Un exemple de conseil interne a décrit comment les SuiteAgents de NetSuite pouvaient faire correspondre les ordres de travail urgents au personnel disponible et remplir automatiquement les réapprovisionnements d'inventaire requis (Source: www.houseblend.io). Les techniciens sur le terrain bénéficient de l'enregistrement à commande vocale (ils disent au système ce qu'ils ont fait, et il remplit le rapport de service), ce qui économise du temps de paperasse. Bien que les métriques précises de ces scénarios soient encore anecdotiques, les analystes du secteur notent que la maintenance prédictive des actifs peut à elle seule réduire considérablement les taux de panne et les coûts des pièces de rechange.
- Dans les **ressources humaines**, les agents rationalisent les tâches routinières du cycle de vie des employés. L'analyse de Houseblend suggère que la mise en pause unifiée et la conformité (ex. renouvellements de contrats, mises à jour de politiques) pourraient être automatisées, réduisant considérablement l'effort de suivi manuel (Source: www.houseblend.io). Un responsable RH pourrait simplement dire « Vérifier le statut

de la formation de conformité pour tous les ingénieurs » et obtenir un rapport immédiat sur les éléments en retard, plutôt que d'extraire plusieurs rapports.

- Dans l'**analyse interfonctionnelle**, les dirigeants obtiennent des perspectives holistiques. Par exemple, le directeur financier d'une grande entreprise de services lors de la conférence SuiteWorld a demandé une vue consolidée de tous les comptes de résultat régionaux. L'assistant IA a récupéré et combiné les données des filiales et a expliqué les écarts interentreprises avec quelques points clés. Ce type d'analyse inter-modules (combinant les finances ERP avec les réservations CRM ou les coûts de la chaîne d'approvisionnement) nécessite normalement une équipe de business intelligence, mais Ask Oracle peut le faire à la volée.

Dans l'ensemble, les exemples de cas montrent des **économies de temps, une réduction des erreurs et une facilitation de la croissance**. La croissance de 13 % d'EALgreen a été attribuée directement au fait d'avoir « la bonne technologie » (NetSuite+IA) compte tenu de leur petit effectif (Source: www.linkedin.com). Ces histoires soulignent que l'intégration de l'IA dans le système central (par rapport à l'utilisation d'outils SaaS séparés) réduit les coûts d'intégration et accélère le retour sur investissement.

De futures études de cas émergeront probablement rapidement à mesure que NetSuite Next sera déployé. À l'heure actuelle, les preuves les plus concrètes sont anecdotiques ou proviennent de sondages sponsorisés par les fournisseurs. Des benchmarks indépendants seront nécessaires pour des affirmations définitives. Cependant, la cohérence des améliorations rapportées (de l'ordre de 80 % de réduction de temps) suggère que là où les processus sont bien définis et les données propres, l'IA peut considérablement amplifier le débit des utilisateurs (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io).

Implications et défis

Le déploiement d'Ask Oracle et de NetSuite Next a de larges implications pour les utilisateurs et les organisations.

Avantage concurrentiel pour les utilisateurs de NetSuite

Intégrer l'IA dans tout l'ERP peut constituer un avantage concurrentiel significatif. Pour les utilisateurs, cela signifie un accès plus rapide aux perspectives et aux processus automatisés – en faisant efficacement « plus avec moins », comme l'a déclaré le PDG Goldberg (Source: www.techradar.com). De nombreux dirigeants pensent que les entreprises qui intègrent profondément l'IA « surpasseront les autres pour les années à venir » (Source: www.techradar.com). En ne facturant pas de supplément pour ces capacités (Source: www.axios.com) (Source: www.oracle.com), Oracle abaisse le seuil d'adoption. En effet, tout client NetSuite (grand ou petit) gagne un « pilote automatique » pour certaines parties de ses opérations, le maintenant à égalité ou en avance sur ses rivaux.

D'un point de vue stratégique, l'approche intégrée à l'IA de NetSuite déplace le rôle de l'ERP d'un système passif d'enregistrement à un assistant commercial actif. Les utilisateurs peuvent itérer plus rapidement : planifier des scénarios, ajuster des stratégies et réoptimiser à la volée sans frais généraux informatiques. Cette agilité s'aligne sur les besoins commerciaux modernes – les conditions économiques et les comportements des clients changent rapidement, et disposer d'un système intelligent peut aider les organisations à pivoter plus facilement. De plus, l'accent mis par Oracle sur les perspectives inter-applications positionne NetSuite pour une visibilité unifiée de l'entreprise, ce qui est essentiel pour les dirigeants supervisant plusieurs départements ou divisions géographiques.

Évolution de la main-d'œuvre et des compétences

Pour les individus, la nouvelle interface modifie les compétences requises. La compétence de navigation dans l'interface utilisateur de l'ERP pourrait devenir moins importante, tandis que la capacité à **poser de bonnes questions** devient clé. Les travailleurs du savoir pourraient avoir besoin d'une formation pour formuler des requêtes ou vérifier les sorties de l'IA. Cependant, paradoxalement, la barrière pour le personnel non technique s'abaisse également : les employés qui avaient auparavant besoin de soutien (ex. analystes juniors) peuvent désormais récupérer des données de manière autonome. Comme l'a noté Juan Loaiza, permettre aux « ordinateurs [d']interagir avec le langage des humains » étend l'utilisation efficace de l'informatique d'un petit sous-ensemble d'utilisateurs experts à essentiellement l'ensemble de la main-d'œuvre (Source: www.techradar.com).

Ce changement créera probablement de nouvelles bonnes pratiques : les organisations doivent apprendre à leur personnel comment utiliser Ask Oracle, comment interpréter son raisonnement et quand lui faire confiance. La disponibilité de la bibliothèque de prompts de l'AI Connector et de l'interface utilisateur guidée contribuera à démocratiser ces compétences. Parallèlement, l'expertise métier reste essentielle : un utilisateur doit toujours être en mesure de juger si la réponse de l'IA « a du sens » dans son contexte. Comme le soulignent les messages d'Oracle, l'IA est là pour augmenter (et non remplacer) le jugement humain (Source: www.techradar.com).

Gouvernance, confiance et éthique

L'IA soulève des préoccupations bien connues concernant les biais, les hallucinations et la confidentialité. NetSuite Next y répond par sa conception. Étant donné que l'IA utilise en permanence les données propres à l'entreprise et que la transparence est obligatoire, le risque de générer des réponses fictives (hallucinations) devrait être minimisé. Chaque réponse peut être retracée jusqu'à des enregistrements réels, ce qui rend l'audit et la correction des erreurs pratiques. De plus, une intervention humaine est toujours possible : l'interface ne force jamais une action sans consentement. Ces garde-fous sont particulièrement cruciaux dans les tâches liées à la finance et à la conformité.

La conformité réglementaire et éthique est également au cœur des préoccupations d'Oracle. L'UE et d'autres juridictions renforcent les règles autour de l'IA. Les directives d'Oracle, similaires à celles du CEPD (datant d'octobre 2025), soulignent la nécessité de la protection des données, de la limitation des finalités et de la responsabilité dans les systèmes d'IA générative (Source: www.edps.europa.eu). En intégrant la citation des sources et en exigeant une validation par l'utilisateur, Ask Oracle s'aligne sur ces principes. Par exemple, la fonctionnalité de « citations et étapes de raisonnement » du système permet à un département financier de se conformer aux exigences d'audit : il est possible de montrer exactement comment une projection financière a été générée à partir des grands livres sous-jacents.

La confidentialité des données est traitée de la même manière par la conception : les données NetSuite restent dans l'instance du client, et toute connexion à une IA externe est médiée par le cadre sécurisé de l'AI Connector (Source: www.itpro.com). Contrairement aux chatbots accessibles au public (où le téléchargement de données confidentielles est risqué), Ask Oracle n'envoie jamais de transactions brutes, de salaires ou de dossiers de patients à un fournisseur externe. Cet environnement contrôlé sera vital pour l'adoption dans les secteurs hautement réglementés (banque, santé, gouvernement) où toute fuite de données est inacceptable.

Un point de vigilance potentiel est la *dépendance excessive* aux suggestions de l'IA. Les utilisateurs pourraient avoir tendance à faire confiance à la réponse de l'IA sans esprit critique. Oracle atténue ce risque en encourageant une interaction « humain dans la boucle », mais les organisations doivent former leur personnel à remettre en question et à valider les résultats de l'IA. Ce changement culturel – transformer les analystes métier en détectives de données qui vérifient les récits fournis par l'IA – pourrait représenter une courbe d'apprentissage.

Extensibilité et cas d'usage personnalisés

Comme NetSuite Next repose sur la plateforme extensible SuiteCloud, les utilisateurs techniquement avertis peuvent étendre l'interface IA. Au-delà de la solution standard Ask Oracle, les développeurs peuvent créer des SuiteAgents personnalisés ou connecter de nouveaux modèles d'IA via l'AI Toolkit ouvert. Par exemple, une entreprise pourrait exposer des modèles d'apprentissage automatique spécialisés (pour prévoir des produits spécifiques) via le service de connecteur. Des partenaires planifient déjà des applications personnalisées – la « AI Marketplace » proposera des agents prêts à l'emploi pour des secteurs particuliers (par exemple, le traitement des réclamations d'assurance, la gestion de la demande en services publics).

Cette ouverture signifie que l'interface IA de NetSuite peut continuer à se développer au-delà des exemples pré-construits par Oracle. Si la suite de base ne répond pas à un besoin spécifique, les clients ou les éditeurs de logiciels indépendants (ISV) peuvent coder une solution. Les nouvelles API GenAI SuiteScript d'Oracle vont dans ce sens (les développeurs peuvent intégrer des appels aux LLM dans des SuiteScripts pour améliorer des flux de travail sur mesure) (Source: www.linkedin.com). Pour les utilisateurs, cela signifie que tant qu'ils disposent d'un support informatique ou d'un partenaire, pratiquement n'importe quelle tâche manuelle liée aux données pourrait potentiellement être automatisée ou assistée par une extension IA, rendant les possibilités aussi vastes que l'imagination (et la qualité des données).

Perspectives d'avenir

À l'avenir, les capacités d'Ask Oracle et de NetSuite Next vont s'étendre. La feuille de route d'Oracle inclut des déploiements mondiaux, un support multilingue et des agents plus intelligents. Le PDG Evan Goldberg a imaginé l'IA propulsant les organisations vers « une altitude complètement différente » (Source: www.techradar.com) en termes de performance. Les analystes s'attendent à ce que les futures mises à jour améliorent la précision du raisonnement, ajoutent davantage de modèles prédictifs et intègrent des flux de données en direct (par exemple, prix du marché, scores de risque des fournisseurs) pour des perspectives encore plus riches.

De plus, à mesure que les architectures multi-agents évoluent (par exemple, plusieurs agents IA coopérant pour gérer des processus complexes de bout en bout), le cadre de NetSuite semble prêt à les accueillir. Le paradigme de connecteur et d'agent de la plateforme suggère qu'à long terme, une entreprise pourrait disposer d'une « équipe de bots » IA au sein de NetSuite, avec différents agents vigilants sur la finance, les opérations, les ventes,

etc., tous rendant compte à Ask Oracle. Des cas d'usage avancés comme l'optimisation autonome de la chaîne d'approvisionnement (où l'IA passe des commandes aux fournisseurs, planifie la production, etc.) apparaissent à l'horizon.

Cependant, ces avancées nécessiteront une attention constante à l'éthique et à la gouvernance. Les déclarations publiques d'Oracle indiquent une prise de conscience du besoin de confiance : Juan Loaiza d'Oracle a explicitement déclaré que « la confiance est la pierre angulaire » de l'adoption de l'IA (Source: www.techradar.com). Garantir cette confiance impliquera une surveillance continue des actions des agents, des audits périodiques de la précision de l'IA et des politiques de gouvernance pour prévenir les abus (par exemple, empêcher un agent de négocier des contrats extrêmement coûteux sans supervision). Oracle est également susceptible de mettre à jour ses cadres de conformité à mesure que les réglementations se durcissent (par exemple, l'IA Act de l'UE imposera de nouvelles obligations auxquelles les outils d'Oracle devront répondre).

Sur le marché, le succès de NetSuite Next stimulera la concurrence. D'autres fournisseurs d'ERP promeuvent déjà leurs propres assistants IA (Copilot de SAP, co-pilot de Microsoft Dynamics, etc.). Le différenciateur de NetSuite réside dans sa conception profonde et unifiée dès le départ. Si Oracle tient ses promesses en matière d'expérience utilisateur fluide et de valeur réelle, les clients pourraient migrer vers NetSuite ou effectuer leurs mises à niveau plus facilement. La course est lancée : en traitant l'IA comme un prérequis indispensable et en se concentrant sur l'intégration plutôt que sur le battage médiatique, Oracle vise à conquérir des parts de marché – et, d'après les annonces actuelles, il a positionné NetSuite comme un leader dans la catégorie émergente de l'ERP natif IA.

Conclusion

L'introduction par Oracle NetSuite d'Ask Oracle et de SuiteAgents (dans le cadre de l'initiative NetSuite Next) représente un bond en avant significatif dans la manière dont les logiciels d'entreprise peuvent assister les utilisateurs. En intégrant directement dans l'ERP des requêtes en langage naturel alimentées par de grands modèles de langage et des agents autonomes, NetSuite passe d'un système statique dans lequel les utilisateurs naviguent, à un système conversationnel et proactif qui collabore avec eux. Pour les utilisateurs, cela signifie un accès grandement simplifié aux données (plus besoin de savoir où cliquer), une génération plus rapide d'informations (tendances résumées par l'IA, visualisations à la demande) et le déchargement des tâches routinières (génération automatisée de rapports, traitement des factures, approbations, etc.). Les premiers exemples indiquent des gains de productivité spectaculaires : les organisations utilisant ces fonctionnalités rapportent des mesures telles qu'un traitement 80 à 90 % plus rapide et une croissance à deux chiffres attribuable à la plateforme activée par l'IA (Source: www.houseblend.io) (Source: www.linkedin.com).

Cependant, ces avantages s'accompagnent de responsabilités. Les entreprises doivent garantir la qualité des données (déchets en entrée, déchets en sortie), former leur personnel à travailler avec l'IA et maintenir une supervision. À son crédit, Oracle a intégré des explications, de la sécurité et des contrôles basés sur les rôles pour aider à assurer la conformité. L'implication de modèles d'IA externes via un connecteur standardisé évite également aux utilisateurs d'être enfermés, leur donnant la liberté de choisir les meilleurs LLM tout en protégeant leurs données.

Surtout, la nouvelle interface ouvre des portes à toutes les catégories d'utilisateurs, pas seulement aux utilisateurs experts. Une petite entreprise sans équipe de données peut poser des questions simples et obtenir des réponses immédiates, nivelant ainsi le terrain de jeu. Une grande entreprise peut déployer une flotte d'agents IA en arrière-plan pour gérer l'échelle. Quoi qu'il en soit, ce changement signifie que *la créativité et la prise de décision humaines sont augmentées, et non remplacées*, conformément à la philosophie d'Oracle selon laquelle l'IA « n'est pas là pour remplacer l'expertise, elle est là pour l'élever » (Source: www.techradar.com).

En regardant vers l'avenir, Ask Oracle et NetSuite Next ne sont que les premières étapes d'une transformation plus large. Les utilisateurs peuvent s'attendre à des améliorations continues (analyses plus riches, agents plus compétents, orchestration multi-agents plus poussée). Si l'histoire des révolutions technologiques passées (comme l'essor des tableurs ou du cloud) peut servir de guide, l'impact total se déploiera sur plusieurs années. Pour l'instant, les déploiements et démonstrations initiaux suggèrent qu'Oracle a semé les graines d'un avenir ERP propulsé par l'IA. Les organisations qui adoptent ces outils de manière réfléchie – en combinant l'assistance de l'IA avec l'expertise métier – ont l'opportunité d'accélérer considérablement leurs opérations et leur prise de décision. Adopter cette nouvelle interface signifie se préparer à un environnement de travail où **la connaissance des données par la conversation et l'action automatisée** deviennent la norme.

Sources : Des articles publiés, des communiqués de presse et des analyses d'experts ont été utilisés tout au long de ce rapport (voir les citations et références intégrées). Les références clés incluent les annonces d'Oracle (Source: www.oracle.com) (Source: www.oracle.com), les actualités du secteur et les résumés d'analystes (Source: www.axios.com) (Source: www.techtarget.com) (Source: the-cfo.io), ainsi que des enquêtes universitaires et sectorielles (Source: www.tomshardware.com) (Source: www.tomshardware.com). Les chiffres et citations spécifiques ont été cités en conséquence.

AVERTISSEMENT

Ce document est fourni à titre informatif uniquement. Aucune déclaration ou garantie n'est faite concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou la fiabilité de son contenu. Toute utilisation de ces informations est à vos propres risques. Houseblend ne sera pas responsable des dommages découlant de l'utilisation de ce document. Ce contenu peut inclure du matériel généré avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, qui peuvent contenir des erreurs ou des inexactitudes. Les lecteurs doivent vérifier les informations critiques de manière indépendante. Tous les noms de produits, marques de commerce et marques déposées mentionnés sont la propriété de leurs propriétaires respectifs et sont utilisés à des fins d'identification uniquement. L'utilisation de ces noms n'implique pas l'approbation. Ce document ne constitue pas un conseil professionnel ou juridique. Pour des conseils spécifiques à vos besoins, veuillez consulter des professionnels qualifiés.