

Gardez un temps d'avance

L'automatisation low-code du
point de vue des entreprises



Sommaire

03 **Résumé**

Description et objectifs du rapport

Définition de l'automatisation intelligente

Principaux points à retenir

06 **Tendances et constats**

Personnes

Processus

Technologie

22 **Conclusion**

Périmètre de l'étude et méthodologie

Résumé



Résumé

Les entreprises font face à d'immenses défis et opportunités créés par les nouveaux flux de données et les possibilités toujours croissantes en matière d'engagement client. Pour répondre à la demande accrue, réduire l'inefficacité et déployer rapidement des solutions numériques, elles se tournent vers l'automatisation intelligente.

L'automatisation intelligente est au cœur de l'approche **Center-out™**, une méthode **transparente** permettant de relier les processus opérationnels aux expériences des clients. En s'appuyant sur le « case management », l'automatisation intelligente combine intelligence artificielle (IA) centralisée, RPA (automatisation robotique des processus) hybride et développement logiciel low-code, afin de combler le fossé entre les données dont vous disposez et les expériences souhaitées pour vos clients et vos équipes.

Mais toutes les approches de l'automatisation intelligente n'ont pas le même niveau de perfection ou d'efficacité. Comprendre comment les leaders du secteur tirent parti de l'automatisation intelligente, alors que d'autres sociétés prennent du retard, peut aider une entreprise à trouver comment avancer au mieux sur son projet d'automatisation sans perdre de vue ses principales priorités.

Définition de l'automatisation intelligente : une synthèse entre personnes, processus et technologie

Pour les besoins de cette étude, nous définissons **l'automatisation intelligente** comme le moteur de la transformation digitale qui orchestre les processus, améliore les résultats des clients et favorise l'agilité opérationnelle.

Elle englobe généralement des éléments d'IA, de RPA et de développement d'applications low-code. Une stratégie innovante est indispensable pour maintenir l'équilibre entre la valeur des **personnes, des processus et de la technologie**, tout en veillant aux besoins spécifiques de l'entreprise et aux normes du secteur. Le niveau d'automatisation déployé varie énormément en fonction de la maturité de la stratégie de gouvernance au sein d'une entreprise, de ses besoins opérationnels spécifiques et du degré d'utilisation de l'automatisation intelligente par les collaborateurs métier.

Cette étude de l'automatisation intelligente réalisée par Pega part du principe que, dans la plupart des secteurs, les entreprises recherchent activement des solutions métier combinant applications low-code et processus. Elles s'efforcent notamment de mieux aligner le service informatique sur les autres fonctions. Mais les conclusions de nos recherches et de notre étude font apparaître des résultats très contrastés mettant clairement en évidence des écarts importants entre les entreprises leaders et les autres. Pour les entreprises qui aspirent à utiliser l'automatisation intelligente afin de se démarquer de leurs plus proches concurrents, voici les principaux points à retenir.

Automatisation intelligente :

Le moteur de la transformation digitale qui orchestre les processus, améliore les résultats des clients et favorise l'agilité opérationnelle.

Principaux points à retenir

Garder un temps d'avance

Un pionnier de l'automatisation intelligente il y a quelques années serait aujourd'hui perçu comme à la traîne. Les données de notre étude démontrent sans ambiguïté que l'automatisation intelligente se développe à un rythme prodigieux. Les entreprises doivent donc constamment réévaluer et mettre à jour leur technologie et leurs processus. L'IA et la RPA peuvent sembler être encore à la pointe du progrès, mais les leaders de cette étude rapportent qu'ils investissent désormais résolument dans des solutions low-code.

Obtenir l'adhésion de la direction

De nombreux éléments de cette étude confirment qu'il existe une corrélation entre la maturité de l'automatisation intelligente, l'adhésion et la collaboration de l'ensemble des cadres dirigeants de l'entreprise. Lorsque la direction est en phase, les processus et la gouvernance peuvent transformer une automatisation intelligente disparate et désordonnée en une stratégie cohérente pour les déploiements actuels et futurs.

Intégrer les stratégies métier aux processus de développement de l'automatisation intelligente

Les retardataires ne reconnaissent peut-être pas encore l'intérêt d'associer les utilisateurs métier au processus de développement dès les étapes initiales. En revanche, les leaders ont compris que la collaboration (dès la phase du prototype) permet d'améliorer l'expérience des utilisateurs, la conformité réglementaire et les applications low-code qui servent les objectifs de l'entreprise.

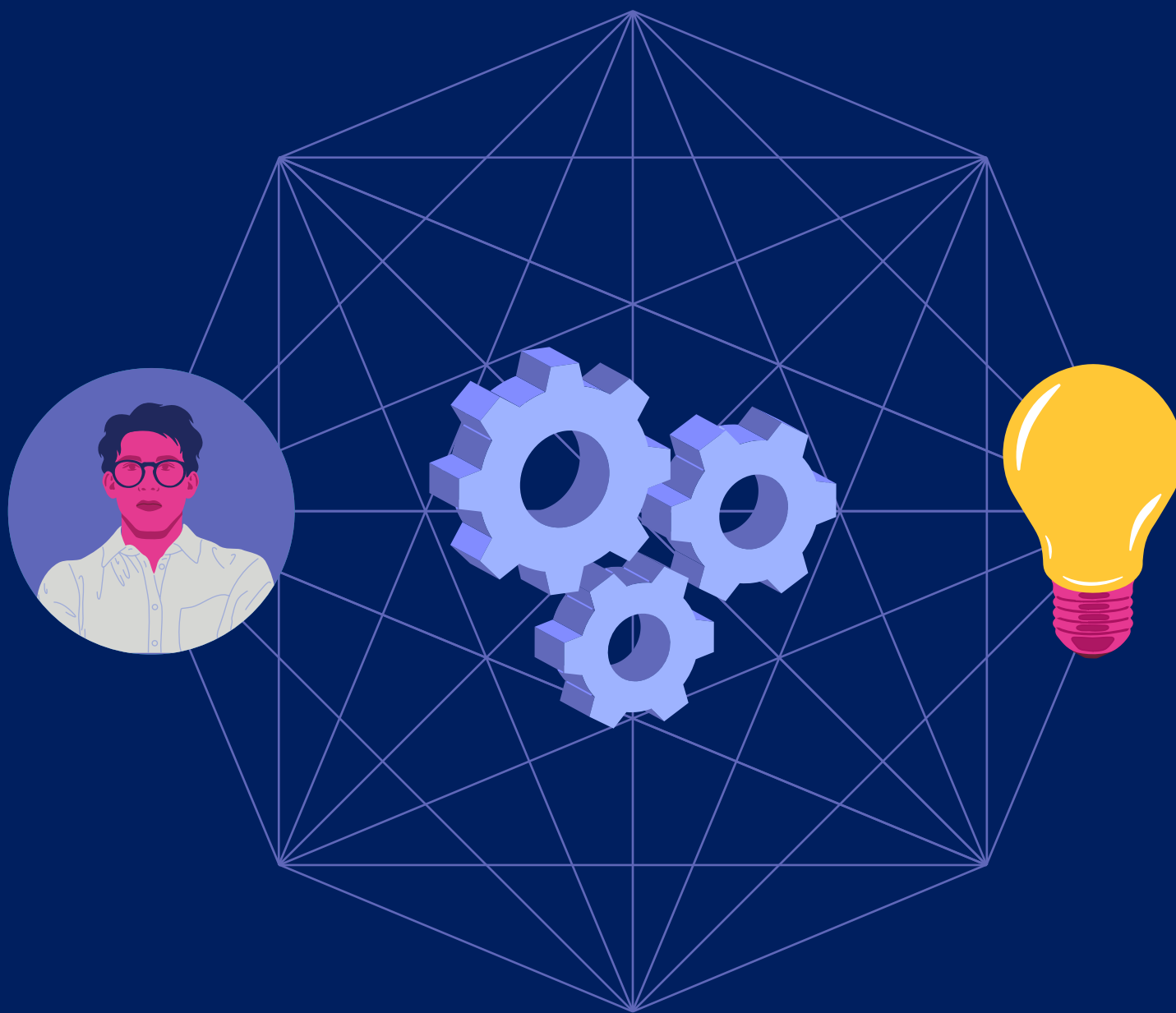
Mettre en œuvre des processus solides pour obtenir le soutien de toute l'entreprise

Les entreprises qui dominent l'univers de l'automatisation intelligente ne se limitent pas à en comprendre la valeur. Elles mobilisent activement les soutiens en encourageant la participation à tous les aspects de la transformation digitale et du développement low-code, pour mettre en avant la valeur métier de ces innovations.

Planifier et mettre en œuvre une structure de gouvernance solide

Les leaders reconnaissent que les garde-fous de l'automatisation intelligente doivent être normalisés. Pour eux, les déploiements d'automatisation intelligente respectent des exigences globales en matière d'évolutivité et de réutilisabilité. À l'inverse, les retardataires travaillent dans un cadre informel ou ne disposent pas d'un mécanisme de ce type.





Tendances et constats

Les trois piliers de l'automatisation intelligente

Personnes : mobiliser les services informatiques et multidisciplinaires de l'entreprise pour parvenir à une véritable transformation

L'importance des personnes peut se résumer en un point : chaque avancée technologique (de même que chaque processus créé pour exploiter la technologie) dépend de la clairvoyance et de l'engagement des personnes qui vont l'utiliser. **L'automatisation intelligente a besoin de nombreux soutiens, les décideurs jouant un rôle indispensable à chaque étape.** L'une de leurs principales responsabilités est de créer une culture d'entreprise qui encourage les employés de tous niveaux à comprendre, promouvoir et utiliser la technologie.

D'après Gartner, d'ici 2024 les entreprises où le service informatique comprend bien les besoins des clients enregistreront des scores supérieurs de 20 % en matière d'expérience client.¹ Ce n'est là qu'une illustration d'un impératif de l'automatisation intelligente : les opérations métier doivent coopérer avec le service informatique pour chaque déploiement, du prototype aux mises à niveau, en passant par la conformité. Pour réussir à résoudre les défis du quotidien et à s'adapter quand le marché l'exige, la collaboration et un cadre structuré sont essentiels.

Les entreprises ont besoin de deux choses : une équipe qui présente les compétences, l'attitude et la motivation requises, et une bonne gouvernance qui crée un environnement collaboratif, limite les risques et optimise les résultats métier. Notre étude démontre que les leaders du secteur font tout leur possible pour attirer des talents divers dans le monde du low-code.

Seuls 18 % des répondants déclarent avoir mis sur pied une équipe de transformation digitale qui rend compte directement à un comité de direction. Mais ce groupe, dans l'ensemble, fait état d'une meilleure collaboration entre les fonctions métier et techniques de leur entreprise, d'une gouvernance plus robuste, de stratégies plus transversales entre les services et d'un nombre supérieur de plateformes pour développer de nouvelles applications. Ils témoignent d'un développement moins cloisonné et d'une plus grande transparence des données. Par ailleurs, leurs initiatives d'automatisation intelligente bénéficient d'un meilleur soutien à l'échelle de l'entreprise, par rapport aux répondants qui n'ont pas l'appui total ou coordonné de la direction. Ils utilisent même le low-code, l'IA et la RPA pour améliorer les systèmes existants dans des proportions légèrement supérieures aux autres participants. Les leaders ont beaucoup d'avance en matière de réutilisation des applications low-code : leurs projets futurs incorporent déjà un framework complet d'automatisation intelligente.

« Les leaders créent une culture et une structure stratégique qui formalisent l'automatisation intelligente dans toute leur entreprise et rendent les processus cohérents et reproductibles. »



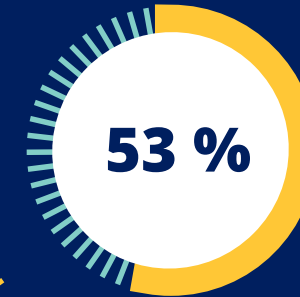
¹ Gartner, « Top Strategic Technology Trends 2021 », extrait de Tech Republic.

Une entreprise a plus de chances de se positionner comme leader aujourd'hui si toutes ses parties prenantes contribuent à l'automatisation intelligente et à ses processus.

Les leaders de l'étude qui ont le plus progressé sont ceux qui donnent aux utilisateurs métier la possibilité de participer au processus d'automatisation intelligente. La différence entre la tête et le milieu du peloton réside dans le nombre de fonctions métier impliquées (seul un faible pourcentage des répondants indiquent que les utilisateurs métier ont « peu de possibilités » de développer des applications et des prototypes low-code).

L'automatisation intelligente a besoin de nombreux partisans, car les entreprises qui ne recueillent pas l'adhésion de l'ensemble du comité de direction sont désavantagées. Mais pour occuper la position de leader, il faut également un **soutien massif** à l'automatisation intelligente et une **participation active de tous** les décideurs clés dans les services informatiques et opérationnels. Dans notre étude, parmi les entreprises interrogées jouissant de ce niveau de supervision et de participation de la direction, 53 % indiquent que toutes les fonctions de l'entreprise collaborent à la création d'applications. En comparaison, à peine un quart des entreprises dans lesquelles un seul haut responsable dirige la stratégie d'automatisation intelligente (sans l'adhésion, la supervision et la participation de l'ensemble de la direction) font état de ce niveau d'investissement.

Les personnes à des postes en informatique et ingénierie sont celles qui rapportent la plus forte collaboration entre les départements métier et informatique, ce qui suggère que ce sont encore principalement les fonctions techniques qui poussent le plus à une automatisation intelligente coordonnée. Il en ressort que les retardataires devront peut-être redoubler d'efforts pour relier l'intérêt de l'automatisation intelligente aux objectifs métier. Ils devront également créer un environnement dans lequel les départements métier et informatiques seront encouragés à participer à l'établissement du cahier des charges, au prototype et à l'élaboration des stratégies



53 % indiquent que toutes les fonctions de l'entreprise **collaborent à la création d'applications**



Cela signifie-t-il que les leaders recrutent activement des « citizen developers » dans tous les secteurs ? Pas nécessairement. La plupart des répondants déclarent la présence d'au maximum cinq « citizen developers » dans leur entreprise. Environ un tiers des leaders en emploi entre 5 et 10, et seulement 9 % entre 10 et 50. Les seuls répondants qui font état de 100 développeurs ou plus ne sont pas parmi les leaders et ne bénéficient pas du soutien de la direction.

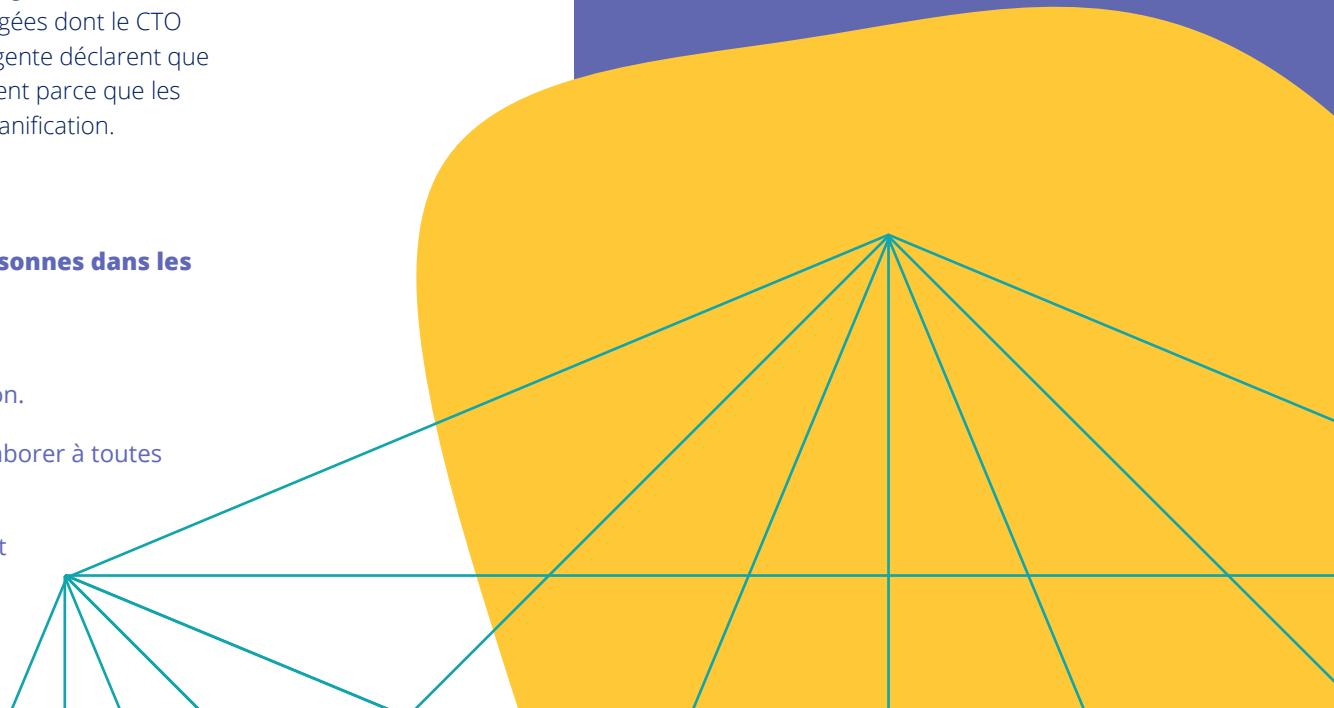
Ces données suggèrent que le nombre de développeurs importe moins que l'environnement dans lequel ils travaillent. Lorsque l'automatisation intelligente est un processus cloisonné et désordonné, il y a plus de risques de « Shadow IT » et d'investissements inefficaces qui ne servent pas les objectifs de l'entreprise. La priorité que les leaders accordent à une structure de gouvernance et à une coordination solides peut certes entraîner une légère augmentation du nombre de développeurs. Mais la qualité et l'utilité de leurs applications seront les facteurs qui leur permettront de mieux se démarquer de la concurrence.

Notre étude indique que même si les entreprises comprennent l'automatisation intelligente, les leaders sont ceux qui soutiennent ces déploiements en offrant à des talents de tous horizons la possibilité de concevoir, de tester et d'adapter les applications. Pour de nombreux retardataires, la transformation digitale reste un exercice technique. En effet, un cinquième des personnes interrogées dont le CTO (Chief Technology Officer) est à l'origine de l'automatisation intelligente déclarent que la technologie ne bénéficie pas d'un soutien suffisant, probablement parce que les utilisateurs métier n'ont pas pris part au développement et à la planification.

Dans l'ensemble, l'étude montre le rôle essentiel des personnes dans les initiatives d'automatisation intelligente :

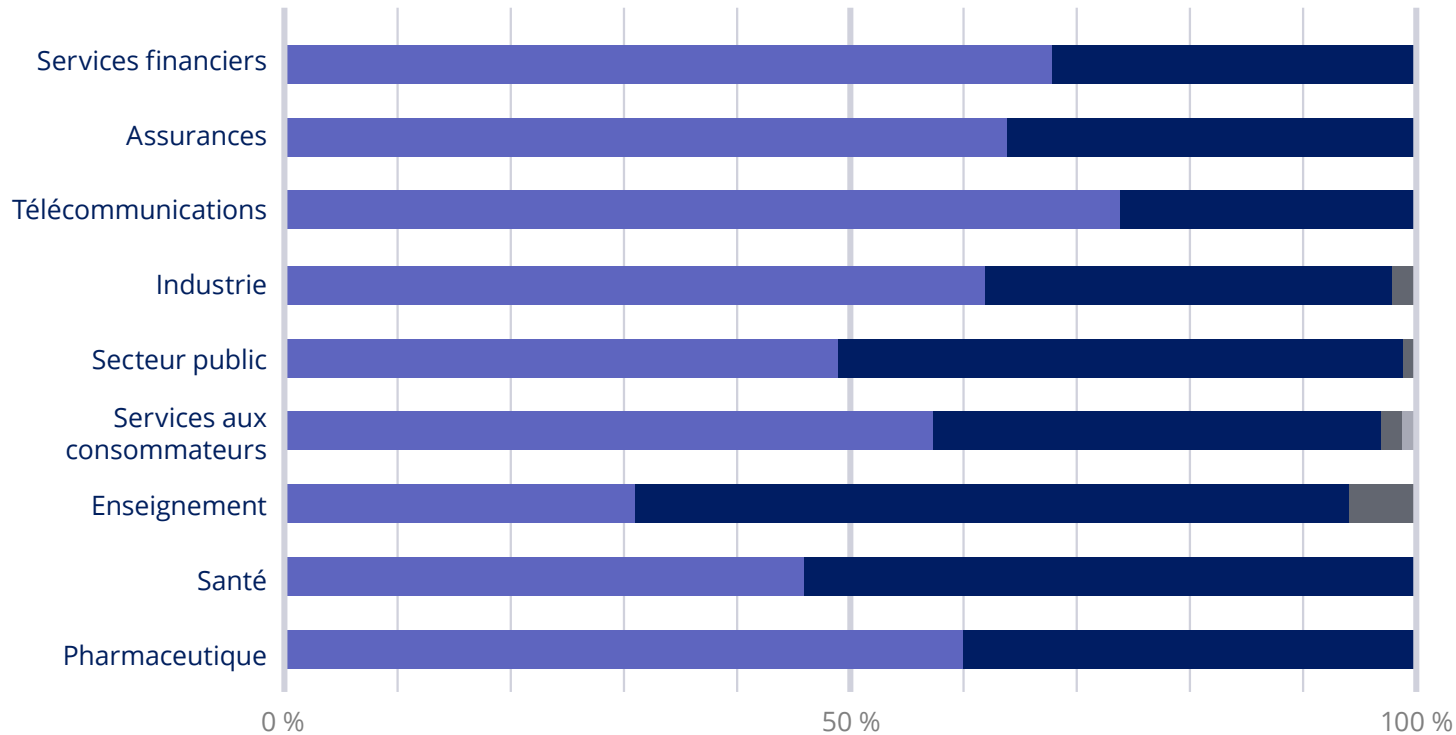
- La direction donne le ton par son adhésion et sa supervision.
- Les divisions métier et le service informatique doivent collaborer à toutes les étapes du développement d'applications.
- Des talents divers doivent participer à la création, au test et au déploiement d'applications low-code.

« Lorsque l'automatisation intelligente est un processus cloisonné et désordonné, il y a plus de risques de "Shadow IT" et d'investissements inefficaces qui ne servent pas les objectifs de l'entreprise. »



Avec quelle efficacité les équipes métier et informatiques collaborent-elles ?

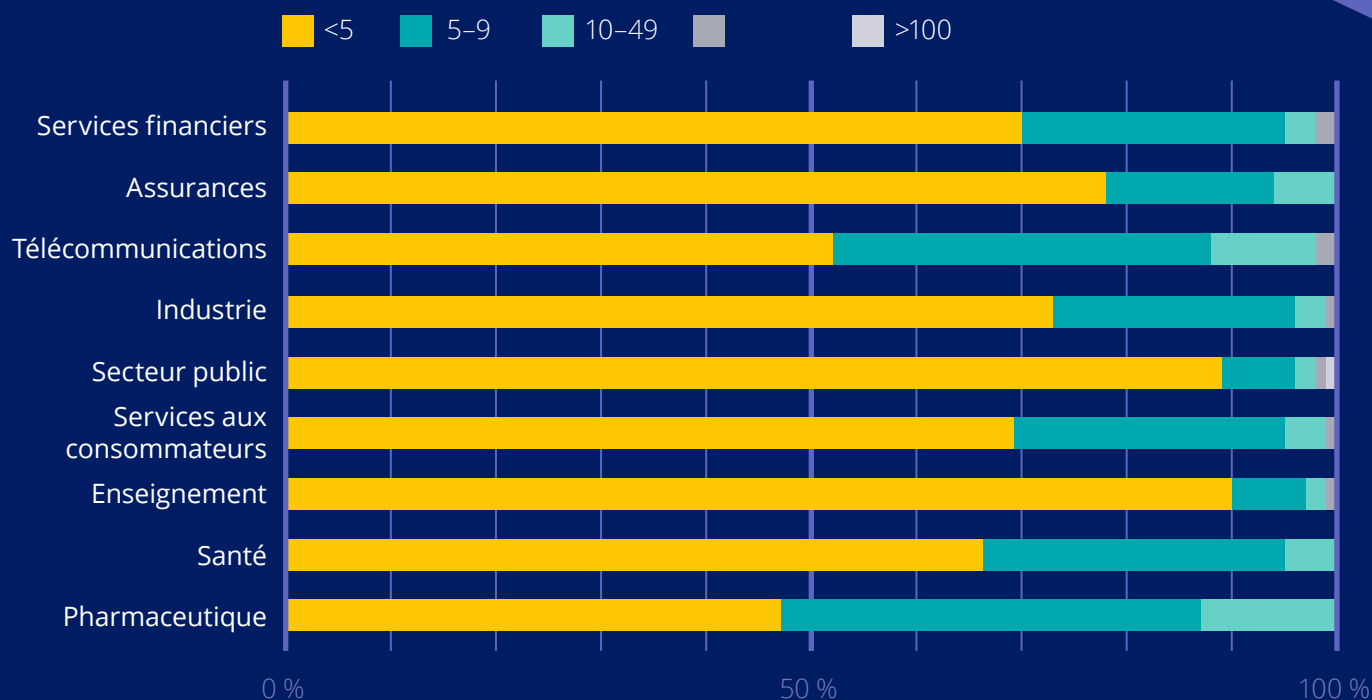
- Stratégie interservices efficace avec une forte supervision de la hiérarchie
- Stratégie coordonnée efficace avec de nombreux départements/fonctions
- Aucune stratégie globale et coopération mixte
- Les équipes métier et informatiques ne collaborent pas efficacement



74 % des personnes interrogées dans le secteur des médias et des communications font état de stratégies efficaces de transformation digitale interservices et d'une forte supervision par la hiérarchie, contre seulement 49 % dans le secteur public.

Combien de personnes dans votre entreprise qualifieriez-vous de « citizen developer » selon la définition ci-dessous ?

Le terme de « citizen developer » désigne un utilisateur qui crée de nouvelles applications métier destinées à d'autres usagers à l'aide d'environnements de développement et d'exécution approuvés par le service informatique de l'entreprise.



36 % des répondants du secteur des médias et des communications et 35 % de ceux de la santé/ pharmaceutique comptent entre cinq et neuf « citizen developers ». Les secteurs de l'enseignement (2 %), de l'administration publique (7 %) et des assurances (16 %) sont à la traîne.

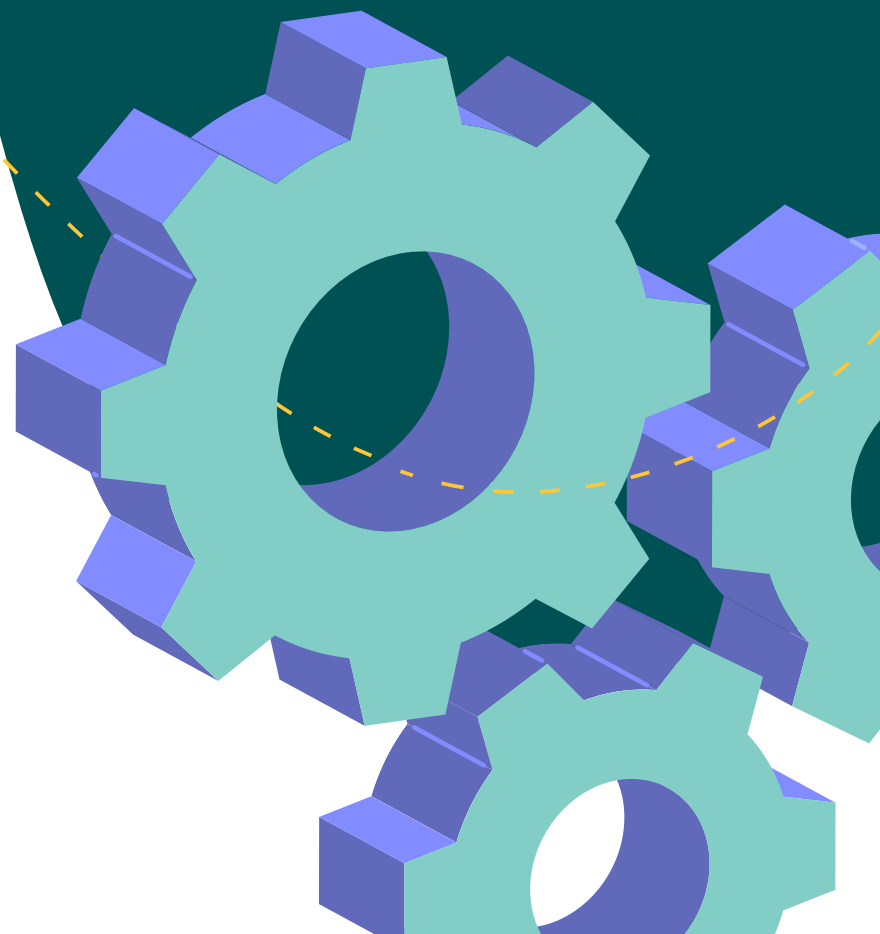
Processus : utiliser des garde-fous et la gouvernance pour préserver l'agilité de l'entreprise

La révolution du low-code est bel et bien en marche. Le marché mondial des plateformes de développement, qui a tout juste dépassé les 10 milliards de dollars en 2019, devrait atteindre 187 milliards de dollars d'ici 2030², et la transformation digitale s'accélère dans toutes les branches d'activité. Grâce aux interfaces intuitives, qui remplacent le travail difficile de programmation, de nombreux collaborateurs inspirés (et pas seulement des programmeurs hautement qualifiés) peuvent créer des applications qui apportent de meilleurs résultats à l'entreprise, à ses partenaires et à ses clients.

Le problème ? Dans de nombreuses entreprises, les processus de planification, de test, de création et de diffusion des applications ne sont pas coordonnés ou sont dominés par les développeurs informatiques. Notre étude révèle que pour beaucoup d'entreprises, les processus et les capacités de développement low-code ne sont pas fermement ancrés. Cela peut se traduire par des doublons, une qualité irrégulière et des systèmes qui ne favorisent pas l'initiative des entités métier essentielles. Les leaders, en revanche, mettent en place une architecture de processus autour du développement d'applications. Ils disposent de systèmes qui régulent et régissent la production d'applications en tenant compte des priorités de l'entreprise.

Des processus solides commencent par une gouvernance solide. Seuls 30 % des répondants indiquent disposer d'une structure de gouvernance formelle qui chapeaute tous les projets d'automatisation intelligente. Ces résultats suggèrent que dans de nombreuses entreprises, les dirigeants ne supervisent pas encore entièrement le processus.

« Des processus solides commencent par une gouvernance solide. »



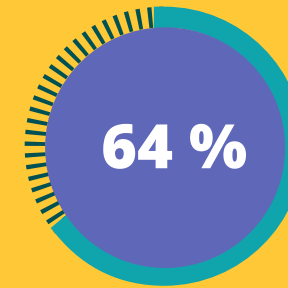
² Research and Markets, « Low Code Development Platform Market Research Report: By Offering, Deployment, Enterprise Vertical, Global Industry Analysis and Market Forecast to 2030 », novembre 2020.

Chez les leaders, l'établissement du cahier des charges est « essentiellement collaboratif » et combine des processus basés à la fois sur l'humain et sur la technologie. Chez les retardataires, ce processus repose essentiellement soit sur le facteur humain (22 %) soit sur la technologie (25 %), et le plus souvent selon le principe du « besoin d'en connaître ». Par ailleurs, les leaders veillent à prendre en compte les objectifs métier dans le développement des applications dès les phases initiales, tandis que chez les retardataires (56 % des répondants), la création d'applications est encore principalement basée soit sur les capacités, soit sur les objectifs métier, mais pas les deux. En bref, il ressort de l'étude que l'intégration au fil du temps de multiples axes stratégiques et sources d'information apparaît comme un élément crucial pour une progression efficace.

La phase de prototype des applications démontre encore davantage le caractère essentiel de la supervision par l'équipe de direction. Dans cette catégorie, 64 % indiquent que les objectifs de l'entreprise sont pris en compte dans la phase de prototype, contre 49 % en cas de pilotage par le CTO et seulement 36 % quand il s'agit du PDG. Le plus souvent, les retardataires commencent par enregistrer les objectifs dans d'autres systèmes, si bien que le processus de développement des applications démarre de manière désordonnée.

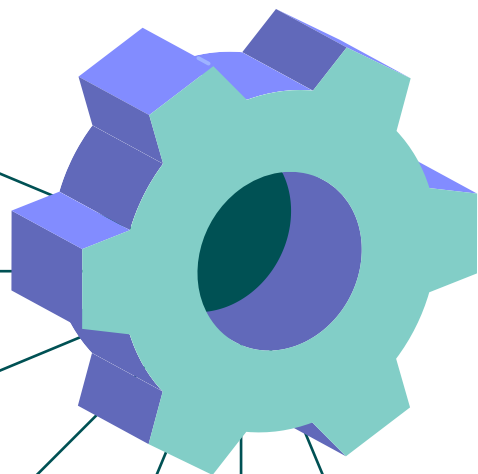
L'indicateur le plus notable d'un processus formalisé d'automatisation intelligente est sans doute la présence d'un centre d'excellence automatisé, ce qui concerne 64 % des répondants. Cependant, on constate que ce sont les 18 % d'entreprises qui bénéficient de la supervision de toute la direction qui font monter la moyenne générale : en effet, 81 % d'entre eux ont un centre d'excellence établi, contre 59 % des entreprises qui ont le soutien du CTO et à peine la moitié s'il s'agit du PDG.

La mise en place d'une infrastructure de processus aidera toutes les entreprises à rester compétitives aujourd'hui, mais n'oublions pas les investissements importants à prévoir pour celles qui souhaitent rester à la pointe. **L'automatisation intelligente est un écosystème en rapide expansion, et les leaders d'aujourd'hui doivent continuer à s'adapter pour conserver leur avance.**



64 % des entreprises interrogées **indiquent qu'elles disposent d'un centre d'excellence automatisé**

« Des talents divers doivent participer à la création, au test et au déploiement d'applications low-code. »



La grande majorité (94 %) des entreprises interrogées ont mis en place des processus d'automatisation intelligente pour le suivi des performances ; et 84 % disposent de processus largement normalisés pour la formation des agents. Mais pour près de quatre répondants sur dix, les processus régissant la préparation à la mise en production sont encore « essentiellement informels ». Seulement 54 % ont des processus normalisés pour planifier de nouveaux **Microjourneys**™ (micro-parcours) et déploiements. Ici également, le parallèle entre leadership et supervision de la direction est clair. 66 % des répondants dont le comité de direction supervise les opérations font état de processus normalisés pour planifier l'avenir, contre seulement 46 % de ceux dont le PDG pilote l'automatisation.

La position de leader dépend de processus souples capables d'évoluer à mesure que l'entreprise découvre de nouveaux usages à l'automatisation intelligente et associe davantage de personnes à chaque étape du développement.

Compte tenu des défis que posent les performances, la sécurité, le risque commercial et l'expérience utilisateur des nouvelles applications, les décideurs resteront confrontés au risque que leur technologie ne soit plus adaptée aux nouvelles priorités de l'entreprise. Ils doivent prendre conscience de l'énorme potentiel que représente une gouvernance souple, mais visionnaire, pour éviter une situation chaotique caractérisée par la prolifération incontrôlée de développements low-code de qualité inégale et en quantité variable.

Dans l'ensemble, l'étude indique que les leaders doivent créer des processus visant à :

- Définir un cadre pour l'établissement du cahier des charges et le prototype des applications qui combine les objectifs métier et les capacités technologiques.
- Formaliser la gouvernance par la création d'un centre d'excellence automatisé et l'adhésion totale de la direction.
- Appliquer dès le départ des processus souples d'automatisation intelligente pour la planification des déploiements futurs.

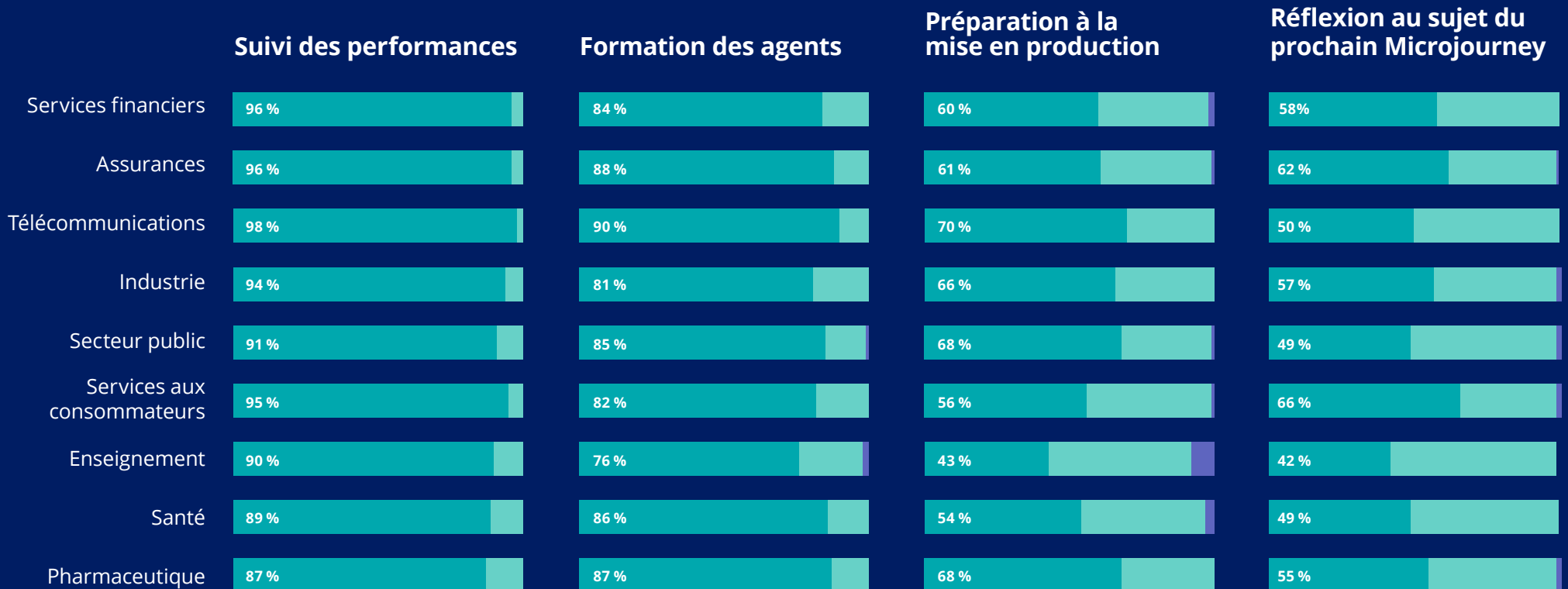
Les applications sont-elles conçues en fonction des capacités ou en fonction des objectifs métier à réaliser ?

49 % des répondants du secteur de l'industrie indiquent que leurs applications combinent capacités et objectifs, suivis de près par ceux des secteurs des médias et des communications (45 %) et des assurances (44 %). Le secteur public (38 %) est à la traîne.



Avez-vous mis en place des processus pour couvrir les besoins suivants ?

■ Principalement normalisé
 ■ Principalement informel
 ■ Aucun processus en place



66 % des personnes interrogées dans les services aux consommateurs et 62 % dans l'assurance déclarent que des processus normalisés sont en place pour planifier leur prochain Microjourney d'automatisation intelligente, contre 49 % dans le secteur public.

Technologie : intégrer l'IA, la RPA et le low-code pour de meilleurs résultats

Le volet technique de l'automatisation intelligente associe l'IA, la RPA et le développement de logiciels low-code, chaque composante dépendant de plateformes pour devenir pleinement opérationnelle et flexible. Il reste beaucoup de chemin à parcourir dans chaque domaine, mais l'écosystème progresse rapidement aussi. Gartner prévoit que 50 % des entreprises utiliseront des plateformes exploitant l'IA d'ici 2025, soit cinq fois plus qu'en 2020.³ Notre étude montre que **les leaders font des choix plus judicieux concernant les technologies dans lesquelles investir et à déployer, leur fréquence de réutilisation et leur capacité à améliorer l'expérience utilisateur et à gérer les données stratégiques.**

50 % des répondants font état d'investissements « matures » dans l'IA. Ce pourcentage atteint 65 % pour les leaders et tombe à 38 % pour les retardataires (généralement des entreprises dont le PDG pilote l'automatisation intelligente). La position de leader est davantage liée à l'investissement dans des applications et processus low-code, que seulement 17 % des répondants considèrent comme mature, ainsi qu'à l'investissement dans la RPA pour l'automatisation des opérations existantes (19 %). Dans les deux cas, les leaders dépassent largement la moyenne, puisque 28 % d'entre eux considèrent leurs investissements low-code comme des déploiements « matures », et 39 % pour la RPA de leur système actuel.

Cette maturité s'étend aux plateformes : les leaders gèrent plus de plateformes internes pour l'IA, la RPA et le développement low-code que la moyenne. L'étude confirme que si l'automatisation intelligente ne dépend pas uniquement de la technologie, les leaders ne perdent pas de vue son importance et investissent en conséquence.



50 % des entreprises utiliseront des plateformes exploitant l'IA d'ici 2025³



³Gartner, « Our Top Analytics and Predicts for 2021 », 12 janvier 2021.

Mais à une époque où les entreprises doivent se montrer agiles et développer rapidement de nouvelles applications, il est essentiel d'utiliser, de réutiliser et de faire évoluer les ressources de leur boîte à outils. Les entreprises qui ont la possibilité d'exploiter des ressources existantes et d'enregistrer systématiquement des types de cas d'utilisation peuvent gagner du temps et de l'argent et faire évoluer plus rapidement leurs applications. Les leaders de notre étude en témoignent : au moins 80 % des répondants dont le comité de direction supervise les activités estiment que la réutilisation des intégrations, des modèles, des artefacts de sécurité et des accords de licence est « tout à fait faisable ». L'écart entre leaders et retardataires est plus mince sur ce critère, mais nous obtenons davantage de contexte en tenant compte des systèmes de conception d'expériences utilisateur. 73 % des entreprises dont toute la direction assure le pilotage déclarent utiliser un système universel de conception à base de modèles, contre seulement 40 % de celles qui sont soutenues par le PDG et 49 % pour le CTO. Les leaders accordent également plus de valeur à l'implication des utilisateurs métier et à la personnalisation dans le cadre du développement d'applications.

Autre facteur clé qui détermine l'utilité de la technologie : sa capacité à aider une entreprise à rationaliser ses processus et à se conformer aux bonnes pratiques et aux cadres réglementaires. Là encore, l'étude

révèle que les leaders rentabilisent davantage leurs investissements. Une forte majorité des répondants dont les opérations sont supervisées par toute l'équipe de direction déclarent devancer la concurrence en matière de localisation, d'accessibilité et de cohérence de l'expérience utilisateur (respectivement 78 %, 76 % et 62 %). En revanche, les entreprises dont l'automatisation intelligente est pilotée par le PDG sont beaucoup moins optimistes : 10 % se considèrent comme « à la traîne » en raison du manque de cohérence de leur expérience utilisateur.

Les progrès technologiques à venir vont générer d'énormes quantités de nouvelles données et un potentiel de valorisation sans précédent. Les entreprises qui contrôlent et analysent leurs données (et les rendent accessibles et attrayantes pour leurs interlocuteurs) découvriront une multitude d'opportunités. Mais comment la technologie de l'automatisation peut-elle exploiter intelligemment ces perspectives prometteuses ? **Les entreprises qui mettent l'accent sur la transparence et l'analyse des données, ainsi que sur une gestion centralisée, sont les mieux à même de tirer parti de la valeur potentielle de ces données.**

Les répondants dont l'équipe de direction supervise les activités font état de meilleurs résultats en matière d'analyse et de transparence des données, estimant à 89 % et 88 % respectivement que leur entreprise est « leader ». 18 % des équipes ayant le soutien du PDG se considèrent à la traîne en matière d'analyse, et 14 % en matière de transparence. Dans l'ensemble, les personnes interrogées dans les services chargés de la stratégie et des opérations jugent la transparence des données moins importante que celles qui travaillent au service informatique, au développement de logiciels et dans l'ingénierie.

Les leaders s'efforcent également de confier le contrôle global des données à des fonctions centralisées ou transversales. Parmi les répondants dont les équipes de direction se consacrent à l'automatisation intelligente, un pourcentage impressionnant de 71 % ont confié le contrôle des données les plus stratégiques de l'entreprise à un directeur des données (Chief Data Officer). Il y a plus de retardataires qui laissent le contrôle aux chefs de service (34 %) que de leaders (20 %), tandis que seulement la moitié d'entre eux confient les données les plus importantes de l'entreprise à leur CDO.

L'investissement dans l'automatisation intelligente est essentiel. Mais si celle-ci n'est pas alignée sur les piliers que sont les personnes et les processus, la technologie peut engendrer plus de désordre que d'opportunités, entraînant des coûts élevés et un faible retour sur investissement.

Pour atteindre et conserver leur position de leader, les entreprises interrogées dans notre étude appliquent les directives suivantes en matière de technologie :

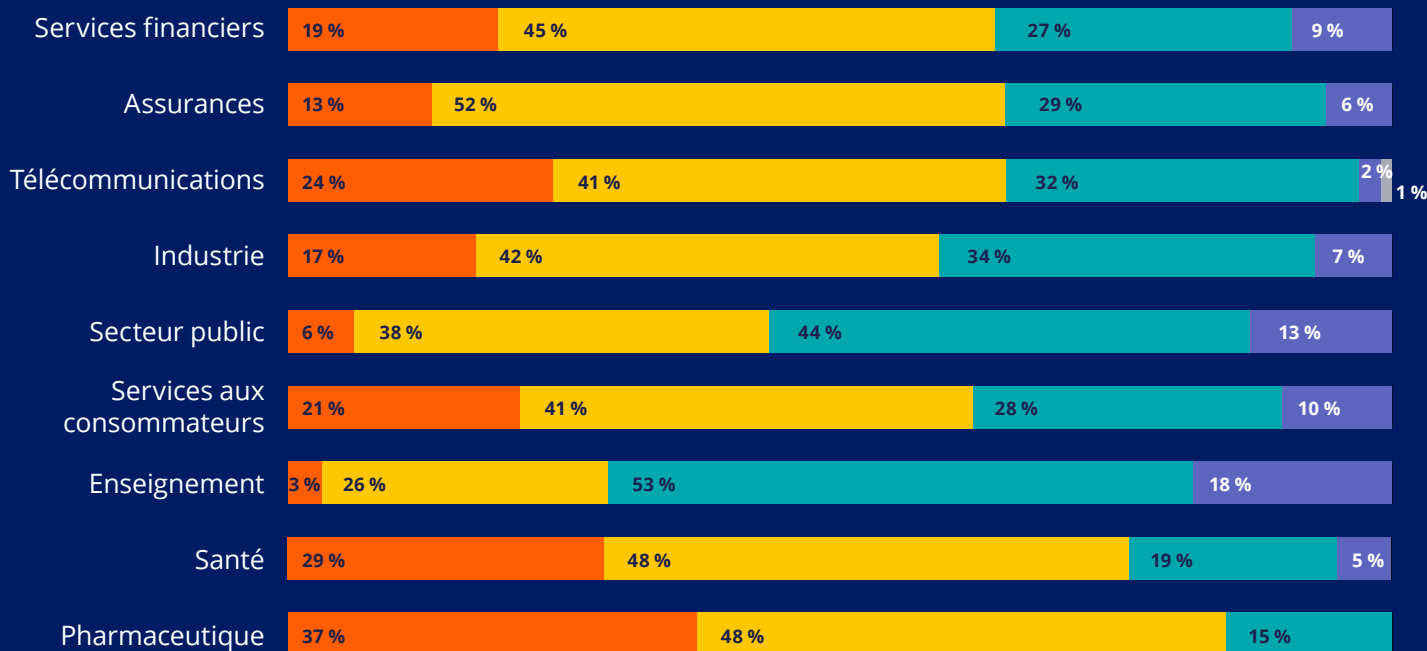
- Investir selon les besoins, mais toujours chercher à réutiliser et à faire évoluer les ressources qui ont donné de bons résultats.
- Concevoir des systèmes qui mettent en œuvre de bonnes pratiques afin d'améliorer la gouvernance et l'expérience utilisateur.
- Promouvoir la transparence et l'analyse des données afin de générer plus de valeur.

« Les leaders font des choix plus judicieux concernant les technologies dans lesquelles investir et à déployer, leur fréquence de réutilisation et leur capacité à améliorer l'expérience utilisateur et à gérer les données stratégiques. »

Quelle est la situation actuelle des investissements de votre entreprise dans les domaines suivants ?

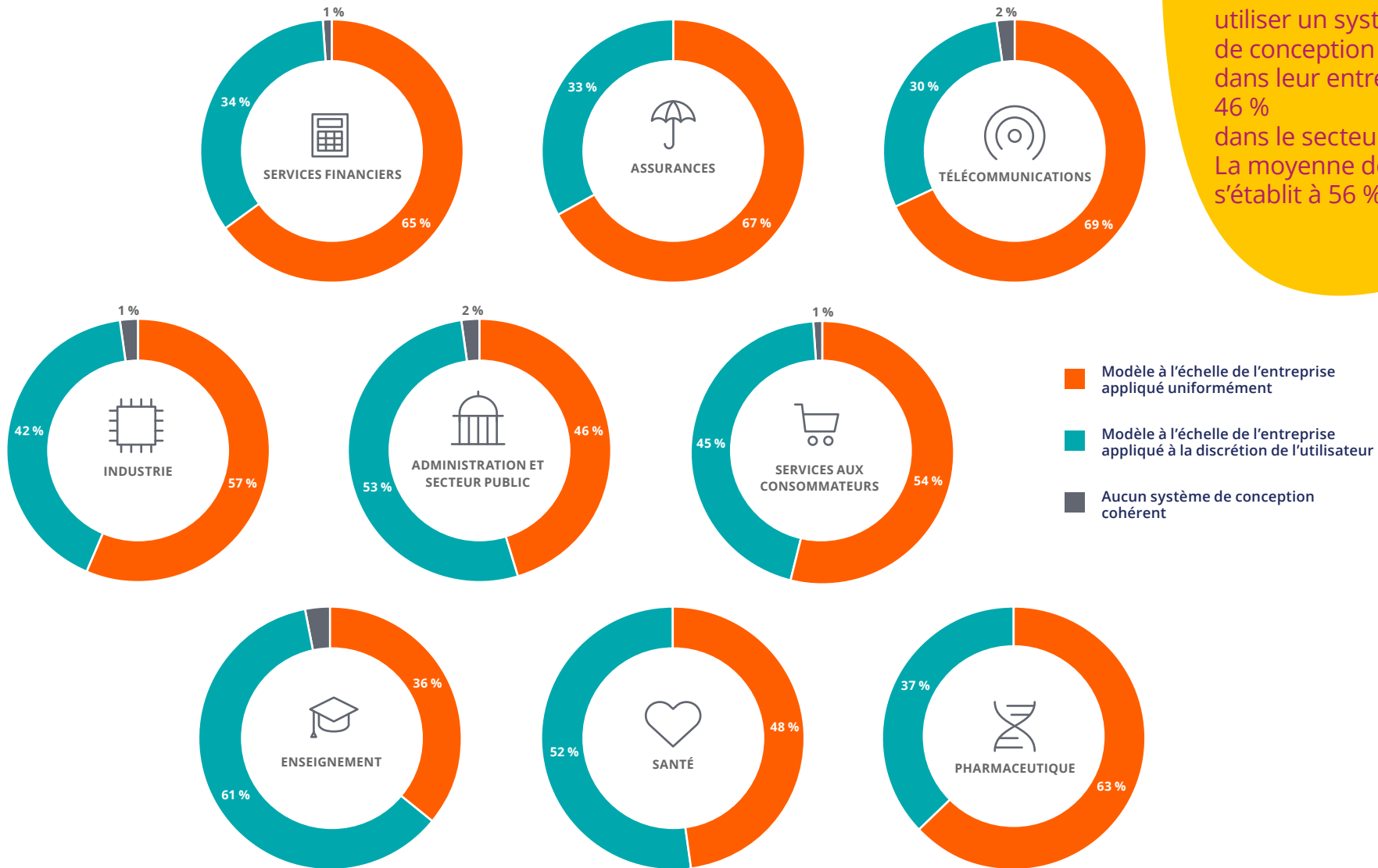
Intelligente/mature Intégrée Émergente Explorée Non applicable

Low-code pour le développement de nouveaux processus/applications



33 % des personnes interrogées dans les secteurs de la santé/pharmaceutique considèrent que le développement low-code de nouveaux processus et applications est mature, contre 19 % dans les services financiers et 6 % dans le secteur public. La moyenne de l'étude s'établit à 17 %.

Utilisez-vous un système de conception cohérent ?



69 % des personnes interrogées dans le secteur des médias et des communications, 65 % dans l'assurance et 64 % dans les services financiers déclarent utiliser un système universel de conception par modèles dans leur entreprise, contre 46 % dans le secteur public. La moyenne de l'étude s'établit à 56 %.

Conclusion

Notre étude le démontre : les leaders reconnaissent qu'une automatisation vraiment intelligente est une démarche complexe qui dépend du soutien de toute l'entreprise et d'un processus systématique de gouvernance des déploiements et de prise en compte des objectifs métier.

En outre, il ne s'agit plus de savoir s'il faut automatiser ou non. L'automatisation intelligente est indispensable pour s'adapter, se transformer et survivre. Pour faire face à la demande accrue, réduire les inefficacités et déployer rapidement des solutions numériques de bout en bout qui répondent aux besoins de leurs clients et de leurs équipes internes, les entreprises doivent adopter le « case management » et l'automatisation intelligente. Le « **case management** » permet d'organiser et de gérer le travail entre les applications et les personnes, tandis que l'IA peut automatiser les décisions et éliminer les tâches manuelles fastidieuses. Grâce à la puissance du développement low-code, les utilisateurs métier et le service informatique peuvent fournir des applications et produire des résultats, et ce rapidement.

En résumé, les **personnes, les processus et la technologie** ne constituent pas simplement un cadre utile. Ils sont la combinaison permettant aux entreprises de rester agiles et prêtes à affronter l'avenir, quel qu'il soit.

Et vous, êtes-vous prêt ?



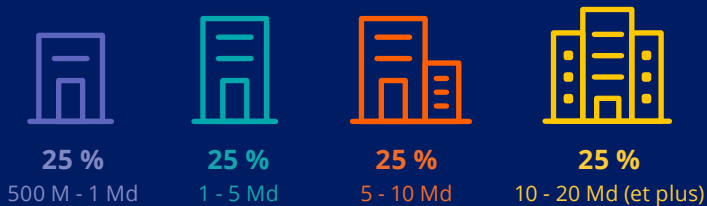
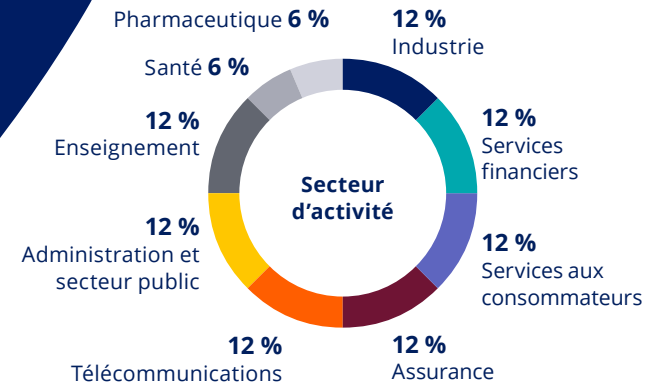
Méthodologie

Chaque participant a répondu à une série de 25 questions à choix multiple visant à évaluer le niveau de ses initiatives en matière d'automatisation intelligente et de transformation digitale au regard des trois piliers, à savoir les personnes, les processus et la technologie.

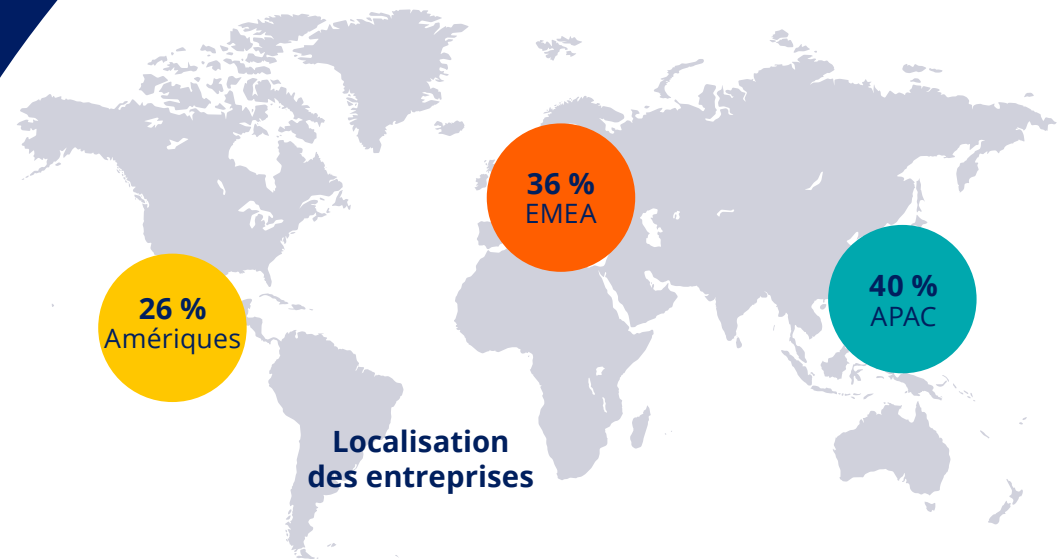
Rôle principal



Fonction



Chiffre d'affaires





À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui supprime la complexité des processus métier. Qu'il s'agisse d'augmenter la valeur vie client, de simplifier le service ou de doper l'efficacité, nous aidons les grandes marques internationales à surmonter rapidement leurs difficultés et à assurer leur transformation pour préparer l'avenir. Grâce à l'IA en temps réel et à l'automatisation intelligente, Pega améliore vos prises de décision et votre productivité. Depuis 1983, notre architecture évolutive et notre plateforme low-code vous permettent d'anticiper le changement. Nos solutions offrent un gain de temps à vos clients et vos employés, qui peuvent désormais se consacrer à l'essentiel.