

Point de vue de Pega :

Repensez votre architecture d'entreprise



Préparez-vous à l'avenir

Adoptez une approche
Center-out pour atteindre
la vitesse dont vous avez
besoin, à l'échelle qui
vous intéresse.

La seule chose certaine dans les affaires est l'incertitude et naviguer dans l'incertitude demande de l'agilité. Répondre rapidement aux nouveaux défis dans le « ici et maintenant » nécessite également une transformation à tous les niveaux pour construire une entreprise plus forte, plus rapide et prête pour un avenir très différent.

Les entreprises ont conscience que leur capacité à répondre aux besoins immédiats de leurs clients dépend directement de leur transformation numérique. Le besoin de rapidité et d'évolutivité est de plus en plus pressant, que ce soit pour mettre en place un engagement client proactif et préventif, migrer vers un modèle en tant que service axé sur l'expérience client ou créer les plateformes numériques nécessaires pour y parvenir.

La bonne nouvelle, c'est que vous pouvez faire les deux. Vous pouvez passer à la vitesse supérieure et évoluer. Agir immédiatement et vous lancer dans une transformation complète. Mais cela passera par une approche fondamentalement différente de votre architecture d'entreprise.

Une architecture d'entreprise classique n'est pas la solution

La façon dont vous définissez votre logique métier joue un rôle déterminant dans l'optimisation de vos résultats. Les dirigeants du monde des affaires et de la technologie doivent collaborer activement pour s'assurer que cette architecture évolue de la bonne façon, en évitant deux erreurs communes qui créent des lacunes numériques.

ERREUR N° 1 :

Le codage en dur de la logique métier dans les canaux est source de problèmes

Cette approche « descendante » des expériences digitales renforce la logique dans chaque canal, comme les chatbots et les assistants intelligents. Chaque canal est unique et finit par fonctionner dans son propre silo. Vos clients se retrouvent confrontés à des expériences sans suivi lorsqu'ils passent d'un canal à l'autre. Votre entreprise consacre donc du temps et des ressources à développer des canaux et à dupliquer la logique, avec pour seul résultat une baisse de la satisfaction et de la fidélité des clients.



de canaux en plus chez un prestataire de services classique au cours des 5 dernières années

Gartner, Market Guide for Digital Customer Service and Support Technologies, 2020

ERREUR N° 2 :

Rationaliser vos systèmes ne veut pas dire transformer votre entreprise

Moderniser les systèmes ou ajouter une couche de microservices à votre architecture ne pose en soi aucun problème. Toutefois, cette approche « ascendante » implique des projets de mise en œuvre longs et coûteux, trop axés sur la technologie. Cette stratégie qui fait la part belle aux produits tend à sacrifier les résultats clients. Au final, elle ne contribue pas à simplifier vos processus métier, améliorer les expériences et réduire les coûts.

D'ici
2023

une expérience client médiocre constituera le principal obstacle au succès des entreprises en pleine transformation digitale

Gartner, Digital Business Requires Organizations to Focus on Customer Centricity, 2019

Il existe une solution plus efficace : l'architecture d'entreprise Center-out

Employés et clients abordent désormais la technologie avec une vision très différente. Ils ne sont plus des utilisateurs passifs, mais participent activement à façonner l'expérience technologique et exigent qu'elle s'adapte en temps réel à leurs besoins. Pour réagir et évoluer aussi rapidement, vous devez faire preuve d'agilité sur tous vos canaux et systèmes, mais aussi pouvoir déployer ces évolutions à l'échelle de toute l'entreprise.

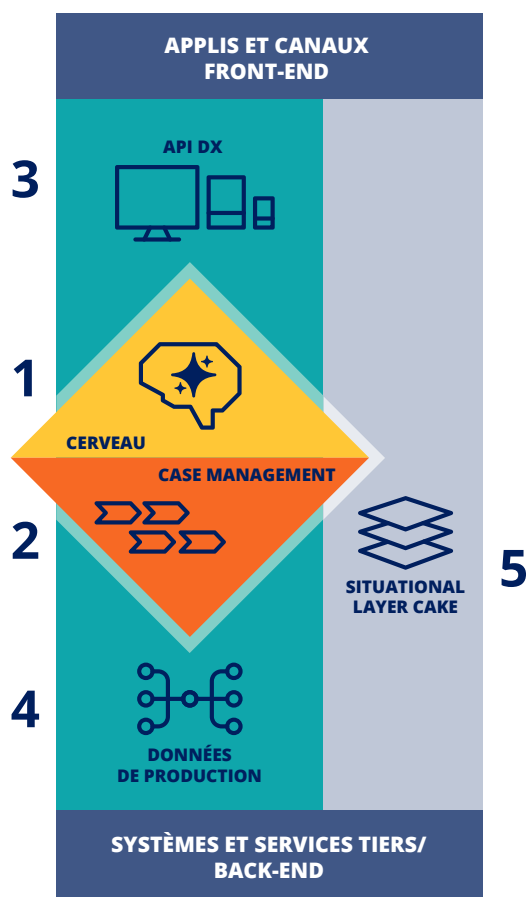
78 %

des dirigeants et des personnes haut placées estiment que chaque employé de l'entreprise doit se considérer comme un membre à part entière de l'équipe informatique

Savanta, étude internationale Future of Work, 2020

Une approche technologique Center-out™ permet d'adopter la rapidité et l'échelle dont vous avez besoin. Commencez par votre architecture, en l'organisant autour du cœur de votre entreprise : les clients et les résultats.

Pour y parvenir, vous devez suivre cinq étapes essentielles :



1 Gérez l'intelligence de manière centralisée

Assurez-vous que votre IA et vos règles métier s'appliquent sur tous vos canaux. Guidez vos employés tout en vous conformant aux politiques et réglementations. Une intelligence en temps réel et centralisée vous permet de déterminer où vos clients en sont de leur parcours, et ainsi de leur proposer des expériences cohérentes et pertinentes à chaque étape.

2 Concentrez-vous sur les résultats et harmonisez vos processus

Commencez par le résultat souhaité par vos clients et définissez les étapes à suivre pour y parvenir (micro-parcours). Appuyez-vous sur le case management pour connecter votre intelligence au contexte et sur l'automatisation pour exécuter les tâches.

3 Liez les expériences aux canaux

La logique des affaires et des processus étant désormais définie de manière centralisée, des API dynamiques permettront de synchroniser vos canaux et votre logique métier pour fournir des expériences clients cohérentes. Votre interface utilisateur sera mise à jour automatiquement avec des modifications de la logique, sans qu'il soit nécessaire d'écrire un nouveau code.

4 Liez vos données pour assurer l'agilité de votre logique

Isolez vos dossiers et vos décisions, ainsi que vos utilisateurs et clients, de la complexité de vos systèmes de back-end. La virtualisation des données permet à vos dossiers d'extraire automatiquement les données nécessaires dans une structure commune, quelle que soit la source. Cela vous donne l'agilité nécessaire pour construire de nouvelles expériences sur les systèmes existants. Cela vous permet également de moderniser ces systèmes sans pour autant mettre en péril vos processus.

5 Gérez les variations de votre activité pour être prêt

Enfin, pérennisez votre architecture d'entreprise en l'organisant en couches par types de clients, secteurs d'activité, zones géographiques, etc. Cette approche en plusieurs couches vous permet de gérer les variations de votre activité sans dupliquer votre logique. Commencez petit pour progresser rapidement, puis montez en puissance.

Obtenez des résultats rapidement

Pour accélérer les changements générés par votre architecture d'entreprise Center-out, adoptez la réflexion conceptuelle. Cette approche consiste à réunir les équipes métier et informatique pour aborder les problèmes sous tous les angles et innover rapidement en imaginant de nouvelles solutions. Vos équipes peuvent déployer des solutions d'entreprise de qualité en quelques jours ou semaines, en collaborant à partir d'une plateforme low-code partagée et en intégrant les bonnes pratiques de la réflexion conceptuelle.

Une conception durable

Veillez à ce que chaque micro-parcours que vous créez aujourd'hui puisse être intégré à tous les canaux, API et systèmes dont vous aurez besoin à l'avenir. Dans un monde de plus en plus interconnecté, votre architecture doit permettre le déploiement des processus à l'échelle de votre entreprise sans entraîner de perturbation et en garantissant une indépendance vis-à-vis des systèmes. Une nouvelle approche, que nous appelons Pega Process Fabric™, vous permet d'exploiter l'ensemble de vos systèmes, processus et plateformes comme s'ils utilisaient une seule et même plateforme. Vous avez ainsi désormais la possibilité de créer des ponts entre vos différentes applications métier pour des tâches, services et engagements plus cohérents.

Qui y parvient ?

De nombreuses entreprises se sont déjà lancées et ont obtenu des résultats.

Cisco a automatisé 93 % de ses processus de services. La vitesse de résolution des problèmes a ainsi augmenté de 70 % et les coûts des services ont diminué de 80 %.

[En savoir plus](#)

La Commonwealth Bank of Australia a rapidement déployé des offres empathiques sur ses différents canaux et pris plus de 20 millions de décisions clients par jour.

[En savoir plus](#)

Siemens exécute ses processus stratégiques 10 fois plus vite pour un coût 10 fois moins élevé.

[En savoir plus](#)

Le gouvernement de Bavière a mis au point un système automatisé de prêts aux petites entreprises en cinq jours seulement.

[En savoir plus](#)



En savoir plus sur l'expérience Center-out de Pega

Découvrez la vision de Don Schuerman, notre DSI et vice-président, dans [notre série de vidéos en ligne](#).

Explorez la vision et la technologie de Pega [pour découvrir comment nous faisons la différence](#).