

Les 5 grandes tendances  
technologiques

# à l'horizon 2025

De l'hyperautomatisation à la réalité étendue :  
Découvrez comment 5 technologies de pointe  
vont transformer le paysage économique.

Pegasystems, 2021



# Sommaire

- 01 **Résumé**
- 02 Tendance 1 **L'hyperautomatisation**
- 07 Tendance 2 **Le cloud distribué**
- 12 Tendance 3 **La gouvernance de l'IA**
- 16 Tendance 4 **La périphérie étendue**
- 20 Tendance 5 **La réalité étendue**
- 24 **Conclusion**
- 25 **Méthodologie de l'étude**





# Résumé

Une combinaison de technologies, de pressions commerciales et de dynamiques métier et client est en train de modifier notre façon de travailler, d'opérer et de vivre au quotidien. Ces changements omniprésents sont parfois difficiles à maîtriser. Comment savoir si votre entreprise est capable de suivre le rythme ou, mieux encore, d'imposer le sien ?

Afin de répondre à cette question essentielle, Pega a réalisé une étude portant sur cinq tendances technologiques et leurs impacts dans plusieurs secteurs d'activité.

Le présent rapport interprète les données quantitatives de cette étude, ainsi que les commentaires des personnes interrogées, pour montrer comment les entreprises leaders de certains secteurs clés utilisent les technologies digitales et se préparent dès aujourd'hui pour l'avenir. Ce rapport explique comment votre entreprise peut exploiter les évolutions et disruptions technologiques pour se positionner en leader et assurer sa réussite future.

Les cinq tendances technologiques analysées sont :



L'hyperautomatisation



Le cloud distribué



La gouvernance de l'IA



La périphérie étendue



La réalité étendue



TENDANCE 1

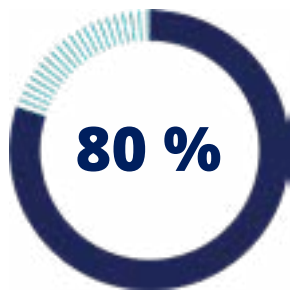
# L'hyperautomatisation



# L'hyperautomatisation favorisera la disruption positive pour les leaders du secteur

*Hyperautomatisation* : recours à l'intelligence artificielle (IA), au machine learning (ML), à l'automatisation robotique des processus (RPA), ainsi qu'à d'autres technologies avancées en vue d'automatiser et de simplifier les processus métier.

En matière d'hyperautomatisation, les leaders se distinguent par le nombre de succès rapides déjà mis en place. Forrester prévoit que le marché de l'automatisation robotique des processus (RPA), qui ne constitue qu'un élément de l'équation de l'hyperautomatisation, atteindra 12 milliards de dollars d'ici 2023. Alors que les leaders ont automatisé 80 % de leurs processus simples (tickets d'assistance informatique ou traitement de données, par exemple), les autres n'en ont automatisé que 20 %<sup>1</sup>.



Les leaders automatisent **80 % des processus simples.**

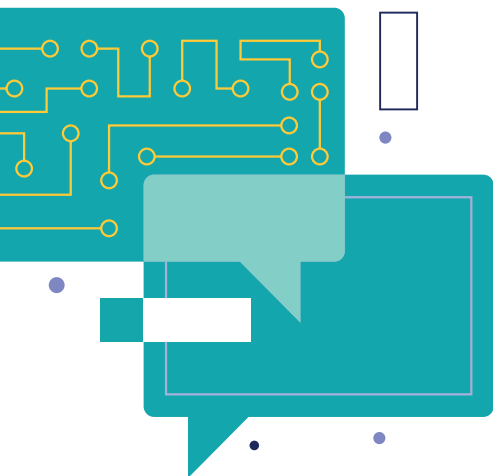


Les retardataires automatisent **20 % des processus simples.**

« L'hyperautomatisation contribue à optimiser la gestion des exceptions, renforcer l'efficacité et améliorer l'expérience client. »

*Directeur des opérations d'une entreprise de services financiers au Royaume-Uni*





Selon notre étude, les leaders de tous les secteurs expriment de nouvelles inquiétudes quant aux conséquences de l'automatisation : d'une part, sur la cybersécurité au sein des écosystèmes de fournisseurs, et d'autre part, sur les protocoles de conformité relatifs à l'utilisation et au stockage des données. De nombreuses personnes interrogées craignent que la technologie perturbe la façon dont l'entreprise interagit avec ses employés, clients et fournisseurs.

Le potentiel disruptif de cette tendance peut être considéré comme un avantage ou un inconvénient. Il s'agit d'un inconvénient dans les secteurs où les réseaux d'entreprise sont liés et imbriqués aux écosystèmes de partenaires. Mais les leaders ont une solide longueur d'avance : moins d'une personne interrogée sur cinq constate les effets de l'hyperautomatisation sur les écosystèmes de partenaires, mais **55 % estiment que ces effets se produiront dans les cinq prochaines années.**

L'hyperautomatisation affecte également la production, la gestion des données, la finance et les workflows. Pour assurer la réussite des déploiements, il est nécessaire de maintenir l'homogénéité des opérations et des processus, même lorsque des crises telles que la pandémie de coronavirus contraignent les entreprises à développer rapidement de nouvelles solutions automatisées. « Nous devons créer en permanence nos propres solutions, surtout pendant cette crise, quand aucun investissement n'est réalisé pour augmenter les effectifs », a déclaré l'un des employés d'une société de services financiers brésilienne. « Nous devons être vigilants par rapport aux tests, pour empêcher que les mises à jour aient des répercussions sur les processus automatisés ou le format des données. »



Pour de nombreuses personnes interrogées, la principale préoccupation est de savoir comment l'automatisation peut aider leurs clients lors des transitions. Elles cherchent des solutions automatisées qui les aideraient à isoler les exceptions et à accroître la personnalisation et le dynamisme des engagements clients et fournisseurs.



Une automatisation qui simplifie des workflows, tels que la facturation et les paiements, peut diminuer les coûts et les redondances. Mais pour les personnes interrogées, la différenciation se situe au niveau de la stratégie, en liant l'automatisation aux résultats métier. Cela offre plus d'informations sur les effets à long terme de l'automatisation sur les effectifs de l'entreprise. La part des tâches de gestion des exceptions à l'aide de l'IA restera importante dans les fonctions où l'automatisation joue déjà un rôle prépondérant (la finance, par exemple). Les architectes et les experts en gouvernance de l'IA, qui gèrent les accès, les flux et le stockage de données, peuvent générer plus de valeur ajoutée dans tous les secteurs où l'automatisation a permis de développer de nouveaux réseaux ou de déployer des clouds décentralisés.

### Les réponses consolidées des participants à l'enquête ont révélé les impacts de l'hyperautomatisation sur leurs activités, à savoir :

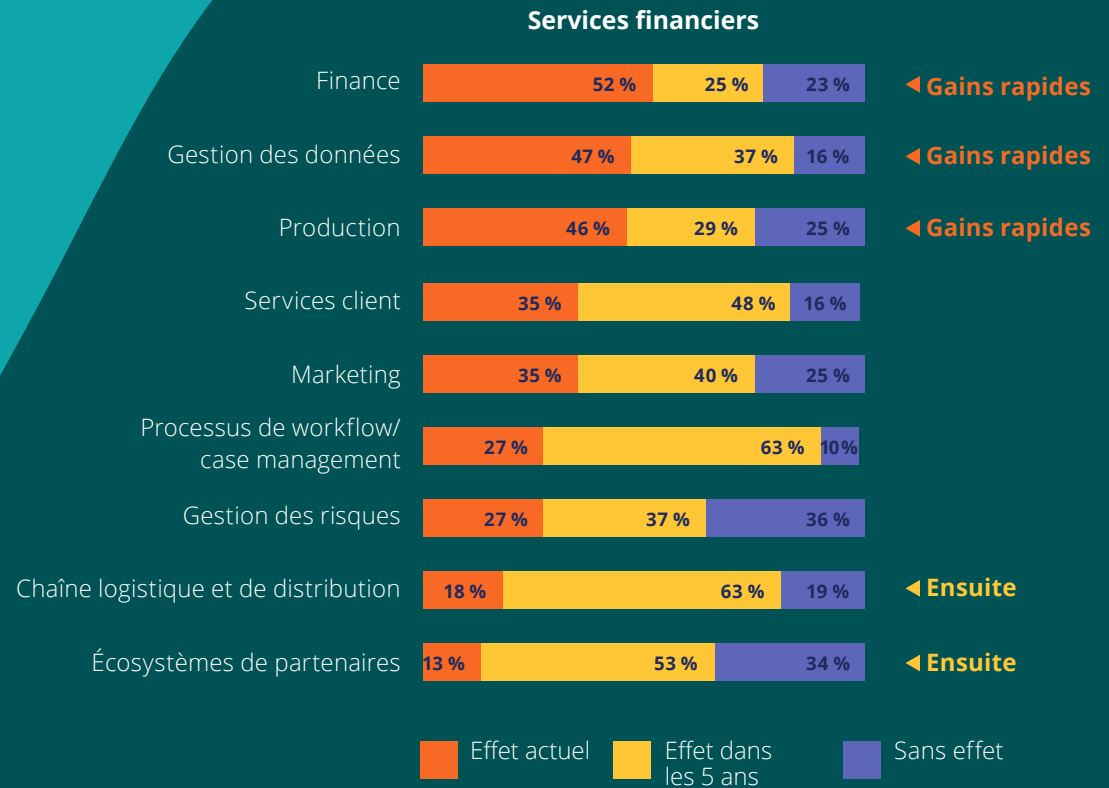
- Fournisseurs, clients et partenaires partagent les bienfaits de la disruption avec un minimum de perturbations et de risques pour l'intégrité.
- L'adoption d'une nouvelle technologie améliore les écosystèmes partagés des entreprises, même lorsque le marché nécessite une accélération technologique.
- L'automatisation permet aux leaders d'identifier et de se concentrer sur les exceptions et les améliorations des opérations et de l'expérience client.





Les leaders des services financiers ont enregistré des gains rapides dans la gestion des données, la finance et la production. Que faire ensuite ? Se tourner vers les chaînes logistiques et les écosystèmes de partenaires.

Selon vous, quels domaines de votre organisation seront affectés par l'hyperautomatisation, maintenant et dans les 5 prochaines années ?







TENDANCE 2

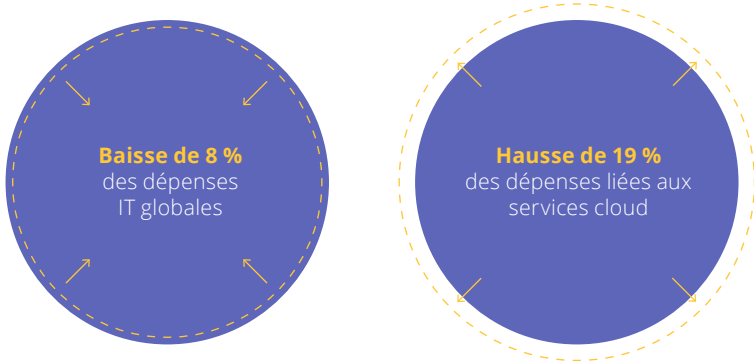
# Le cloud distribué



# Le cloud distribué permet d'unifier de manière adéquate (et sécurisée) un réseau toujours plus vaste d'applications

**Cloud distribué** : cloud computing permettant aux applications métier, de services et de gestion de migrer au-delà des data centers centralisés et d'être utilisées là où on en a besoin, notamment sur les réseaux de périphériques ou dans les data centers tiers.

Les déploiements cloud connaissent une expansion fulgurante. Selon les estimations de Gartner, même si les **dépenses IT globales ont baissé de 8 %** en 2020, **les dépenses liées aux services cloud ont enregistré une hausse de 19 %<sup>2</sup>**. Notre étude témoigne de cette accélération : pour 73 % des personnes interrogées, ces déploiements sont devenus stratégiques ou hautement prioritaires en raison des nouvelles tendances liées au travail nomade ou télétravail.

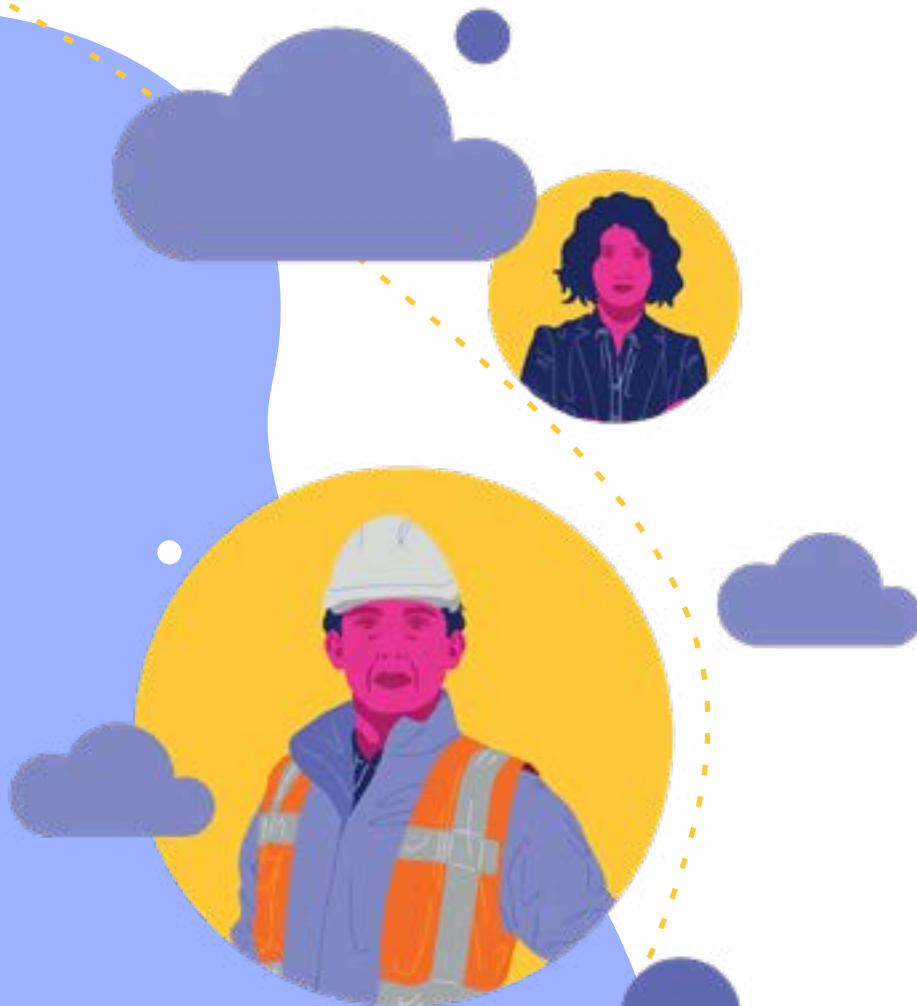


Mais les entreprises peuvent-elles préserver l'intégrité des données, optimiser la valeur de ces déploiements et les maintenir sous contrôle ? C'est cette question qui permettra de distinguer les leaders.

« Il est nécessaire de sécuriser une grande quantité de données propriétaires, et pour certaines, nous ne sommes pas autorisés ou disposés à les stocker en dehors de notre organisation. »

*Directeur des opérations d'une entreprise de services financiers au Royaume-Uni*





Dans de nombreux secteurs, l'accélération des déploiements a permis d'identifier et de résoudre des problèmes relatifs à la sécurité et à l'intégrité des données ainsi qu'aux points de terminaison. Même pour des entreprises dont les déploiements cloud ont atteint leur pleine maturité, des questions se posent concernant le lieu de stockage de données, la garantie de confidentialité, la gestion des privilèges d'accès et l'évolutivité de ces déploiements. « La COVID-19 a eu des aspects positifs », a déclaré un informaticien travaillant pour une université européenne. « Elle a mis en avant l'importance de la sécurité et de la transmission des données. »

Cependant, malgré un déploiement à grande échelle, seuls **22 % des personnes interrogées ont estimé que leur technologie de cloud distribué était intelligente ou mature**. Le confinement a forcé les entreprises à s'appuyer davantage sur des clouds qui continuent d'évoluer. Afin de renforcer la connectivité et la sécurité, une plus grande attention a donc été accordée aux dispositifs back-end de ces déploiements, aux API et à l'ingénierie informatique.

Pour respecter leurs priorités métier, les leaders du secteur veillent au maintien du niveau de robustesse de ces solutions et d'intégrité des données. La sécurité sera obtenue plus facilement au sein des entreprises qui anticipent les difficultés potentielles inhérentes à des opérations décentralisées

Il existe également un important sous-groupe d'entreprises qui recourent aux déploiements cloud pour **interconnecter les silos dans leurs ressources et lieux de travail**.

Un répondant travaillant dans les services opérationnels d'un industriel européen a souligné l'intérêt d'utiliser le cloud pour synchroniser les données au sein de son entreprise fortement décentralisée.



Même si les grands fournisseurs de services cloud devaient s'imposer sur la plupart des marchés et des zones géographiques, certaines entreprises pourraient continuer à rechercher des fournisseurs de taille plus modeste, capables de répondre à leurs besoins particuliers. Un informaticien travaillant pour une société de services financiers en Inde a fait remarquer que son gouvernement soutenait l'implantation de data centers au niveau national afin de stimuler l'économie. Selon le marché, les entreprises peuvent estimer que les protocoles de gouvernance en matière de propriété et de stockage des données sont plus faciles à suivre avec un choix étendu d'options cloud.

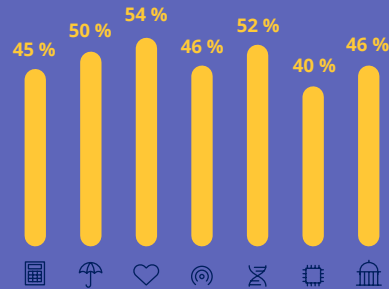
**Globalement, les leaders du déploiement cloud semblent donner la priorité aux problématiques suivantes :**

- Conserver une longueur d'avance sur la priorisation et la sécurité des données, à l'aide de stratégies de gouvernance développées.
- Créer de la valeur en reliant les activités opérationnelles hétérogènes au moyen de déploiements et d'API robustes.
- Travailler avec des fournisseurs capables de segmenter les solutions cloud de manière à répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise et à ses exigences concernant l'accès aux données, leur stockage et leur sécurité.

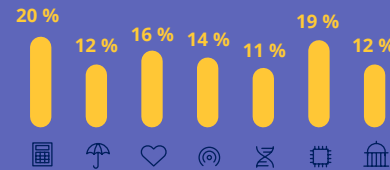


# La gestion des accès et la sécurité arrivent en tête des préoccupations liées aux déploiements du cloud distribué.

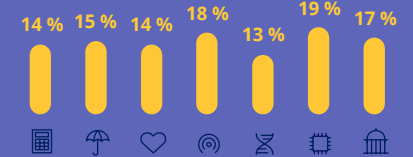
Un nombre croissant d'entreprises déploie plusieurs solutions cloud pour gagner en flexibilité, mais peine à équilibrer ces déploiements au sein d'une architecture centralisée qui demeurerait plus rapide et efficace.



Les déploiements cloud posent de nouveaux défis liés à la sécurité des accès.



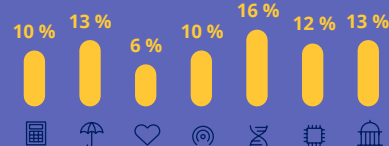
Même si les entreprises voient bien l'avantage de migrer vers des solutions cloud, leurs activités opérationnelles restent excessivement dépendantes de l'architecture existante.



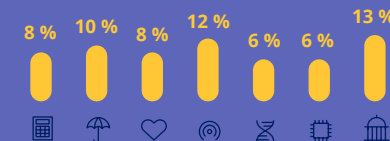
Avec les déploiements cloud, la gestion des données est devenue plus complexe qu'avec une architecture centralisée.

## Quelle affirmation décrit le mieux le principal défi de votre entreprise ?

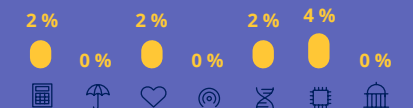
- Services financiers
- Assurance commerce
- Santé
- Télécommunications
- Pharmaceutique
- Industrie
- Administration et secteur public



Les déploiements cloud ont permis aux entreprises de gagner en flexibilité, mais ont entraîné des complications en matière de conformité et de réglementations.



Les entreprises ne disposent pas d'assez d'indicateurs pour justifier le déploiement de plusieurs solutions cloud.



Les entreprises sont dépourvues des ressources et de l'expertise nécessaires pour gérer la migration vers les solutions cloud.



TENDANCE 3

# La gouvernance de l'IA

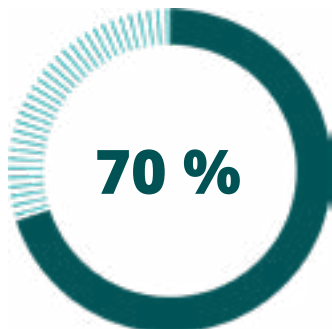


# Les leaders du secteur fixeront les normes de la gouvernance de l'IA

**Gouvernance de l'IA** : cadre de directives et de normes juridiques, réglementaires et opérationnelles pour l'utilisation des fonctionnalités liées aux données, à l'IA et au machine learning. Ce cadre s'applique aussi à la gouvernance externe (réglementations publiques ou gouvernance évoluant en fonction de l'établissement de normes et d'accords sectoriels, par exemple).

L'IA est inévitable, tout comme les dispositifs de contrôle. Dans une autre étude récente, Pega a interrogé 6 000 personnes réparties dans six pays. 70 % d'entre elles ont exprimé des craintes par rapport à l'IA. Les leaders ont bien reçu ce message, particulièrement dans les secteurs comme la santé et les services financiers, qui traitent de grandes quantités de données personnelles.

Mais certains n'ont toujours pas établi de normes plus strictes en matière de gouvernance de l'IA. 65 % des personnes interrogées estiment qu'une gouvernance externe est insuffisante pour accompagner l'adoption de l'IA. Dans tous les secteurs d'activité, elles ont évoqué les difficultés de la mise en conformité avec le RGPD, les directives des banques centrales, la loi HIPAA et d'autres dispositifs réglementaires.

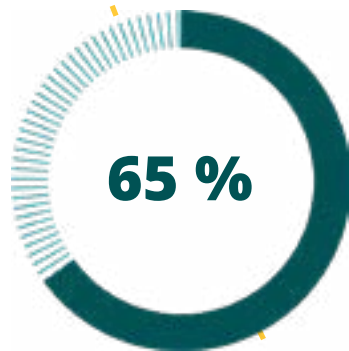


Dans le cadre d'une récente étude, Pega a interrogé 6 000 personnes réparties dans six pays, **et 70 % d'entre elles ont exprimé leurs craintes par rapport à l'IA.**

« Avec un management approprié, les entreprises peuvent devenir des leaders dans leur secteur pour apaiser les craintes vis-à-vis de l'IA. Les pouvoirs publics sont sur la bonne voie, mais pour l'instant, ce sont les entreprises qui assument les responsabilités. »

*Responsable des opérations dans une entreprise industrielle européenne*





65 % des personnes interrogées estiment qu'une **gouvernance externe est insuffisante pour accompagner l'adoption de l'IA.**

Néanmoins, les problèmes ne peuvent pas tous être attribués aux seules réglementations. **27 % des personnes interrogées n'ont pas de référent désigné pour la gouvernance de l'IA ; et dans les secteurs de l'industrie, de la santé et des services financiers, toutes signalent des lacunes notables en termes de leadership interne et de stratégies formelles.**

Cette frustration exprimée vis-à-vis des cadres de gouvernance externes révèle en réalité leurs limites naturelles. Il est donc urgent que les entreprises intensifient leurs efforts pour développer des cadres de gouvernance plus complets.

« Pour devenir un leader de la gouvernance de l'IA, l'entreprise doit vérifier que le logiciel de ses algorithmes d'IA est correct, et que ces algorithmes sont éthiques », a souligné un responsable IT dans le secteur public. Cette déclaration peut inciter les entreprises à élaborer des stratégies de gouvernance qui vont au-delà des normes imposées par les régulateurs.

Un responsable opérationnel d'une société de services financiers européenne s'est penché sur les liens entre la gouvernance et l'image véhiculée auprès du public. « Nous allons au-delà de ce qui nous est demandé, en particulier parce que nous traitons une grande quantité de données client et que notre réputation peut être compromise en cas de problème. »

L'extension des écosystèmes de partenaires et leurs difficultés techniques créent des opportunités pour les entreprises dotées de normes strictes en matière de gouvernance de l'IA. « De nombreuses sociétés mettent en place des procédures de sécurité et de validation afin de surveiller nos activités et celles de leurs autres partenaires commerciaux », a indiqué un participant issu d'une société de services financiers.

À l'heure où les entreprises cherchent à faire valoir leur bonne gestion des données et des technologies, les stratégies de gouvernance matures qui vont au-delà des normes du secteur peuvent être mutuellement bénéfiques pour de nombreux partenariats. Comme le confirme cette personne d'une société de services financiers, les protocoles de bonne gouvernance constituent déjà un critère essentiel : « Nous recherchons des entreprises qui partagent nos points de vue et veulent respecter les mêmes normes. »

Mais qui pour montrer la voie en matière de gouvernance ? Une stratégie qui s'appuie sur les résultats et l'expertise technique peut aider les entreprises à préserver l'actualisation et la réactivité de leur gouvernance pour faire face à de nouveaux défis. « L'IA n'est rien d'autre qu'un apprentissage non supervisé », relève un informaticien d'une société de services financiers en Inde. « Des erreurs peuvent se produire, de sorte que les équipes métier et IT doivent mettre en place une gouvernance autour du processus. »

#### **Notre étude indique que les leaders de la gouvernance de l'IA devront axer leurs stratégies autour des principes suivants :**

- Une gouvernance dédiée au secteur constitue une valeur ajoutée et une source essentielle de différenciation.
- Une réglementation externe relative à l'IA est une référence qui établit la réputation de l'entreprise en matière de transparence.
- Une gouvernance solide de l'IA, qui renforce les partenariats, contribue à asseoir l'entreprise dans son rôle de leader et de précurseur.





## Tous les secteurs étudiés prévoient des difficultés en cas d'une gouvernance et d'une réglementation de l'IA qui n'iraient pas assez loin.

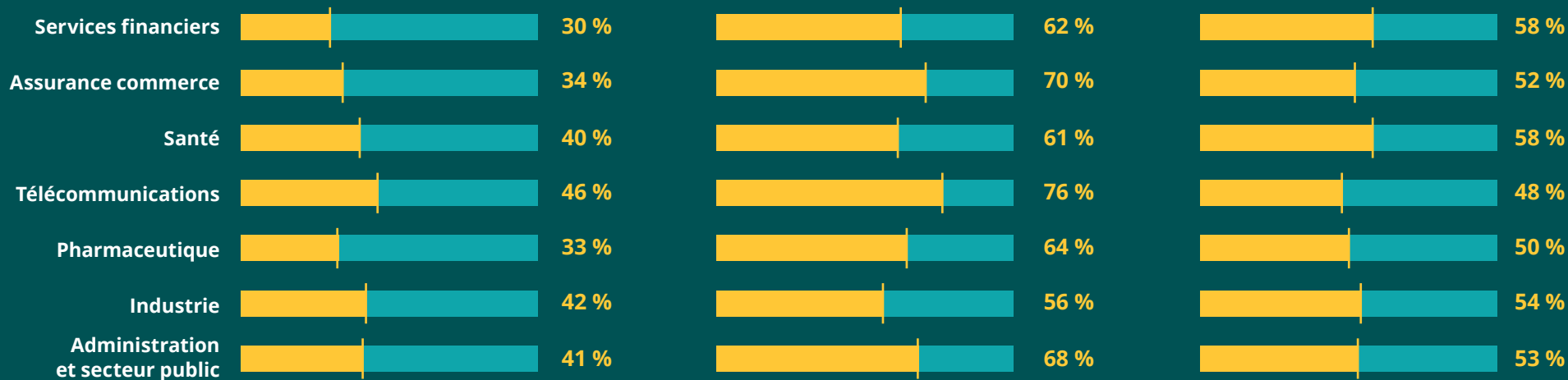
Quelles sont vos principales inquiétudes quant à l'impact que pourrait avoir la réglementation du secteur sur les fonctionnalités d'automatisation ou d'IA dans votre entreprise ?

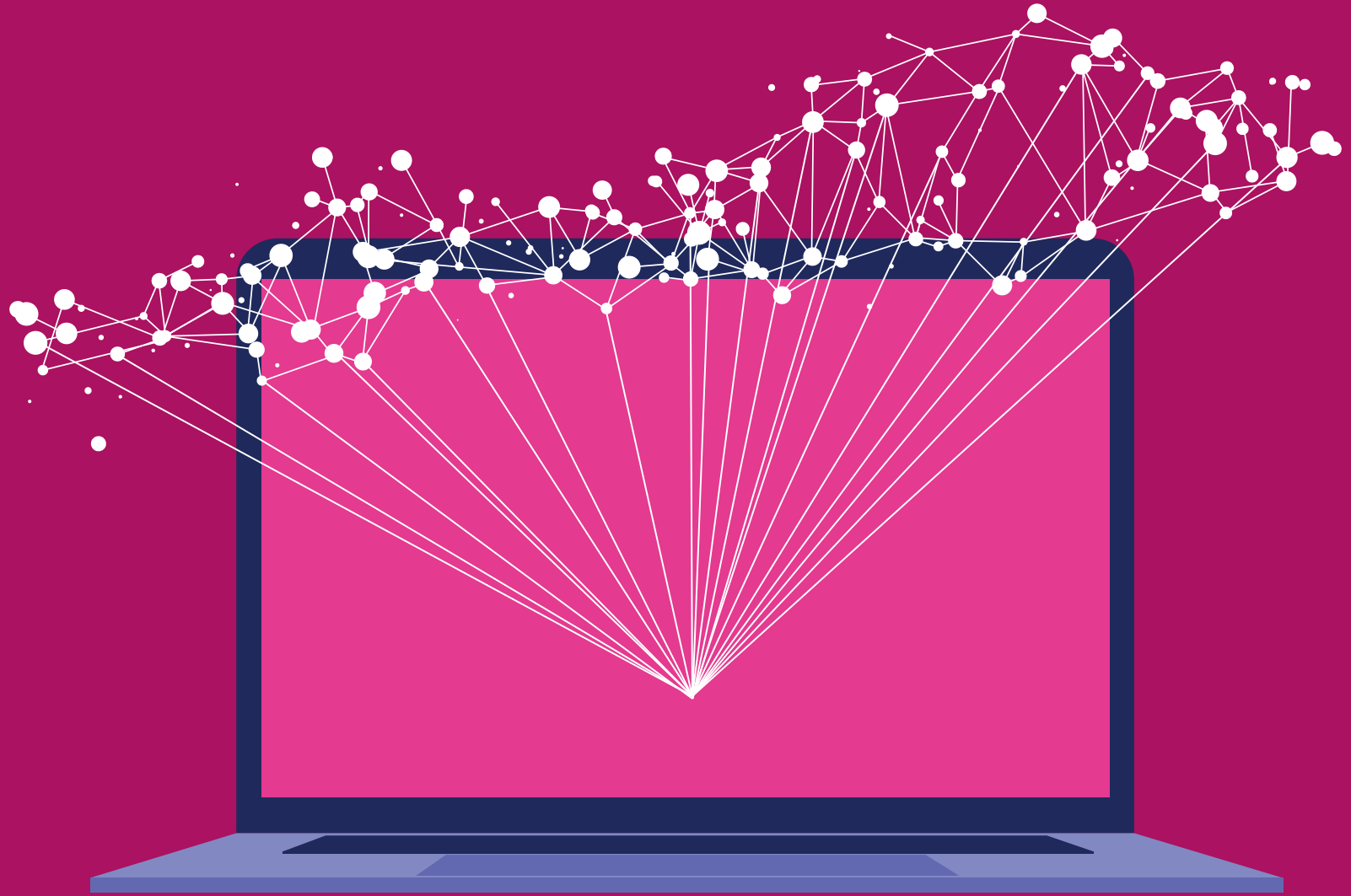
### Inquiet que les réglementations...

... rendent l'adoption de l'IA plus compliquée ou plus coûteuse.

... soient insuffisantes pour accompagner l'adoption de l'IA.

... freinent l'innovation associée aux fonctionnalités d'IA.





TENDANCE 4

# La périphérie étendue



# La périphérie étendue bénéficiera aux entreprises qui la mettent en œuvre dès maintenant

**Périphérie étendue** : capacité de calcul et de stockage offrant plus de fonctionnalités et de puissance de traitement pour les appareils et les utilisateurs en périphérie des réseaux d'entreprise. L'expansion de l'Internet des objets (IoT) est un moteur important de cette tendance, et de nombreux experts sont convaincus que l'adoption à grande échelle de la 5G aura un effet de levier.

Le marché mondial de l'edge computing (informatique en périphérie de réseau) représentait 3,5 milliards de dollars en 2019. Avec la rapide accélération de l'IoT, de l'automatisation et du cloud computing, Grand View Research estime que la dépense globale en 2027 atteindra 40 milliards de dollars<sup>4</sup>. Les leaders de ces technologies ne se demandent pas quand, mais comment celles-ci seront déployées.



**La dépense globale** liée à l'edge computing **atteindra 40 milliards de dollars en 2027.**

« La nécessité est la mère de l'invention. Les entreprises feront tout leur possible pour fournir les solutions technologiques sécurisées les plus récentes afin de rester dans la course, dans un contexte économique évoluant à un rythme effréné. »

*Expert en télécommunications d'une entreprise basée au Royaume-Uni*





Dans notre enquête, **seules 18 % des personnes interrogées ont qualifié leur technologie de périphérie étendue de « mature »**, même si 96 % d'entre elles prévoient qu'elle sera au moins « émergente » dans les cinq ans à venir.

Quelles implications pour les acteurs qui n'en sont encore qu'au début de leur transformation ? Certains secteurs n'attendent plus que le feu vert, par exemple un changement dans les normes internes ou la forte progression d'autres technologies telles que la 5G.

Pour d'autres, les déploiements ne sont pas réalisables avec la connectivité actuelle entre le cloud et la périphérie. **Entre 34 et 50 % des personnes interrogées, tous secteurs confondus, ont déclaré que leur déploiement dépendra d'une maturité plus avancée de l'automatisation, de l'IA et du machine learning.** Entre 21 et 30 % ont indiqué considérer le cloud distribué comme une étape indispensable avant leur passage à la périphérie étendue.

Néanmoins, pour beaucoup, la pandémie a entraîné une disruption positive, dans le sens où il n'est plus possible d'attendre. « La COVID, le confinement et les nouvelles contraintes ont radicalement changé la donne et nous ont amenés à utiliser davantage la périphérie étendue », a déclaré un responsable opérationnel d'une entreprise industrielle européenne.

Dans la mesure où les cas d'application aux secteurs de la santé, de l'industrie et de la distribution font davantage appel à la technologie IoT, les déploiements de périphérie étendue seront nécessaires pour traiter les données au plus près de leur source. Il peut être également nécessaire d'intensifier les communications entre le cloud et la périphérie, ce qui impose l'utilisation de la 5G. Pour certaines entreprises, l'absence de 5G risque de retarder les déploiements de quelques années. Néanmoins, pour un responsable marketing d'une entreprise industrielle de la région APAC, ce sont les points de connexion qui sont essentiels : « La connexion au cloud doit être rapide et fluide, afin de ne pas consommer trop de bande passante. »

**La 5G et les autres avancées technologiques peuvent être suffisantes pour permettre à certaines entreprises d'adopter la périphérie étendue. Les leaders dans ce domaine affirmeront leur position et tireront des bénéfices plus rapidement en adhérant aux objectifs suivants :**

- Rechercher des occasions de favoriser la périphérie étendue par le biais de l'automatisation stratégique et des déploiements du cloud distribué.
- Saisir les opportunités actuellement offertes par les déploiements et les plateformes IoT.
- Définir une stratégie pour la valorisation de la 5G et son impact sur le potentiel de création de valeur à partir d'actifs déconnectés.

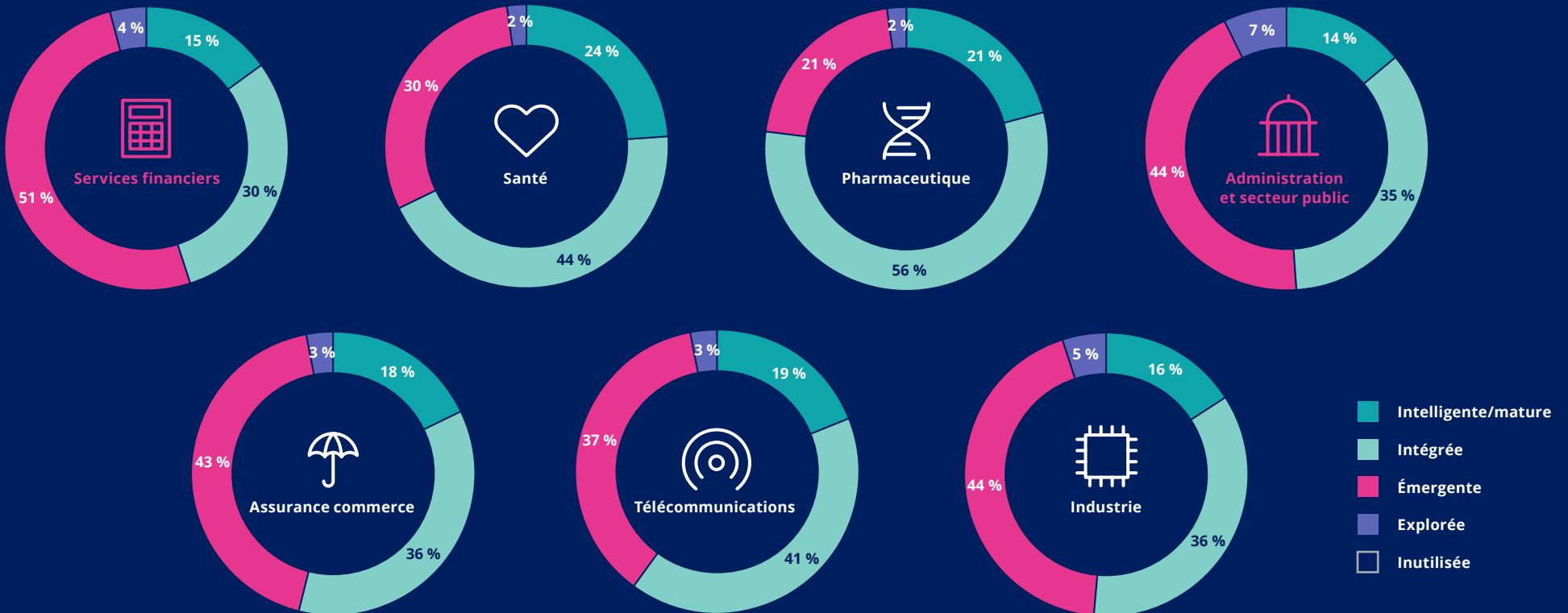




# Les services financiers et les administrations publiques soulignent la nécessité d'accélérer les déploiements de périphérie étendue.

Au moins 91 % des personnes interrogées, tous secteurs confondus, prévoient d'atteindre un stade émergent, intégré ou mature dans les 5 ans à venir.

**Selon vous, quelle maturité atteindra votre technologie de périphérie étendue dans les cinq ans à venir ?**





TENDANCE 5

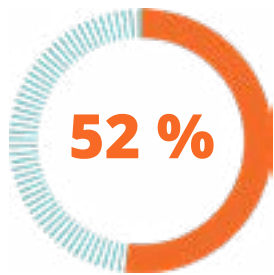
# La réalité étendue



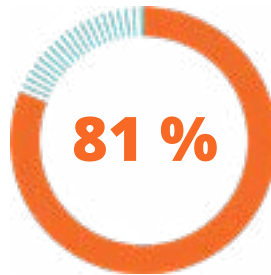
# La réalité étendue permettra aux leaders de proposer des expériences client dynamiques

*Réalité étendue (XR)* : combinaison/amélioration de plusieurs technologies : réalité augmentée, réalité virtuelle et réalité mixte. La réalité étendue permet de créer des expériences immersives de simulation du « monde réel » et de sensations physiques.

La réalité étendue peut s'appliquer dès aujourd'hui à une grande quantité de cas d'utilisation. Le cabinet Gartner prévoit qu'un tiers des entreprises lanceront en 2021 des expériences multi-dimensionnelles incluant des fonctionnalités de réalité étendue<sup>5</sup>. La réalité simulée totale devra attendre, mais les entreprises qui manqueront l'impact de cette technologie prennent de gros risques.



52 % des personnes interrogées prévoient **des pilotes ou des déploiements complets de réalité étendue** dans les 12 prochains mois.



81 % des personnes interrogées **prévoient que la réalité étendue sera un facteur de différenciation déterminant ou important** dans les 5 ans à venir.

« On pourrait consacrer davantage d'efforts aux études de marché et à la recherche d'informations issues des cas d'utilisation. Parfois, les techniciens privilégient trop la technologie par rapport au marché. »

*Responsable IT d'un organisme public européen*



La réalité étendue continue de se développer : **35 % des personnes interrogées estiment que cette technologie modifie l'expérience client offerte dans leur secteur, et 41 % pensent qu'elle a changé les techniques de marketing. Mais seuls 12 % ont fait état de discussions actives sur le budget de déploiement de cette technologie.** Tous les secteurs d'activité anticipent des effets notables de la réalité étendue sur l'engagement client d'ici cinq ans et, dans une moindre mesure, sur leur marketing. Mais comment y parvenir ?

La maturité des autres tendances technologiques analysées dans cette étude permettra d'établir la pertinence de la réalité étendue. Certaines personnes interrogées ont indiqué adopter une approche prudente en raison du coût élevé de la réalité étendue. D'autres ont expliqué que l'hyperautomatisation et la périphérie étendue allaient bientôt faire basculer le parcours client dans une nouvelle dimension. Les applications nécessiteront des efforts conjoints autour de plusieurs technologies, mais un grand nombre de leaders considèrent que l'impact potentiel de la réalité étendue pousse à l'optimisme et à l'action.

Un informaticien d'une administration publique a indiqué que la pandémie avait obligé son secteur à s'intéresser à des expériences de simulations pour ses actions de communication et d'engagement auprès de ses clients. La distribution, l'industrie et la santé peuvent également bénéficier de cette technologie en offrant un avantage concurrentiel pour leurs clients ou en optimisant des activités telles que la maintenance prédictive ou la formation des employés. « Cela nécessite des équipements qui entraîneront une hausse des coûts, mais dont l'utilisation offrira toute une série d'avantages », a-t-il précisé. « Ces avantages l'emportent sur les coûts. »

De leur côté, les leaders de leur secteur doivent identifier les cas d'utilisation les plus pertinents et ceux qui risquent de ne pas générer suffisamment de valeur ajoutée. « Dans notre secteur, le savoir-faire concret des techniciens est un élément important », a déclaré une personne qui travaille au service marketing d'un industriel de la région APAC. « La réalité virtuelle, c'est sympathique, mais on reste dans l'abstrait. »

Un responsable IT d'un fabricant de la région EMEA a souligné qu'il était important d'observer les tendances technologiques pour gagner de nouveaux clients potentiels. De même que la 5G permet aux consommateurs de télécharger de plus gros volumes, l'association de la réalité étendue et de l'IA permet de réaliser des connexions bien plus dynamiques : « Cela pourrait créer des solutions marketing très personnalisées. Le potentiel est donc énorme. »

**Alors que la réalité étendue prend forme, les leaders des secteurs pourront bénéficier de gains rapides grâce à une stratégie orientée marché qui :**

- S'appuie sur des investissements réguliers et ciblés dans l'hyperautomatisation, le cloud distribué et les capacités de périphérie étendue.
- Étudie les cas d'application qui offrent une expérience radicalement nouvelle.
- N'attend pas que la technologie ait atteint sa pleine maturité pour identifier rapidement des applications utiles.



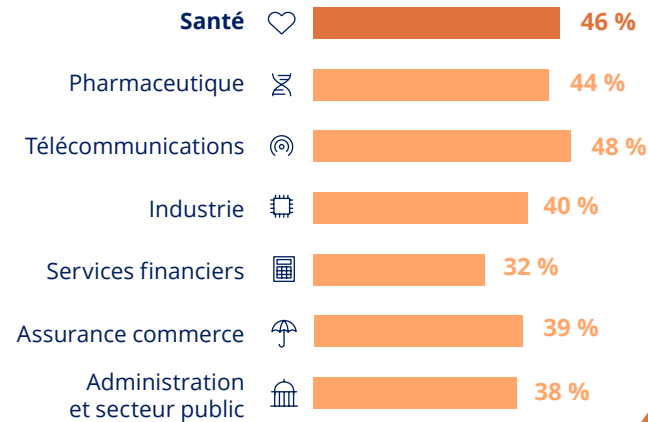
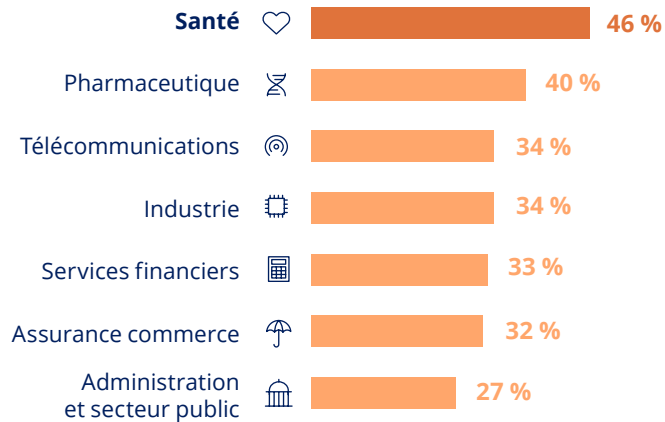


C'est dans le secteur de la santé que les effets de la réalité étendue sur le marketing et l'expérience client sont les plus marquants, d'après les personnes interrogées.

Quelle affirmation décrit le mieux l'importance de la réalité étendue dans votre secteur en 2020 ?

La réalité étendue modifie l'expérience client offerte par le secteur

La réalité étendue modifie les techniques marketing du secteur





## Pour être leader, vous devez déjà anticiper 2025.

La technologie ne nous attendra pas. Les forces et les opportunités du marché dynamisent les fonctionnalités cloud et d'automatisation et repoussent la périphérie de l'entreprise sur davantage de plateformes et de réseaux distants. Si nous devons synthétiser les avis des centaines de personnes interrogées dans les différents secteurs d'activité et pays, le principe à retenir serait : **les leaders n'attendent pas.**

Mais les leaders agissent aussi délibérément. Ils suivent une approche méthodique de l'évolution digitale, et s'appuient sur des gains rapides et des déploiements élémentaires qui constituent la base d'avancées plus complexes et plus ambitieuses. Avec une stratégie, des outils et des partenariats solides, ils transforment ces cinq tendances en vecteurs qui les mèneront vers de nouvelles réussites en 2021, en 2025 et au-delà.

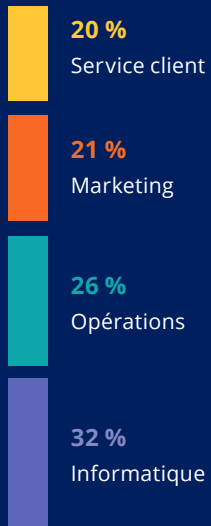




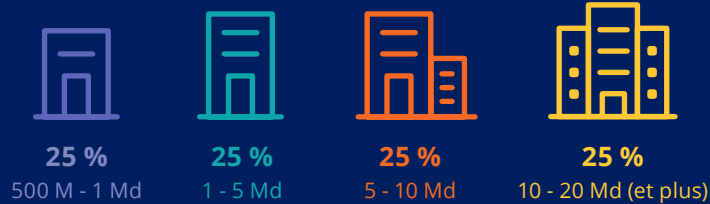
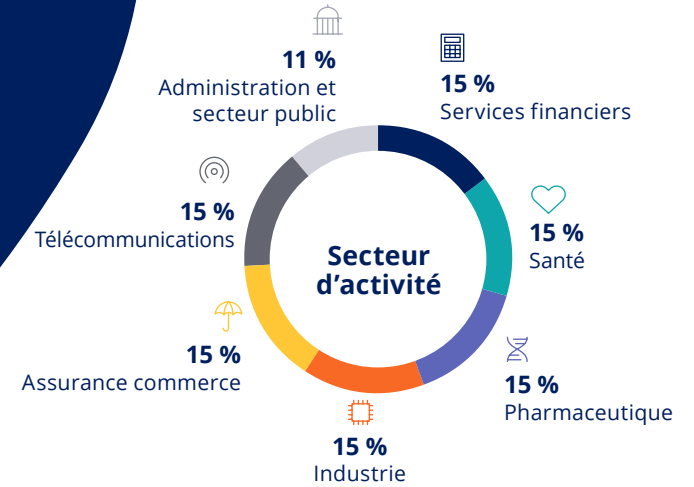
# Méthodologie de l'étude

Pour réaliser cette étude, Pegasystems a intégré de nombreux points de vue au sein du cadre de l'entreprise, en recherchant activement les participants qui verraient les cinq tendances technologiques sous un angle différent, en fonction de leurs compétences diverses.

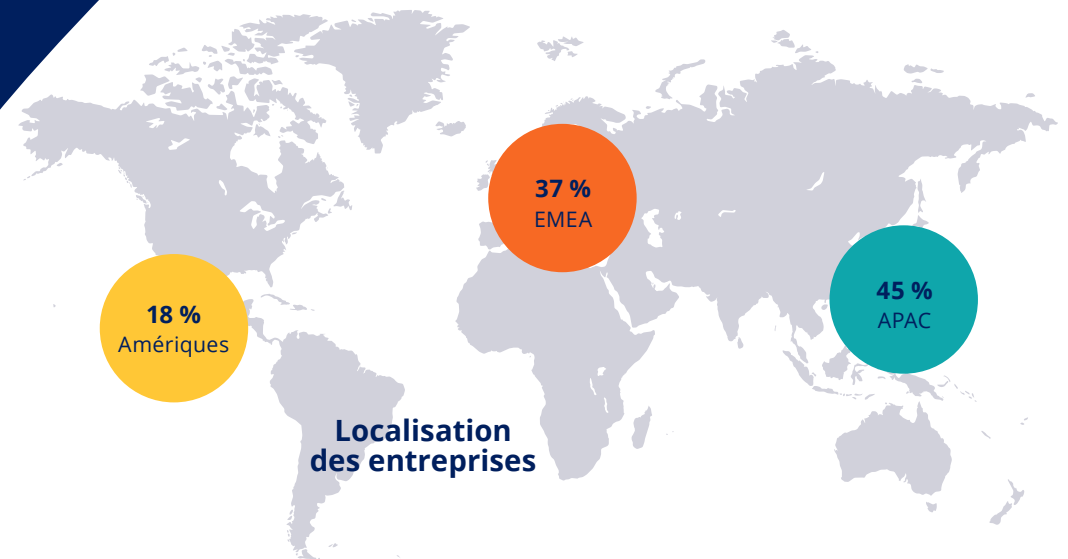
## Fonction



## Titre



## Chiffre d'affaires



#### Sources :

1. Forrester, « [Predictions 2020: On The Precipice of Far-Reaching Change.](#) »
2. « [Gartner Says Global IT Spending to Decline 8% in 2020 Due to Impact of COVID-19](#) » (13 mai 2020).
3. Pega, « [Artificial Intelligence in Business: Balancing Risk and Reward.](#) »
4. Grand View Research, « [Edge Computing Market Size, Share & Trends Analysis Report By Component \(Hardware, Software, Services, Edge-managed Platforms\), By Industry Vertical \(Healthcare, Agriculture\), By Region, And Segment Forecasts, 2020 – 2027](#) », mars 2020
5. Gartner, « [Top 10 Strategic Technology Trends of 2020.](#) »



## 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 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.