



Automatisez votre back-office en toute confiance

*Orchestration agentique :
le guide des entreprises*

PEGAInfinity™
26



SOMMAIRE

1. Le manque d'orchestration : pourquoi multiplier les agents IA ne résout pas le problème
2. Pourquoi le back-office représente un défi d'automatisation unique
3. L'orchestration agentique gouvernée en pratique
4. Les résultats obtenus
5. Comment Pega Infinity '26 concrétise cette vision
6. Par où commencer

Introduction

Après d'importants investissements dans l'IA, la plupart des organisations se heurtent aujourd'hui à une situation incontrôlée : trop d'outils, des agents déconnectés et des résultats opérationnels qui tardent à se concrétiser. Découvrez dans ce guide pourquoi le back-office constitue souvent le principal frein à la transformation agentique, à quoi ressemble une orchestration gouvernée en pratique et comment la mettre en œuvre grâce à Pega Infinity '26.

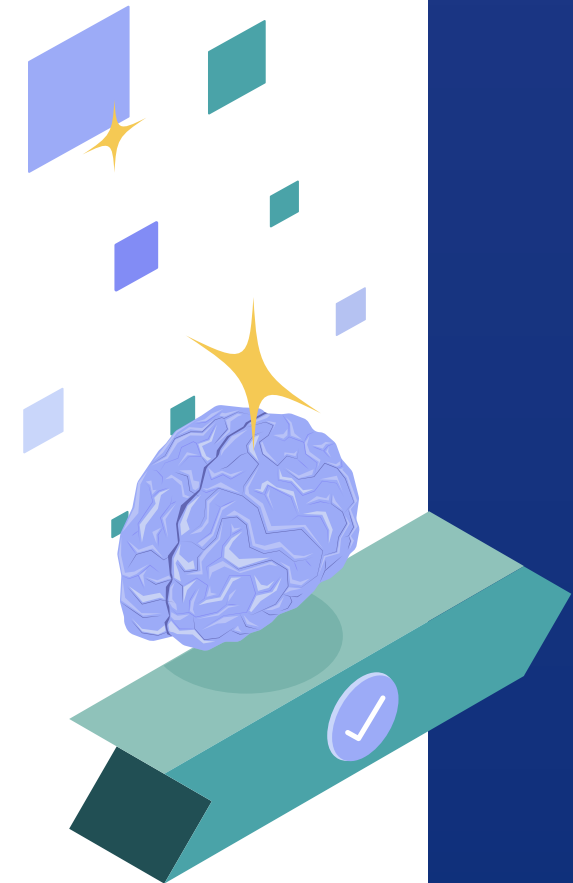
01. Le manque d'orchestration :

pourquoi multiplier les agents IA ne résout pas le problème

L'IA est aujourd'hui largement déployée pour différentes tâches : elle permet de classer, résumer, extraire des données et générer des recommandations. Mais ce qui fait encore défaut à la plupart des entreprises, c'est l'orchestration IA : une couche d'exécution qui relie ces tâches isolées en processus métier gouverné de bout en bout, oriente chaque tâche vers le bon intervenant, applique la politique de l'entreprise à chaque étape et génère des résultats métier traçables. C'est ce manque d'orchestration qui freine la transformation.

Résultat : les dossiers restent en attente de traitement, car un document manquant n'a pas déclenché l'action de suivi nécessaire, les validations stagnent, faute de transfert automatique vers le bon intervenant, et les problèmes de conformité nécessitent l'intervention de plusieurs équipes, sans système pour coordonner leurs actions.

Multiplier les IA spécialisées ne résout pas ce problème. La vraie solution ? Une couche d'orchestration capable de connecter agents, workflows et décisions au sein d'un seul processus gouverné, garantissant une exécution cohérente, une gouvernance à chaque étape et des résultats métier traçables. Comme le souligne [TechRadar](#) : sans orchestration, l'IA d'entreprise ne peut tout simplement pas tenir ses promesses.



02. Pourquoi le back-office représente un défi d'automatisation unique

L'automatisation du back-office présente un niveau de risque bien supérieur à celui du front-office. Lorsqu'un agent qui interagit avec un client commet une erreur, il peut la corriger. À l'inverse, un agent du back-office travaillant dans le cadre d'un workflow réglementaire, d'un contrôle financier ou d'un processus de conformité ne peut pas se permettre ce type d'erreur. Dans ces contextes, la moindre erreur peut avoir de graves conséquences : non-conformité, responsabilité juridique ou perturbations opérationnelles.

Selon Gartner, à l'horizon 2030, 70 % des organisations auront adopté une plateforme d'automatisation consolidée, capable de coordonner processus métier, agents IA, bots, API et actions humaines, contre seulement 5 % aujourd'hui. L'écart entre les capacités actuelles des entreprises et leurs ambitions en matière d'IA met en lumière un problème de fond : la majorité des plateformes d'automatisation n'ont pas été conçues pour répondre aux exigences du back-office augmenté par l'IA.

En effet, l'IA appliquée au back-office nécessite trois capacités essentielles qui manquent à la plupart des plateformes d'automatisation actuelles.

1

L'EXÉCUTION GOUVERNÉE

Chaque action doit être encadrée par des règles, des politiques et une logique métier prédéfinies, intégrées au fonctionnement même du système plutôt que contrôlées après coup. Les règles métier et la logique des workflows doivent être intégrées à la plateforme, pour que les agents puissent agir dans un cadre défini, sans avoir à répéter le raisonnement à chaque étape.

2

LA COUVERTURE DE PLUSIEURS SYSTÈMES

Les opérations de back-office impliquent plusieurs systèmes, équipes et canaux. Un agent isolé devient inefficace dès qu'une étape nécessite d'aller au-delà de son périmètre d'action. Les processus doivent reposer sur une logique centrale commune, capable d'assurer une exécution cohérente sur l'ensemble des canaux, systèmes et sources de données. Toute modification effectuée doit être répercutée partout de manière cohérente.

3

LA TRAÇABILITÉ DE BOUT EN BOUT

Les processus réglementés doivent pouvoir démontrer leur conformité. Chaque action, décision et transfert doit être capturé par défaut, et non reconstitué ultérieurement en cas d'audit. La traçabilité de chaque étape doit être intégrée au fonctionnement même de la plateforme, pour rendre chaque workflow transparent, vérifiable et explicable par défaut.

03. L'orchestration agentique gouvernée en pratique

L'orchestration agentique gouvernée n'est pas une catégorie de produit, mais un ensemble de capacités fondamentales qu'une infrastructure IA doit intégrer pour délivrer des résultats fiables et conformes dans l'automatisation du back-office. Les entreprises qui maîtrisent cette transformation partagent quatre caractéristiques opérationnelles clés.

1

Chaque tâche est acheminée vers le bon interlocuteur, agent ou système, en temps voulu.

Qu'il s'agisse d'un agent IA, d'un collaborateur chargé d'une validation, d'une source de données externe ou d'un workflow en aval, la couche d'orchestration achemine intelligemment chaque action vers la ressource pertinente, sans intervention manuelle. Grâce au machine learning, elle identifie en permanence le chemin d'exécution le plus efficace selon le contexte. Les mécanismes d'escalade sont intégrés. Les exceptions sont gérées selon des règles prédéfinies, sans attendre qu'une personne les remarque.

2

L'intervention humaine est pilotée par le processus.

Les équipes ne sont mobilisées que lorsque leur action ou leur supervision est nécessaire. Lorsqu'une intervention humaine est requise (par exemple, pour obtenir un document, prendre une décision ou valider une étape), le système orchestre l'ensemble du workflow : initiation de la demande, collecte de la réponse, validation selon les règles métier et poursuite du workflow. Le processus n'a plus besoin d'intervention humaine.

3

Tout agent peut contribuer au workflow, dans un cadre gouverné.

Qu'il soit développé en interne, fourni par un tiers ou conçu pour une mission spécifique, tout agent peut être mobilisé dans le workflow, en suivant une orchestration gouvernée. Il peut intervenir au moment opportun, encadré par les règles de gouvernance tout au long de son exécution, sans que des développements d'intégration spécifiques soient nécessaires pour l'ajouter.

4

La gouvernance et la traçabilité des actions sont prévues dans la conception.

La gouvernance est intégrée à la structure même du système. Chaque étape s'exécute selon des règles définies, et chaque décision est enregistrée. En cas d'audit ou de contrôle réglementaire, l'entreprise dispose d'un historique complet dans son système.

04.

Les résultats obtenus

Lorsque la couche d'orchestration est bien conçue, les résultats sont mesurables au niveau du processus et des opérations métier, et plus seulement au niveau de chaque agent.

Une IA encadrée par la gouvernance à grande échelle.

Les agents prennent en charge des processus de back-office sensibles, tels que les réclamations, les validations, les workflows de conformité ou l'exécution des demandes, tout en garantissant le respect des règles, réglementations et politiques applicables. À grande échelle, la gouvernance n'est pas un frein à l'automatisation : elle en est le fondement.

Des processus complets, de la demande initiale à sa résolution.

Les workflows de bout en bout s'exécutent sans interruption, même lorsque plusieurs acteurs interviennent. Agents IA, équipes humaines et systèmes sont coordonnés au sein d'une même couche d'exécution qui garantit la continuité des opérations, leur visibilité et leur maîtrise. Résultat : des délais de traitement accélérés, moins d'erreurs, et une conformité accrue.

Une capacité opérationnelle qui évolue sans augmentation proportionnelle des effectifs.

Le back-office gagne en capacité sans accroître sa dépendance aux ressources humaines. Les équipes interviennent uniquement pour arbitrer, décider et traiter les exceptions. Chaque nouvelle capacité enrichit une couche d'exécution commune, sans créer de nouvelles complexités de coordination.

Une visibilité totale sur l'ensemble des opérations.

Observez toutes les activités en cours pour chaque client, dans l'ensemble du back-office, quel que soit l'intervenant : collaborateur, système ou agent IA.

05. Comment Pega Infinity '26 concrétise cette vision

Pega a été reconnu comme Leader dans le [Gartner Magic Quadrant](#) pour les technologies BOAT (Business Orchestration and Automation Technologies). Pega s'est distingué par l'exhaustivité de sa vision et sa capacité d'exécution, et a obtenu les meilleures scores pour les cas d'usage liés au *case management* ainsi qu'à l'automatisation des tâches et des processus d'entreprise.

Pega Infinity '26 fournit le socle de capacités requises pour déployer la couche d'orchestration indispensable aux opérations de back-office. La plateforme est conçue pour répondre aux besoins des processus réglementés et critiques qui soutiennent l'activité des entreprises.



Pega Blueprint

Repensez le processus avant de l'automatiser.



Blueprint réunit les équipes métier et informatiques pour cartographier et repenser les workflows grâce à l'IA, avant toute phase de développement. Les connaissances institutionnelles sont intégrées dès la conception. Les bonnes pratiques de Pega et de ses partenaires sont appliquées dès la phase de conception. Les applications ainsi développées sont pensées pour s'adapter aux évolutions futures. Le raisonnement intervient en amont, lors de la conception, ce qui rend l'exécution en production prévisible et auditable.



Intégration d'agents externes

Une gouvernance garantie, quel que soit l'agent.

Qu'ils soient développés dans Pega, un hyperscaler ou une plateforme d'IA tierce, les agents s'intègrent à la couche d'orchestration avec une configuration minimale. Une fois intégrés, les agents deviennent des membres à part entière du workflow. Ils sont activés, sollicités et supervisés selon les mêmes règles que l'ensemble du processus.

MCP exécuté sur Infinity

Une exécution de bout en bout sur tous les agents et canaux.



Chaque workflow Pega, qu'il pilote un produit, un processus ou un service, est immédiatement accessible depuis toute expérience agentique. La couche d'orchestration de Pega coordonne les tâches, mesure les résultats, garantit la traçabilité de chaque étape et active la bonne capacité au bon moment, sur tous les canaux, systèmes et agents. La gouvernance est intégrée au modèle d'exécution, et non ajoutée a posteriori.



Orchestration de bout en bout

Une exécution coordonnée entre systèmes, agents et collaborateurs.

Les agents et workflows issus de différentes applications sont orchestrés au sein d'un même processus, en connectant les fonctions juridiques, achats, conformité et opérations. Fini les passages de relais manuels et les intégrations sur mesure : vous disposez d'une visibilité complète sur chaque étape du processus.

Tâches agentiques

Pilotez toutes les actions requises autour d'une interaction humaine, jusqu'à sa résolution.



Dès qu'un workflow requiert une intervention humaine, l'IA de Pega sollicite automatiquement la personne concernée par e-mail ou via les canaux configurés, recueille les informations requises, vérifie leur conformité aux règles métier, puis poursuit le processus automatiquement. Les tâches ne s'accumulent plus dans les files de traitement, faute de suivi manuel. Chaque interaction est consignée dans l'historique du dossier pour garantir une traçabilité de A à Z.



Intelligence documentaire

Transformez des données non structurées en actions de workflow gouvernées.

Les agents et workflows issus de différentes applications sont orchestrés au sein d'un même processus, en connectant les fonctions juridiques, achats, conformité et opérations. Fini les passages de relais manuels et les intégrations sur mesure : vous disposez d'une visibilité complète sur chaque étape du processus.

Ensemble, ces fonctionnalités constituent un système complet : Blueprint repense le processus. MCP sur Infinity assure l'orchestration. Les tâches agentiques et l'intelligence documentaire prennent en charge les interventions humaines et les informations non structurées. Les agents externes et les applications de l'entreprise sont réunis au sein d'une même couche d'exécution, qui coordonne l'ensemble des systèmes et des équipes impliqués. Ensemble, ces capacités apportent ce qu'aucune solution ponctuelle ne peut offrir : une automatisation de bout en bout du back-office, avec une gouvernance intégrée dès la conception.

06. Par où commencer

ÉTAPE 1 :

Identifiez vos processus de back-office les plus complexes. Où se trouvent les points de blocage lors des transferts ? Où les agents sont-ils freinés par le système ? Commencez par un processus. Cartographiez chaque transition, de la prise en charge initiale jusqu'à la résolution.

ÉTAPE 2 :

Utilisez Blueprint pour repenser le processus. Réunissez les équipes métier et informatiques avant tout développement. Repensez le workflow avec l'aide de l'IA. Intégrez les connaissances de l'organisation dès la phase de conception, plutôt que de développer une automatisation impossible à faire évoluer.

ÉTAPE 3 :

Cartographiez l'ensemble du processus de bout en bout, pas uniquement des tâches isolées. Repérez les points de transition entre systèmes, les étapes nécessitant une intervention humaine et les interruptions actuelles dans les passages de relais. La valeur de l'orchestration réside dans les transitions, pas dans les étapes individuelles.

ÉTAPE 4 :

Développez la couche d'exécution en vous appuyant sur le processus cartographié. Connectez chaque agent, workflow et point de décision impliqué. Veillez à ce que chaque étape soit gouvernée, auditable et capable d'intégrer les évolutions futures. Chaque nouveau processus orchestré s'appuie sur le précédent.

Commencez à orchestrer votre back-office dès aujourd'hui

Pega Infinity '26 unifie agents, workflows et décisions dans une couche d'exécution gouvernée, afin de générer des résultats sur l'ensemble des processus de back-office les plus réglementés et les plus critiques.

Découvrez les capacités de l'orchestration agentique et repensez dès aujourd'hui vos workflows de back-office avec [Pega Blueprint](#).

À propos de Pegasystems

Pega offre la plateforme basée sur l'IA leader pour accompagner la transformation des entreprises. Les organisations les plus influentes au monde font confiance à notre technologie pour repenser leur façon de travailler, avec l'automatisation des workflows, la personnalisation de l'expérience client et la modernisation des systèmes legacy. Depuis 1983, notre architecture évolutive et flexible favorise l'innovation continue et aide nos clients dans leur parcours vers l'entreprise autonome.

pega.com/fr

