



Libérez-vous de vos anciens systèmes.

Optimisez vos parcours clients en les retirant de vos systèmes BPM existants au profit d'automatisations agentiques dans le cloud, avec la transformation pilotée par l'IA de la plateforme Pega.

Juin 2026

ENTREZ DANS L'ÈRE DE L'IA

La prochaine décennie sera définie par les leaders de l'IA.

LES LEADERS DE L'IA ET DU DIGITAL
CONNAISSENT UNE CROISSANCE 2 À
6 FOIS PLUS RAPIDE.¹

Pour les entreprises, l'IA et l'automatisation représentent une excellente opportunité de réduire leurs coûts et d'améliorer leur expérience client.

Les entreprises leaders exploitent l'IA dans les domaines suivants :

- **Engagement** client : personnalisation de chaque interaction pour en maximiser l'impact et augmenter le taux de conversion, favorisant ainsi la croissance, l'acquisition et la fidélisation.
- **Service** client : expérience 100 % self-service sur tous les canaux, pour une meilleure satisfaction et une baisse des coûts du service.
- **Opérations** : automatisation des processus métier de bout en bout et aide aux collaborateurs à chaque étape, pour plus d'économies et des gains métier plus rapides.



LES SYSTÈMES EXISTANTS CONSTITUENT UN
FREIN POUR LES ENTREPRISES

En moyenne, les
entreprises perdent
plus de 370 M\$
à cause de la dette technique.

L'IMPACT DES SYSTÈMES EXISTANTS EST ÉNORME.

- Ralentissement de l'innovation : 68 % des entreprises indiquent consacrer du temps à la maintenance de leurs systèmes existants, temps qui serait bien mieux investi dans des efforts d'amélioration de l'efficacité.
- Retard dans l'automatisation : 68 % des entreprises indiquent que les systèmes existants les empêchent d'opérer aussi efficacement que possible.²
- Insatisfaction client : 57 % des entreprises reconnaissent que leur dépendance aux systèmes existants entraîne le départ de clients en raison d'expériences lentes ou fragmentées.²



LA DETTE LIÉE AUX SYSTÈMES EXISTANTS

La dette liée aux systèmes BPM existants freine les entreprises

DES SOLUTIONS TACTIQUES ET « SHADOW IT » AUX SYSTÈMES EXISTANTS QUI FREINENT L'INNOVATION.



Les expériences sont en deçà des attentes.

- **Expérience utilisateur vieillissante et inaccessible** ralentissant la productivité des collaborateurs.
- **Absence de canaux modernes pilotés par l'IA** pour alimenter les parcours en self-service destinés aux clients.



L'automatisation et l'IA sont à la traîne.

- **Processus devenus inextricables** : flux BPMN d'une telle complexité qu'ils sont devenus impossibles à maintenir.
- Manque d'intégration native de l'IA



Les données sont piégées.

- Prise en charge insuffisante des **API modernes**, des **services cloud** et des architectures **orientées événements**.
- Données cloisonnées et **intégrations point à point** peu robustes.



Les talents sont rares.

- Difficultés à **fidéliser les développeurs**



La maintenance coûte cher.

- Frais de **licence et de support** élevés.





PRÉPARER L'AVENIR

Comment quitter vos
plateformes BPM existantes au
profit d'opérations agentiques
dans le cloud *rapidement*?

Le moteur de votre transformation

Pega Blueprint est une solution de création de workflows d'entreprise basée sur l'IA, qui permet d'allier la puissance de l'humain et de l'IA pour accélérer l'automatisation et lancer votre transformation.

The screenshot displays the Pega GenAI Blueprint interface for a 'Retail Loan Origination' case. The top navigation bar includes 'Dashboard' and 'Pega GenAI + Blueprint™'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows the path: Application Context > Workflows > Workflow Details > Data & Integrations > Personas > Summary. The main content area is titled 'Retail Loan Origination' and includes a sub-header 'Select the Case Type to define the workflow details: Secured Retail Loan Application'. Below this, there are tabs for 'Case Lifecycle' and 'Case Data Model'. The 'Case Lifecycle' tab is active, showing a flowchart of the loan origination process. The flowchart consists of five primary stages: 'Capture Applicant Information', 'Eligibility and Evaluation', 'Additional Documentation', 'Loan Amount and Terms', and 'Loan Agreement and Disbursement'. Each stage contains a list of tasks, such as 'Collect Applicant Information', 'Eligibility Check', 'Additional Documentation Check', 'Loan Amount and Terms Calculation', and 'Prepare Loan Agreement'. The interface also includes a 'Back' button and a 'Next' button at the bottom right.

Comment ça marche ?



N°1

Accélérez l'analyse de l'existant.

Pourquoi analyser vos systèmes existants manuellement ? Vous pouvez désormais **extraire automatiquement les informations** requises en chargeant :

- **la documentation** (p. ex. procédures opérationnelles standard) ;
- l'analyse du **code source** ;
- les **vidéos** et écrans.

N°3

Collaborez sans difficulté.

100 % collaboratif, Blueprint réunit les **équipes métier et IT** pour :

- **adapter rapidement** les suggestions de l'IA ;
- lister les exigences dans un **langage commun** ;
- **générer un aperçu** de l'application à chaque étape.

N°2

Appuyez-vous sur les bonnes pratiques.

Les agents IA de Blueprint s'appuient sur vos exigences pour **créer une application de départ** fondée sur :

- les bonnes pratiques du **secteur** ;
- l'**expertise** de Pega et ses partenaires ;
- les **connaissances** organisationnelles.

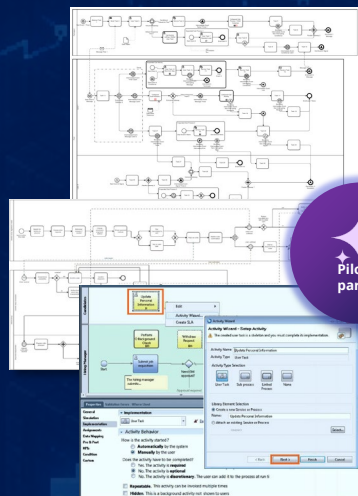
N°4

Boostez le développement.

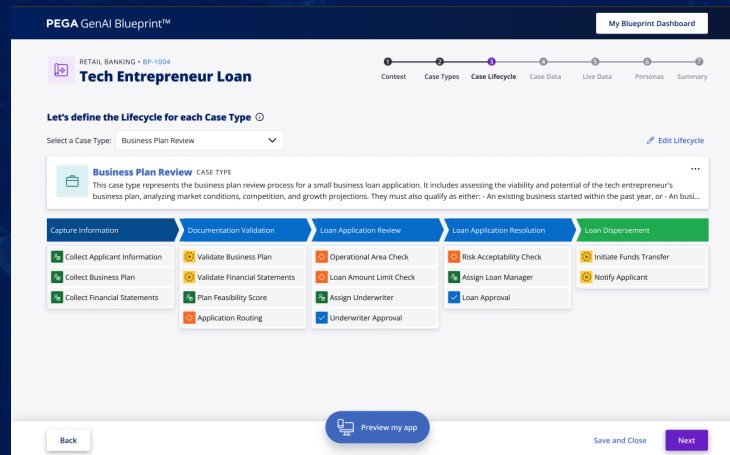
Accélérez la collecte des exigences et aidez les développeurs à **passer en production rapidement** :

- importez un Blueprint pour **générer une application** en quelques secondes ;
- générez automatiquement le **backlog des user stories** ;
- utilisez l'IA dans Pega App Studio pour **finaliser et déployer rapidement la nouvelle application**.

La transformation, *réinventée*



Analyse
rapide



Repensez vos
processus
grâce aux bonnes pratiques
synthétisées par l'IA.

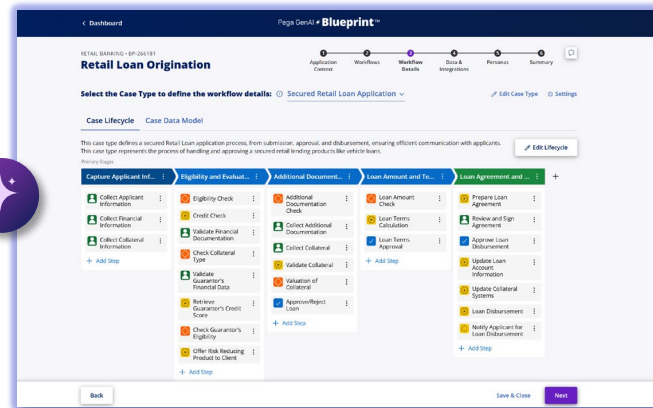
Pega **Blueprint™**

Automatisez vos
processus
avec des workflows agentiques
pérennes et évolutifs.

PEGAInfinity²⁵

Réinventez vos parcours clients.

- Analysez vos processus BPMN disparates : tirez parti des agents IA intégrés dans Blueprint pour analyser directement vos fichiers BPMN et transformer des processus fragmentés en parcours clients connectés.
- Enrichissez vos analyses d'insights non structurées supplémentaires : importez des vidéos du système existants, des structures de données et bien plus encore pour visualiser instantanément votre future application grâce à Blueprint.
- Appuyez-vous sur les bonnes pratiques : les agents IA qui sous-tendent Blueprint créent une application de départ en exploitant les bonnes pratiques du secteur, l'expertise de Pega et de ses partenaires et les connaissances de l'organisation.
- Réinventez vos processus de manière collaborative : Blueprint est 100 % collaboratif. Vous pouvez impliquer tous les collaborateurs des équipes métier et informatiques pour adapter rapidement les suggestions de l'IA, capturer les exigences dans un langage commun et prévisualiser l'application tout au long du processus.
- Accélérez le développement : éliminez les longs processus de collecte des exigences et aidez les développeurs à passer en production rapidement.

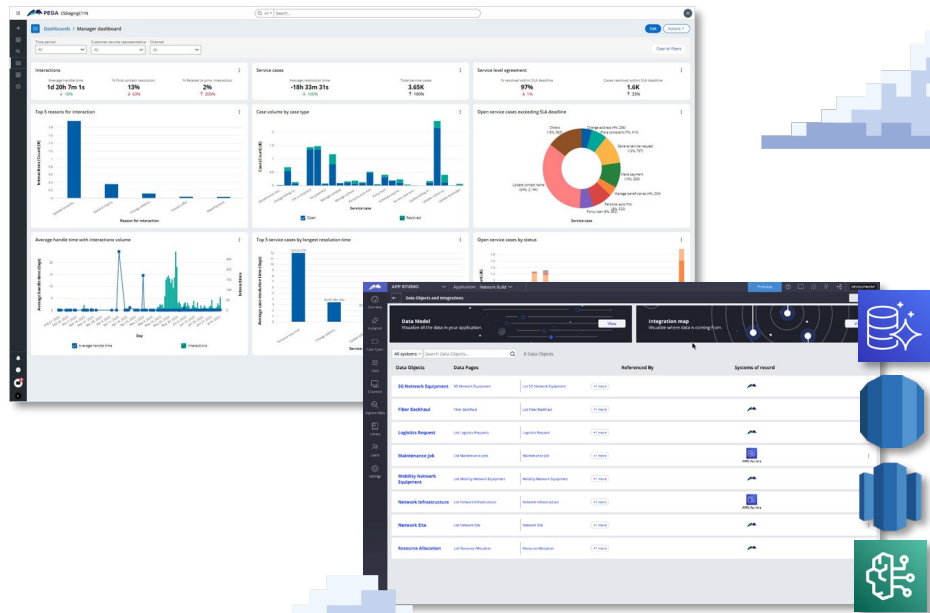


MODERNISATION DU BPM PILOTÉE PAR L'IA
AVEC PEGA

Migrez vers le cloud encore plus vite.

PEGA PLATFORM™

- Passez en production rapidement, avec des workflows dans le cloud : générez une nouvelle application *cloud native* dans Pega Cloud® en tirant parti du SDLC basé sur l'IA de Blueprint-to-live.
- Libérez vos données de vos systèmes existants pour alimenter l'IA et l'automatisation : migrez les données existantes vers de nouveaux data stores *cloud native* sur AWS – RDS, Aurora et Redshift.
- Intégrez rapidement les workflows au data store d'entreprise : tirez parti des connecteurs natifs pour relier les workflows aux nouveaux services de stockage de données.
- Automatisez les tâches manuelles grâce à une IA de confiance : intégrez les Pega Predictable AI™ Agents dans vos workflows et vos expériences pour déployer un mode opérationnel agentique à grande échelle.



Le résultat ?
Des opérations et
services transformés,
rapidement.



LE RÉSULTAT ?

Automatisez vos services et opérations de bout en bout

Les plus grandes organisations au monde font confiance à Pega pour simplifier leurs opérations et offrir une expérience client exceptionnelle. Blueprint vous aide à atteindre vos objectifs plus rapidement.

Dans Pega, les workflows sont conçus à l'aide d'une interface intuitive de modélisation des processus métier, qui permet aux équipes métier et informatiques de collaborer sur chaque élément du parcours client.

Chaque workflow repose sur un framework de case management adapté aux exigences des grandes entreprises, afin de garantir la traçabilité, l'optimisation et le bon déroulement des activités à l'échelle de l'organisation.

Client



Parcours client orchestré de bout en bout,
du front-office au back-office



Centre de contact



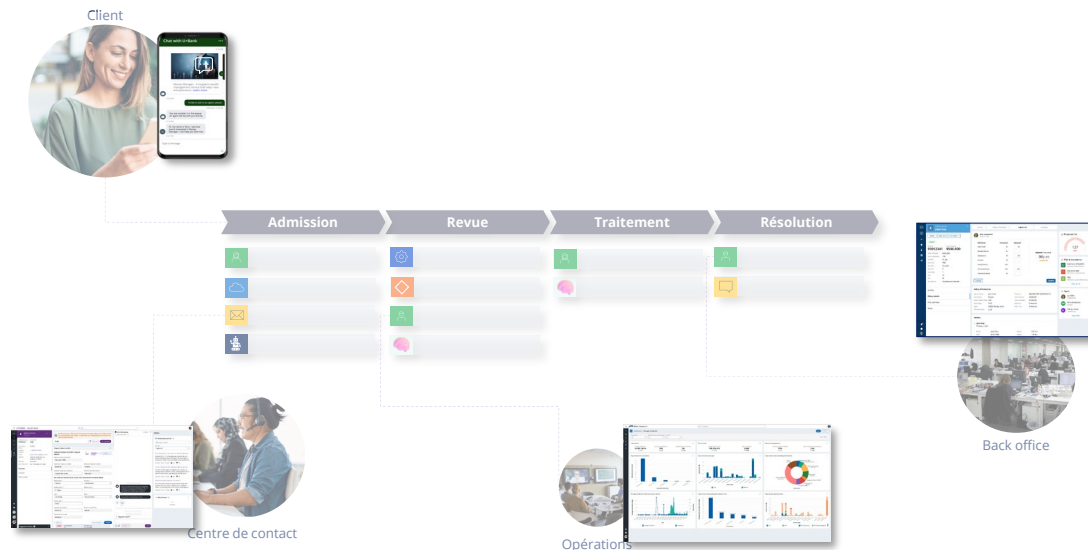
Back office

LE RÉSULTAT ?

Offrez une expérience cohérente quel que soit le canal.

Grâce à l'approche Center-out unique de Pega, les workflows s'intègrent à tous les canaux pour fournir aux clients et aux employés les résultats dont ils ont besoin, où qu'ils se trouvent. Notamment :

- Self-service client : intégrez facilement vos workflows aux expériences Web, de chat, d'e-mail et mobiles existantes.
- Service assisté par des agents : tirez parti des capacités d'IA du Customer Service Desktop de Pega pour aider les conseillers à résoudre rapidement les demandes des clients et améliorer les résultats.
- Back-office : tirez parti du portail des opérations de Pega pour aider les employés à travailler plus rapidement et donner aux cadres accès à des KPI opérationnels en self-service.



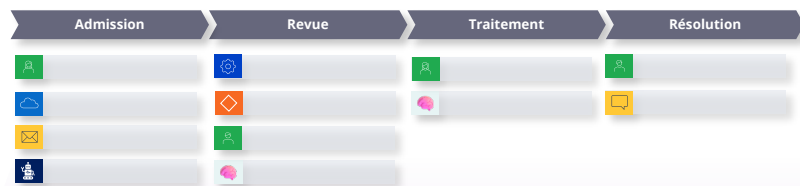
LE RÉSULTAT ?

Automatisez de A à Z

Les vastes capacités de Pega en matière d'IA, d'automatisation et de développement low-code permettent aux entreprises d'automatiser les tâches manuelles et d'intégrer l'intelligence à chaque étape du parcours client. Avec Pega Live Data, les entreprises peuvent se connecter intelligemment à n'importe quel système de leur environnement informatique et piloter l'accomplissement des tâches.

Déployez dans toute votre application :

- Des agents IA prévisibles : des agents pilotés par vos workflows, qui garantissent un traitement cohérent des demandes des clients et des employés, selon les processus validés.
- Des automatisations et calculs intelligents : des réseaux de calcul dynamiques qui actualisent automatiquement les prédictions et les données à mesure que les valeurs évoluent.
- L'automatisation robotique des processus (RPA) : la RPA assistée et non assistée vous permet d'automatiser les processus bureautiques et d'accéder aux informations de vos différents systèmes existants, ainsi que de les mettre à jour, sans nécessiter d'API modernes.
- La prise de décision optimisée par l'IA : des capacités d'IA intégrées qui analysent les données, identifient des tendances, prédisent les résultats et recommandent les « next-best-actions », permettant aux processus de s'adapter en temps réel aux évolutions et aux données historiques.



Orchestrez des capacités d'IA et d'automatisation puissantes



Agents IA



IA prédictive



RPA



Règles métier



Intégrations



Aide à la décision



Calculs



Correspondance

LE RÉSULTAT ?

Optimisez l'efficacité et la reproductibilité à grande échelle

Optimisez vos ressources et développez vos effectifs.

- Priorisez intelligemment les listes de tâches en fonction des prédictions de l'IA.
- Affectez chaque tâche à la bonne personne grâce à un routage basé sur les compétences.
- Donnez à l'ensemble de votre équipe une vue unifiée de toutes les tâches, toutes activités confondues.
- Suivez, contrôlez et analysez chaque mission à l'échelle de vos opérations.

 Vérifier les informations
échéance dans
8 heures

**Veillez au bon déroulé de
vos parcours clients**

Suivi des SLA & escalade

Tâche	Échéance dans	Priorité
Analyser l'activité frauduleuse	6j 3h	30
Traiter le paiement du sinistre	4j 1h	60
Demander le report de l'échéance de paiement	3j	
Préparer la proposition commerciale	1 mois	20

Get Next Work

**Traitez les tâches les plus
importantes en priorité**

Get Next Work



**Gérez les opérations
à grande échelle**

Reporting et audits

**Confiez le travail aux
bonnes équipes**

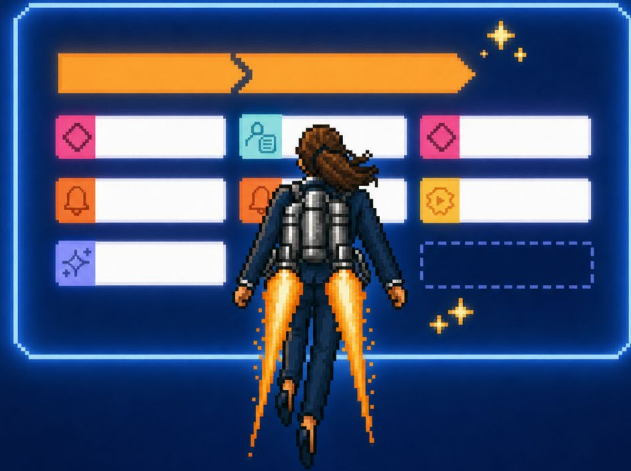
Routage intelligent

LE RÉSULTAT ?

Libérez tout le potentiel des Pega Predictable AI™ Agents

Les Pega Predictable AI™ Agents se basent sur vos workflows, et non sur leurs propres interprétations. Résultat : contrôle renforcé, visibilité totale et aucune surprise, pour bâtir un avenir optimisé par l'IA sans jamais compromettre vos exigences.

- Agents de conception : ils accélèrent la transformation des systèmes existants et la création de processus optimisés par les agents IA.
- Agents conversationnels : ils permettent un self-service automatisé, encadré par des processus contrôlés.
- Agents d'automatisation : ils éliminent les tâches manuelles à chaque étape des processus métier.
- Agents de coaching et de connaissances : ils fournissent des conseils et des informations pertinentes à l'ensemble de l'organisation.



Accélérez votre *transformation agentique* avec Pega, tout en limitant les risques.



EXPLOITEZ PLEINEMENT L'IA

Réinventez vos méthodes de travail.

Transformez vos systèmes existants et l'architecture de vos processus à l'ère de l'IA.

Pega Blueprint™



DES DÉVELOPPEURS 10X PLUS PRODUCTIFS

Développez des applications d'entreprise à la vitesse de l'IA.

Exploitez la puissance de l'ingénierie agentique sans alourdir la dette technique.

Infinity Studio™ + ingénierie agentique ouverte



EXÉCUTION PRÉVISIBLE DES AGENTS

Orchestrez les agents, les personnes et les systèmes.

Garantissez des résultats et des coûts prévisibles à grande échelle.

Orchestration agentique ouverte

Le tout sur une plateforme intégrant *sécurité, confiance* et *gouvernance*.

Transformation des systèmes existants accélérée avec l'IA

**Agence fédérale
américaine**

De +1M de lignes COBOL à
un prototype cloud en

2 semaines

Proof of Concept du
remplacement du mainframe
avec AWS et Pega

Allianz 

Souscription transférée
des applications internes
vers le cloud

**Time-to-
Market
raccourci**

Proof of Concept du
remplacement de Java avec
Accenture et Pega Blueprint


vodafone

Des workflows existants
aux nouvelles
applications cloud :

**Mise en
production
en
40 heures**

Transformation des
opérations réseau



Migration rapide depuis
vos systèmes BPM
existants :

**800+
workflows**

Transformation des services
partagés

Figure 1: Magic Quadrant for Business Orchestration and Automation Technologies



Gartner

Libérez le potentiel de la
transformation par l'IA sur
la plateforme
d'orchestration n°1

Gartner® Magic Quadrant™
2025 pour les technologies
BOAT (Business Orchestration
and Automation Technologies)





Modernisation de plus de 800 workflows
et abandonnez rapidement vos systèmes
BPM existants.

Blueprint « apporte une structure pour gagner en rapidité. »

Daniel Wenzel

SVP Design Authorities
Deutsche Telekom

PegaWorld 2024



