



Élaborer votre argumentaire pour l'IA :

*les stratégies des responsables
des opérations*



Elaborer un argumentaire pour l'IA est surtout une question de transformation, pas simplement de technologie

Tout le monde sait que l'IA peut réaliser des choses formidables. Mais quand il s'agit de transformer ce potentiel en résultats métier disruptifs, la situation peut devenir un peu plus délicate. Vous êtes probablement au courant du buzz autour de la manière dont l'IA va tout révolutionner, depuis votre playlist matinale jusqu'à votre équipe en charge du service client. Mais pour que toute votre organisation adhère à l'IA ? C'est là que les choses se compliquent.

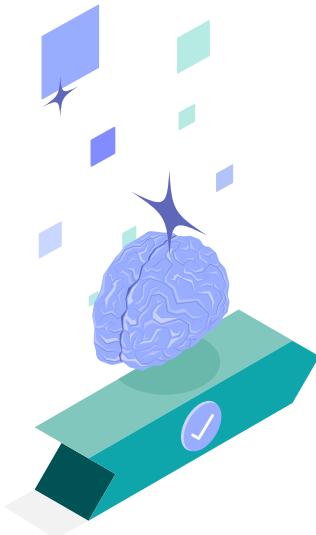
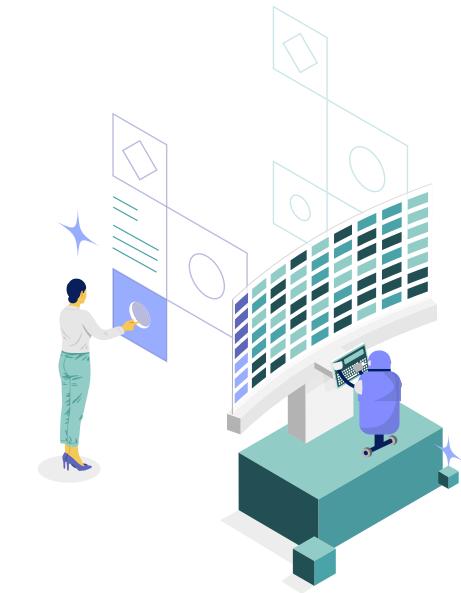
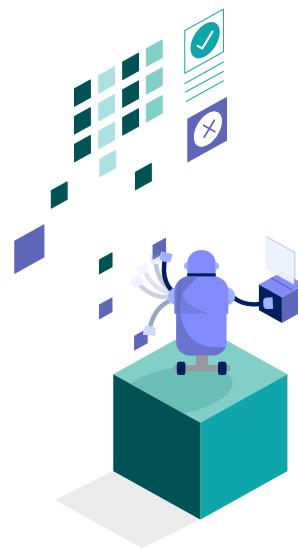
L'IA ne peut plus être considérée comme une simple mode. Elle est devenue un élément essentiel d'une transformation digitale réussie. C'est pourquoi il ne s'agit pas simplement de mettre en place l'IA, mais de transformer votre entreprise de fond en comble. Si vous cherchez à maintenir votre compétitivité, vous devez concentrer vos efforts sur la manière dont l'IA peut redéfinir entièrement le mode de fonctionnement de votre entreprise, remodeler les méthodes de collaboration de vos équipes et produire des résultats qui comptent vraiment pour votre activité.

De [récentes études](#) montrent que 75 % des dirigeants croient déjà au pouvoir de l'IA pour impulser le changement. Mais malgré leur enthousiasme, leur entreprise est encore aux prises avec plusieurs obstacles : comment mesurer le ROI, comment traiter les problèmes de gouvernance, comment négocier avec les employés qui pourraient s'accrocher à des processus familiers mais inefficaces.

Vous-même avez peut-être connu ce problème : la direction de l'entreprise est bien consciente que l'IA est un enjeu majeur, mais il semble encore difficile de traduire cette conviction en termes d'innovation de rupture. Il est essentiel de passer de la question « Qu'est-ce que l'IA peut faire », à la question « Comment l'IA peut réinventer mon mode de travail ? ». À ce propos, la solution Pega GenAI Blueprint™ est justement conçue pour vous aider à développer ces workflows transformationnels plus vite que jamais.

Comprendre le véritable ROI des initiatives d'IA

L'IA ne sert pas seulement à réaliser des économies. L'automatisation et l'efficacité sont des aspects majeurs, mais la valeur réelle de l'IA tient dans la manière dont elle peut transformer le mode de fonctionnement de votre organisation dans son ensemble. L'IA n'est pas qu'un simple outil qui vous sert à accélérer vos processus existants, mais un catalyseur visant à les réinventer entièrement. Imaginez des workflows où s'effacent les silos entre services, où disparaissent les goulets d'étranglement et où la prise de décision est enrichie par des *insights* en temps réel. C'est ce que l'IA rend possible.



ACCROÎTRE LA VITESSE ET L'EFFICACITÉ

L'IA peut rendre la journée de travail moins fastidieuse en automatisant les tâches qui donnent aux humains l'envie de s'endormir à leur bureau (sans vouloir offenser les personnes qui aiment la saisie manuelle de données). Qu'il s'agisse d'accélérer la prise de décision ou d'améliorer les délais de réponse du service client, l'IA peut vous aider à augmenter la productivité de votre équipe.

RÉDUIRE LES RISQUES

L'IA est réellement performante pour saisir des choses qui échappent aux humains. Vous souhaitez détecter des erreurs en temps réel ou mettre en évidence des petits problèmes avant qu'ils ne se transforment en erreurs coûteuses ? L'IA est l'outil qu'il vous faut.

SE LIBÉRER DU POIDS DE L'EXISTANT

Encore trop de responsables opérationnels sont freinés par des technologies obsolètes, des systèmes qui multiplient les coûts et les risques tout en ralentissant le rythme de l'innovation. L'IA offre l'occasion de comprendre ce que font les applications existantes et d'accélérer la transition vers des plateformes modernes.

Gagnants contre perdants

La plupart des entreprises déplacent des solutions d'IA en silos, axées sur la mise en œuvre graduelle de petites améliorations, mais cela ne suffit plus. Les organisations qui assurent leur prospérité future sont celles qui tirent parti de l'IA non seulement pour améliorer leur efficacité, mais également pour redéfinir le mode de fonctionnement de toutes leurs activités. L'IA a créé un nouvel impératif pour la transformation digitale, et les gagnants de cette course seront ceux qui se servent de l'IA pour accroître la satisfaction client, améliorer la prise de décision et, au final, concevoir des plateformes pérennes.

Au cœur de cette transformation réside la possibilité d'orchestrer les workflows de manière globale, en assurant un bon équilibre entre la technologie et l'IA. L'IA générative peut être utile pour résoudre les problèmes de manière créative ou faire émerger de nouvelles idées, mais l'IA prédictive et décisionnelle permet de garantir que ces workflows produisent des résultats métier mesurables et exploitables. Pega GenAI Blueprint™ réunit ces capacités et vous aide ainsi à devenir leader sur votre marché. Avec Pega GenAI Blueprint™, vous ne vous contentez plus d'automatiser des tâches isolées, mais vous orchestrez et optimisez les méthodes de travail dans l'ensemble de votre organisation.

CONSEIL PRATIQUE

Lorsque vous commencez à intégrer l'IA à vos opérations, il convient de rappeler à la direction les points suivants : l'IA n'est pas qu'un moyen de réaliser des gains rapides ni un gadget destiné à améliorer la productivité. C'est un investissement dans un avenir où vos opérations gagnent en intelligence et en agilité, et sont même capables d'auto-optimisation. Pega GenAI Blueprint™ vous fournit les outils nécessaires pour expérimenter, innover et réinventer le mode de fonctionnement de votre organisation, afin de gagner la course de la transformation digitale.

Objections les plus fréquentes et moyens d'y répondre

Rien de tel qu'une petite résistance de la part de vos collègues pour pimenter le quotidien ! Les équipes IT, finance et gouvernance ont beaucoup à dire en matière de nouvelles technologies. La bonne nouvelle ? Vous n'êtes pas seuls à affronter ces obstacles : toutes les entreprises sont dans la même situation, doivent prendre les mêmes décisions et passer par les mêmes phases de négociation. Une nouvelle encore meilleure ? Avec 40 ans d'expérience au service de nos clients dans le déploiement responsable de l'IA et de la technologie de workflow, nous maîtrisons parfaitement le sujet. Voici comment anticiper les objections les plus fréquentes et y répondre en toute confiance, avant même que vos collègues aient le temps de s'exprimer.



IT et gouvernance

INQUIÉTUDES SUR LA PROPRIÉTÉ

L'équipe IT ne souhaite pas être liée à un seul fournisseur d'IA, un peu comme un individu coincé avec un abonnement à une salle de sport où il ne va jamais. Elle réclame du contrôle et de la flexibilité. La solution ? Une stratégie indépendante du modèle, qui lui permet de conserver sa liberté de choix (ce qui correspond exactement à l'offre de Pega).

SÉCURITÉ ET GOUVERNANCE

Les équipes de gouvernance craignent généralement que l'IA sème la pagaille dans leurs structures de conformité minutieusement agencées. Montrez-leur que, lorsqu'elle est intégrée à des workflows bien définis, l'IA peut réellement fonctionner dans leurs frameworks existants, sans risque de les détruire.

TRAVAIL EN DOUBLE

À ce stade, vous pourriez entendre : « Nous utilisons déjà l'IA. Pourquoi en rajouter ? » Vous devrez alors préciser que toutes les IA ne se valent pas et que les outils que vous proposez n'ajoutent pas de la complexité. À l'inverse, l'expérimentation à l'aide d'outils tels que Pega GenAI Blueprint™ permet de se séparer de systèmes existants obsolètes, en simplifiant les opérations et en libérant des budgets pour investir dans une plateforme moderne et évolutive. Il s'agit avant tout de passer d'un environnement constitué de correctifs à une plateforme plus moderne et pérenne.

Finance

LA QUESTION DE L'ARGENT

S'il est un sujet qu'apprécient les financiers, c'est bien celui des chiffres. Vous devez associer l'IA aux métriques métier afin d'indiquer, par exemple, comment l'IA améliorera l'efficacité opérationnelle, réduira le nombre d'erreurs humaines et optimisera vos workflows. Les études de cas et les calculateurs de ROI sont vos meilleurs alliés en la matière. Montrez-leur les résultats financiers (ou au moins les économies potentielles) !

Stratégies de mise en valeur de l'IA auprès de la direction

Pour obtenir l'adhésion de l'équipe de direction, vous devez faire preuve de stratégie. L'IA est plus qu'une simple nouvelle technologie : elle implique la transformation de votre entreprise et la résolution de problèmes concrets. Si vous pouvez démontrer à l'équipe de direction comment l'IA peut contribuer à réinventer les modalités d'exécution du travail et peut aider l'entreprise à mener à bien ses missions, vous avez fait la moitié du chemin.

1

Identifier les bonnes parties prenantes

C'est vous qui connaissez le mieux votre activité : c'est donc à vous d'identifier les personnes dont vous devez emporter l'adhésion. Les équipes en charge de la gouvernance ? Celles en charge des processus ? Le service financier en charge du budget ? Répondez directement aux préoccupations de ces acteurs avant même d'en référer à la direction. Anticipez leurs craintes et préparez vos réponses.

4

Élaborer une feuille de route par étapes

L'équipe de direction aime voir les gains immédiats ; fournissez-lui une feuille de route comportant des réussites à court terme qui alimenteront la transformation à long terme. Commencez par les workflows à fort impact et à faible risque. De cette manière, vous pourrez mettre en évidence la valeur immédiate de l'IA puis monter en charge à mesure de votre réussite.

2

Développer une stratégie flexible

Personne n'aime être coincé dans une solution impossible à faire évoluer. Lorsque vous présentez vos arguments, pensez à mettre en avant l'agilité. C'est l'IA qui doit s'adapter à votre activité, et non l'inverse. Veillez à choisir une solution (telle que Pega) qui garantit que vous n'êtes pas liés à un seul modèle d'IA, et que vous pouvez vous connecter à une autre technologie plus adaptée à votre évolution et à votre transformation au fur et à mesure de votre croissance.

5

Réinventer le processus et non la technologie

Après avoir identifié le processus ayant le plus besoin de transformation, vous devrez définir les grandes lignes du workflow avec une IA intégrée. Envisagez les choses ainsi : vous n'êtes pas juste en train d'améliorer le processus, mais vous le réinventez afin de le rendre plus intelligent, plus flexible et plus évolutif.

3

Prioriser les workflows clés prêts pour la transformation

Commencez par les processus les plus consommateurs de temps et de ressources. Le support client, le développement de produits, ou encore les opérations de back-office sont des candidats idéaux. Pega Blueprint™ peut vous aider à cartographier ces workflows et identifier exactement où l'IA peut produire un impact maximal.

CALCUL DU ROI

Astuces et approches pratiques

Revenons à présent aux chiffres. Pour un argumentaire réussi, vous devez être en mesure de démontrer comment l'IA contribuera à la mission de votre organisation de manière mesurable. Heureusement, nous disposons des outils qui vous aideront dans ce sens.

- **Commencez par l'essentiel :** alignez vos initiatives d'IA sur les métriques auxquelles votre entreprise est attachée. Vous essayez d'améliorer l'expérience client ? D'accroître le taux de résolution au premier appel ? De réduire les erreurs manuelles ? Montrez comment l'IA va influer sur ces métriques clés en redéfinissant les processus associés afin de les rendre plus rapides, plus efficaces et plus intelligents.
- **Posez des questions :** avant de définir vos arguments, vérifiez que vous disposez de toutes les informations nécessaires. Quelle tâche automatisez-vous ? Combien de temps dure-t-elle ? Quelle est la fréquence d'erreurs humaines ? Et le plus important : cela vaut-il la peine pour l'entreprise de résoudre ces problèmes ?
- **Tirez parti de tous les outils dont vous disposez :** inutile de réinventer la roue ; utilisez des outils de calcul de ROI éprouvés pour fournir à l'équipe de direction le rendement exact de son investissement. Pensez à faire référence à des études d'analystes telles que les [études TEI de Forrester](#) ou les [rapports Gartner](#) pour étayer vos déclarations.
- **Imaginez l'art du possible :** c'est là que Pega Blueprint™ entre en jeu. Blueprint vous aide à élaborer et à redéfinir des workflows depuis le début, en reliant les données en temps réel pour créer des solutions évolutives. Imaginez pouvoir générer en quelques minutes un nouveau workflow destiné à traiter les réclamations des clients ou à rationaliser les achats. Avec Blueprint, c'est déjà une réalité. Vous pouvez commencer à l'utiliser dès à présent.



CONSTRUIRE UN DISCOURS COHÉRENT

La transformation pilotée par l'IA pour l'ensemble de l'entreprise

Les projets d'IA les plus réussis visent un objectif précis ; il ne s'agit pas d'ajouter l'IA pour le plaisir. Pour obtenir l'adhésion de toute votre organisation, montrez que l'IA est une solution capable de résoudre des problématiques spécifiques, mais également de mener à bien une transformation massive. Reconnaissons-le : personne ne souhaite entendre un discours à la gloire de la technologie. Les gens veulent savoir comment l'IA va leur simplifier réellement l'existence.

Alinez l'IA sur vos objectifs métier

Ne mettez pas en avant l'IA, mais les résultats qu'elle produit. L'équipe de direction ne se préoccupe pas des dernières tendances technologiques, mais elle veut améliorer l'expérience client, réduire les coûts ou accroître la productivité. Imaginez l'art du possible et commencez par là.

Exemples concrets

Vous ne savez pas comment rendre tangibles les avantages de l'IA ? Montrez à l'équipe de direction comment d'autres entreprises ont tiré parti de l'IA pour accomplir une transformation massive. Par exemple, [Rabobank a amélioré la satisfaction client](#) en utilisant l'IA pour l'analyse des données, et le [gouvernement de Singapour](#) a réduit de 40 % les délais de résolution des litiges en intégrant l'IA dans son portail de service client.



L'IA, clé de la transformation

L'IA générative est un outil puissant, mais ce n'est pas la solution miracle. Les entreprises qui font la course en tête seront celles qui tirent parti de cette technologie non seulement pour automatiser les tâches de moindre envergure, mais aussi pour mener à bien leur transformation complète. C'est pourquoi l'IA est plus qu'un simple outil permettant de fluidifier le travail : c'est l'opportunité de repenser le mode de fonctionnement de votre entreprise. Par conséquent, lorsque vous présentez vos arguments auprès de l'équipe de direction, concentrez-vous sur la manière dont l'IA peut aider votre entreprise à accomplir un saut qualitatif.

Il est temps d'arrêter de penser l'IA en termes de solution ponctuelle. Avec une approche adéquate, l'IA devient une base pour l'orchestration des activités de bout en bout, ce qui favorise l'innovation et la réussite à long terme de votre entreprise.

À l'aide de Pega Blueprint™, vous pouvez commencer à concevoir dès aujourd'hui de nouveaux workflows, plus rapides, plus intelligents et évolutifs. Alors, qu'attendez-vous ? Libérez tout le potentiel de l'IA dans votre organisation et expérimentez dès aujourd'hui avec [Pega Blueprint™](#) pour voir comment cette solution peut contribuer à transformer vos workflows et produire des résultats concrets.



Pega est l'entreprise qui accompagne les organisations dans leur transformation, avec notre approche Build for Change® et nos solutions d'aide à la décision basée sur l'IA et d'automatisation des workflows. Les grandes entreprises mondiales s'appuient sur notre plateforme pour résoudre leurs problèmes majeurs, qu'il s'agisse de personnaliser l'engagement, d'automatiser le service ou de simplifier les opérations. Depuis 1983, notre architecture évolutive et flexible aide les entreprises à se concentrer sur l'essentiel, pour répondre aux attentes actuelles de leurs clients, tout en assurant leur transformation pour demain.

