



PEGA[®]

**Soyez plus fort.
Plus rapide.
Plus agile.**

L'automatisation intelligente
pour gagner en efficacité

Alors que les entreprises doivent s'adapter à la crise mondiale que nous traversons, la dispersion accrue de la main-d'œuvre met en évidence les lacunes des processus en place, notamment des processus manuels. Une telle répartition des effectifs souligne le manque de visibilité des équipes et amplifie les défis de la gestion du travail.

Les entreprises doivent trouver les moyens de coordonner, surveiller et hiérarchiser le travail, mais aussi de supprimer les silos et réduire les coûts afin de faire face à l'augmentation des volumes d'appels, du temps d'attente des clients, de la charge de travail et des interruptions de service.

Pour se transformer rapidement, l'adaptabilité sera la clé. Cela peut sembler fastidieux, mais en vous dotant de la méthodologie et des outils appropriés, vous pourrez assurer la viabilité opérationnelle de l'entreprise, rendre vos équipes plus autonomes et être préparé à toute éventualité.

Pérennisez votre entreprise

Plus de 40 % des entreprises restent définitivement fermées après une catastrophe naturelle¹.

Nous vivons un moment décisif. Le taux de chômage est à son plus haut niveau. Les chaînes d'approvisionnement tournent au ralenti. La préparation aux risques est quasiment inexistante. La pandémie qui sévit actuellement a fondamentalement changé l'entreprise et notre façon de travailler.

Pew Research estime qu'avant la crise, près de « 7 % des salariés américains avaient la possibilité de travailler depuis leur domicile². » Selon le cabinet Gallup, 62 % des employés sont désormais concernés par le télétravail³. La demande pour de meilleurs outils de collaboration, un service client de qualité, des expériences fluides, des résultats rapides et davantage d'agilité n'a jamais été aussi importante. Une chose est sûre : à l'heure de la reprise, l'automatisation jouera un rôle déterminant.

Comment répondre à une demande accrue, réduire l'inefficacité et déployer rapidement des solutions numériques pour répondre aux besoins de vos clients et de vos équipes ? La solution passe par le case management et l'automatisation intelligente. Le case management vous permet d'organiser, de gérer le travail sur l'ensemble de vos applications et de vos équipes et l'intelligence artificielle d'automatiser les décisions et d'éliminer les tâches manuelles fastidieuses. Grâce à la puissance du développement low-code, les utilisateurs métier et le service informatique peuvent créer des applications et obtenir des résultats rapidement.

Laissez-vous guider par l'automatisation intelligente

L'automatisation intelligente permet de mettre en œuvre une méthode Center-out™ pour relier de manière transparente les processus opérationnels aux expériences clients. En s'appuyant sur le case management, l'automatisation intelligente combine intelligence artificielle centralisée, automatisation robotisée hybride des processus et développement logiciel low-code pour tirer pleinement parti de vos données et offrir à vos clients des expériences de qualité.

Vous bénéficiez de l'agilité et de la visibilité pour apporter des améliorations continues, supprimer les silos, réduire les coûts opérationnels et respecter les réglementations. Le développement low-code vous permet de réduire les délais de commercialisation car les développeurs citoyens et les ingénieurs logiciels collaborent pour créer des applications dynamiques à grande échelle.

Avec l'automatisation intelligente, vous assurez la continuité de votre activité et permettez à vos équipes de faire ce qu'elles font de mieux : fournir un service client exceptionnel. L'automatisation intelligente connecte l'ensemble de l'entreprise à travers les segments, les secteurs d'activité et les canaux afin que les tâches puissent être effectuées rapidement.

Vos équipes et systèmes collaborent de façon harmonieuse pour parvenir aux résultats désirés et réduire les coûts, la complexité et l'incertitude.

¹ [Ian Beale, VP Advisor, Gartner.](#)

² [Working from home was a luxury for the relatively affluent before coronavirus - not any more.](#) Pew

³ [Remote Work Trends to Guide High Performance During COVID-19.](#) Gallup




Gagnez en agilité et obtenez des résultats probants

Case management. Robots alimentés par l'IA. Développement d'applications low-code. Interface utilisateur omnicanal. Intégration des données en temps réel. Voici quelques-unes des capacités que Pega met à votre disposition via sa plateforme unifiée pour aider votre entreprise à devenir véritablement résiliente.

Avec Pega, vous pouvez :

- **Concevoir et déployer rapidement des applications de triage pour capturer, suivre et acheminer les tâches**
- **Supprimer les silos afin d'orchestrer les tâches de manière fluide à travers l'entreprise**
- **Diminuer les coûts en stimulant l'automatisation, la transparence et la vitesse d'exécution**
- **Mettre rapidement en place des expériences clients cohérentes sur tous vos canaux**
- **Donner aux équipes dispersées les outils dont elles ont besoin pour mener à bien leurs tâches, où qu'elles soient**
- **Gagner en rapidité, en agilité et en adaptabilité pour répondre aux défis de demain et construire l'avenir**

« Plus personne ne met en doute les avantages de l'automatisation. Les entreprises devront intégrer l'automatisation intelligente pour leur propre bénéfice et leur survie⁴. »



« Nous avons travaillé avec les équipes commerciale et informatique pour évaluer nos processus, les optimiser et les automatiser à 100 %. »

– Chat Villarosa

Directeur de la digitalisation, COE, Cisco

Qui ouvre la voie ?

SIEMENS

Grâce au développement low-code, Siemens a réduit le traitement manuel et la complexité pour proposer des expériences parfaitement fluides dix fois plus vite, à un dixième du coût.

[Consulter l'étude de cas](#)



GE Healthcare

Grâce à la plateforme low-code de Pega, GE Healthcare a rationalisé son processus de gestion des contrats de services et réduit de 50 % la durée du cycle.

[En savoir plus](#)



Sun Life a choisi la technologie d'automatisation de Pega pour gagner en efficacité. Résultat : un retour sur investissement atteint en deux ans et demi.

[En savoir plus](#)



Commencez dès aujourd'hui votre transformation numérique

Définissez vos objectifs, rationalisez les processus et améliorez-les grâce à l'automatisation intelligente.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur pega.com.