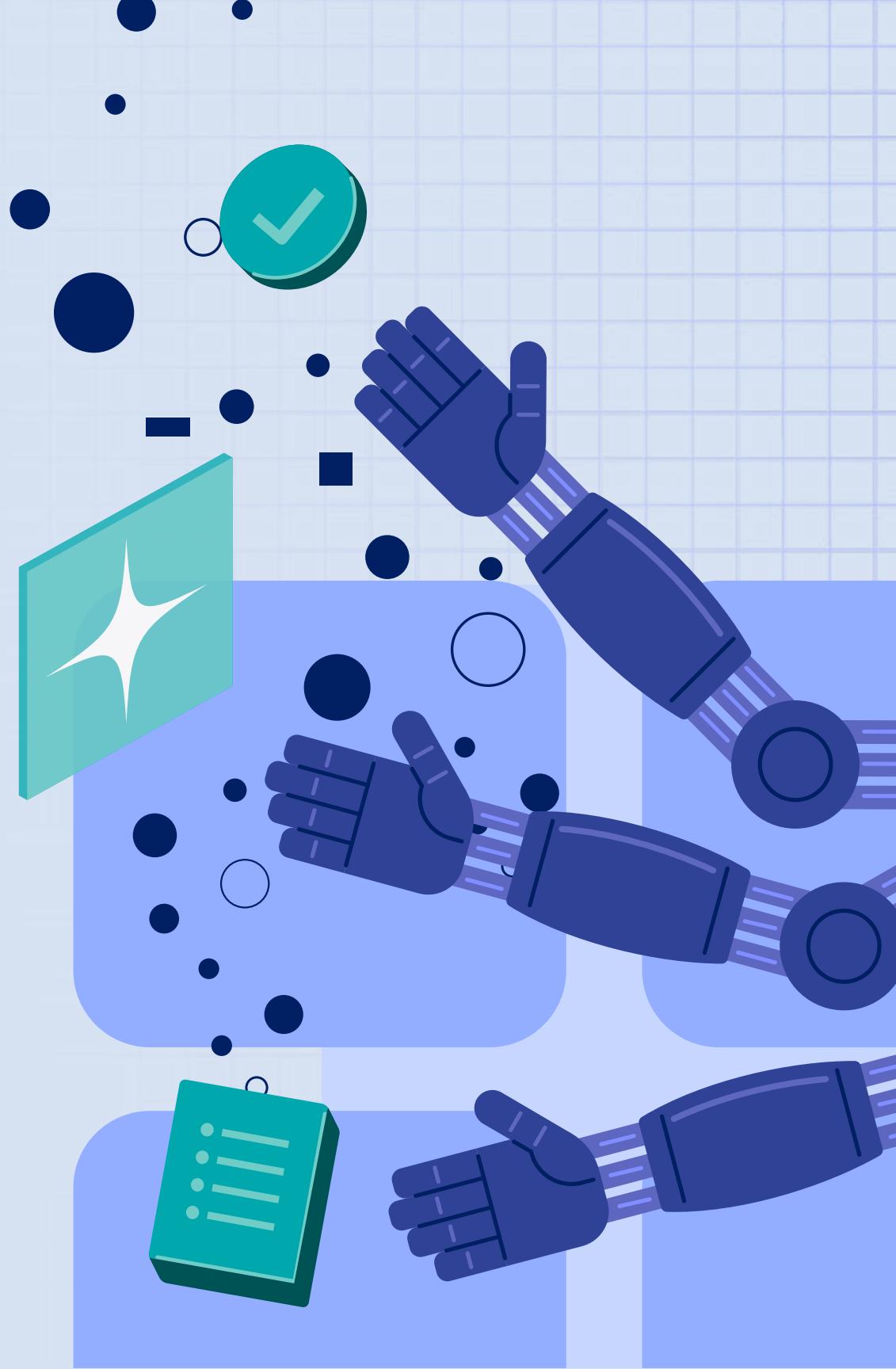




# Exploiter tout le potentiel de l'IA :

*ce que les responsables opérationnels doivent savoir en 2025*



# Quelques mots de notre Chief Technology Officer

L'IA marque l'avènement d'une nouvelle ère, et quelques conclusions s'imposent déjà :

- **L'IA générative est souvent utilisée pour stimuler la productivité.**  
Toutes les entreprises vont s'appuyer sur l'IA générative pour la génération et synthèse de textes.
- **L'automatisation des tâches ne suffit pas.**  
Les solutions d'IA ponctuelles offrent certes des avantages, mais pour tirer pleinement profit de l'IA, il faut repenser et optimiser les processus métier de bout en bout.
- **L'IA générative n'est pas l'alpha et l'oméga de l'IA.**  
Les grands modèles de langage sont adaptés à certaines situations, mais le recours à une IA prédictive ou décisionnelle s'impose pour instiller de la logique dans certains processus.

Ne faites pas l'erreur de déployer des solutions d'IA ponctuelles. Il existe une manière de procéder plus efficace. Dans ce rapport, nous allons voir comment associer l'IA à l'automatisation des workflows pour repenser les opérations de l'entreprise. Je suis persuadé que cette alliance technologique est la clé qui nous permettra de générer un maximum de valeur autour des innovations de l'IA. J'espère avoir aiguisé votre curiosité.

Cordialement,



**DON SCHUERMAN**

Chief Technology Officer et Vice-Président, Stratégie produits et marchés



## SÉCURISER UN AVANTAGE CONCURRENTIEL À L'ÈRE DE L'IA

Les responsables des opérations des entreprises n'ont jamais été autant poussés à innover. Leur périmètre d'action, à savoir le parcours client, l'orchestration des processus métier et l'expérience employé, ne cesse d'évoluer. Les clients souhaitent trouver une solution immédiate à leurs problèmes. De leur côté, les employés s'attendent à bénéficier d'un accompagnement pointu et d'outils de gestion de pointe pour les aider dans leurs missions. Et pourtant, les processus métier restent obsolètes et déconnectés ; et les coûts continuent d'augmenter inexorablement.

Pour faire face, certaines entreprises se tournent vers l'IA générative. Mais cette technologie seule ne suffit pas pour mener les profondes transformations nécessaires à la résolution de ces difficultés opérationnelles complexes. Pour prendre l'avantage sur la concurrence en matière d'opérations, une seule solution : allier les technologies les plus avancées du moment, à savoir l'IA générative, l'IA prédictive et l'IA décisionnelle, à une automatisation complète des workflows.

## TRANSFORMER LES APPLICATIONS EN PLACE AVEC L'IA ET L'AUTOMATISATION

Bien souvent, les systèmes historiques des entreprises les empêchent d'évoluer : leur coût de maintenance est prohibitif, ils présentent des risques et ils nuisent à l'agilité dans un marché qui évolue rapidement.

Pendant des décennies, les entreprises ont dû composer avec leur dette technique. Certaines misaient sur des solutions temporaires, comme l'automatisation robotique des processus ou RPA, pour corriger les symptômes de leurs problèmes, sans s'attaquer pour autant à leur cause profonde.

L'un des intérêts les plus perceptibles et immédiats de l'IA générative réside dans sa capacité à simplifier et accélérer la transformation des systèmes existants. Armées d'un outil de conception de workflows basé sur cette technologie, les entreprises peuvent repenser et retirer leurs anciens systèmes bien plus rapidement.



# Transformer les systèmes existants grâce à la conception de workflows boostée par l'IA

La mise à jour d'un processus métier exige du temps et de l'argent, mais pose également de nombreuses difficultés. Bien souvent, le plus dur est de repenser le processus, car cette étape implique une collaboration rapprochée entre diverses parties prenantes et peut s'étendre sur des semaines, voire des mois.

Résultat : la transformation n'avance pas tant que tout le monde n'est pas d'accord. C'est justement là que l'IA intervient.

Un outil de conception de workflows basé sur l'IA et intégrant les bonnes pratiques du secteur permet de gagner du temps et aide les parties prenantes à se mettre d'accord sur la meilleure option de modernisation de l'application.



## Les cinq étapes d'une transformation réussie

L'exemple ci-dessous montre comment utiliser l'IA générative pour accélérer la transformation de systèmes existants.

- 1 **Définissez** le problème métier à résoudre.
- 2 **Déetectez** les processus et données de vos applications en place en vous appuyant sur l'IA pour interpréter rapidement les modèles des processus, les conceptions de données, etc.
- 3 **Générez** une conception de workflow optimale en vous appuyant sur l'IA pour synthétiser les systèmes existants selon les bonnes pratiques de votre secteur. Discutez du résultat obtenu avec vos collaborateurs et identifiez les ajustements nécessaires.
- 4 **Créez** votre nouveau workflow en partant des composants générés par l'IA. Discutez des phases et des étapes à ajouter, remplacer ou réordonner. Passez en revue et modifiez les suggestions de data objects, champs et systèmes à intégrer. Réfléchissez aux rôles qui auront besoin d'accéder au workflow.
- 5 **Importez** votre workflow dans votre plateforme d'automatisation et exécutez l'application pour voir comment elle se comporte.

Créez un exemple de workflow avec l'IA pour n'importe quel processus métier.



# Répondre aux attentes des clients et des employés avec l'IA

Avec l'avènement de l'IA, les attentes des clients et des employés sont plus fortes que jamais.

Vos clients s'attendent à une expérience parfaitement fluide, avec une connexion parfaite entre votre front-office et votre back-office. Les employés attendent la même fluidité dans vos systèmes internes, mais aussi des outils nouvelle génération permettant de travailler plus rapidement et plus intelligemment.

Pour satisfaire ces demandes, l'IA générative paraît s'imposer, notamment au travers de chatbots et de widgets de synthèse. Mais avant de déployer tous ces bots de manière désordonnée, prenez le temps de faire le point.

Nous pensons qu'il est plus sage d'opter pour une approche plus durable en déployant l'IA générative en parallèle de workflows axés sur l'IA statistique et le parcours client. Cette orchestration permet d'optimiser à la fois les parcours client et l'expérience employé, pour aboutir aux opérations différenciantes que vous avez en tête.

**De manière plus concrète, vous devez réfléchir aux possibilités de déploiement conjoint de plusieurs techniques d'IA pour aider vos employés et faciliter le self-service client.**

Pour commencer, analysez vos parcours client et employé afin d'identifier à quels moments vous pouvez :

- **Suggérer la « next-best-action » pour les employés.**  
Les algorithmes d'IA statistique permettent l'automatisation et apprennent des tâches déjà effectuées. Mettez-les à profit pour anticiper les problèmes potentiels et intégrer des alertes ou suggestions directement dans votre portail employés.
- **Hiérarchiser efficacement les tâches.**  
Les algorithmes d'apprentissage adaptatif liés à vos KPI métier permettent de mieux hiérarchiser les tâches grâce à des frameworks de routage entraînant le traitement prioritaire des tâches les plus urgentes.
- **Faciliter la consommation de l'information.**  
Appuyez-vous sur les assistants basés sur l'IA générative pour communiquer aux employés les informations des documents, textes et données dont ils ont besoin exactement quand ils en ont besoin.
- **Aider les clients à résoudre leurs problèmes en self-service.**  
Déployez l'IA sur vos canaux front-end pour faciliter l'accès en self-service à vos workflows quel que soit le canal (web, chat, e-mail, téléphone, etc.)



## Lutter contre l'inefficacité : pourquoi l'IA ne suffit pas

À l'occasion d'une récente [enquête](#), nous avons demandé à des responsables des technologies pour quelles raisons ils souhaitaient déployer l'IA. La réponse qui revenait le plus souvent ? Améliorer l'efficacité.

La quasi-totalité des entreprises bénéficierait de processus plus efficaces, mais le déploiement anarchique de solutions d'IA n'est pas le meilleur moyen d'y parvenir. Au mieux, cette stratégie apporte des améliorations ponctuelles, mais elle peut aussi vous faire perdre de vue votre objectif en vous poussant à vous concentrer sur l'outil plutôt que sur le problème à résoudre.

Mais alors, comment muscler son efficacité ? La réponse est simple : l'alliance de l'IA et de l'automatisation des workflows.

Les responsables des technologies expliquent que les gains d'efficacité sont leur principale motivation pour déployer l'IA

**41 %**



Améliorer l'efficacité

**19 %**



Améliorer l'innovation

**18 %**



Améliorer l'expérience client

# 4 points de départ pour l'automatisation des workflows et l'IA

L'IA n'a rien de magique : aucun outil d'IA n'aura, à lui seul, un impact notable sur vos opérations.

Pour réussir, vous devez plutôt intégrer différentes technologies d'IA dans des workflows automatisés de bout en bout.

Voici quatre domaines que vous pouvez considérer comme des moteurs d'efficacité.

**Posez-vous la question suivante : à quel niveau dans mes processus métier ces capacités auraient-elles un impact notable ?**

## Moteurs d'efficacité

Capacité à...

**Prédire l'avenir d'un dossier**

Ce dossier va-t-il ne pas respecter son SLA ? Ce dossier va-t-il devoir être transmis au niveau supérieur ? Allez-vous devoir annuler la transaction après avoir accompli un travail inutile ? Les algorithmes d'IA statistique apprennent des tâches déjà effectuées et peuvent vous fournir des informations bien plus tôt dans le parcours client pour vous aider à anticiper les problèmes critiques. L'intégration de ces prédictions dans vos workflows vous permet d'agir pour remettre le dossier sur les rails.

Capacité à...

**Prendre des décisions rapidement**

Beaucoup de dossiers se retrouvent bloqués dans l'attente d'une décision. Quand cette décision peut être automatisée, déployez des algorithmes d'apprentissage adaptatif et la modélisation décisionnelle. Ces technologies combinent IA et règles pour prendre des décisions à grande échelle et accélérer le traitement des dossiers.

Capacité à...

**Attribuer automatiquement les tâches aux bonnes personnes**

Pour être attribuée à la bonne équipe ou au bon système, une tâche doit d'abord être catégorisée. Le traitement du langage naturel (NLP) et l'IA générative permettent de comprendre le sujet d'une tâche ou d'un dossier en révélant l'intention du client. Vous pouvez ainsi acheminer proactivement le travail et gagner un temps précieux sur le cycle de vie de chaque dossier.

Capacité à...

**Comprendre instantanément les informations**

La circulation des informations ne s'interrompt jamais. Par conséquent, votre entreprise peut réaliser des gains d'efficacité considérables en accélérant la lecture, la compréhension et la synthèse de ces informations. Intégrer l'IA générative à vos systèmes permet à vos employés d'accéder à des résumés des documents, textes et données plus digestes et d'accélérer les processus.

## ÉTUDE DE CAS

# Transformation pilotée par l'IA chez Deutsche Telekom

Lors de la conférence [PegaWorldInspire 2024](#), Daniel Wenzel, SVP of Design Authorities chez Deutsche Telekom, a évoqué une tâche qui lui semblait auparavant insurmontable : moderniser les 800 processus métier du service RH de Deutsche Telekom.

La principale difficulté de cette initiative résidait dans la nécessité de mettre d'accord les parties prenantes métier et informatiques. Daniel Wenzel explique que les deux groupes ne se comprenaient pas, ce qui compromettait le respect des délais.

La situation s'est finalement débloquée avec l'adoption d'une approche basée sur l'IA. À l'aide de Pega GenAI Blueprint™, Daniel Wenzel et ses interlocuteurs ont pu repartir sur de bonnes bases. Cet outil de conception de workflows basé sur l'IA leur a permis de faciliter la collaboration entre les équipes métier et informatiques, d'accélérer le processus de conception et de se mettre d'accord sur ce à quoi devaient ressembler les nouveaux processus métier.

Le résultat ? L'initiative de transformation bloquée a pu redémarrer, et Daniel Wenzel et son équipe ont pu livrer les workflows repensés dans les délais prévus.



# Préparer l'avenir avec l'IA et l'automatisation des workflows

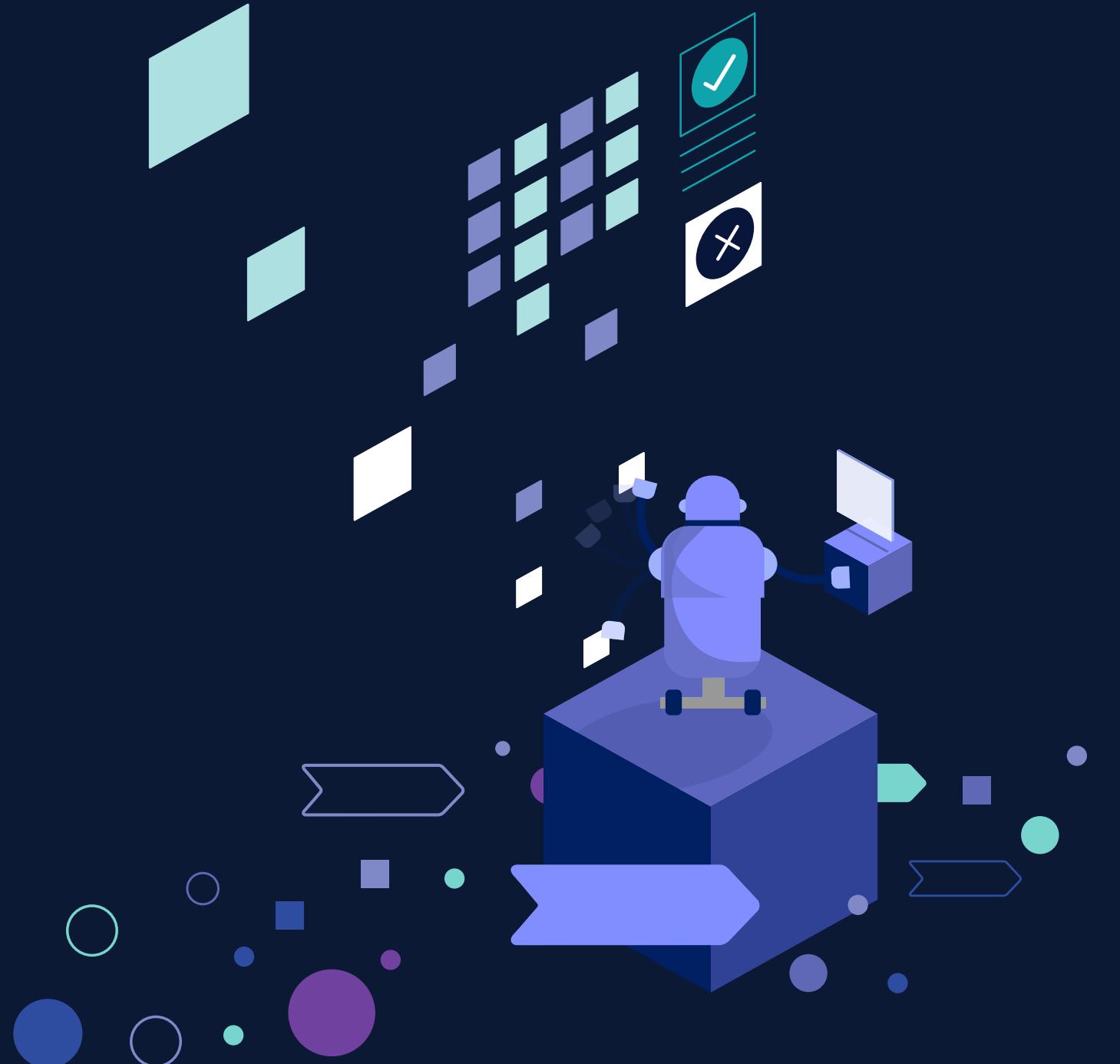
Lorsque vous travaillerez sur l'intégration de l'IA dans votre écosystème d'entreprise, visez une véritable transformation plutôt que des gains ponctuels.

Comment l'IA peut-elle vous donner l'élan nécessaire pour véritablement faire évoluer vos opérations ? Comment la volonté de l'utiliser peut-elle vous inciter à écarter vos systèmes existants et à vous moderniser ?

Une chose est sûre : une utilisation judicieuse de l'IA permet des gains tangibles pour les entreprises. Très clairement, le moment est venu de miser sur l'IA et l'automatisation des workflows. Une seule question reste en suspens : les entreprises sauront-elles saisir cette opportunité ?

Lancez votre transformation avec l'IA sans plus attendre

Pega GenAI  **Blueprint™**





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.

