



Le blueprint de l'automatisation : orchestrer le travail à l'ère de l'IA

Découvrez comment les responsables opérationnels et informatiques gèrent les relations entre les personnes, les systèmes et l'IA pour garantir une agilité maîtrisée.



La nouvelle ère du travail

La transformation digitale devait être synonyme de rapidité, d'agilité et d'innovation. Les plateformes low-code ont permis aux utilisateurs métier de développer rapidement des solutions, en contournant les difficultés informatiques traditionnelles. Mais un nouveau défi est alors apparu : une **prolifération incontrôlée**. Les équipes ont créé leurs propres applications, automatisé les workflows de manière cloisonnée et créé toute une mosaïque de solutions déconnectées. Tout le monde allait de l'avant, mais pas forcément dans la même direction.

Aujourd'hui, la question n'est plus seulement de savoir comment aller plus vite : il s'agit de savoir comment progresser ensemble, de manière ciblée et contrôlée. Dans un monde où l'IA bouleverse tous les secteurs, ceux qui sauront orchestrer les relations entre les personnes, les systèmes et l'intelligence au sein d'une entreprise unifiée et évolutive parviendront à faire la différence.

Les organisations doivent créer une architecture autour des services fournis à leurs clients - et non autour des systèmes. Au lieu de mettre en place des systèmes cloisonnés pour faciliter l'automatisation, ce qui aboutit inévitablement à des frictions et des fragmentations, les dirigeants doivent privilégier les plateformes qui définissent et orchestrent le parcours client de bout en bout. Cette approche est plus pérenne face à la vitesse d'évolution de l'IA : le parcours client reste stable, tandis que les tâches sont réparties de manière transparente entre les personnes et les systèmes automatisés.

POURQUOI UNE NOUVELLE APPROCHE ?

Soyons honnêtes : la plupart des organisations ont encore du mal à assembler les pièces du puzzle. Vous en avez peut-être déjà fait l'expérience : un service automatise un processus, un autre développe une application personnalisée et le service informatique tente péniblement de maintenir la gouvernance et la conformité. Résultat ? Des efforts redondants, des processus incohérents et un manque de visibilité. On a vite fait de s'y perdre, incapable de savoir ce qui est automatisé, ce qui est manuel et ce qui apporte réellement de la valeur.

Il ne s'agit pas seulement d'un problème informatique : c'est un problème métier. Lorsque les équipes ne disposent pas d'une vue d'ensemble, elles ont du mal à s'adapter, à monter en charge ou à innover. Par ailleurs, le rôle de plus en plus prépondérant de l'IA dans notre façon de travailler accentue les risques d'incohérences entre les différents systèmes.

Quelle est la solution ? Il vous faut une nouvelle méthode d'orchestration du travail, qui connecte les personnes, les processus et les technologies dans l'ensemble de l'entreprise.

BOAT : la nouvelle façon d'orchestrer le travail

C'est dans ce contexte qu'entrent en scène les technologies d'orchestration et d'automatisation : **BOAT** (pour « Business Orchestration and Automation Technologies »). Vous pouvez envisager BOAT comme un framework permettant de mettre de l'ordre dans le chaos. Il ne s'agit pas de tout supprimer et de tout remplacer (même si cela peut parfois s'avérer nécessaire pour éliminer la dette technique). Heureusement, il existe des outils comme Pega Blueprint™ pour accélérer ce processus et en faciliter la gestion.

Les plateformes BOAT unifient les capacités technologiques de quatre domaines clés de l'automatisation :

- BPA (Business Process Automation)
- RPA (Robotic Process Automation)
- LCAP (Low Code Automation Platforms)
- iPaaS (Integration Platforms as a Service)

L'approche BOAT consolide le développement et les opérations au sein d'une plateforme unique, en intégrant des fonctionnalités comme le traitement intelligent de documents, le process mining, les workflows, l'aide à la décision et l'IA générative.

Une fonctionnalité clé des plateformes BOAT est leur capacité à orchestrer efficacement l'exécution des processus de bout en bout dans ces domaines d'automatisation, afin d'obtenir un système d'automatisation flexible et résilient.

QUELS CRITÈRES DE SÉLECTION POUR UNE PLATEFORME BOAT ?

Toutes les plateformes d'orchestration ne se valent pas. Si vous envisagez différentes options, voici quelques éléments à ne pas négliger :

1. DES OPÉRATIONS ENTIÈREMENT CONNECTÉES

L'époque des équipes isolées et des systèmes cloisonnés est révolue. L'avenir appartient aux organisations qui unifient le travail entre le front-office et le back-office, pour offrir des expériences omnicanales cohérentes, avec une visibilité totale. Il vous faut une plateforme qui centralise l'ensemble des tâches au sein de workflows principaux, permettant une gestion fluide des états et la disponibilité de chaque processus sur tous les canaux.

3. ORCHESTRATION DE BOUT EN BOUT

Il ne suffit pas d'automatiser les tâches de manière isolée. Pour faire la différence, les organisations devront orchestrer des échanges fluides entre les équipes et les systèmes, optimiser l'utilisation des ressources et éliminer les erreurs coûteuses. Il est indispensable de garantir une auditabilité et une visibilité totales. Votre plateforme doit vous permettre d'assurer un traitement parallèle et dynamique, et de gérer facilement les tâches ponctuelles.

5. UNE APPROCHE D'ENTREPRISE AUTOUR DES AGENTS

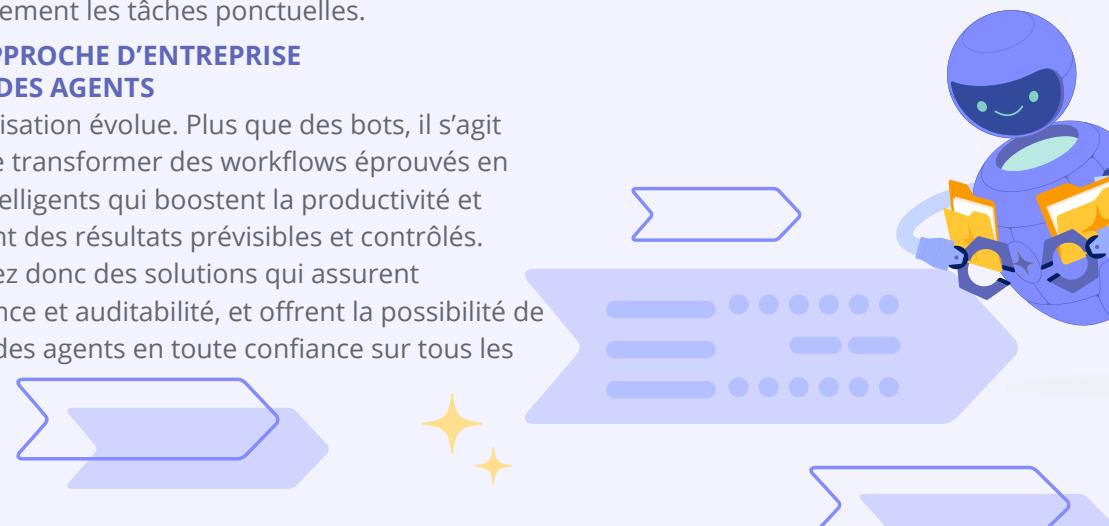
L'automatisation évolue. Plus que des bots, il s'agit surtout de transformer des workflows éprouvés en agents intelligents qui boostent la productivité et fournissent des résultats prévisibles et contrôlés. Recherchez donc des solutions qui assurent gouvernance et auditabilité, et offrent la possibilité de déployer des agents en toute confiance sur tous les canaux.

2. LA PUISSANCE NÉCESSAIRE POUR TOUT AUTOMATISER

Le travail manuel est l'ennemi de la rapidité. Recherchez des capacités d'IA et d'automatisation étendues qui couvrent tous les cas d'usage : recherche, saisie de données, traitement de documents, etc. L'intelligence doit être intégrée à chaque parcours client, afin d'accélérer la création de valeur et de proposer systématiquement la « next-best-action ».

4. OPTIMISATION CONTINUE

Rester statique vous fait prendre du retard. La plateforme adaptée vous aidera à anticiper les problèmes en amont, à détecter les inefficacités tout au long du parcours client et à transformer rapidement les systèmes existants. Elle doit intégrer le process mining piloté par l'IA et l'optimisation dès la conception, pour favoriser l'apprentissage et l'amélioration continus.



Comment Pega Blueprint accélère l'orchestration de bout en bout

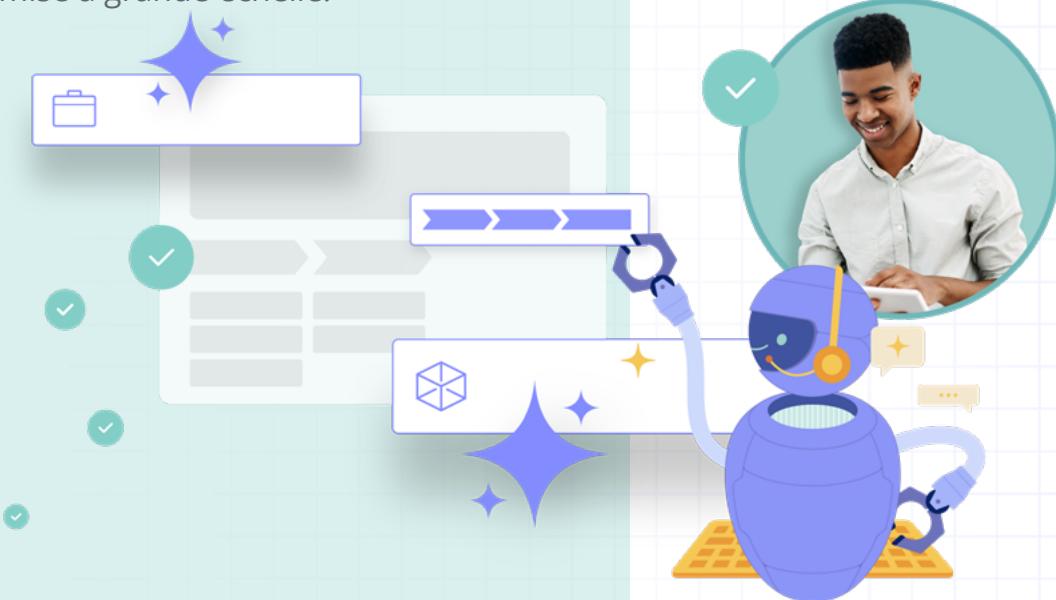
Les entreprises modernes savent que la transformation digitale ne se résume pas à une question de rapidité : il s'agit de s'affranchir des systèmes existants, de connecter les équipes et d'offrir des expériences cohérentes à grande échelle. Pourtant, la plupart des projets de transformation ont tendance à s'enliser. Pourquoi ? Pour la simple raison qu'ils ne disposent pas des outils adéquats pour permettre aux équipes métier et informatiques de collaborer, de s'adapter et de progresser rapidement.

Pega Platform™ est la plateforme BOAT qui centralise tout : case management, automatisation des décisions, optimisation des processus et orchestration des événements. Mais c'est Pega Blueprint qui donne l'impulsion nécessaire.

Pega Blueprint™ est un outil de conception de workflows basé sur l'IA qui aide les organisations à cartographier, analyser et orchestrer le travail de bout en bout, au sein de la plateforme Pega. Au lieu de décortiquer manuellement les processus existants, les équipes peuvent charger de la documentation, du code source et même des vidéos. L'IA de Blueprint extrait alors des insights, recommande des bonnes pratiques et génère un point de départ pour le développement de nouvelles applications. Les équipes métier et informatiques peuvent ensuite collaborer autour d'un langage commun. Elles peuvent ainsi prévisualiser les workflows et les adapter avant leur mise en production.

★ QUELS AVANTAGES ?

- L'analyse de l'existant et le développement des applications sont accélérés ; inutile de passer par une longue phase de collecte des exigences.
- La collaboration est intégrée afin que les équipes métier et informatiques puissent concevoir ensemble des solutions.
- Les agents IA contribuent à automatiser les user stories, les tests et la cartographie des intégrations, afin de réduire les délais de mise en production de nouvelles applications à quelques jours, contre plusieurs mois auparavant.
- Chaque workflow est gouverné, auditible et optimisé à grande échelle.

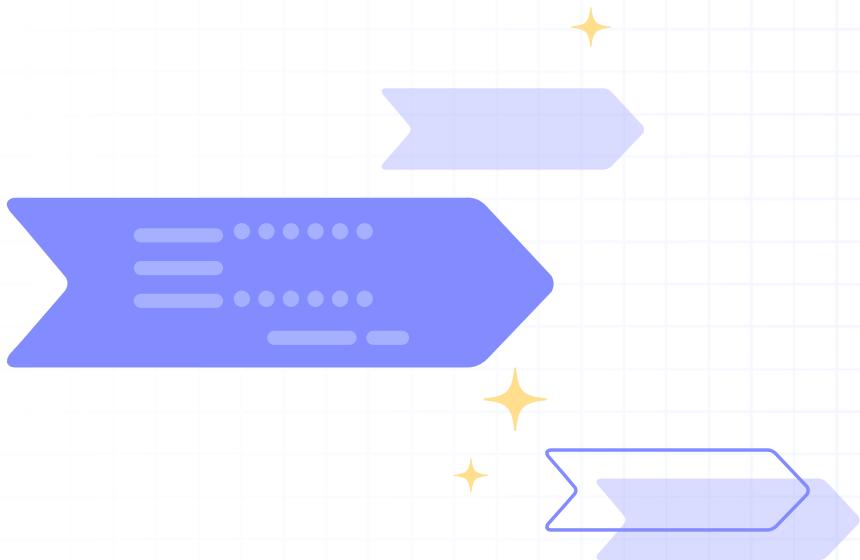


Blueprint à l'action

Deutsche Telekom avait besoin d'unifier son service client sur l'ensemble des canaux et des systèmes. En utilisant Pega Blueprint dans la plateforme Pega, l'entreprise a pu cartographier les parcours clients, standardiser les bonnes pratiques et automatiser les tâches répétitives. Résultat : les agents utilisent désormais un poste de travail unique, la durée de traitement a diminué de 30 % et les nouveaux services sont déployés en seulement quelques semaines.

Daniel Wenzel, vice-président senior des autorités de conception chez Deutsche Telekom, nous explique :

« Blueprint apporte une structure qui permet de gagner en rapidité. »



Pega Blueprint n'est pas un outil comme les autres : c'est un véritable accélérateur qui aide les organisations à orchestrer leur travail, à automatiser intelligemment et à s'adapter à toutes les situations. En vous appuyant sur la plateforme Pega, vous êtes prêts pour une transformation durable.

COMMENCEZ VOTRE BLUEPRINT

Plus que de la rapidité, l'ère de l'IA exige coordination, gouvernance et adaptabilité. BOAT vous apporte le framework. Pega Blueprint vous donne les outils.

Prêts à passer de la confusion à la cohérence ? Des automatisations fragmentées à des résultats orchestrés ? Alors venez découvrir ce que **Blueprint** peut apporter à votre organisation.



À propos de Pegasystems

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. pega.com/fr

