



Une efficacité optimale en télétravail

Pega Workforce Intelligence pour le monde du travail à distance



L'avenir, c'est maintenant

La façon d'appréhender le travail change en raison des événements mondiaux, des avancées technologiques et d'une plus grande flexibilité des entreprises. Les bureaux classiques, les horaires de travail et les réunions en personne tendent à disparaître au profit d'une main-d'œuvre dispersée et distante. Ces bouleversements s'installent durablement dans le « Future of Work », mais l'avenir du travail, c'est *maintenant*.

Les avantages potentiels du télétravail sont considérables. Une plus grande flexibilité, une technologie plus rapide et l'abolition des frontières génèrent souvent de bien meilleurs résultats pour les employés, les clients et l'entreprise. Pourtant, rien n'est garanti. Dans bien des cas, la réussite ou l'échec dépend des outils et des stratégies déployés par les entreprises pour prendre en charge un monde du travail faisant largement intervenir des collaborateurs éloignés et dispersés.

Les télétravailleurs sont des employés qui ne viennent pas au bureau. Ils exercent le plus souvent depuis leur domicile, mais aussi dans des espaces de coworking ou dans d'autres lieux.

La main-d'œuvre distribuée fait référence à un ensemble d'employés géographiquement dispersés. Ces collaborateurs peuvent se trouver dans différentes régions ou différents pays, qu'ils soient dans des antennes de l'entreprise et/ou en télétravail.

Des données pour plus d'efficacité

De plus en plus d'emplois étant exercés à distance, les interactions en personne entre collègues et supérieurs hiérarchiques se font plus rares. Les horaires de travail, devenus parfois flexibles, ne respectent plus les « heures normales de bureau ». Compte tenu de cette situation et d'autres phénomènes, les données ont pris une importance stratégique. Elles permettent non seulement d'accroître l'efficacité des employés, mais aussi de réaliser, à cette même fin, l'automatisation intelligente de processus qui évoluent au rythme des besoins de l'entreprise.

Le rôle des managers

Le travail à distance pose de nouveaux défis en termes de management, et révèle bien souvent la nécessité d'automatiser les processus métier stratégiques. Les managers doivent savoir comment le travail est réalisé pour veiller à ce que l'entreprise atteigne ses objectifs opérationnels, et surtout qu'elle assure un service rapide et efficace à ses clients.

Les managers ont une charte à suivre pour s'assurer que la productivité des télétravailleurs atteint, voire dépasse, les résultats obtenus dans l'espace de travail classique. Pour réussir à mettre en place cet environnement de travail à distance, ils doivent éliminer toute inefficacité et fournir aux employés les outils leur permettant d'évaluer leurs performances. Ces outils visent à encourager les employés à être toujours plus performants, à évaluer de façon constructive l'efficacité du travail et à identifier clairement les axes d'amélioration.

Les souhaits des employés

En raison de l'évolution rapide des modèles économiques, des environnements de travail et des attentes des clients, les employés ont besoin d'outils pour rester productifs en toutes circonstances, mettre en avant leurs points forts personnels, mieux servir les clients et évaluer eux-mêmes leur efficacité. Ces outils peuvent se traduire par de l'automatisation pour perfectionner leur travail, ou encore des données pour leur fournir les clés leur permettant de comprendre comment le travail est effectué et peut être amélioré, que ce soit par le biais de changements individuels ou structurels, ou à l'aide d'une technologie adaptée. Certains aspects ne changeront jamais : les employés souhaitent toujours avoir leur autonomie, obtenir de la reconnaissance et disposer de l'infrastructure nécessaire pour mener à bien leurs activités sans micromanagement.

Les outils nécessaires

Vous pouvez accompagner vos employés sur la voie du succès en créant une boîte à outils organisationnels pour le « future of work ». Recherchez sur Internet « technologies et future of work », et vous trouverez un nombre vertigineux de solutions qui réinventent l'espace de travail du 21^e siècle. Des outils d'automatisation, comme la RPA (automatisation robotique des processus), sont fréquemment mentionnés, tout comme l'IA, la collaboration digitale, la réalité virtuelle et augmentée (VR/AR), ainsi qu'une kyrielle d'applications d'analytique, pour ne donner que quelques exemples. Même s'ils sont dans l'air du temps, tous ces outils ne suffiront pas à gagner en efficacité ni à offrir aux clients une expérience optimale.

Penchons-nous sur l'analytique. Souvent dépassées lors de l'élaboration des stratégies de « future of work », bien des entreprises ne savent pas par où commencer. Pourquoi ne pas recourir à des applications d'analytique adaptées pour y voir plus clair ? L'analyse des postes de travail, ou DPA pour Desktop Process Analytics, permet notamment de transformer le principal moteur de production d'un bureau, à savoir le PC de l'employé : plutôt que de constituer un frein à la transformation des processus, il peut devenir le dernier maillon de la transformation digitale. Voyons comment l'analyse des postes de travail peut contribuer à la réussite de vos employés.

L'efficacité est primordiale

Le « Future of Work » passe par l'efficacité. Les entreprises historiques, tous secteurs confondus, sont mises à rude épreuve par les acteurs de la disruption digitale. Dans bien des cas, ces derniers gagnent le marché et les esprits, car ils échappent aux contraintes de la dette technique et des anciens modes de travail qui entravent les entreprises établies de longue date. Cette dette crée de nombreux obstacles pour les employés, qu'il s'agisse de *couper*, *copier* et *coller* les données sur plusieurs systèmes déconnectés ou d'attendre patiemment que les applications internes traitent les demandes des clients. Or, des processus inefficaces se soldent par de mauvais résultats.

La surveillance des postes de travail

Vos employés sont mieux à même de servir les clients lorsqu'ils disposent de processus clairs et d'outils technologiques adaptés à leurs missions. Dans un monde de travail à distance, les employés bien préparés deviennent exemplaires en ayant simplement accès aux informations qui les guident pour être plus efficaces. Un tel outil fonctionnerait comme un bracelet connecté pour suivre votre activité physique. Tout comme un bracelet connecté mesure au quotidien le nombre de pas parcourus ou la durée d'activité physique, cet outil suit la durée de travail effective, calcule le temps nécessaire à la réalisation de certaines tâches et détecte les freins à la performance. Cette surveillance en temps réel devient primordiale en l'absence de soutien, en temps réel et en face à face, de la part des managers et des collègues. Utilisée de manière stratégique, la DPA apporte de réels gains d'efficacité et oriente les projets d'automatisation intelligente en fonction des réalités du travail à distance d'aujourd'hui et du « Future of Work ».

Dans sa solution Workforce Intelligence, Pega utilise une technologie brevetée pour collecter et analyser en toute sécurité les clics et les saisies sur un poste de travail, puis fournir des informations ciblées exploitables. Le but : optimiser les processus, aider les employés à gagner en efficacité et en productivité et enfin, offrir une expérience optimale aux employés comme aux clients.

Pega Workforce Intelligence

Grâce aux applications de Workforce Intelligence, les entreprises savent comment les employés travaillent sur leurs postes. Pega Workforce Intelligence™ a recours à différentes technologies pour connaître la capacité d'un employé, identifier les difficultés cachées et donner aux responsables les moyens de cibler les points à améliorer. Ces technologies incluent :

- **Intelligence artificielle (IA)** : grâce à l'IA, les informations deviennent des recommandations concrètes qui ont un impact sur les résultats opérationnels et l'expérience client.
- **Analyse des workflows** : suivez pas à pas les processus des postes de travail pour détecter les pertes de temps et les inefficacités, et prenez les actions d'amélioration qui s'imposent dans le cadre de votre stratégie d'automatisation intelligente.
- **Machine learning** : l'apprentissage automatique enrichit les techniques d'exploration des données (data mining), améliore en continu les processus et cible les actions accentuant l'impact de votre investissement à l'échelle de l'entreprise.

Cette solution d'analyse complète des postes de travail vous donne une parfaite visibilité sur les méthodes de travail dans les environnements de production bureautique, tels que les centres de contact. Workforce Intelligence aide les managers, mais dynamise aussi les employés. En ayant connaissance des variations au sein des processus, les managers peuvent mettre en place des processus automatisés plus efficaces et intelligents. De leur côté, les employés obtiennent des données pertinentes sur leur travail quotidien, ce qui renforce leur motivation.

La meilleure voie pour votre entreprise

Dans les environnements de travail classiques, les employés étoffent leurs compétences à l'occasion d'échanges avec leurs collègues et leurs managers au bureau. Les nouveaux embauchés apprennent vite les ficelles du métier. Mais ces connaissances ne sont pas toujours documentées. Les interactions en face à face n'ayant pratiquement plus cours, les jeunes recrues doivent se débrouiller seules, sans être réellement encadrées.

Workforce Intelligence remédie à cette situation en gardant trace de chacune des étapes que vos employés suivent au cours d'une tâche ou d'un processus spécifique. Il est ainsi possible d'identifier les pratiques les plus efficaces, de les documenter et de les reproduire en formation, à distance ou sur site. Les employés faisant preuve d'une efficacité exemplaire ont une chance de se faire connaître, de montrer leur talent à un public plus large et de jouer un rôle majeur dans le cadre de la documentation et de la formation. L'évolution des environnements de travail peut être source d'inquiétude, mais grâce aux données, il est possible de standardiser des bonnes pratiques et d'éviter des difficultés aux employés, surtout lorsqu'il s'agit de télétravailleurs novices.

Le choix des outils adaptés

Étant donné la nature digitale, hautement concurrentielle et changeante du « Future of Work », la viabilité d'une entreprise dépendra de sa capacité à automatiser les fonctions métier fondamentales. À l'heure où le personnel travaille à distance, et se retrouve dispersé, et parfois en moins grand nombre, l'automatisation doit être mise en œuvre de façon intelligente pour soutenir les objectifs métier et fournir aux employés les outils les plus efficaces, surtout en l'absence d'un environnement de bureau classique.

L'automatisation intelligente n'a rien d'une solution de fortune. Au contraire, elle cherche le moyen le plus direct d'atteindre les résultats escomptés, ce qui est plus que jamais primordial à l'ère du « Future of Work ». Workforce Intelligence permet d'établir un plan visant à renforcer les chances de réussite des télétravailleurs, grâce à un ensemble adapté d'outils leur permettant d'atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.

Avec les bons outils, vos employés sont prêts à affronter toutes les situations, à soutenir les objectifs de l'entreprise et à offrir aux clients une expérience optimale. Workforce Intelligence identifie les outils dont votre entreprise a besoin. Voici quelques exemples :

- **Applications structurées** : de nombreux processus métier actuels sont réalisés à l'aide d'un patchwork d'outils de productivité hétérogènes, tels que Word ou Excel. Ces outils familiers ne sont pas conçus pour suivre un résultat. Workforce Intelligence permet de connaître le temps passé dans ces outils et d'en informer les décideurs pour les aider à choisir où déployer des applications structurées. Celles-ci reposent sur le case management et sont développées en low code afin de créer des workflows standard reproductibles visant un résultat précis et évitant toute approximation à vos employés.
- **Automatisation robotique des processus (RPA)** : des chiens qui aboient, des enfants curieux et des livraisons en pleine journée, voilà de quoi perturber la journée d'un télétravailleur. Ces distractions augmentent les risques d'erreur et de travail à recommencer. Les tâches fastidieuses et répétitives, comme le copier-coller des données dans plusieurs systèmes, ne doivent pas être une nouvelle source de distraction. Si la RPA évite ces manques de concentration coûteux, les entreprises qui entament leur parcours d'automatisation intelligente ne savent pas où la déployer pour en tirer le maximum de profit. Workforce Intelligence précise les endroits où la RPA créera le plus de valeur métier en libérant du temps aux utilisateurs qui pourront alors se consacrer à ce qui importe le plus : répondre aux attentes des clients et éviter de refaire le travail inutilement.
- **Accompagnement** : que vos employés soient assis en face de vous ou à des milliers de kilomètres, l'élément humain jouera toujours un rôle essentiel dans l'optimisation des résultats commerciaux. Pour optimiser les processus, mieux vaut utiliser correctement les outils disponibles que d'en déployer de nouveaux. Les informations recueillies par Workforce Intelligence permettent d'accroître la productivité du télétravail, puisqu'elles aident les employés à gagner en efficacité, et les managers à formuler des recommandations constructives.

En parlant de distractions...

D'après une étude de Pega, les employés de bureau passent d'une application à une autre près de 1 100 fois par jour en moyenne.

Source : **Démystifiez les postes de travail, 2018**

De façon globale, Workforce Intelligence permet aux entreprises d'exploiter au mieux la valeur de l'automatisation intelligente pour optimiser l'expérience en télétravail. La facilité de mise en œuvre vous laisse le temps de perfectionner les processus, plutôt que de les réparer.

Notre voie vers l'automatisation intelligente

Les informations ne sont bonnes que si elles se traduisent par des actions. Pega fournit une solution complète d'automatisation intelligente qui permet aux utilisateurs de Workforce Intelligence de prendre rapidement les mesures qui s'imposent dans un environnement de travail à distance en constante transformation. L'automatisation intelligente assure un lien permanent entre les processus et les expériences des clients. Reposant sur le case management, elle réunit RPA hybride, intelligence artificielle, email bots, chatbots et développement low code pour permettre aux entreprises de :

- **Accélérer les processus.** Le travail à distance oblige à s'intéresser de près à l'efficacité, surtout en cette période d'incertitude.
- **Automatiser aujourd'hui et demain.** Les outils d'automatisation occupent une place croissante dans l'entreprise, mais le télétravail complique les changements à apporter à la pile technologique. L'architecture agile Center-out™ permet d'adopter une approche « wrap and renew » pour intégrer les changements aux systèmes existants de façon rapide et non invasive, plutôt que de procéder à des mises à jour disruptives de type « rip and replace ».
- **Éviter le cloisonnement.** Avec une main-d'œuvre distribuée, il faut pouvoir compter sur des systèmes et des processus unifiés de manière à ce que les employés aient facilement accès aux outils et aux informations dont ils ont besoin pour fournir aux clients une expérience optimale, à chaque fois.

Conclusion

Avec Pega, découvrez une automatisation intelligente aussi dynamique que votre entreprise, et la seule plateforme SaaS (Software as a Service) capable de donner corps à votre vision, et même d'aller plus loin. Rationalisez l'exécution du travail. Offrez des expériences fluides de bout en bout. Et réunissez tout dans le cloud avec le low code. Pour en savoir plus, rendez-vous sur pega.com/fr/.



Pegasystems, leader en solutions stratégiques de l'engagement client et de l'excellence opérationnelle, accompagne les grandes entreprises dans leur transformation digitale. Nos applications de CRM et de Case Management, basées sur la Plateforme unifiée Pega®, s'intègrent à une réelle intelligence et à l'automatisation robotique. Depuis 35 ans, Pega s'engage à aider les organisations à optimiser leurs parcours et expériences clients, sans discontinuité entre les processus front et back office.

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