



Work Like Tomorrow.™

Opter pour un fournisseur unique en matière d'automatisation :
5 raisons pour lesquelles l'intégration joue un rôle clé dans la résilience et les capacités des entreprises

Informations issues d'une étude menée par Forrester Consulting et commanditée en 2020

KOFAX



➤ S'adapter à la nouvelle norme

Face à la crise sanitaire internationale, les dirigeants doivent répondre à deux nouvelles problématiques : **la baisse de la demande et la réduction des capacités de travail**

Baisse de la demande :

En cette période d'incertitudes, les consommateurs sortent moins et limitent leurs dépenses.

Réduction des capacités de travail :

Les entreprises sont tenues d'assumer plus de tâches avec moins de moyens. Le personnel se retrouve ainsi parfois submergé en raison des pics de demande et des relations avec les clients. Les collaborateurs qui manipulent des données et des informations peinent tout particulièrement à se focaliser sur les initiatives à plus forte valeur ajoutée dans cet environnement chaotique.



Question :

Comment les entreprises peuvent-elles maintenir le niveau de service client attendu, tout en conservant la maîtrise des coûts et en optimisant les opérations ?

Réponse :

Elles doivent étoffer leurs capacités au moyen des technologies numériques et renforcer leur résilience opérationnelle, de façon à réussir dans la nouvelle norme et résister aux perturbations futures.

L'automatisation aujourd'hui : état des lieux

Pour la deuxième année consécutive, les entreprises enregistrent une forte progression de l'automatisation des principales opérations, en front-office comme en back-office :

- **58%** des entreprises ont déployé des technologies d'automatisation pour numériser des informations
- **52%** les utilisent pour automatiser les interactions à la réception
- **49%** ont déployé des technologies d'automatisation pour des opérations d'exécution des tâches et de vérification
- **45%** y ont recours pour exécuter des tâches basées sur des règles
- **44%** ont recours à l'automatisation pour la gestion des dépenses d'entreprise
- **44%** automatisent les tâches en back-office
- **38%** automatisent les prises de décision
- **30%** les utilisent pour automatiser la comptabilité fournisseurs et orchestrer les workflows





➤ **Il est important de trouver un juste équilibre.**

D'un côté, les entreprises sont tenues d'innover rapidement pour répondre aux problématiques actuelles et satisfaire les demandes des clients.

De l'autre, elles doivent continuer à maîtriser les coûts.

Les conséquences imprévues

Bricoler plusieurs solutions provenant de différents fournisseurs fait souvent plus de mal que de bien.

Pourquoi ?

La profondeur de l'intégration étant généralement limitée, les entreprises ne sont pas toujours en mesure de tirer le meilleur parti de l'automatisation.

45 % des personnes interrogées par Forrester ont déclaré avoir déployé un patchwork de solutions d'automatisation émanant de plusieurs fournisseurs.

Presque toutes (**98 %**) ont indiqué qu'une automatisation non intégrée occasionnait des difficultés, parmi lesquelles

- une dette technique élevée (**46 %**)
- une amélioration trop lente des performances (**35 %**)



« La résolution rapide du problème entraîne malheureusement l'émergence de silos d'automatisation. »



➤ Pourquoi choisir l'automatisation intelligente intégrée ?

Jusqu'à aujourd'hui, nombre d'entreprises ont investi dans des technologies spécifiques, comme l'**automatisation robotisée des processus (Robotic Process Automation, RPA)**, afin de gérer des tâches spécifiques, telles que la saisie de données. L'automatisation à pleine échelle a rebattu les cartes et les entreprises sont désormais invitées à considérer les opérations et les processus d'un point de vue plus global.

Quelle est la finalité des initiatives de transformation numérique ?

Déployer leurs avantages à l'échelle de toute l'entreprise, du front-office au back-office.

Comment y parvenir ?

Les entreprises doivent recourir à plusieurs technologies complémentaires afin de fournir à leurs collaborateurs des capacités numériques suffisantes pour accomplir leur travail dans les meilleures conditions.

La puissance de l'automatisation intelligente

Cette approche permet de mener une digitalisation de bout en bout le plus rapidement et efficacement possible, de l'étude et la gestion des processus métier jusqu'à la gestion de l'équipe numérique et aux opérations d'analyse.

Elle repose sur une technologie fondée sur de puissantes fonctionnalités d'intelligence artificielle et de machine learning (apprentissage automatique, ML), qui aident les entreprises à accélérer le retour sur investissement grâce à une efficacité accrue, des risques limités et une meilleure satisfaction des employés et des clients.



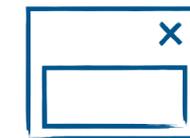
Étude des processus

Identification des possibilités d'automatisation à partir des tâches et des modèles d'analyse



Gestion des processus métier

Création et exécution de projets d'automatisation en collaboration avec vos applications et vos équipes



RPA

Exécution efficace des opérations manuelles répétitives en collaboration avec vos applications et vos équipes



IA et Machine Learning

Compréhension, classification et extraction (texte, messages instantanés, voix et visuel)



Analyse avancée

Mesure de l'impact de l'automatisation et calcul du retour sur investissement



➤ **Opter pour un fournisseur unique en matière d'automatisation**

99 % des décideurs interrogés dans le cadre de l'étude Forrester déclarent que le recours à un seul fournisseur et à une plateforme unique représente un atout considérable pour le passage à l'automatisation intelligente.

Nous allons découvrir pourquoi.

Aperçu des avantages du recours à un seul fournisseur

Une meilleure expérience client

54 % des personnes interrogées

Grâce à l'automatisation, les entreprises personnalisent davantage l'expérience des clients et répondent plus rapidement aux questions et aux besoins des clients. Résultat : l'entreprise améliore la satisfaction et la fidélité des clients, tout en dopant son chiffre d'affaires.

L'engagement et la productivité de vos employés sont accrus.

Une productivité accrue des employés

52 % des personnes interrogées

Une meilleure expérience côté employés

43 % des personnes interrogées

Libérés des tâches quotidiennes répétitives, les employés peuvent se concentrer sur des projets à plus forte valeur ajoutée pour l'entreprise et consacrer plus de temps à l'amélioration de l'expérience client.



L'efficacité opérationnelle s'améliore et les coûts baissent.

Une meilleure efficacité opérationnelle

52 % des personnes interrogées

Des coûts d'exploitation réduits

42 % des personnes interrogées

L'automatisation intelligente des workflows et des processus métier réduit le temps ainsi que les ressources nécessaires pour réaliser les tâches manuelles, et limite les erreurs.

Votre entreprise gagne en résilience.

Une sécurité et une conformité améliorées

51 % des personnes interrogées

Une main-d'œuvre efficace alliant ressources humaines et équipe numérique permet une organisation flexible et agile, capable de répondre avec rapidité et pertinence aux évolutions du marché. Grâce au gain de conformité et de transparence, votre entreprise dispose d'une meilleure réactivité en cas de problème.



Conseils pour une mise en œuvre fluide de l'automatisation intelligente



Identifiez vos objectifs de performances métier. Un objectif plus large (qui dépasse la simple « automatisation des tâches », par exemple) peut améliorer la façon dont l'entreprise dans son ensemble répond aux besoins et définit leur ordre de priorité.



Mesurez votre réussite sur la base des performances métier, plutôt que sur l'achèvement d'un projet technologique. L'intégration directe et sans encombre de 80 % des clients mobiles est un parfait exemple de performance métier.



La gestion de l'équipe numérique est fondamentale. Un calque commun administrant les ressources humaines et numériques permettra aux entreprises d'opérer plus facilement un déploiement à pleine échelle. Près de 50 % des décideurs interrogés ont exprimé le souhait de développer l'automatisation à l'échelle des différents services, plutôt que d'en limiter le déploiement à un seul service ou une seule équipe.



Réalisez une évaluation objective de la technologie d'automatisation et des stratégies en vigueur dans votre entreprise. Ces données vous aideront à assurer la continuité des processus au sein des différents services.



Choisissez un partenaire d'automatisation disposant de la fonctionnalité préintégré pour répondre à vos besoins actuels et vous projeter sur le long terme. Cette stratégie vous permet de mener à bien votre parcours de transformation numérique de bout en bout, sans heurt.

En savoir plus

Lisez l'étude de référence **[Étude comparative Kofax de 2020 sur l'automatisation intelligente : Partie 1 : Une automatisation réussie repose sur une stratégie de solution intégrée](#)** pour en savoir plus sur les résultats de l'étude et pour connaître les recommandations formulées pour votre entreprise.

Pour plus d'informations, écrivez-nous à l'adresse info@kofax.com ou rendez-vous sur kofaxfrance.fr.

WORK LIKE TOMORROW.™

Sauf indication contraire, toutes les recherches référencées dans le présent article sont issues de l'étude de référence Kofax sur les solutions d'automatisation intelligentes en 2020 : Partie 1 : Une automatisation réussie repose sur une stratégie de solution intégrée. Forrester a mené deux enquêtes en ligne dans le cadre de l'étude : la première a été réalisée auprès de 450 décideurs dans le domaine de l'automatisation et de la technologie IA, la seconde auprès de 450 contributeurs individuels opérant dans différents services métier.

© 2020 Kofax. Kofax and the Kofax logo are trademarks of Kofax, registered in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.
August 27, 2020 12:20 PM

KOFAX

