




Étude comparative Kofax de 2022 sur l'automatisation intelligente

Pourquoi les entreprises
spécialisées dans les workflows
métier optent-elles pour
l'automatisation ?

KOFAX



Sur la voie de l'automatisation intelligente : ce que pensent les dirigeants de la révolution digitale mondiale

Conclusions de l'Étude comparative Kofax de 2022
sur l'automatisation intelligente menée par E.I Studio,
division spécialisée du centre Economist Impact

Table des matières

Introduction.....	3
Leaders contre retardataires.....	4
Par où commencer ?.....	6
Quels sont les moteurs de ce changement ?.....	8
Les obstacles.....	10
L'ADN des workflows stratégiques.....	12
L'intelligence documentaire : transformer les données en informations exploitables.....	13
L'orchestration des processus : des décisions éclairées en temps réel.....	14
Les systèmes connectés : restez connecté.....	15
Les bénéfices.....	17
Ce qu'il reste à accomplir.....	19
Votre démarche Work Like Tomorrow.....	20

Sur la voie de l'automatisation intelligente :

ce que pensent les dirigeants de la révolution digitale mondiale



Kathleen Delaney
Directrice marketing

Conclusions de l'Étude comparative Kofax de 2022 sur l'automatisation intelligente

Publié pour la première fois en 2019, ce rapport annuel est désormais reconnu comme un outil de référence incontournable pour les experts qui souhaitent en savoir plus sur l'état du secteur : projets d'automatisation intelligente dans les entreprises, difficultés rencontrées et résultats.

Publiée avant la pandémie de Covid-19, notre Étude comparative Kofax de 2020-2021 sur l'automatisation intelligente* avait

confirmé l'attrait des dirigeants d'entreprise interrogés pour l'automatisation intelligente. Elle prévoyait ainsi que les budgets alloués à l'automatisation intelligente augmentent de 40 % et que les entreprises misent tout autant sur la technologie pour amorcer leur transformation. Les dirigeants reconnaissent déjà que le recours à des solutions d'automatisation d'appoint impliquant plusieurs fournisseurs présentait des défis, parmi lesquels la dette technique (46 %), les retards de performances (35 %) et le recul du retour sur investissement (33 %). La quasi-totalité des personnes interrogées (99 %) avaient reconnu privilégier une approche de plateforme

d'automatisation intelligente intégrée exclusive pour bénéficier des avantages suivants : amélioration de l'expérience client (54 %), augmentation de la productivité des employés (52 %), efficacité (52 %) et sécurité/conformité (51 %). De plus, 48 % des personnes interrogées avaient indiqué que leurs employés ne disposaient pas des compétences techniques suffisantes pour exploiter leur technologie d'automatisation, raison pour laquelle elles préféraient une plateforme simple d'utilisation nécessitant peu de programmation (80 %), qui incluait néanmoins des fonctionnalités avancées destinées aux utilisateurs chevronnés (78 %).

Cette année, les entreprises évoluent dans un paysage commercial bouleversé. Parmi les personnes interrogées, 800 ont ainsi indiqué que leur entreprise rencontrait de nombreux obstacles, allant des ruptures d'approvisionnement au manque de main-d'œuvre. Si presque toutes les entreprises reconnaissent que l'automatisation intelligente leur permettra de relever les défis qui se présentent à elles, elles se demandent néanmoins quels processus traiter en priorité.

En clair, quels scénarios d'automatisation génèrent le plus de valeur pour les entreprises à travers le monde ? Poursuivez votre lecture pour le découvrir.



La pandémie a mis au jour les points faibles des entreprises et démontré l'importance d'automatiser les processus de bout en bout avec une plateforme intelligente.

Kathleen Delaney
Directrice marketing



Leaders contre retardataires

Lorsque la pandémie s'est déclarée, les entreprises n'ont eu d'autre choix que de s'adapter rapidement en mettant en place une série de mesures essentielles, comme l'automatisation des workflows stratégiques visant à garantir la continuité de l'activité, les expériences client virtuelles et le télétravail.

À l'heure où les dirigeants se préparent à entrer dans une nouvelle ère, presque tous partagent la même conviction : les entreprises qui amorcent rapidement leur automatisation réussiront mieux que les autres.

89%

Les entreprises ayant opéré leur transformation numérique détiennent un avantage concurrentiel

90%

L'automatisation des workflows métier après la pandémie permettra de garantir la continuité de l'activité

88%

Nous avons besoin d'accélérer la transformation numérique de bout en bout



“

L'un de nos premiers projets ciblait le transfert des patients entre les structures et la traçabilité de ces migrations. L'automatisation du transfert des patients, auparavant manuel, nous a permis de gagner beaucoup de temps. Lorsque la pandémie s'est installée, nous avons fait le point sur nos éventuels problèmes de capacités et nous avons constaté que le gain de temps lié à l'automatisation permettait au personnel d'améliorer la prise en charge des patients.

”

Robert Duber

Responsable de l'automatisation des processus,
University Hospitals



University Hospitals

Par où commencer ?

Dans quel domaine exactement les cadres dirigeants espèrent-ils déployer l'automatisation intelligente ?

Les conclusions de l'étude révèlent un attrait particulièrement marqué pour neuf workflows stratégiques liés à la finance, aux processus opérationnels et au service client, avec un net intérêt pour l'automatisation des transactions courantes :



85% Automatisation de la comptabilité fournisseurs



82% Automatisation de la facturation



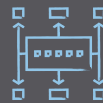
84% Traitement des transactions



78% Intégration des nouveaux clients



83% Traitement des relevés bancaires



78% Autre



83% Gestion de la sécurité des documents



77% Salle courrier digitale



77% Traitement des demandes d'indemnisation

“

Nous avons notamment hâte de résoudre le problème des systèmes client avec lesquels nous travaillons. Cet obstacle nous a empêchés de mener à bien l'automatisation jusqu'à présent. Désormais, nous avons trouvé la solution et nous allons être nombreux à gagner un temps fou.

Leslie Mandrell

Product Owner, Ryder System, Inc.

”



“

Dès le début, nous avons compris que l'automatisation était un outil puissant que nous pouvions déployer à l'échelle de toute l'entreprise.

Robert Duber

Responsable de l'automatisation des processus,
University Hospitals

”



Quels sont les moteurs de ce changement ?

Le désir de renforcer les relations avec les clients se révèle être un puissant facteur de motivation. Presque toutes les personnes interrogées ont indiqué l'acquisition de nouveaux clients, la fidélisation et l'engagement comme des moteurs décisifs en matière d'automatisation. Les dirigeants espèrent également utiliser la transformation numérique pour optimiser leurs propres opérations, notamment pour tirer le meilleur parti des technologies existantes et améliorer leur prise de décision sur la base des documents et des données.



Parmi les principaux facteurs motivant l'automatisation figurent les suivants :

Optimisation du taux d'acquisition des nouveaux clients et amélioration de la fidélisation

94%

Fonctionnement de l'entreprise

93%

Rentabilité des investissements informatiques

93%

Amélioration de l'engagement client sur divers canaux

93%

Garantie de la conformité, de la gestion des données et de la sécurité

83%

Amélioration de la productivité des employés et de leur satisfaction

82%

Transformation des opérations en back-office

77%

Collecte d'informations sur les clients via l'analyse de données

77%

“ Cinq de nos analystes travaillaient de nuit. Au lieu de se concentrer sur la résolution de nouveaux défis, ils s'évertuaient chaque nuit à corriger le même problème. L'opération en question étant désormais automatisée, nos analystes peuvent être redirigés vers le traitement de tâches à plus forte valeur ajoutée en journée. ”

Leslie Mandrell

Product Owner, Ryder System, Inc.



“ Nous étions obligés de passer par l'automatisation pour atteindre nos objectifs de prêt. Nous sommes constamment en quête de processus de workflow à digitaliser pour optimiser nos performances dans nos différents domaines d'activité. Nous cherchons à améliorer l'expérience client et la satisfaction de nos employés, tout en réduisant notre empreinte carbone. ”

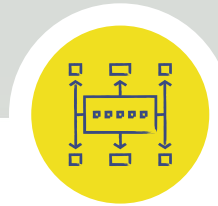
Julie Hood

Chef de projet, Foundation Home Loans

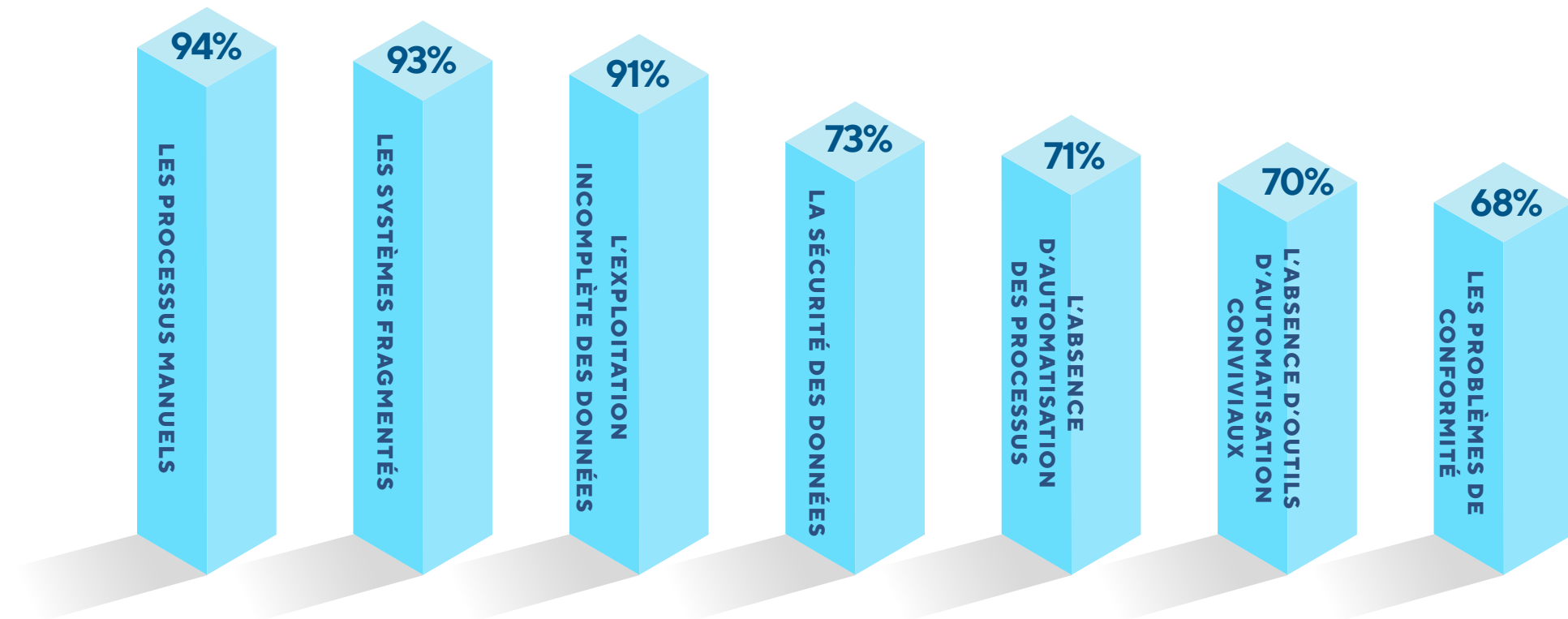


Les obstacles

Les cadres dirigeants savent qu'il est nécessaire d'automatiser leurs workflows stratégiques pour surmonter certains obstacles. Les personnes interrogées ont indiqué qu'elles anticipaient de nouveaux défis, notamment en matière d'exploitation des données et systèmes existants à des fins d'automatisation. Elles craignent avant tout que le changement ne soit trop compliqué à gérer à grande échelle.



Les obstacles
que rencontrent
régulièrement
les entreprises
incluent :



“

Notre parcours d'automatisation a été jalonné de péripéties, mais nous avons été impressionnés par la simplicité avec laquelle nous avons pu intégrer un algorithme complexe dans notre organisation pour résoudre un problème récalcitrant. Nous n'avions pas d'autre choix que d'innover.

Darren Wood

Directeur général de la technologie et de l'innovation et responsable du développement des opérations intérimaires, Ron Finemore Transport

”



RonFinemore
TRANSPORT



L'ADN des workflows stratégiques

Avant d'amorcer leur parcours, les dirigeants identifient

leurs workflows stratégiques et déterminent quelles tâches, sources de données et procédures courantes mériteraient d'être automatisées. Selon les dirigeants, ces workflows ont tous un point commun, une sorte d'ADN identique pour tous leurs processus stratégiques.



L'intelligence documentaire :

transformer les données en informations exploitables



Aujourd'hui, les entreprises sont submergées de données qu'il leur faut collecter, analyser et exploiter. Les données en provenance du Web, des systèmes internes et des documents jouent un rôle clé dans les processus stratégiques.

Les éléments
qui poussent
les dirigeants
à digitaliser les
workflows sont
les suivants :

97%

Les données collectées à partir des ressources numériques comme les sites Web
(comme les données tarifaires ou les fiches produits)

96%

Les données collectées à partir des applications et systèmes d'entreprise spécifiques
(comme les tableurs Excel ou les systèmes CRM/ERP)

95%

Les données extraites à partir des documents papier
(comme les factures, les formulaires, les candidatures ou les demandes des clients)

84%

Les pièces d'identité numériques
(comme les permis de conduire ou les passeports)

L'orchestration des processus : des décisions éclairées en temps réel

Le déploiement de la transformation numérique à grande échelle a confronté les entreprises à des problématiques de gestion propres au lieu de travail hybride où collaborent employés et équipes numériques. Même avec les outils les plus avancés, il est impossible de mettre en place une configuration unique et définitive. La priorité des dirigeants interrogés au cours de l'étude était de faire en sorte que l'orchestration des multiples processus automatisés ne soit pas interrompue, afin de garantir le fonctionnement continu des systèmes en dépit des changements répétés auxquels leurs domaines d'activité sont soumis. Les dirigeants indiquent ainsi que leurs processus clés nécessitent une mise à jour permanente pour :



96%

Garantir l'organisation fluide, efficace et déterminante des employés, des équipes robotisées, des systèmes et des données



95%

Vérifier la conformité du processus avec un code ou un règlement donné



95%

Concevoir les mises à jour des processus en cas de nouvelles exigences métier



85%

Développer les ressources à l'échelle des processus

Les systèmes connectés : restez connecté



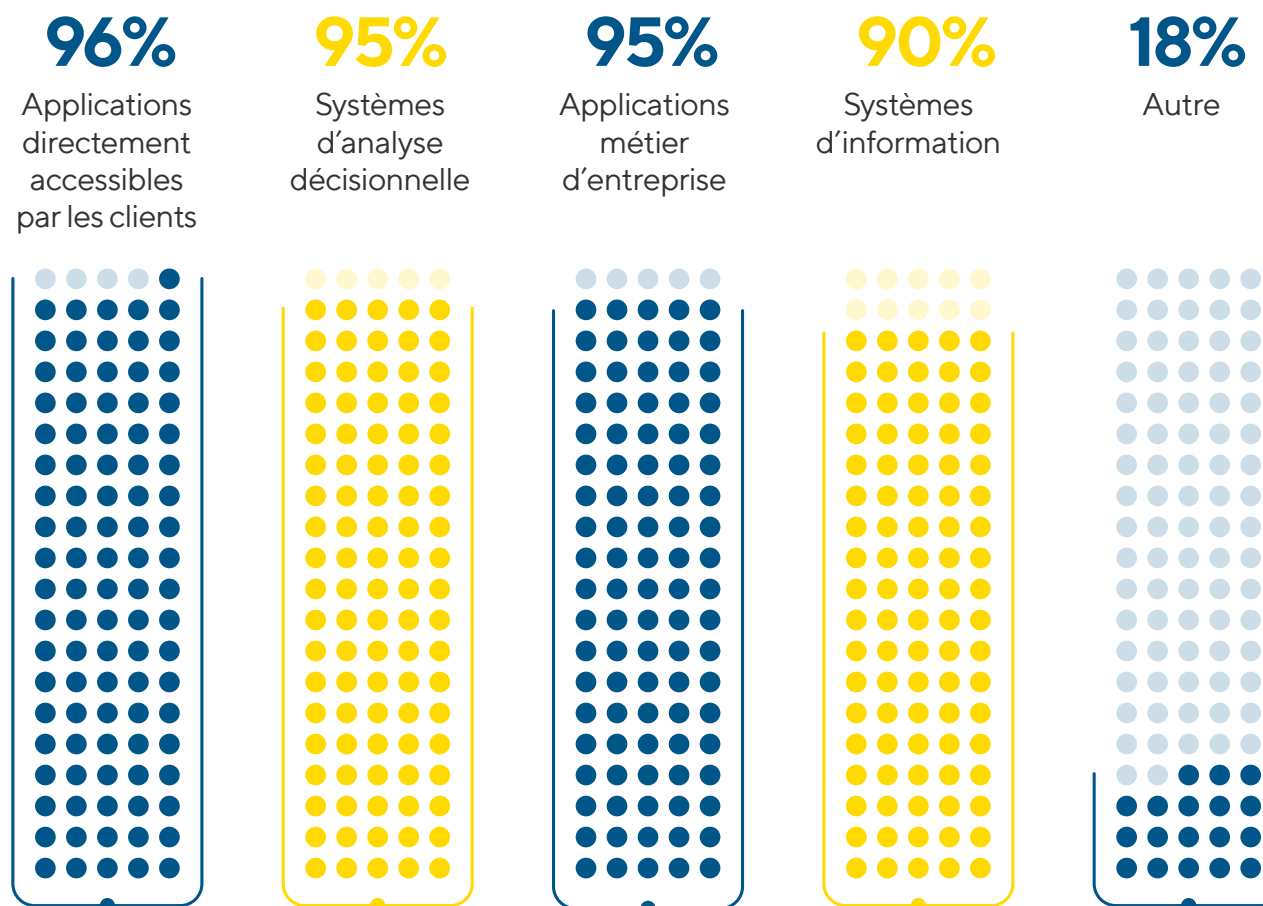
Pour garantir la continuité des flux de données qui alimentent les processus, la totalité des dirigeants privilégient la connexion entre les systèmes, les données et les applications qui interagissent, notamment en cas d'applications directement accessibles par les clients, comme les chatbots et les portails clients. Les applications à connecter que les dirigeants ont le plus fréquemment citées sont les suivantes :



Les entreprises reposent sur tout un éventail d'applications et de systèmes (CRM, RH, ERP, chatbots, etc.). Lorsqu'elles se demandent pourquoi leurs processus d'automatisation ne peuvent pas être déployés à l'échelle de toute l'entreprise, il apparaît souvent que certaines données sont laissées pour compte. La plateforme d'automatisation intelligente ne peut pas fonctionner en circuit fermé : elle doit être reliée aux différents systèmes stratégiques de l'entreprise.

Chris Huff

Directeur stratégique chez Kofax



“

Nous avons appris à ne pas automatiser systématiquement. Chaque processus nécessite des interactions ponctuelles. La résolution des problèmes de processus et d'automatisation exige que les interactions entre les employés et les équipes numériques soient fluides et que leurs responsabilités respectives soient bien définies.

”

Robert Duber

Process Automation Manager, University Hospitals
Responsable de l'automatisation des processus,
University Hospitals

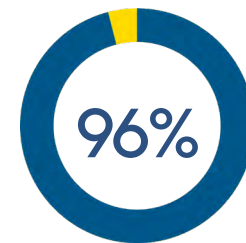
**University Hospitals**

Les bénéfices

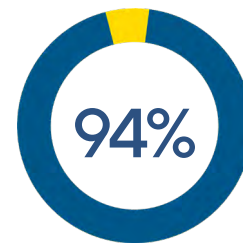
Les dirigeants souhaitent que leur initiative de transformation numérique leur rapporte par la suite. Parmi les bénéfices attendus les plus cités figurent le gain d'efficacité, la réduction des coûts, l'augmentation des revenus et l'amélioration de l'expérience client.



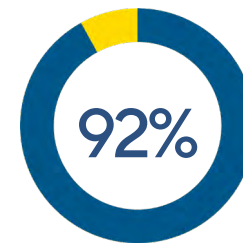
Les bénéfices que les dirigeants souhaiteraient obtenir suite à la transformation de leurs workflows stratégiques sont les suivants :



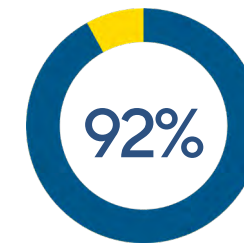
Gain d'efficacité



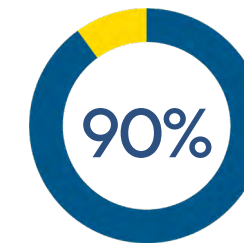
Réduction sensible des coûts



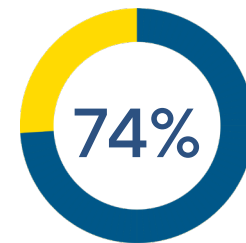
Augmentation des revenus



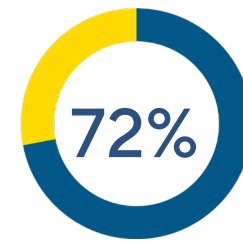
Nouveaux clients



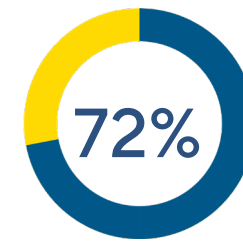
Fidélisation des clients existants



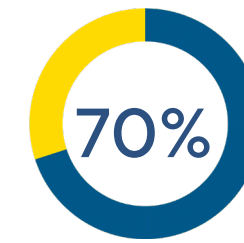
Renforcement de la satisfaction client



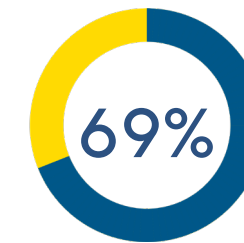
Avantage concurrentiel




Réalisation de plus de tâches avec moins de moyens



Élimination des tâches répétitives fastidieuses



Amélioration des relations avec les fournisseurs tiers



Pour conserver des niveaux de service élevés, nous devons impérativement automatiser nos processus à mesure que notre activité se développe.

Julie Hood

Chef de projet,
Foundation Home Loans




Foundation
Home Loans

Ce qu'il reste à accomplir

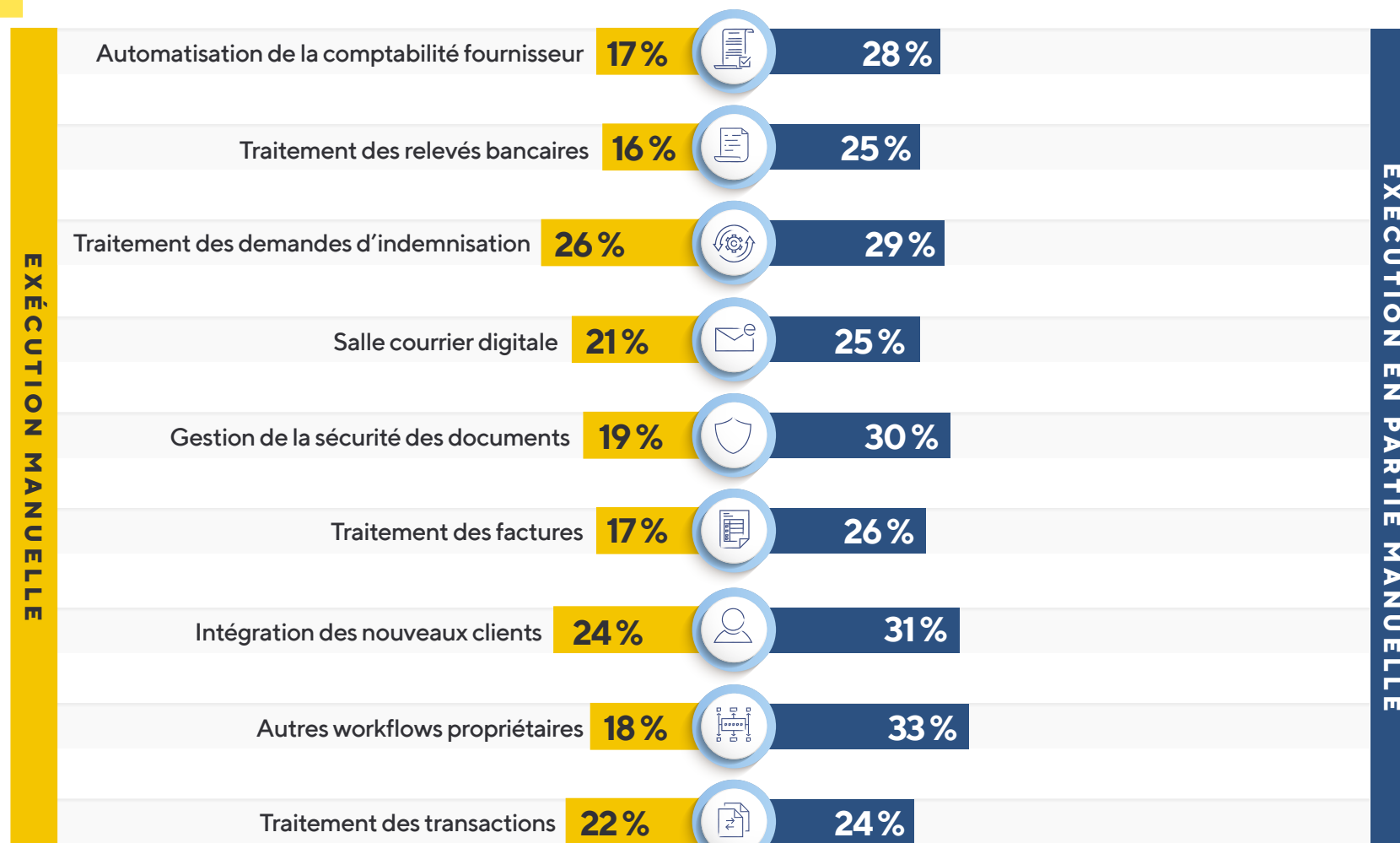
La révolution de la transformation digitale est encore loin d'être accomplie. Les dirigeants reconnaissent ainsi que l'exécution d'une grande partie de leurs workflows stratégiques reste manuelle ou en partie manuelle. Aucune des personnes interrogées n'a ainsi attesté avoir entièrement automatisé ses workflows pourtant stratégiques pour la transformation numérique.



Pour accélérer la cadence de l'automatisation, les entreprises doivent abandonner les solutions d'appoint visant à automatiser individuellement les workflows pour adopter une approche de plateforme capable de connecter les différents flux.

Chris Huff

Directeur stratégique chez Kofax



Votre démarche Work Like Tomorrow

Les entreprises sont le plus souvent concentrées sur la continuité de leur activité et le maintien de leur avantage concurrentiel.



Chris Huff

Directeur stratégique
chez Kofax

Pour remplir ces objectifs, elles accélèrent l'automatisation de leurs workflows métier stratégiques.

Si la transformation numérique est applicable à la quasi-totalité des tâches, les dirigeants automatisent en priorité les processus financiers, opérationnels et clients qui ont le plus d'impact sur la hausse des revenus. Ils optimisent ainsi les opérations et améliorent l'expérience des clients comme celle des employés. Ce faisant, ils sont confrontés à des difficultés récurrentes, à savoir les systèmes fragmentés, l'exploitation incomplète

des données, le manque de visibilité sur les processus ou encore l'incapacité à déployer l'automatisation à l'échelle de l'entreprise. Pour y répondre, leur plateforme d'automatisation intelligente doit utiliser une technologie d'intelligence documentaire de pointe, capable d'intégrer, de classer et d'extraire les données non structurées, puis de les exploiter à des fins d'automatisation. Elle doit pouvoir connecter des systèmes métier disparates, comme des applications, des chatbots, des appareils mobiles et les outils Web. Enfin, elle doit disposer de puissantes fonctions d'orchestration des processus pour gérer les employés et les équipes

numériques à grande échelle. Focalisées sur les priorités adéquates et équipées d'une plateforme d'automatisation intelligente adaptée, les entreprises peuvent mener à bien leurs objectifs d'automatisation : amélioration de l'expérience client, optimisation du fonctionnement de l'entreprise, garantie de conformité, meilleures conditions de travail et valorisation des tâches. L'étude comparative Kofax de 2022 sur l'automatisation intelligente vous permet de découvrir comment certaines entreprises parmi les plus innovantes du globe déploient l'automatisation pour gérer leur activité. Que vous soyez néophyte ou que votre

entreprise dispose déjà d'un programme d'automatisation abouti, nous espérons que cette étude vous donne des clés pour réussir votre parcours d'automatisation. Chez Kofax, notre mission consiste à aider nos clients à adopter dès aujourd'hui la démarche Work Like Tomorrow. Nous espérons que ce rapport vous aidera à définir votre propre démarche Work Like Tomorrow.

Panel des sondés

Localisation

Réponse	Nombre	%
Australie	72	9.0
Canada	90	11.3
France	68	8.5
Allemagne	68	8.5
Hong Kong	65	8.1
Japon	65	8.1
Singapour	65	8.1
Suède	60	7.5
Royaume-Uni	71	8.9
United States	176	22.0
Total	800	100

Chiffre d'affaires de l'entreprise

Réponse	Nombre	%
Entre 500 millions de dollars et 1 milliard de dollars	400	50.0
Entre 1 milliard et 5 milliards de dollars	225	28.1
5 milliards de dollars ou plus	175	21.9
Total	800	100

Poste

Réponse	Nombre	%
Cadre dirigeant (PDG, DSI, etc.)	284	35.5
Vice-président/Directeur général/ Vice-président directeur (responsable d'un ou plusieurs grands services)	172	21.5
Directeur (responsable d'une équipe de responsables et de contributeurs clés)	344	43.0
Total	800	100

Service

Réponse	Nombre	%
Finance/Comptabilité	130	16.3
Ressources humaines/Formation	130	16.3
IT/SI/Technologie	150	18.8
Marketing/Publicité	120	15.0
Opérations	150	18.8
Ventes	120	15.0
Total	800	100

Secteur

Réponse	Nombre	%
Publicité et/ou marketing	30	3.8
Agriculture, industrie agroalimentaire	30	3.8
Services professionnels ou commerciaux	50	6.3
Industrie chimique et/ou métallurgie	40	5.0
Bâtiment	30	3.8
Produits de grande consommation et/ou production industrielle	45	5.6
Services consommateurs	30	3.8
Éducation et/ou ONG	40	5.0
Électronique	35	4.4
Énergie, services publics et/ou gestion des déchets	50	6.3
Services financiers et/ou assurances	50	6.3
Administration/secteur public	40	5.0
Santé	50	6.3
Services juridiques	20	2.5
Fabrication et matériaux	70	8.8
Médias et/ou divertissement	30	3.8
Distribution	40	5.0
Technologie et/ou services technologiques	30	3.8
Télécommunications	30	3.8
Transport et logistique	30	3.8
Voyages et hôtellerie	30	3.8
Total	800	100

Méthodologie et à propos de nous

Une étude mondiale basée sur des questions à choix multiples, « Business Process Transformation for the New World of Business » commanditée par Kofax et menée par E.I Studio, division spécialisée du centre Economist Impact. L'étude réalisée en juin 2021 a regroupé un total de 800 réponses en provenance de secteurs variés des régions Amériques, EMEA et Asie-Pacifique.

Kofax aide les entreprises à adopter dès aujourd'hui une démarche Work Like Tomorrow™.

Grâce à nos solutions et à notre plateforme logicielle d'automatisation intelligente, les sociétés parviennent à digitaliser leurs workflows documentaires. En combinant les solutions Kofax de capture cognitive, de RPA, d'orchestration des processus et de fonctionnalités mobiles, les clients peuvent accélérer leur retour sur investissement, renforcer leur compétitivité, favoriser leur développement et augmenter leur rentabilité, tout en améliorant leur résilience métier et en limitant les risques liés à la conformité.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site www.kofaxfrance.fr.

Pour aller plus loin, visitez le [blog Kofax](#) et suivez-nous sur [LinkedIn](#) et sur [Twitter](#).

Work Like Tomorrow.™