

# Étude comparative Kofax de 2022 sur l'automatisation intelligente

---

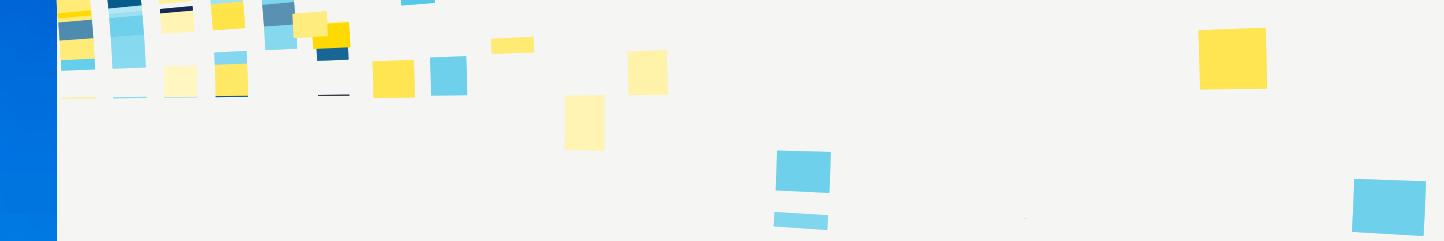
Pourquoi les entreprises  
spécialisées dans les workflows  
métier optent-elles pour  
l'automatisation ?

**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



A handwritten signature of Kathleen Delaney's name.

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 reconnaissaient 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 %).

A decorative graphic on the right side of the page featuring various colored geometric shapes (blue, yellow, grey) arranged in a dynamic, scattered pattern.

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



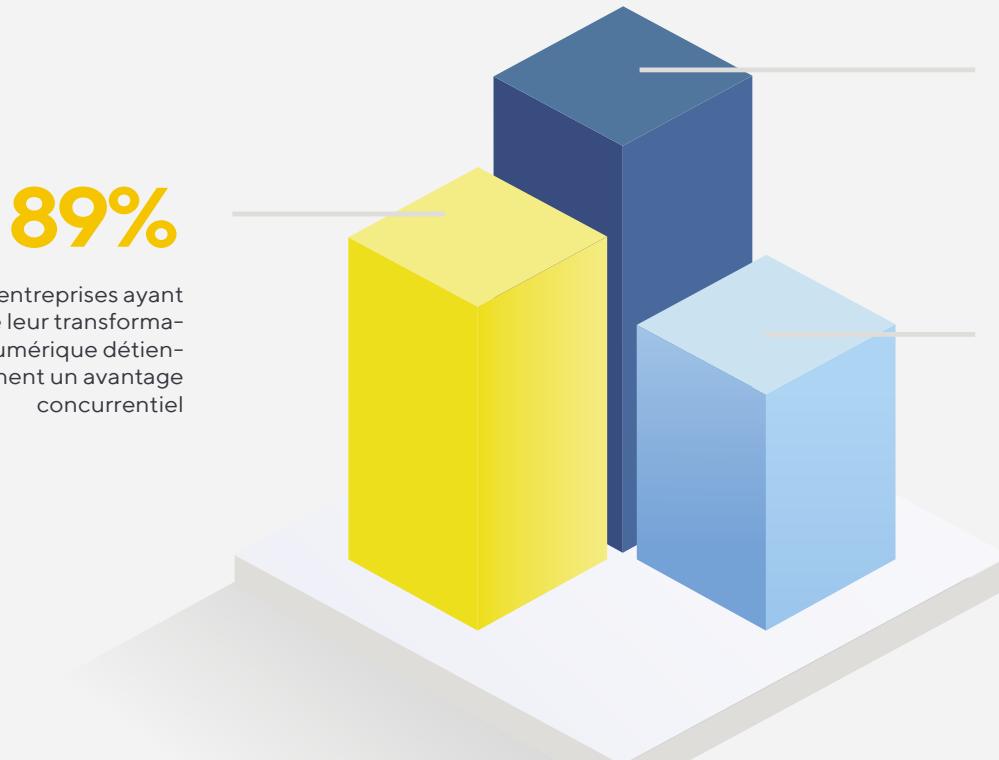
# Leaders contre retardataires

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 :

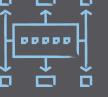
 **85%** Automatisation de la comptabilité fournisseurs

 **82%** Automatisation de la facturation

 **84%** Traitement des transactions

 **78%** Intégration des nouveaux clients

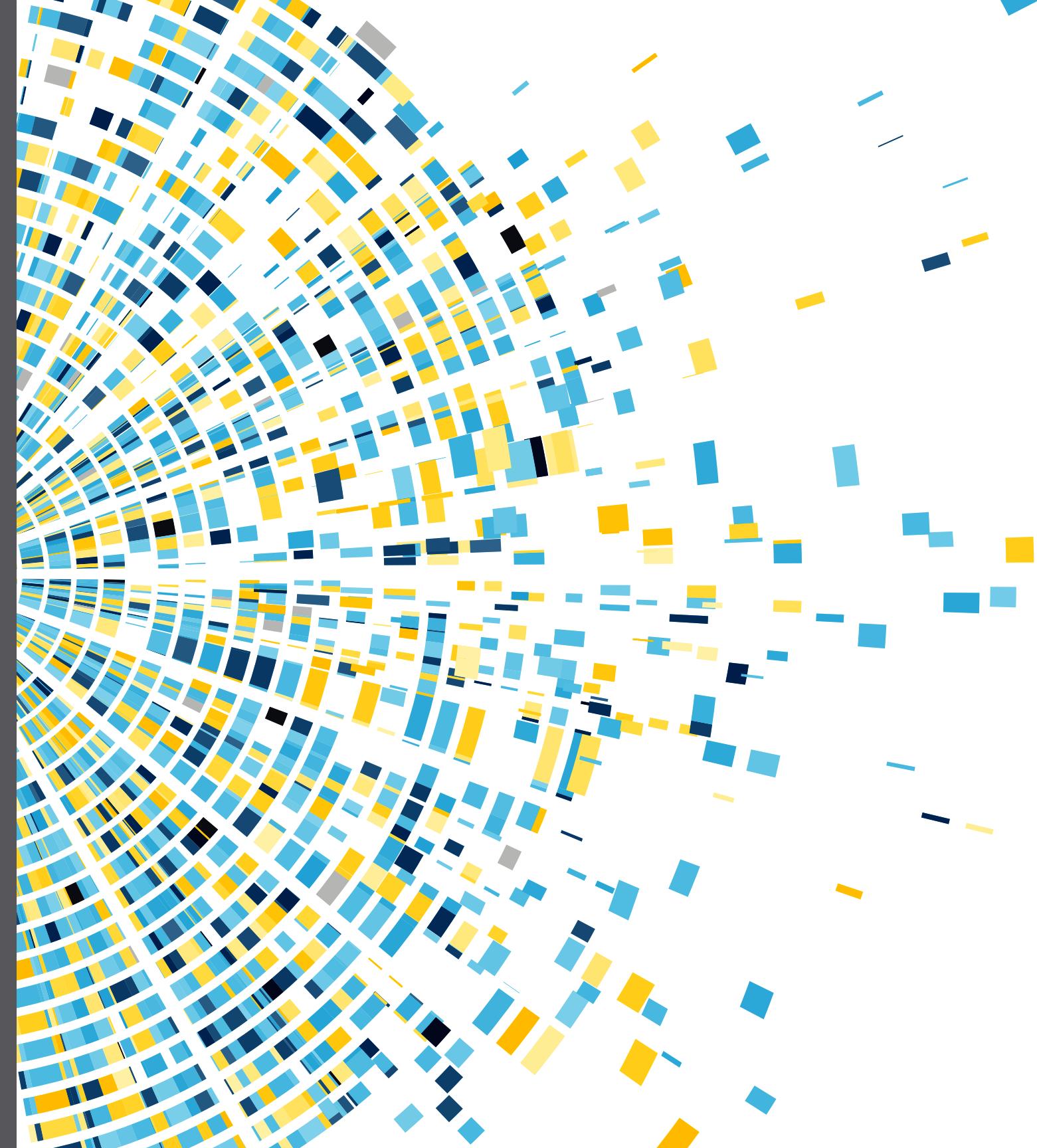
 **83%** Traitement des relevés bancaires

 **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 ?

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



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.

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

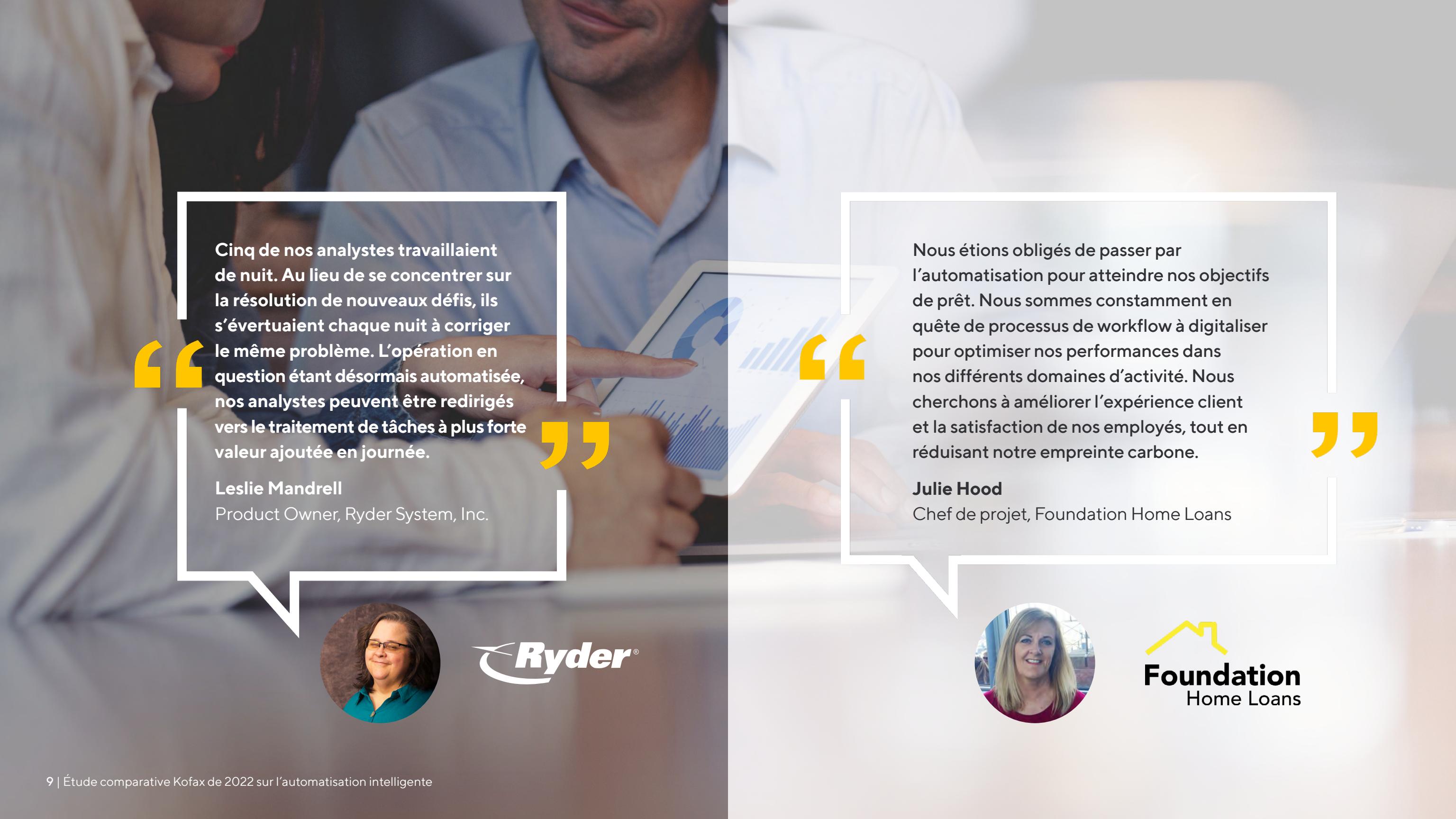
**82%**

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.



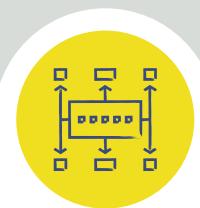
**Nous étions obligés de passer par l'automatisation pour atteindre nos objectifs de prêt. Nous sommes constamment en quête de processus de workflow à digitaliser pour optimiser nos performances dans nos différents domaines d'activité. Nous cherchons à améliorer l'expérience client et la satisfaction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

**Julie Hood**

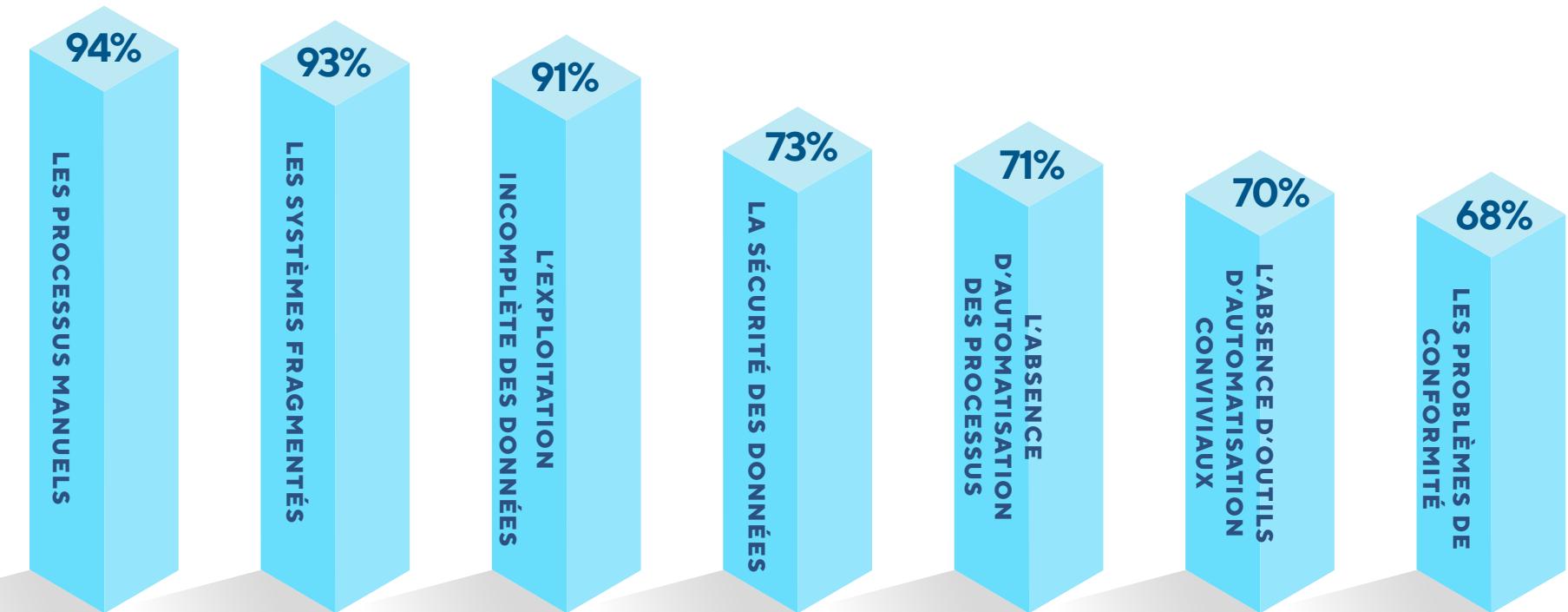
Chef de projet, Foundation Home Loans



# Les obstacles



Les obstacles que rencontrent régulièrement les entreprises incluent :



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.

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

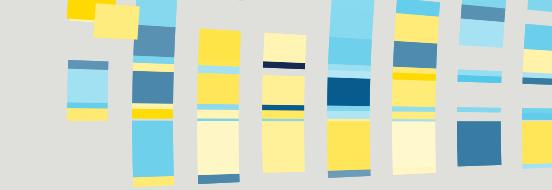


# L'ADN des workflows stratégiques

## 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.



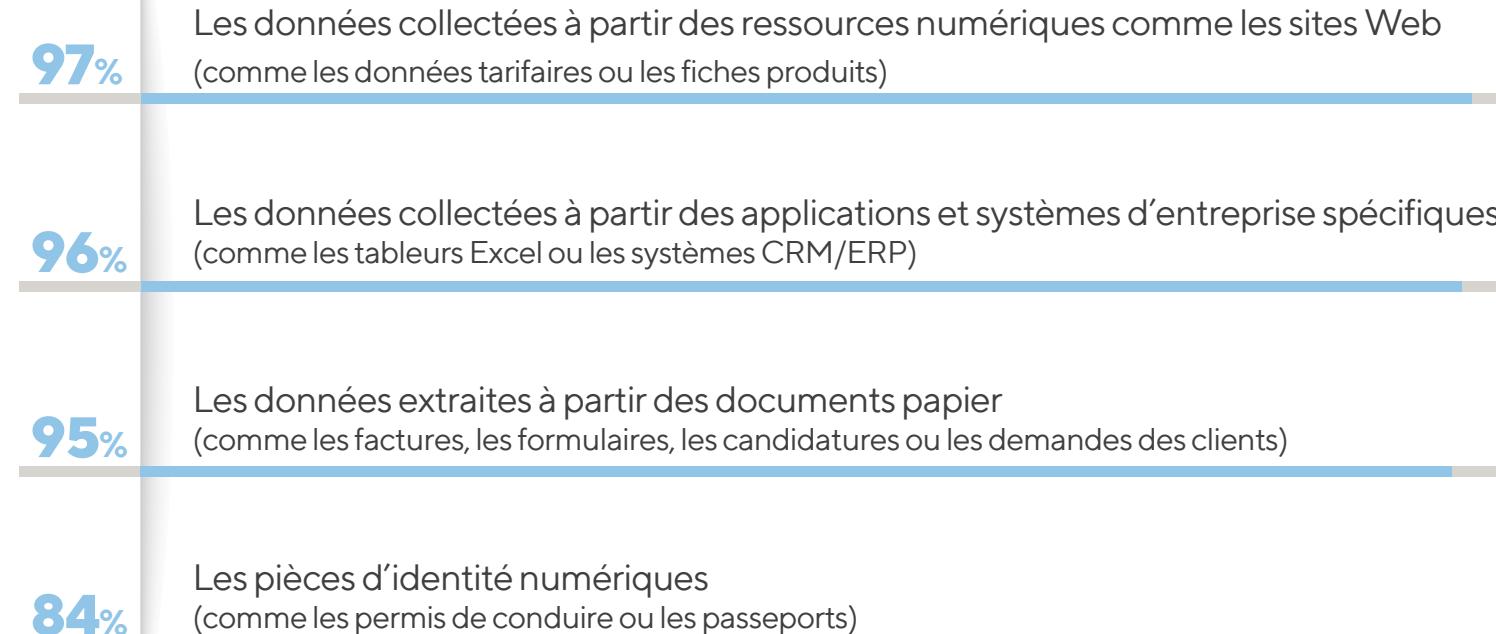


L'intelligence documentaire :

# transformer les données en informations exploitable

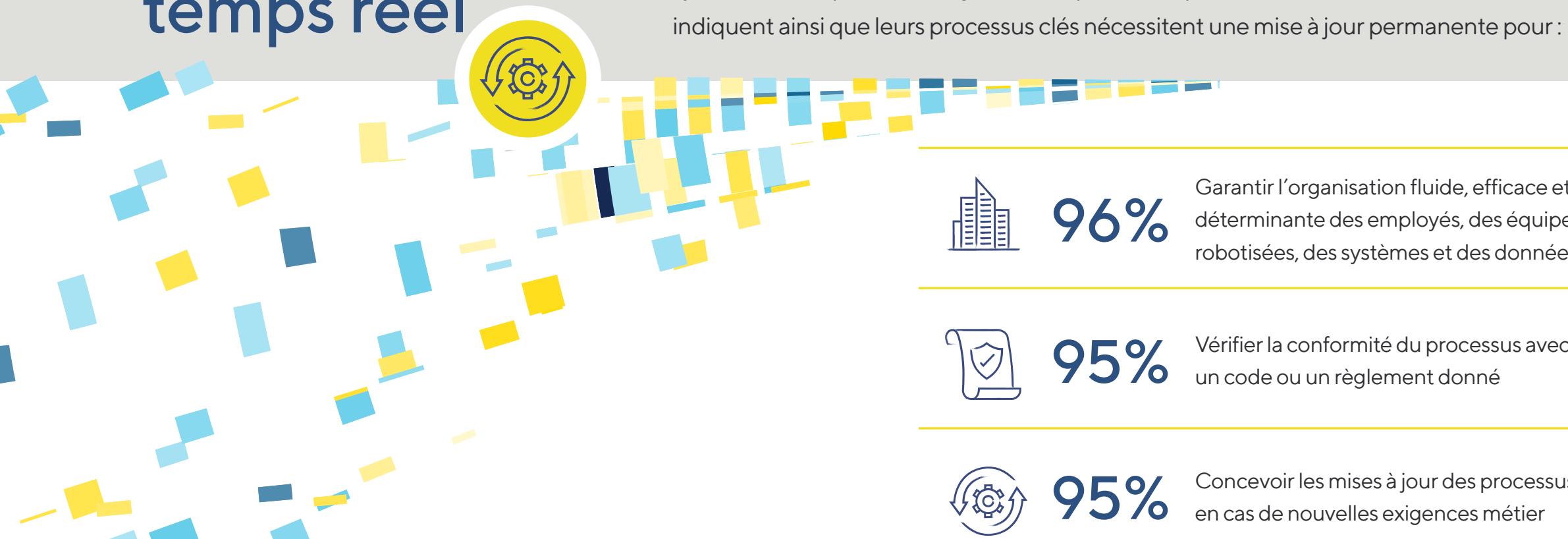


**Les éléments qui poussent les dirigeants à digitaliser les workflows sont les suivants :**



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.

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



# Les systèmes connectés : restez connecté



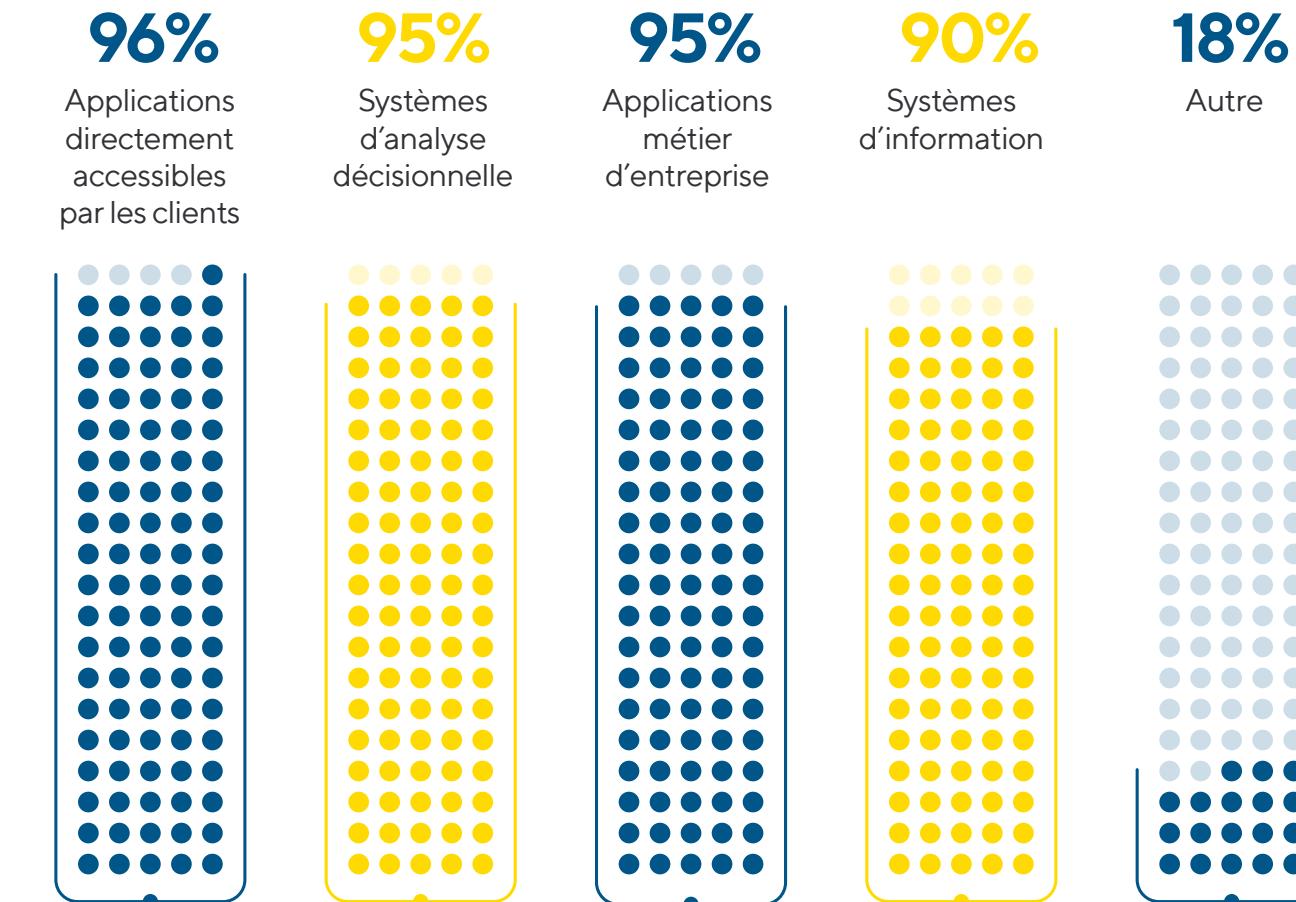
“

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

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 :



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

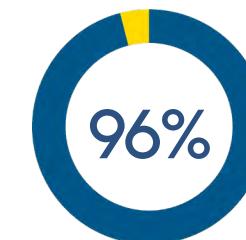


# Les bénéfices

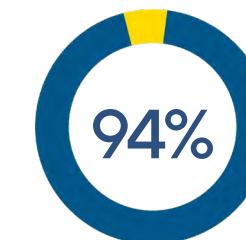


Les bénéfices que les dirigeants souhaiteraient obtenir suite à la transformation de leurs workflows stratégiques sont les suivants :

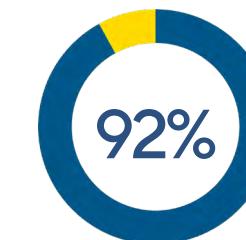
Les dirigeants souhaitent que leur initiative de transformation numérique leur rapporte par la suite. Parmi les bénéfices attendus les plus cités figurent le gain d'efficacité, la réduction des coûts, l'augmentation des revenus et l'amélioration de l'expérience client.



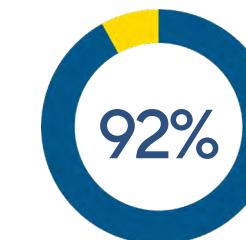
Gain d'efficacité



Réduction sensible des coûts



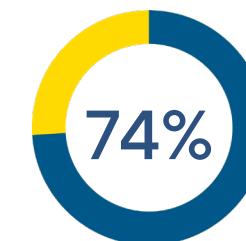
Augmentation des revenus



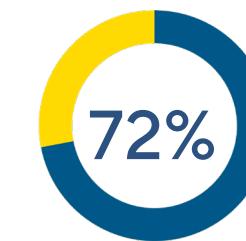
Nouveaux clients



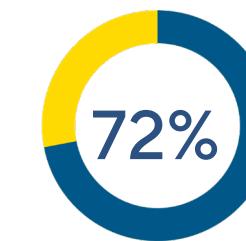
Fidélisation des clients existants



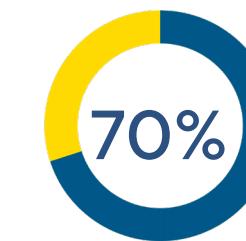
Renforcement de la satisfaction client



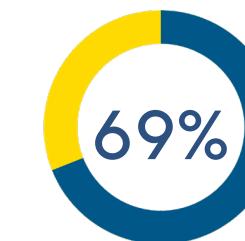
Avantage concurrentiel



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

”

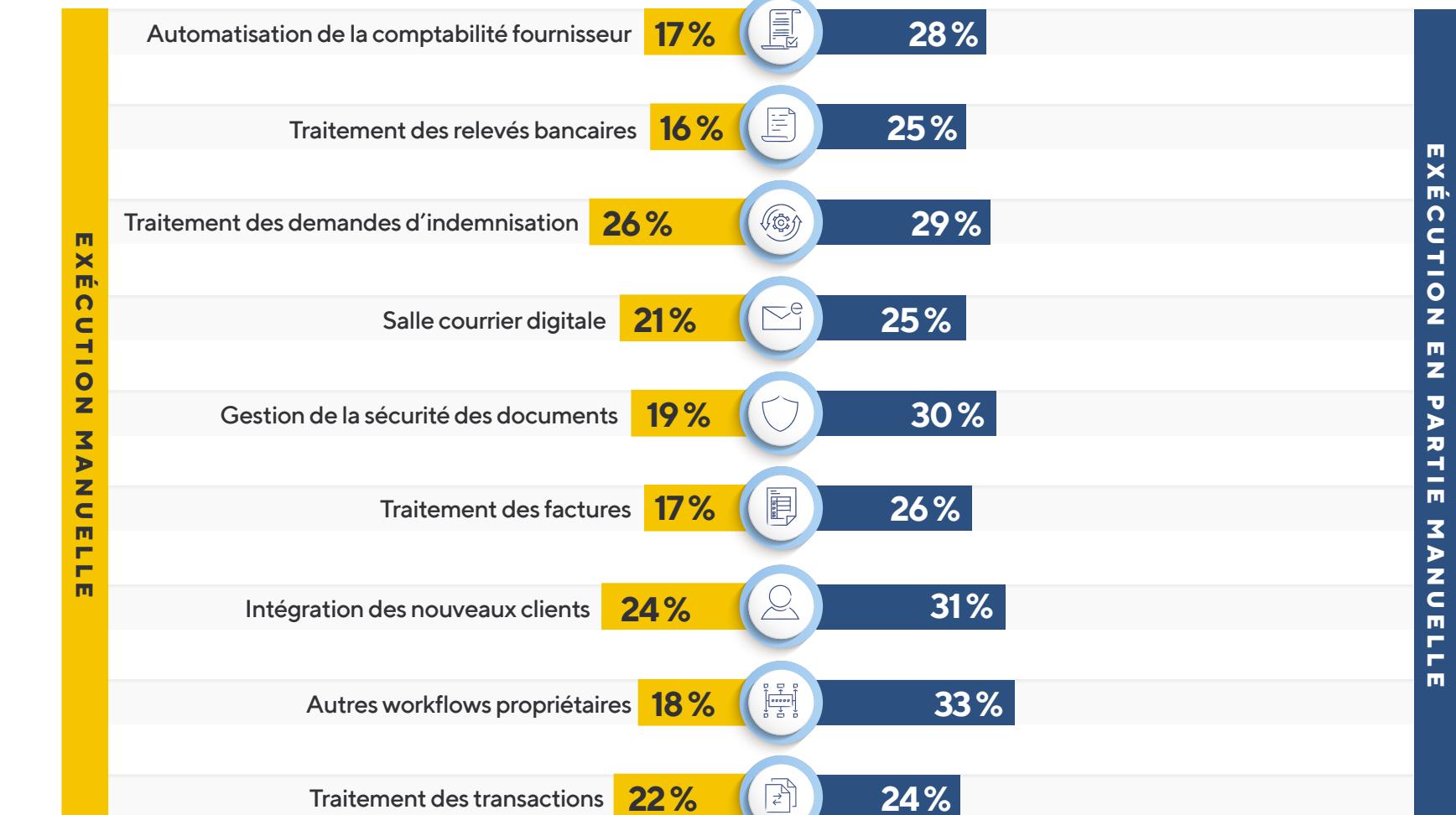


# Ce qu'il reste à accomplir

“ 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

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.



# 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.



A handwritten signature in black ink that reads "Chris Huff".

**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
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100</b>

## 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
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100</b>

## 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
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100</b>

## 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
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100</b>

## 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
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100</b>

# 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](http://www.kofaxfrance.fr).

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

*Work Like Tomorrow.™*