

ÉTUDE RAPIDE : UNE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE BIEN DÉFINIE

Termes, statistiques et outils pour actualiser vos connaissances sur les technologies visionnaires pour 2020

Les informations présentées dans ce guide proviennent du livre électronique « Digital Transformation Strategies for 2020 and Beyond », par IDC, sauf mention contraire.



Parmi les organisations déterminées numériquement, « 19 % plus à même de monétiser les données de leur organisation et 34 % plus susceptibles de créer des processus opérationnels numériques qui tirent parti de leur utilisation supérieure des données informationnelles ».



« Aujourd'hui, près de 38 % des activités liées à la recherche et à l'identification de l'information sont réalisées par un travailleur du numérique. Et un peu plus de 31 % des activités liées à l'évaluation de l'information sont menées par des technologies intelligentes. Il est prévu que cette valeur augmente de plus de 56 % en deux ans. De plus, la contribution des travailleurs du numérique aux activités liées au raisonnement et à la prise de décision augmentera de 88 % d'ici 2021 ».

« D'ici 2021, »

25 % des entreprises feront profiter les non-développeurs des améliorations de processus de complexité faible à moyenne en utilisant le style des logiciels low-code axés sur la simplicité d'utilisation ».

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE >

« La transformation numérique est le processus qui consiste à utiliser les technologies numériques pour créer de nouveaux processus métier, une nouvelle culture et de nouvelles expériences client, ou pour modifier ceux qui existent déjà, afin de répondre à l'évolution des exigences du métier et du marché ».ⁱ

Poursuivre l'étude de la transformation numérique >

Une organisation déterminée numériquement : expression utilisée par IDC pour définir les organisations qui « prennent les décisions stratégiques, organisationnelles, technologiques et financières qui les préparent à transformer numériquement leur organisation ».

Pourquoi cela est important : « Les entreprises numériques utilisent la technologie pour conquérir, servir et fidéliser leurs clients en améliorant leur expérience, leurs offres et leur agilité opérationnelle ». - Forrester : livre blanc « Content At Your Service » >

AUTOMATISATION INTELLIGENTE >

D'après IDC, l'automatisation intelligente consiste en des technologies d'automatisation novatrices et intelligentes qui anticipent les besoins des utilisateurs et des clients, aidant les organisations et leurs employés à se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée afin de développer des liens plus significatifs et pertinents avec les clients.

Poursuivre l'étude de l'automatisation intelligente >

Travailleur du numérique : capture intelligente, automatisation robotique des processus et autres technologies qui exécutent des activités « telles que la recherche, l'identification et l'évaluation des informations pour la prise de décisions fondées sur des données ».

Pourquoi cela est important : l'automatisation intelligente contribue à l'espace de travail du futur en fournissant « un accès à tout moment et en tout lieu au contenu et aux flux de travail centrés sur le contenu, permettant une collaboration et une contribution sécurisées. L'automatisation des flux de travail centrés sur le contenu offre des avantages en termes de coûts, de productivité, de collaboration et d'exploitation ».

- Note d'information IDC : Drive Business Value with Intelligent Automation >

PLATEFORME LOW-CODE >

Une plateforme de services de contenu « low-code » minimise le besoin d'un codage personnalisé coûteux, ce qui vous permet de configurer une variété d'applications d'entreprise, y compris la gestion dynamique des cas et l'automatisation des processus, qui comblent les lacunes entre vos systèmes métier.

Pourquoi cela est important : « Les logiciels low-code ont évolué pour devenir suffisamment simples pour être utilisés par des non-développeurs formés pour concevoir et développer des projets de complexité faible à moyenne visant à améliorer l'efficacité des travailleurs. Les développeurs continueront également à utiliser le low code parce qu'il est plus facile de concevoir des applications

complexes en utilisant le développement visuel, la configuration par pointer-cliquer et des fonctions intégrant des logiques sous-jacentes complexes qui peuvent être glissées-déposées dans l'environnement de développement ».

TRANSPARENCE DES DONNÉES

Selon IDC, la transparence des données est essentielle à l'atténuation des risques liés à la réglementation sur la confidentialité des données, car elle permet de savoir comment vos informations sont protégées, où elles sont stockées et qui y a accès.

Découverte des données : processus consistant à organiser les données de manière à faciliter la recherche et à permettre aux personnes concernées de demander l'accès ou la transférabilité des données. Se traduit par une plus grande visibilité et des processus de conformité rationalisés.

Minimisation des données : processus consistant à utiliser le mappage des données pour « éliminer les risques inutiles en supprimant les données que l'entreprise n'utilise pas et en réduisant le parasitage du signal lié à la prolifération des données ».

Pourquoi cela est important : la transparence des données est indispensable pour améliorer l'efficacité de la conformité et enrichir l'expérience client en accélérant la réponse aux demandes d'accès aux données des clients et en rassurant les consommateurs sur le fait que leurs données sont privées et protégées.

APPLICATIONS SAAS ET CLOUD >

SaaS : « Le logiciel en tant que service, ou SaaS (Software as a service), est un moyen de fournir des applications hébergées de manière centralisée sur Internet, sous la forme d'un service. Les applications SaaS sont parfois appelées logiciels Web, logiciels à la demande ou logiciels hébergés. Quel que soit leur nom, les applications SaaS sont exécutées sur les serveurs d'un fournisseur SaaS ».ⁱⁱ

Informatique en nuage : « Pratique consistant à utiliser un réseau de serveurs distants hébergés sur Internet pour stocker, gérer et traiter des données, plutôt qu'un serveur local ou un ordinateur personnel ».ⁱⁱⁱ

Pourquoi cela est important : « Les entreprises numériques investissent dans des applications SaaS et cloud pour plus d'agilité et d'efficacité opérationnelle ».

PLATEFORME DE GESTION INTELLIGENTE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT >

Il s'agit d'une « plate-forme d'intelligence artificielle omnicanale basée sur une information client approfondie et une prise de décision intelligente qui offre des expériences personnalisées et empathiques ».

Pourquoi cela est important : « L'amélioration de l'expérience client passe par la mise en commun des données et des renseignements pour permettre aux entreprises de mieux comprendre leurs clients et d'offrir des expériences personnalisées et empathiques à grande échelle ».



« Selon IDC, la sphère de données mondiale devrait atteindre 102,6 zetta-octets en 2023, créant de nouveaux défis réglementaires ».

« 80 % »

des organisations gèrent actuellement des charges de travail critiques et stratégiques dans le cloud, et plus de 60 % citent l'informatique en nuage comme source cohérente et systémique d'innovation ».



« Les entreprises dépenseront 42,7 milliards de dollars pour des données et des analyses axées sur l'expérience client et 13,9 milliards de dollars pour des outils d'intelligence artificielle axés sur l'expérience client, ce qui portera le total à plus de 90 milliards de dollars en 2022, simplement pour maintenir la parité avec les concurrents et les clients ».

ⁱSalesforce : What is Digital Transformation?

ⁱⁱSalesforce : What is SaaS?

ⁱⁱⁱOxford : Cloud computing