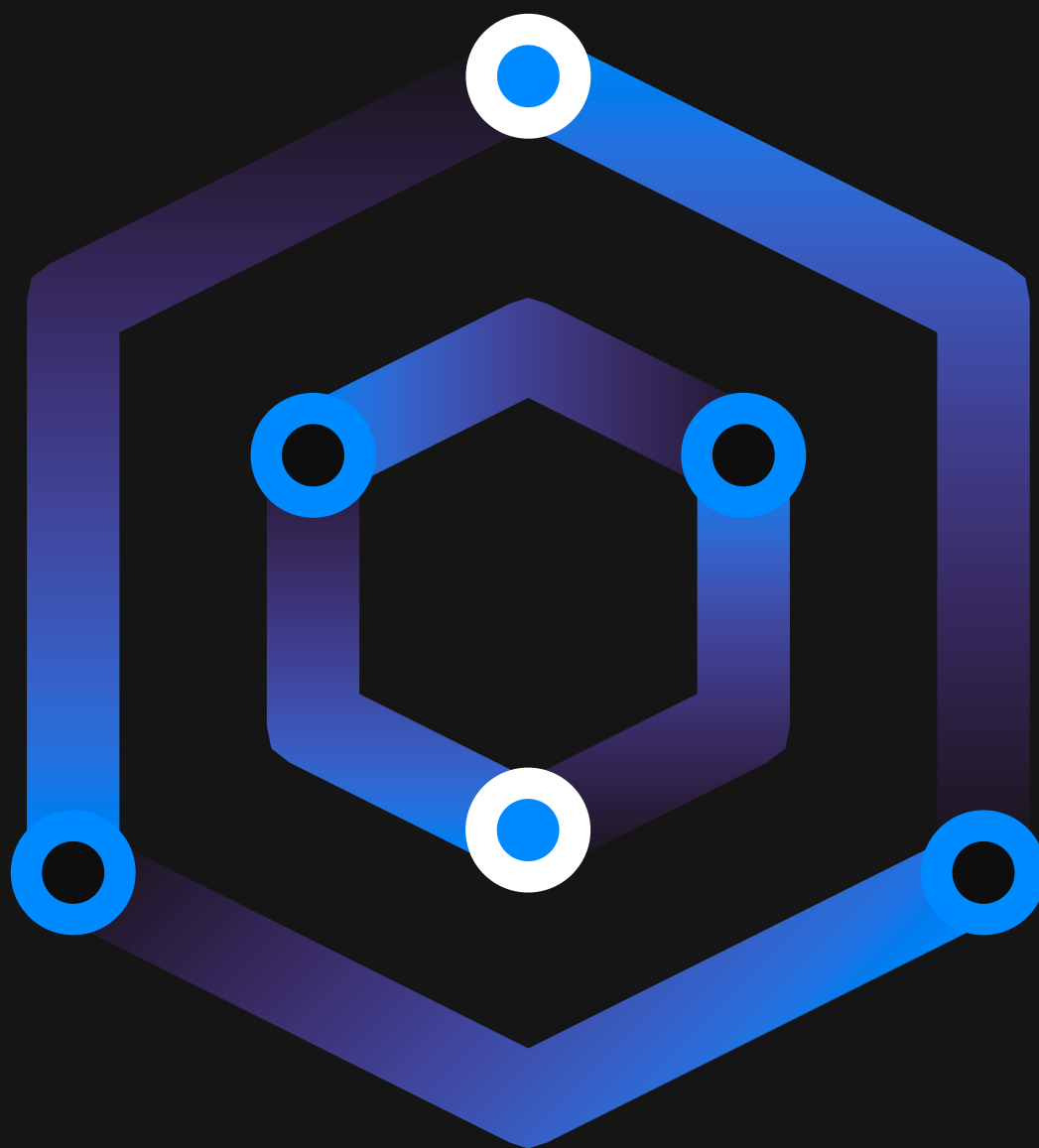


Automatisation et RPA dans l'entreprise

Comment les organisations améliorent
la productivité et accélèrent la valeur

*Résultats d'une recherche menée en 2021
par IBM Market Development & Insights*



À propos de la recherche

L'équipe Market Development & Insights d'IBM a mené une série d'enquêtes sur les expériences des entreprises qui ont déployé ou envisagent de déployer des technologies d'automatisation, notamment des solutions d'automatisation des processus robotisés (RPA). Les enquêtes recueillent les perceptions, les attentes et les expériences concrètes de plus de 600 décideurs de grandes entreprises et d'entreprises de taille moyenne aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Australie et en Inde. Les rôles des répondants englobent l'informatique et le secteur d'activité (LOB), et leurs réponses fournissent un aperçu fascinant des expériences et des défis liés à la mise en œuvre efficace des capacités d'automatisation dans l'ensemble de l'organisation.

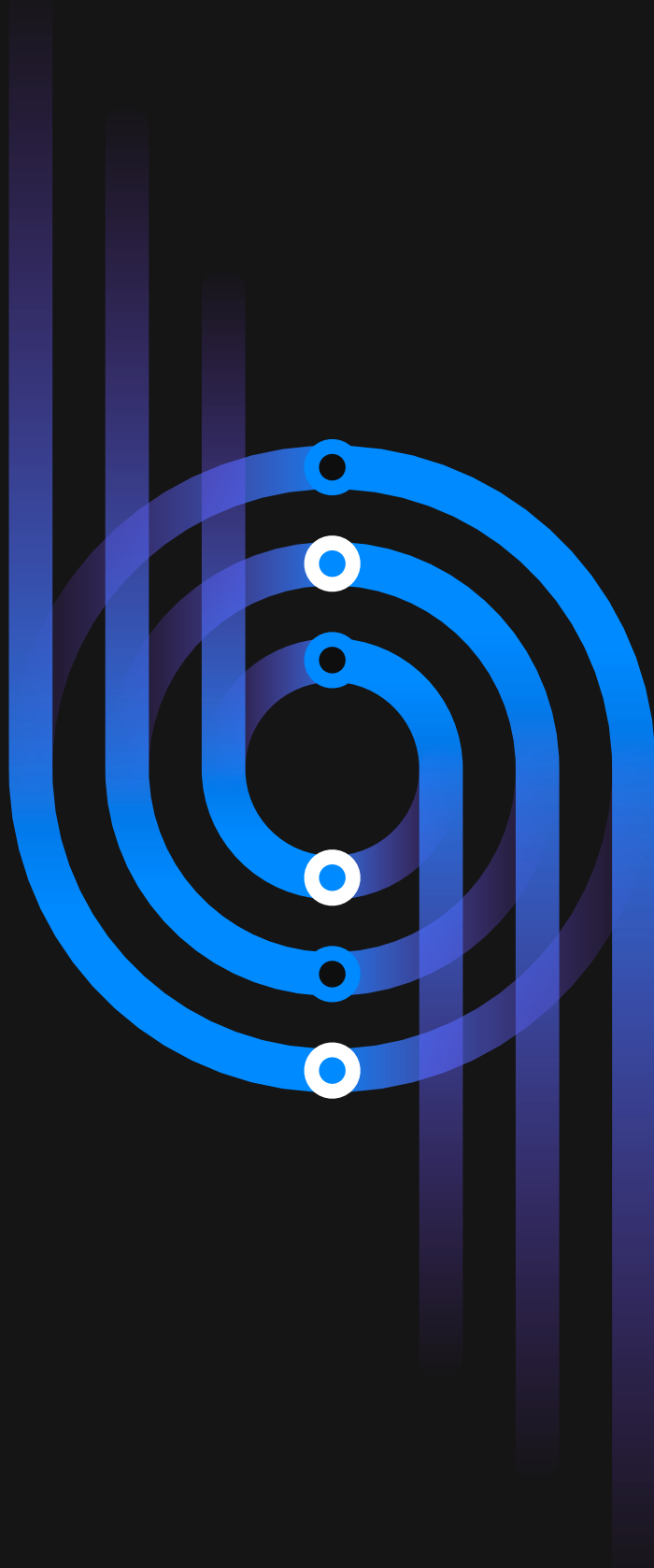


Table des matières

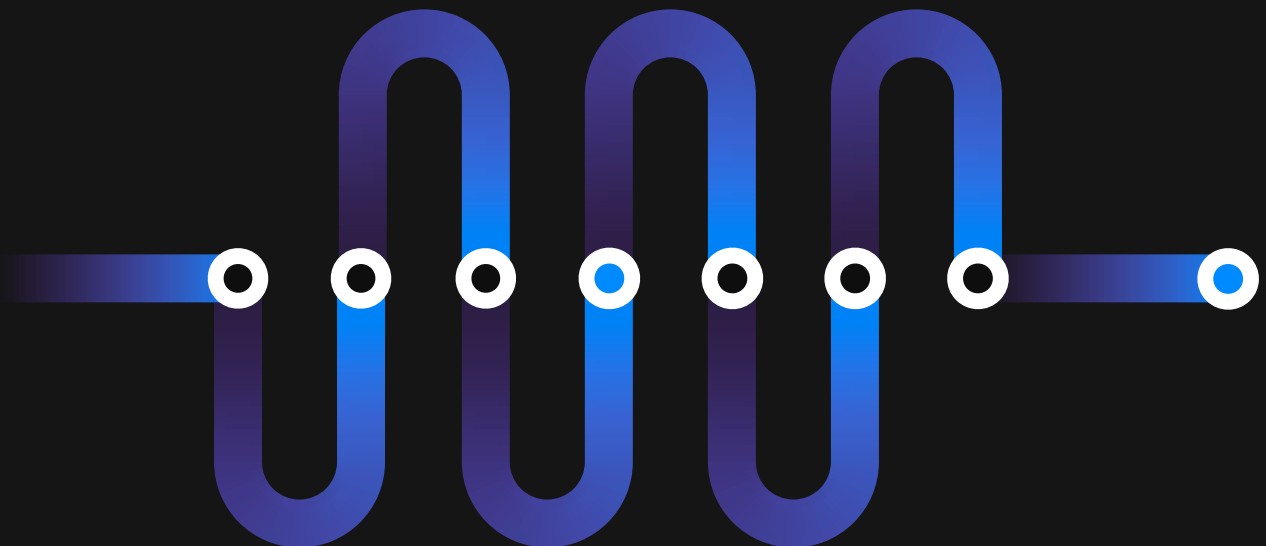
4	Automatisation pour un monde de défis commerciaux
5-6	Adopter l'automatisation
	ENCADRÉ
7	<i>Automatisation et automatisation des processus robotisés</i>
8-12	Automatisation en action
	ENCADRÉ
13-14	<i>Où sont les bots</i>
15-21	Perceptions, avantages et défis
22-27	Ce que veulent les entreprises
28	Passer à l'étape suivante

Automatisation pour un monde de défis commerciaux

L'automatisation des processus d'entreprise n'est pas un concept nouveau ; ce qui est nouveau, ce sont les nombreuses façons dont les technologies d'automatisation innovantes sont utilisées et les types d'avantages concrets obtenus par des organisations du monde entier.

En appliquant l'automatisation pour simplifier les tâches routinières ou banales, on libère une main-d'œuvre qui peut se consacrer à des tâches plus stratégiques et à plus forte valeur ajoutée, comme la mise sur le marché de nouveaux produits. Elle enrichit également l'expérience client en améliorant le temps et la précision de la réponse. Les entreprises réalisent les avantages de l'automatisation en réduisant les inefficacités et les erreurs humaines, ce qui permet de diminuer les coûts de l'entreprise et d'améliorer la qualité des données.

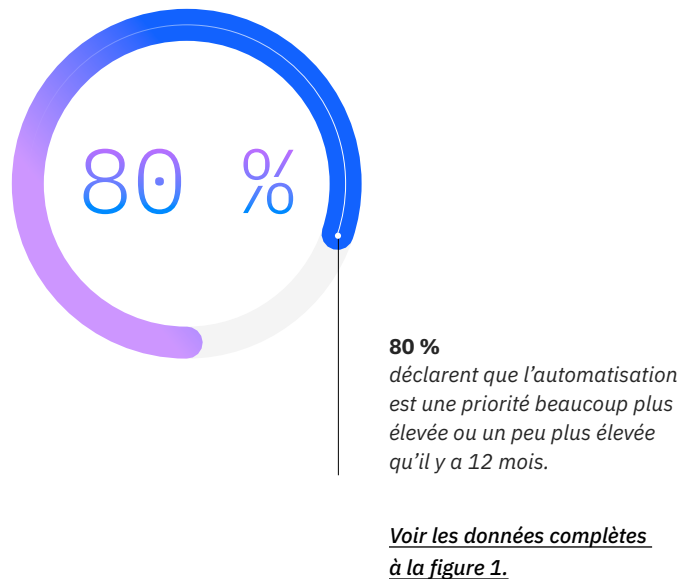
Grâce à l'automatisation des processus robotisés, les entreprises tirent parti des connaissances de l'intelligence artificielle (IA) pour rationaliser de nombreuses tâches administratives répétitives et autrefois manuelles. Grâce aux solutions de RPA, y compris celles qui offrent des outils de création à faible code ou sans code, les utilisateurs du secteur d'activité (LOB) résolvent les nouveaux défis commerciaux en temps réel. Bien que les solutions d'automatisation générale et de RPA apportent toutes deux des avantages commerciaux quantifiables, les adeptes de la RPA affirment qu'ils tirent une valeur encore plus grande de leurs solutions.



Adopter l'automatisation

Présentation des résultats de l'enquête

Les personnes interrogées disent que leur organisation a fait de l'automatisation une priorité croissante ces dernières années. Cette tendance a connu une urgence encore plus grande en 2020, avec une attention accrue pour maximiser l'efficacité et de larges segments de la main-d'œuvre passés au télétravail en raison de la pandémie.



Utilisateur de la RPA, informatique, États-Unis, grande entreprise
« *Notre entreprise s'orientait déjà progressivement vers l'automatisation de tout, et la COVID nous a obligés à accélérer ce processus. »*

Non-utilisateur de la RPA, LOB, États-Unis, entreprise de taille moyenne
« *L'environnement de travail a changé après la COVID, et l'utilisation efficace des ressources est devenue une priorité plus importante. »*

Les personnes interrogées ont révélé les domaines où l'automatisation est le plus déployée et les défis auxquels elles ont été confrontées.

Fonctions les plus courantes pour lesquelles des solutions d'automatisation ou de RPA sont déployées :

- Informatique
- Service et assistance client
- Commerce électronique
- Gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Marketing

Principaux domaines de priorité :

- Opérations informatiques
- Sécurité numérique et des données
- Utilisation et optimisation de la main-d'œuvre
- Optimisation du réseau
- Optimisation de l'expérience client

Difficultés à adopter ou à étendre l'utilisation des solutions d'automatisation et de RPA :

- Les talents ayant une expertise en automatisation peuvent être coûteux et difficiles à trouver.
- La facilité de mise en œuvre est une préoccupation.
- Les technologies d'automatisation de l'apprentissage peuvent être complexes.

Les répondants à l'enquête ont déclaré que, malgré ces difficultés, le déploiement de l'automatisation et des capacités RPA en valait la peine et que leurs organisations prévoient d'intensifier leur utilisation des solutions d'automatisation.

Automatisation et automatisation des processus robotisés

À leur niveau le plus élémentaire, les solutions d'automatisation numérisent et rationalisent le travail de routine. La gestion des processus d'entreprise a été un des premiers exemples d'automatisation. Si la RPA et l'intelligence artificielle présentent certaines caractéristiques communes, l'IA est axée sur les données et permet de trouver des modèles dans les données afin d'améliorer les processus. Pour y parvenir, l'IA regroupe des capacités telles que l'automatisation intelligente, le machine learning (ML), le traitement du langage naturel (NLP), le raisonnement, la génération et l'analyse d'hypothèses. La RPA, quant à elle, est axée sur les processus et utilise des bots qui ne peuvent suivre que les processus définis par l'utilisateur.

L'automatisation des processus robotisés utilise un logiciel basé sur des règles pour exécuter de nombreuses tâches de bureau à une vitesse et à un volume extrêmement élevés. Les actions qui prennent beaucoup de temps, comme remplir des formulaires et déplacer des dossiers, sont automatisées, ce qui libère des ressources humaines coûteuses pour des activités plus stratégiques ou complexes. Outre d'importantes économies et un meilleur moral des employés, la RPA améliore la réactivité de l'entreprise pour accroître la satisfaction des clients et contribue à réduire les erreurs pour soutenir les efforts de conformité. En outre, les solutions RPA peuvent nécessiter moins de codage et ne perturbent pas les infrastructures et systèmes existants, car les bots logiciels travaillent au niveau de la couche de présentation des applications.

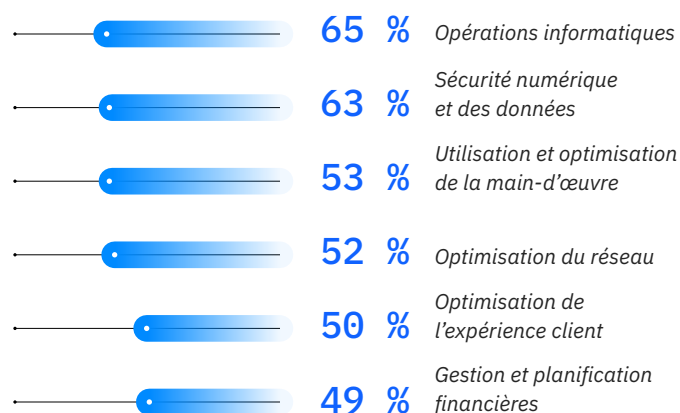
www.ibm.com/fr-fr/cloud/learn/rpa

Automatisation en action

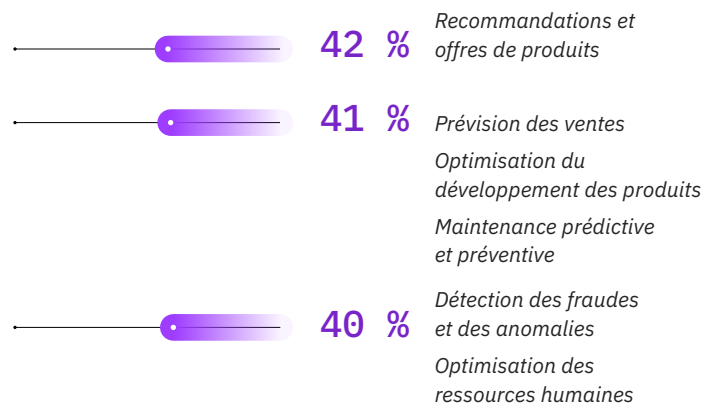
Principaux cas d'utilisation actuels et ce que les organisations prévoient pour les 12 prochains mois

Les répondants ont été interrogés sur la manière dont leur organisation utilise actuellement les solutions d'automatisation et de RPA et sur les cas d'utilisation supplémentaires qu'ils prévoient pour l'automatisation au cours de l'année prochaine.

Aujourd'hui



12 prochains mois

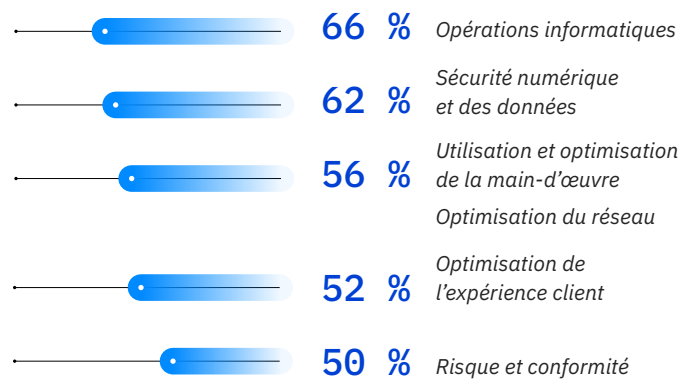


[Voir les données complètes à la figure 2.](#)

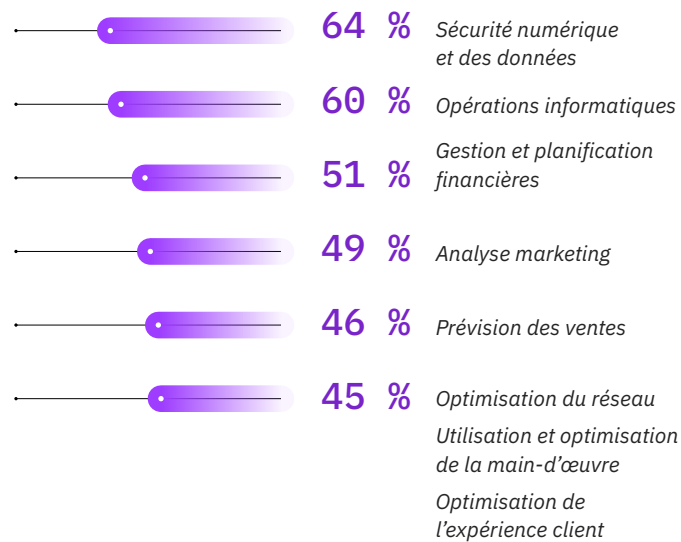
Cas d'utilisation par taille d'organisation

Si l'on ventile ces réponses par taille d'entreprise, certaines différences apparaissent dans la manière dont l'automatisation est utilisée aujourd'hui :

Grandes entreprises



Entreprises de taille moyenne

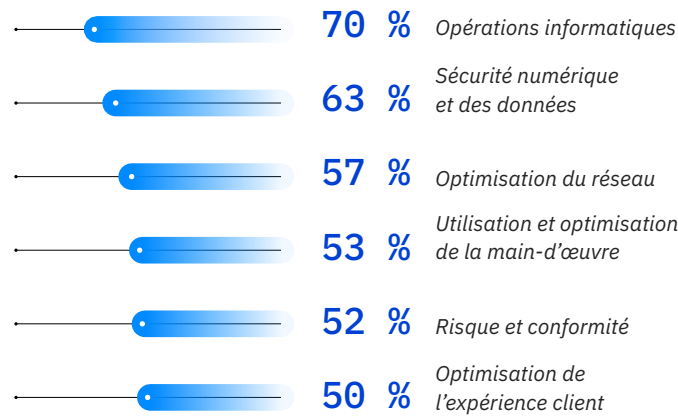


Voir les données complètes à la figure 3.

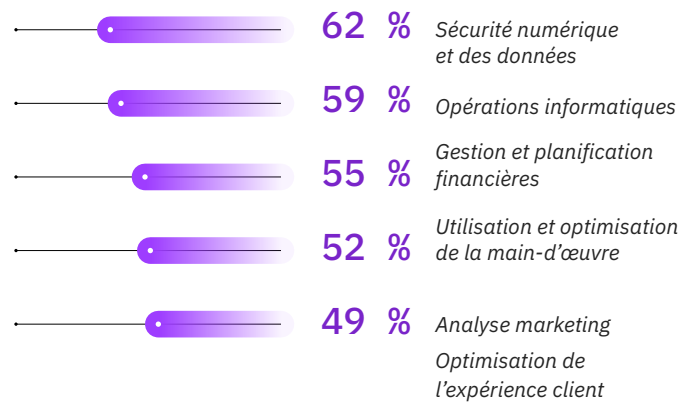
Cas d'utilisation par rôle

À quelques exceptions près, les personnes interrogées, qu'elles jouent un rôle dans l'informatique (IT) ou dans le secteur d'activité (LOB), ont fait état de taux d'adoption similaires pour leurs cas d'utilisation actuels. Certaines différences observées étaient attendues, comme le fait que davantage de rôles IT signalent que l'automatisation est utilisée dans leur organisation pour les opérations IT et l'optimisation des réseaux, tandis que les rôles LOB ont davantage adopté l'automatisation pour la gestion et la planification financières ainsi que pour les prévisions de ventes :

IT



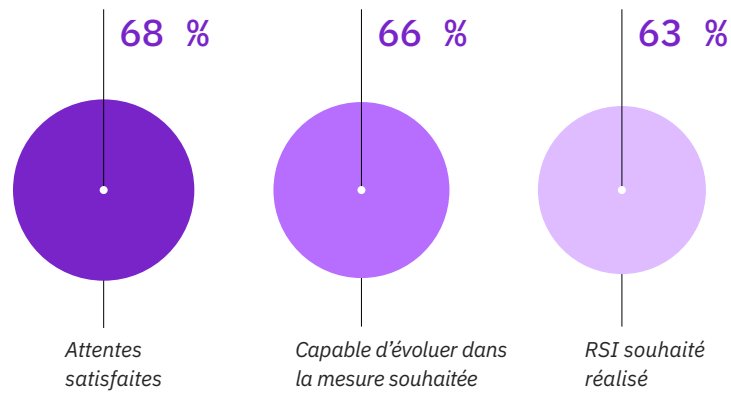
LOB



[Voir les données complètes à la figure 3.](#)

Satisfaction vis-à-vis des produits d'automatisation actuels

Les répondants ont également été interrogés sur leur satisfaction à l'égard des produits d'automatisation et de RPA que leur organisation utilise actuellement, sur leur capacité à faire évoluer efficacement les projets d'automatisation et sur le retour sur investissement (RSI) dont ils ont bénéficié.

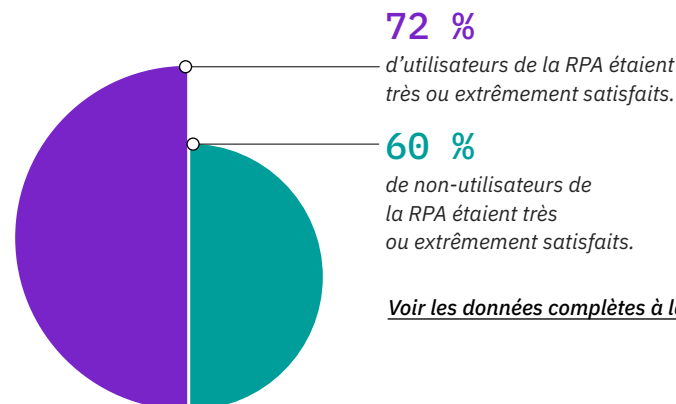


...

Pourcentage de personnes interrogées ayant répondu 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, 1 signifiant « pas du tout satisfait » et 5 signifiant « complètement satisfait ».

[Voir les données complètes à la figure 4.](#)

Les décideurs ont été interrogés sur leur satisfaction quant aux types de solutions d'automatisation utilisées par leur entreprise.



[Voir les données complètes à la figure 5.](#)

Ce que les gens disent :

Les technologies de RPA et d'automatisation ont reçu des éloges enthousiastes de la part des répondants. Voici un échantillon de ce qu'ils ont dit :

Utilisateur de la RPA, LOB, États-Unis, entreprise de taille moyenne
«Les objectifs de l'entreprise ont été atteints grâce à cela. »

Utilisateur de la RPA, IT, États-Unis, entreprise de taille moyenne
»Les opérations sont devenues plus efficaces et plus rentables. »

»Non-utilisateur de la RPA, IT, Australie, grande entreprise
Des données plus propres, un accès à des ensembles de données identiques et actualisées, ce qui facilite la prise de décision et le service à la clientèle. »

Points essentiels à retenir

- L'expansion des capacités d'automatisation existantes est de plus en plus considérée comme un impératif commercial, qui devient chaque jour plus vital.
- La plupart des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation avait déployé des capacités d'automatisation pour les tâches courantes dans des domaines tels que les opérations informatiques, la sécurité, l'optimisation des réseaux et des effectifs, et l'expérience client. Au cours des 12 prochains mois, ces personnes prévoient d'étendre les capacités d'automatisation et de RPA aux recommandations de produits, à la maintenance prédictive et préventive, au développement de produits et à la détection des fraudes.
- Si une grande majorité des personnes interrogées estime que les solutions d'automatisation et de RPA apportent la valeur attendue, des améliorations restent possibles, notamment s'agissant de la capacité à évoluer et du RSI obtenu.

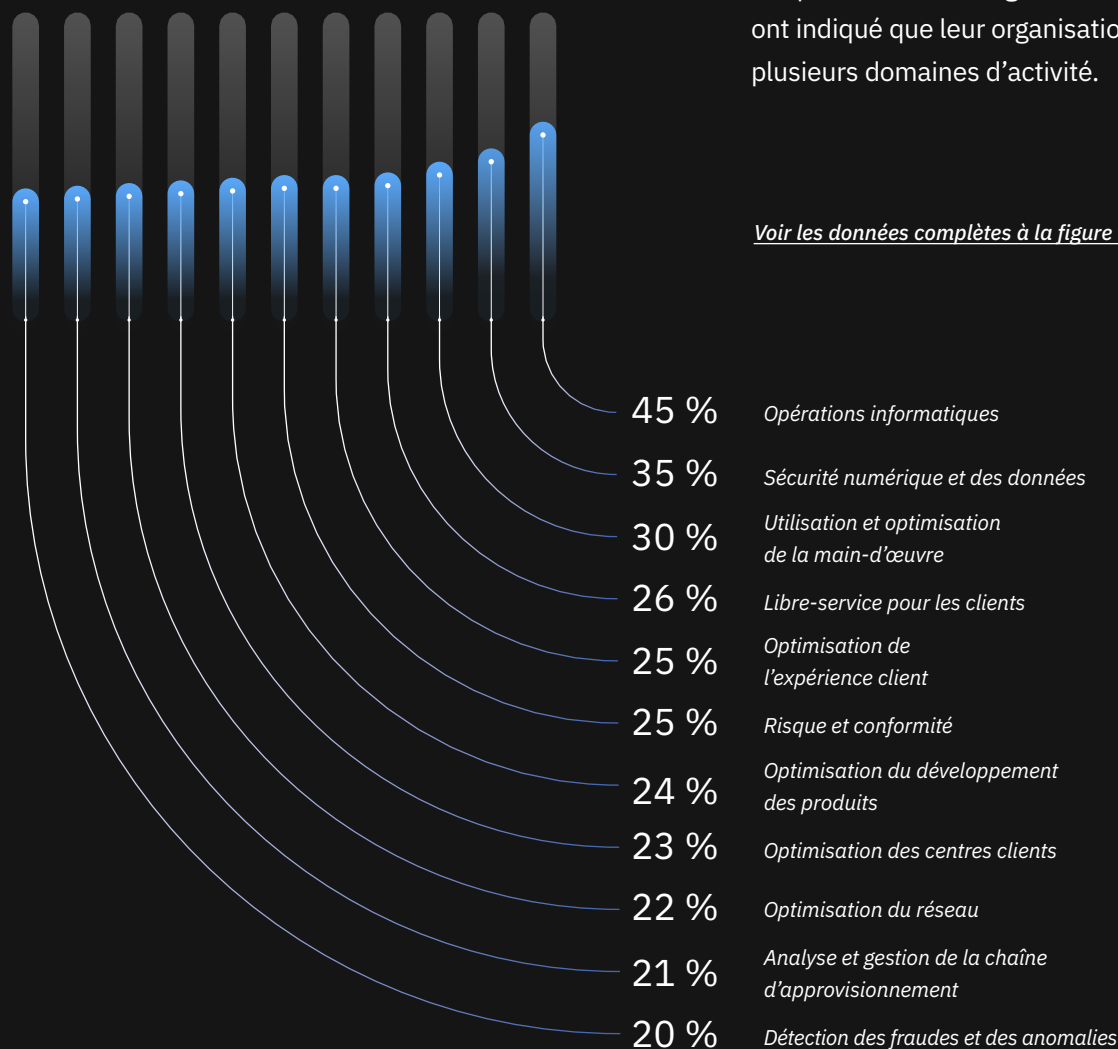
L'automatisation apporte des avantages commerciaux quantifiables dans un large éventail de fonctions et de processus.

Où sont les bots

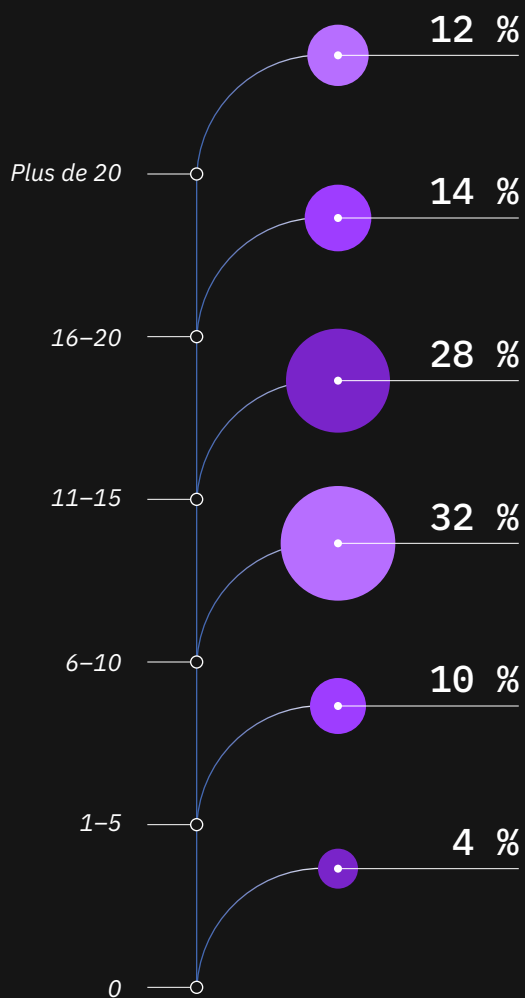
Les bots logiciels d'automatisation des processus robotisés sont de plus en plus souvent déployés pour effectuer de nombreuses tâches répétitives et banales que les travailleurs occupés n'ont pas le temps, ou l'envie, de faire. Aujourd'hui, les bots orchestrent les flux de travail, capturent les données et gèrent le contenu. Ils s'intègrent aux règles et décisions de l'entreprise, raccourcissent les cycles de développement et réduisent la dépendance traditionnelle à l'égard de l'informatique pour la mise en place rapide de nouvelles capacités.

Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ont indiqué que leur organisation utilisait des bots dans plusieurs domaines d'activité.

Voir les données complètes à la figure 6.



À la question de savoir combien de bots leur entreprise a actuellement en production, les personnes interrogées ont répondu :

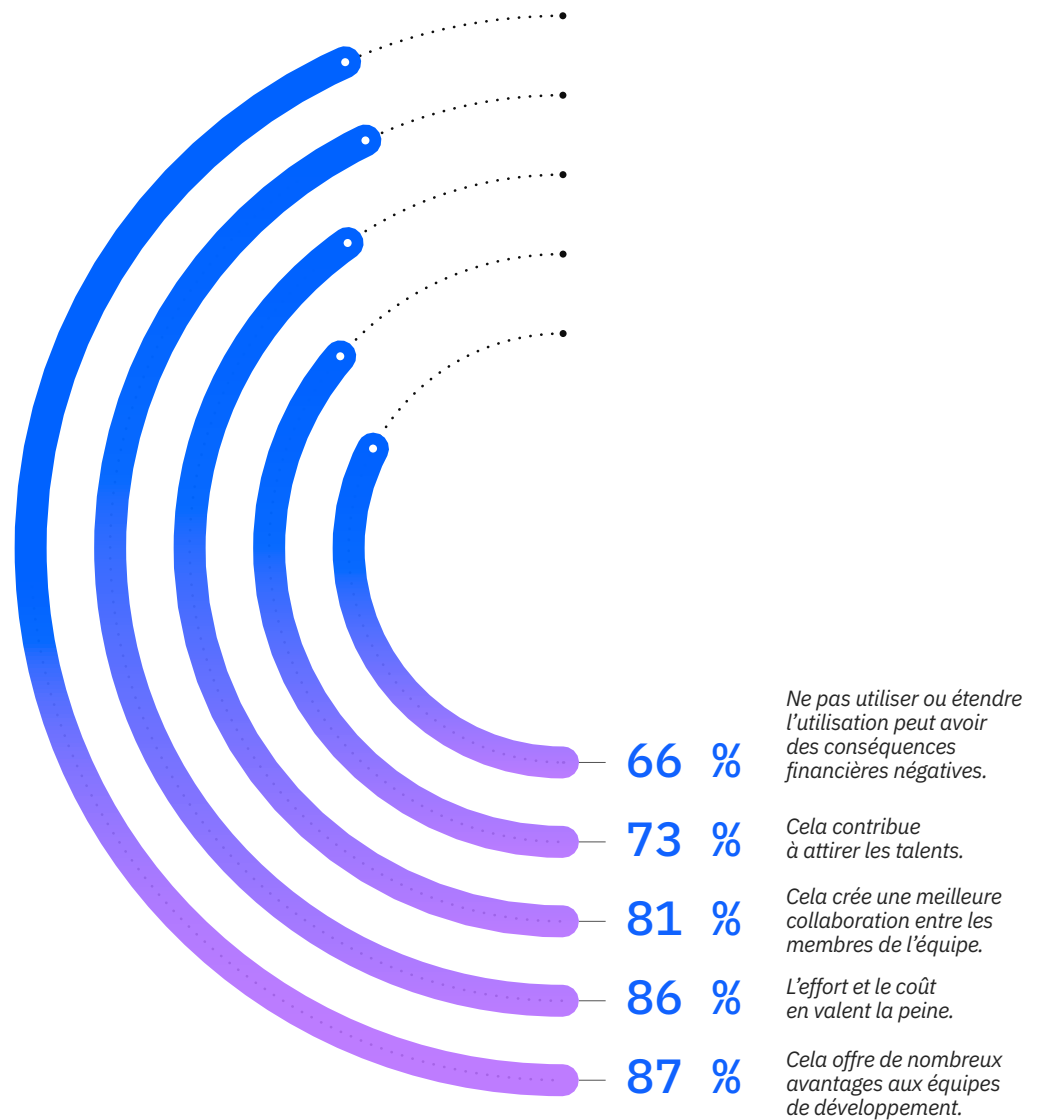


Voir les données complètes à la figure 6.

Perceptions, avantages et défis

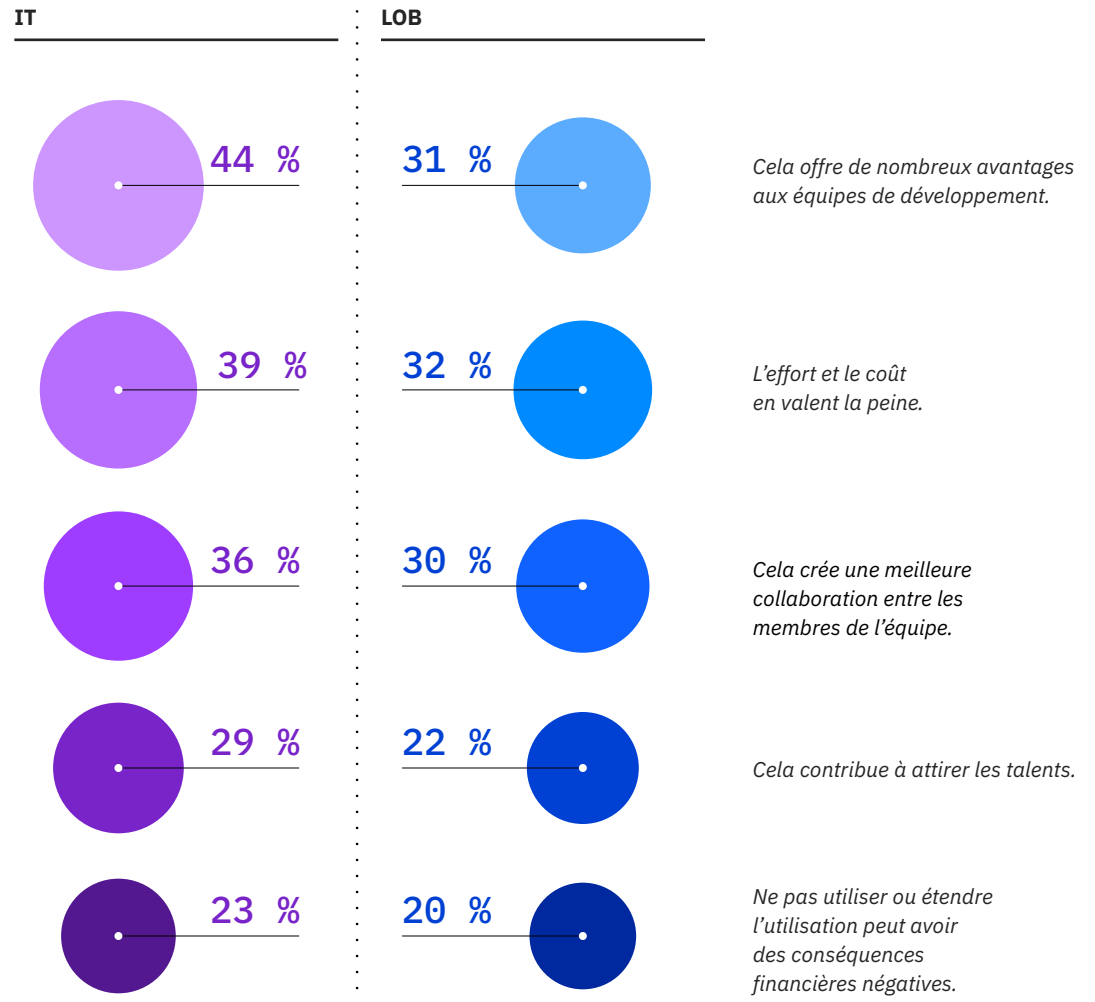
Perceptions

De nombreux avantages pour les solutions d'automatisation et de RPA ont été identifiés par les participants qui sont d'accord ou tout à fait d'accord avec les affirmations suivantes :



[Voir les données complètes à la figure 7.](#)

Si l'on ventile ces réponses par rôle, certaines différences apparaissent entre les répondants des services IT et ceux des services LOB, comme le montrent ceux qui sont tout à fait d'accord avec les affirmations suivantes :

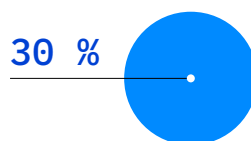
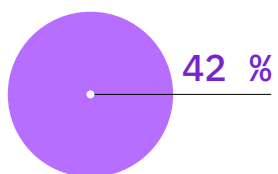


Voir les données complètes à la figure 8.

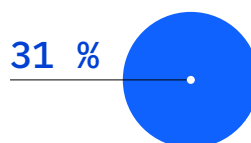
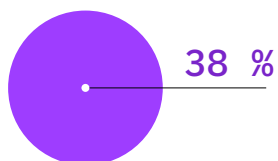
Les répondants des grandes entreprises sont encore plus convaincus de certaines de ces affirmations que ceux des entreprises de taille moyenne, comme le montrent ceux qui sont tout à fait d'accord avec les affirmations suivantes :

Grandes entreprises

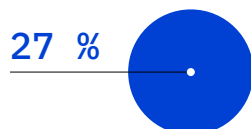
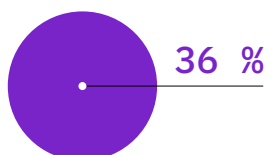
Entreprises de taille moyenne



Cela offre de nombreux avantages aux équipes de développement.



L'effort et le coût en valent la peine.

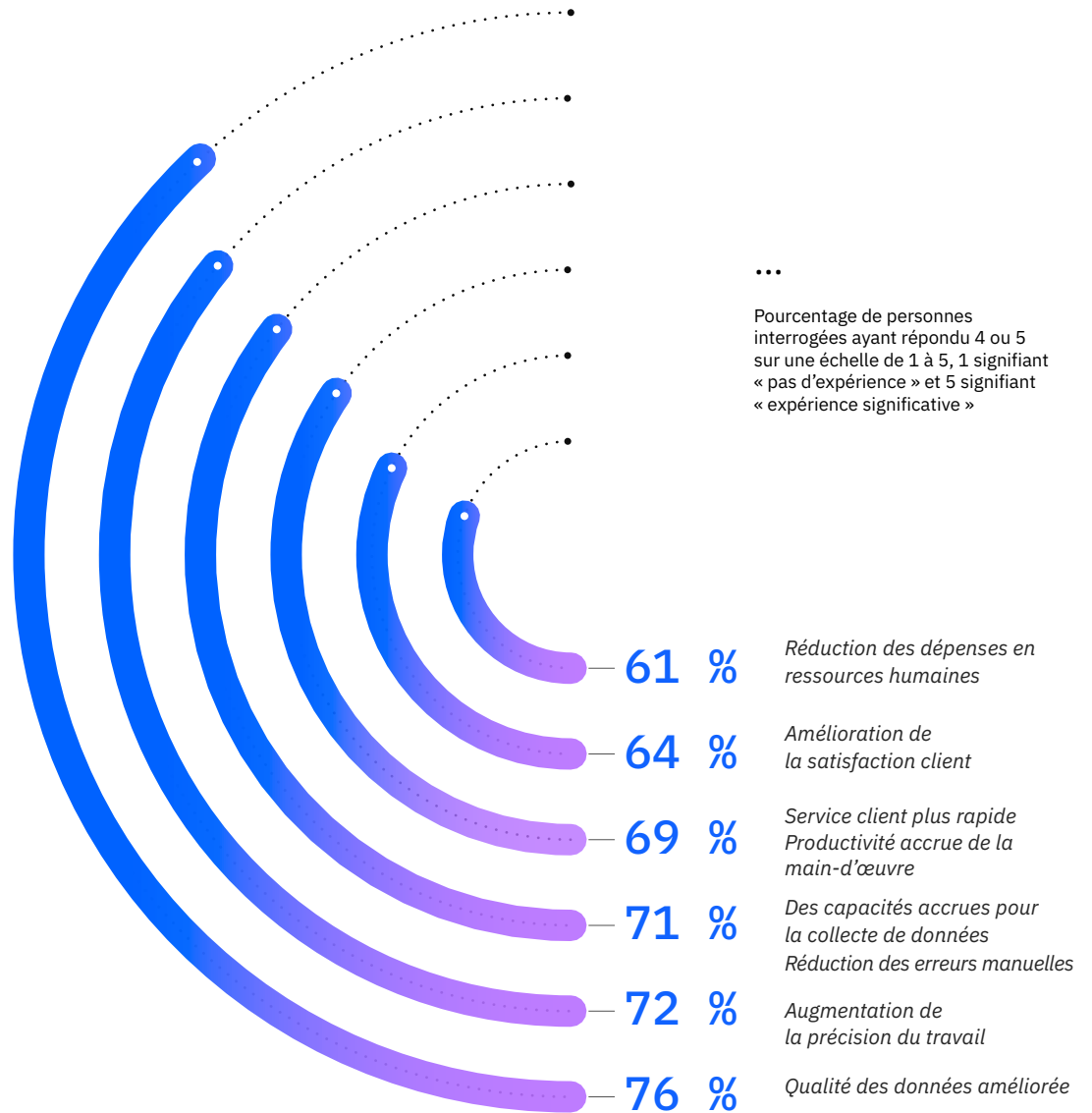


Cela crée une meilleure collaboration entre les membres de l'équipe.

Voir les données complètes à la figure 8.

Principaux avantages

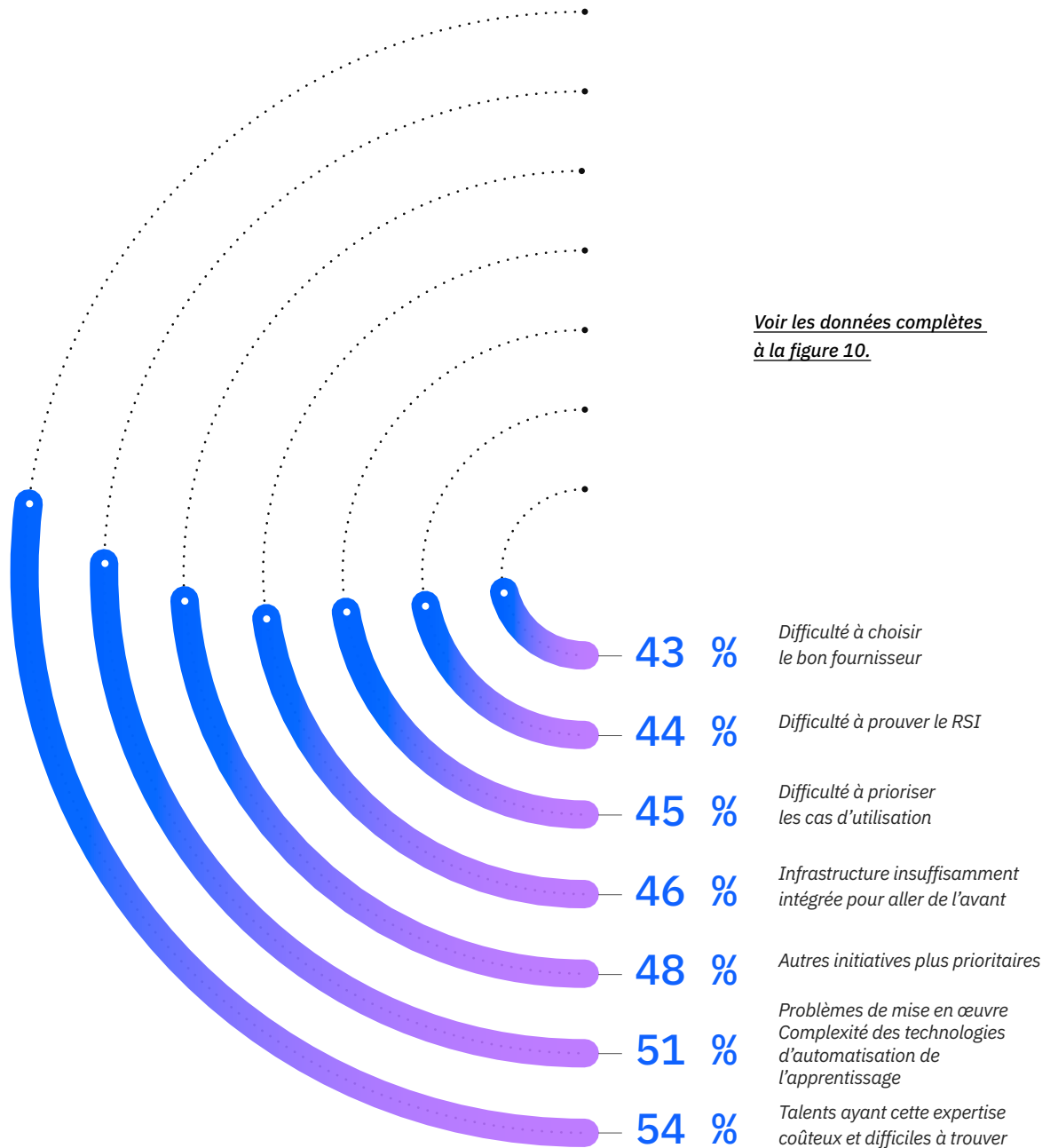
Interrogés sur les avantages spécifiques dont leur organisation a fait l'expérience, une meilleure qualité des données et une plus grande précision sont arrivées en tête de liste.



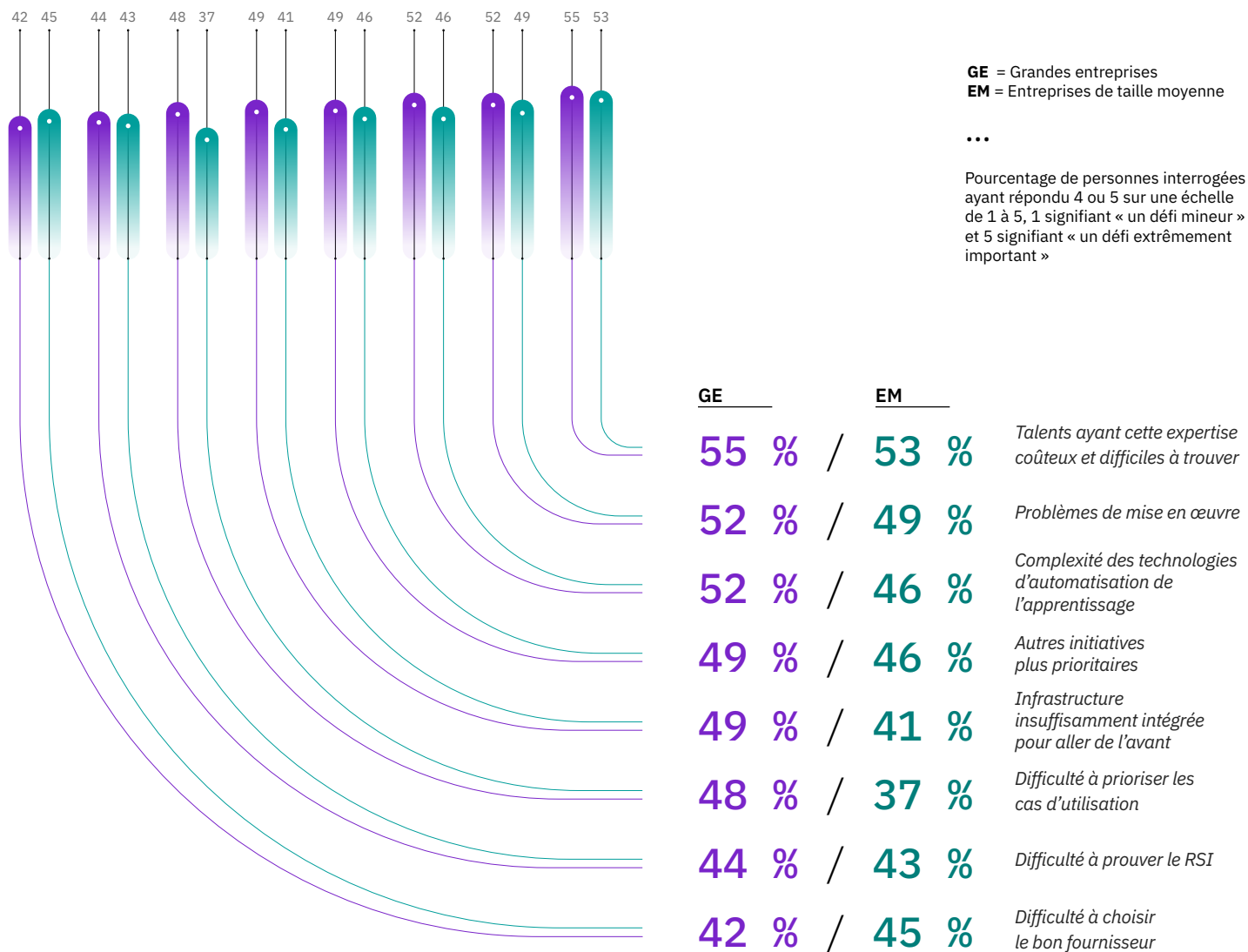
Voir les données complètes à la figure 9.

Principaux défis

Les personnes interrogées ont cité plusieurs défis à relever pour déployer ou étendre l'utilisation des solutions d'automatisation et de RPA :



Une fois de plus, les répondants des grandes entreprises sont plus fortement d'accord avec la plupart des affirmations suivantes que ceux des entreprises de taille moyenne :



Voir les données complètes à la figure 10.

Points essentiels à retenir

- Malgré les défis, les personnes interrogées affirment que l'effort requis pour mettre en œuvre l'automatisation et la RPA en vaut la peine.
- Les avantages pour les équipes de développement, l'amélioration de la collaboration et la capacité d'attirer des talents qualifiés ont été notés par une majorité écrasante.
- Les principaux défis concernaient l'intégration aux systèmes et processus actuels, le manque de compétences internes et le besoin de soutien pour hiérarchiser les cas d'utilisation, prouver le RSI et sélectionner les fournisseurs.

En définitive, la plupart des personnes interrogées pensent que ne pas mettre en œuvre l'automatisation et la RPA dans l'organisation est une erreur coûteuse.

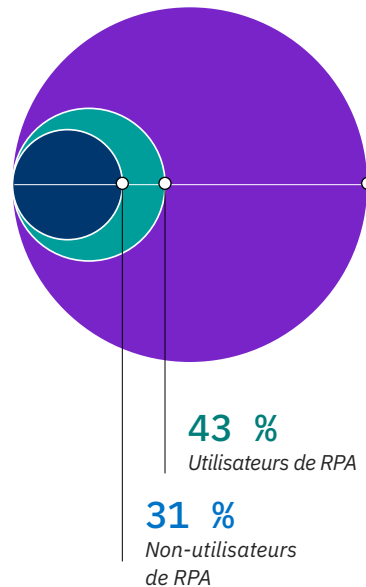
Ce que veulent les entreprises

Soutien, prix et capacité d'intégration et de conversion en tête de liste

Si la plupart des utilisateurs de l'automatisation et de la RPA se disent satisfaits de leurs produits et solutions d'automatisation actuels, beaucoup se tournent vers de nouveaux fournisseurs pour obtenir des capacités supplémentaires, des prix plus bas et une aide plus efficace pour l'intégration et l'assistance de leur solution d'automatisation.

Un bon tiers des personnes interrogées a déclaré qu'il était probable qu'elles changent de fournisseur au cours des 12 prochains mois, et un pourcentage nettement plus élevé d'utilisateurs de RPA a déclaré qu'ils étaient encore plus susceptibles de chercher de nouveaux fournisseurs :

Susceptibles de changer de fournisseur

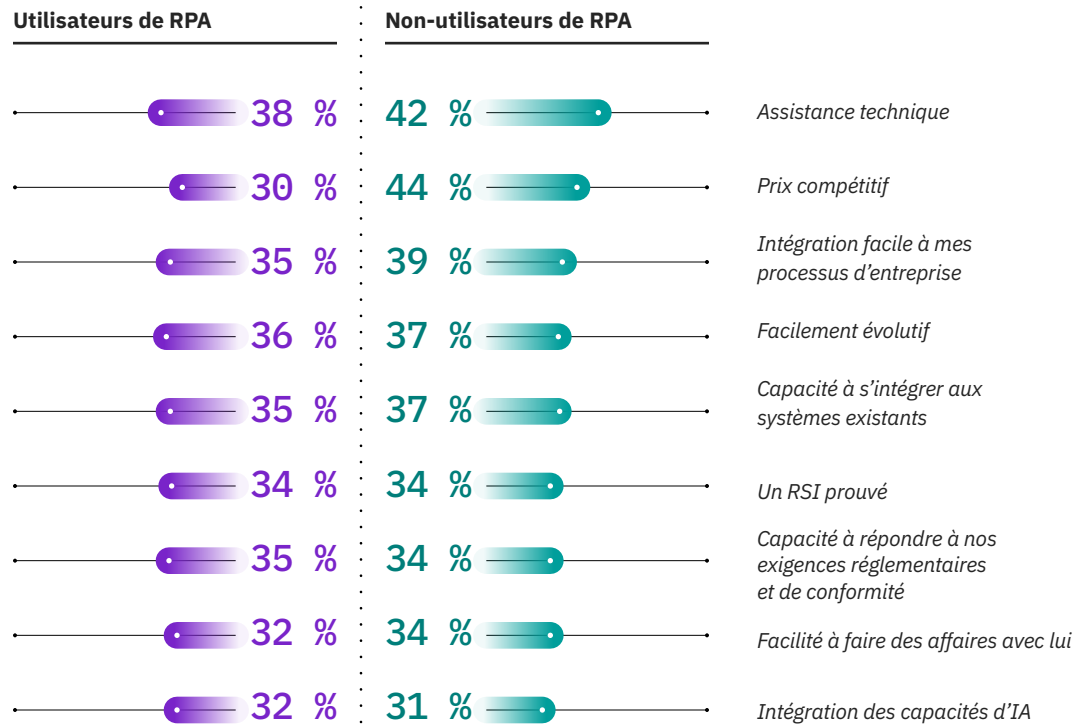


...

Pourcentage de personnes interrogées ayant répondu 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, 1 signifiant « peu probable » et 5 signifiant « extrêmement probable »

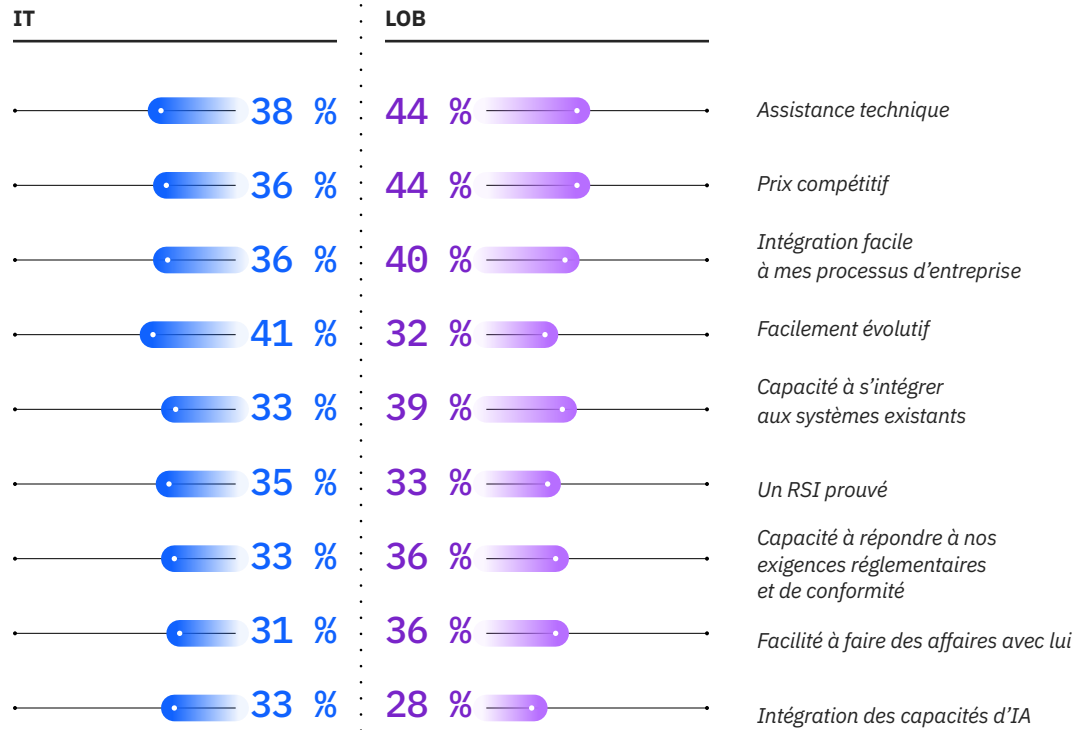
[Voir les données complètes à la figure 11.](#)

Lorsqu'on leur a demandé de classer les cinq éléments les plus importants pour eux parmi une longue liste d'attributs des fournisseurs, les répondants ont le plus souvent choisi :



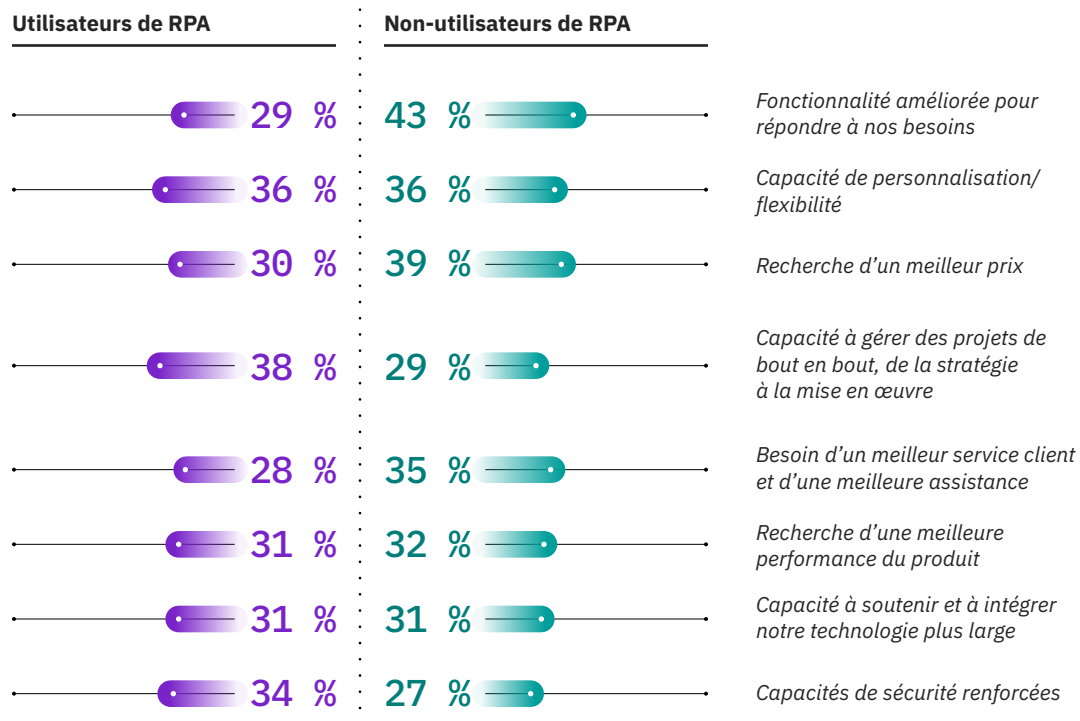
Voir les données complètes à la figure 12.

Si l'on ventile ces réponses par rôle, des différences apparaissent dans ce que les répondants IT et LOB recherchent chez un fournisseur :



Voir les données complètes à la figure 13.

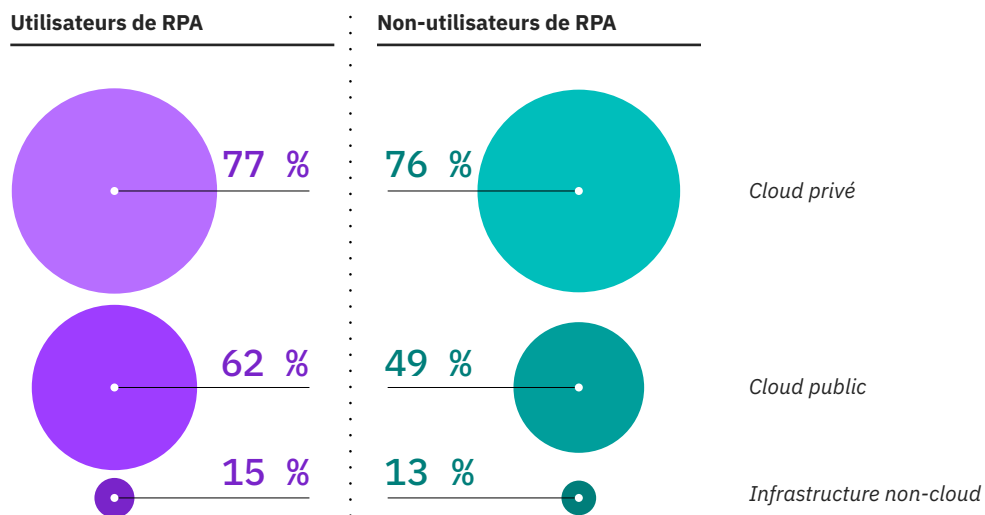
Interrogés sur les principaux facteurs qui les poussent à envisager de changer de fournisseur d'automatisation, les utilisateurs de RPA et les non-utilisateurs de RPA ont cité la fonctionnalité, la personnalisation et le prix, ainsi que la capacité du fournisseur à gérer les projets de bout en bout, parmi leurs réponses les plus fréquentes :



Voir les données complètes à la figure 14.

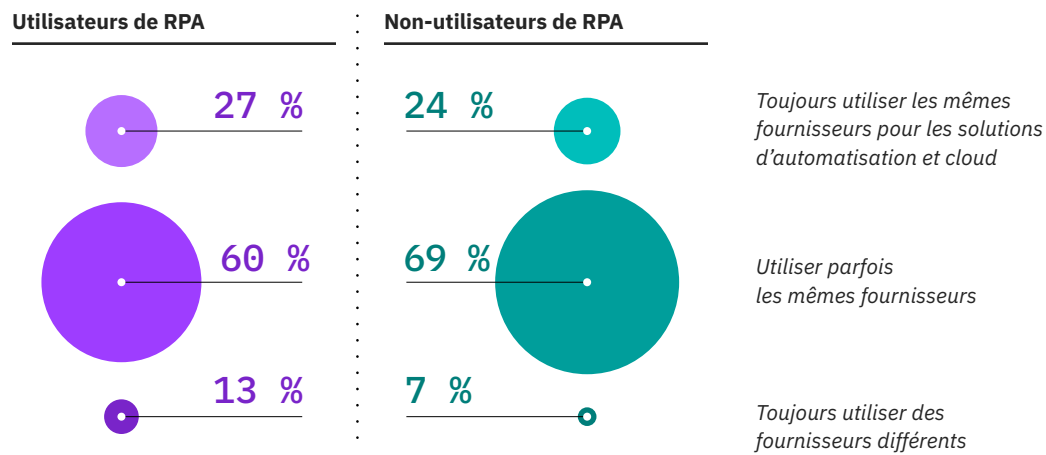
Il est intéressant de noter que 33 % des utilisateurs de RPA déclarent qu'ils sont susceptibles de changer de fournisseur à la suite du passage à une nouvelle plateforme ou à un nouveau fournisseur de services cloud, alors que seuls 16 % des non-utilisateurs de RPA sont du même avis.

Interrogés sur le type de cloud ou d'autres infrastructures utilisées pour leurs solutions d'automatisation et de RPA, les répondants ont indiqué un mélange de technologies.



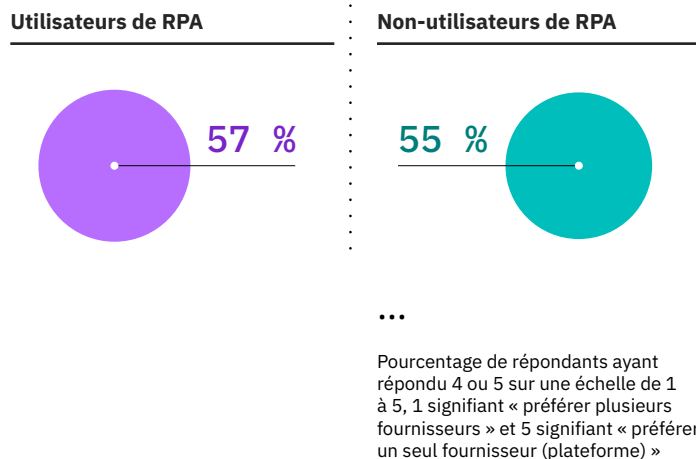
Voir les données complètes à la figure 15.

On a également demandé aux utilisateurs s'ils faisaient appel aux mêmes fournisseurs ou à des fournisseurs différents pour leur automatisation et leurs solutions cloud.



Voir les données complètes à la figure 16.

Les participants ont ensuite été interrogés sur leur préférence pour l'achat de solutions d'automatisation et de RPA auprès d'un seul fournisseur ou sur une seule plateforme, par rapport à l'achat de produits ou de composants de solutions provenant de plusieurs fournisseurs ou plateformes. Les deux rôles ont légèrement préféré un seul fournisseur ou une seule plateforme :



[Voir les données complètes à la figure 17.](#)

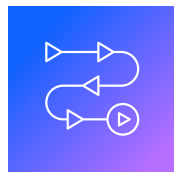
Points essentiels à retenir

- La flexibilité des fournisseurs et la possibilité de concevoir, déployer et personnaliser les solutions de bout en bout ont été appréciées par les répondants.
- La plupart d'entre eux a indiqué qu'ils utilisaient un mélange de clouds privés et publics, et qu'ils préféraient faire appel à un seul fournisseur pour leurs solutions d'automatisation.

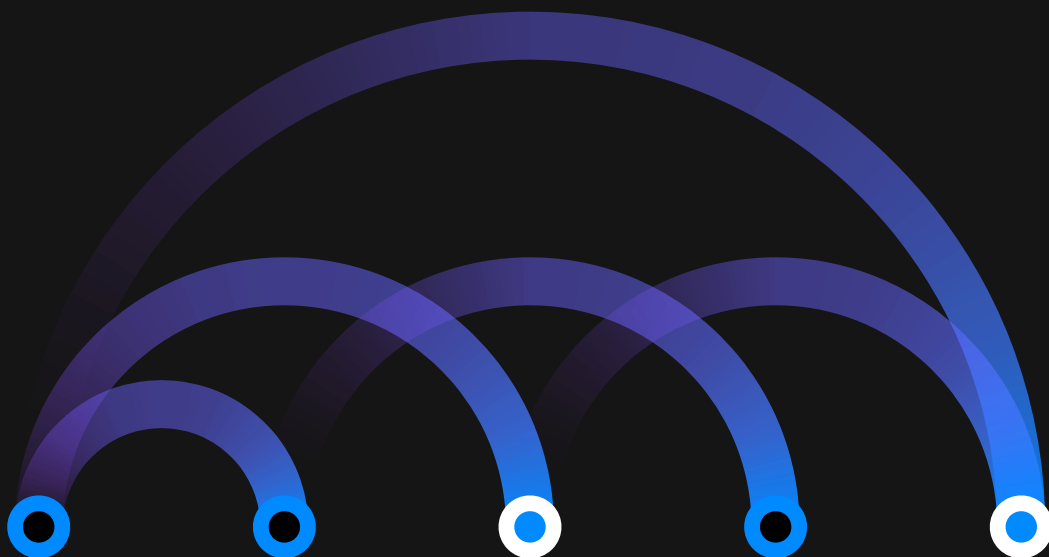
Alors que les solutions d'automatisation sont considérées comme apportant une réelle valeur ajoutée aux organisations, les utilisateurs veulent encore plus de fonctionnalités et de flexibilité, des coûts moindres et une aide accrue pour la mise en œuvre et l'intégration ; et ils sont prêts à se tourner vers de nouveaux fournisseurs pour atteindre leurs objectifs.

Passer à l'étape suivante

Les technologies d'automatisation et d'automatisation des processus robotisés aident les organisations de divers secteurs à accélérer le développement, à réduire les coûts, à améliorer la souplesse de l'entreprise et enrichir l'expérience client. Les personnes interrogées sont convaincues que l'automatisation continuera à jouer un rôle majeur dans l'avenir de leur organisation.



Découvrez jusqu'où votre parcours
d'automatisation peut vous mener.





© Copyright IBM Corporation 2021.

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux États-Unis d'Amérique
Décembre 2021

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques commerciales d'International Business Machines Corp., déposées dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml.

L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale et peut être modifiée sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où la société IBM est présente.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

Annexe

Niveau de priorité de l'automatisation par rapport à il y a 12 mois

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

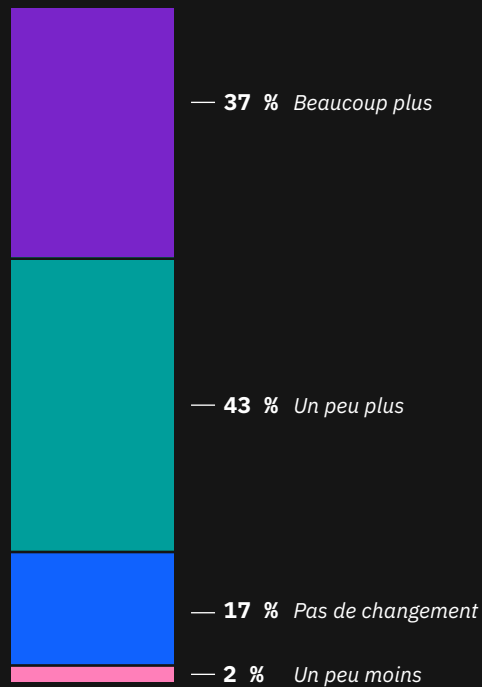


Figure 1

Q1. Par rapport à il y a 12 mois, diriez-vous que l'automatisation est ?

Q1a. Pourquoi l'automatisation est-elle moins prioritaire qu'il y a 12 mois ?

Q1b. Pourquoi l'importance que vous accordez à l'automatisation est-elle restée la même par rapport à il y a 12 mois ?

Q1c. Pourquoi l'automatisation est-elle plus prioritaire aujourd'hui qu'il y a 12 mois ?

Principaux cas d'utilisation des logiciels d'automatisation/RPA

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

	N'utilise pas, n'est pas susceptible de mettre en œuvre	Susceptible de mettre en œuvre dans les 12 prochains mois	Utilise actuellement
Opérations informatiques	8 %	37 %	65 %
Sécurité numérique et des données	7 %	38 %	63 %
Utilisation et optimisation de la main-d'œuvre	11 %	28 %	53 %
Optimisation du réseau	11 %	33 %	52 %
Optimisation de l'expérience client	13 %	34 %	50 %
Gestion et planification financières	14 %	39 %	49 %
Analyse marketing	16 %	37 %	48 %
Risque et conformité	15 %	36 %	48 %
Analyse et optimisation de la logistique	16 %	34 %	47 %
Libre-service pour les clients	15 %	27 %	46 %
Analyse et gestion de la chaîne d'approvisionnement	16 %	32 %	46 %
Détection des fraudes et des anomalies	15 %	30 %	45 %
Prévision des ventes	16 %	31 %	43 %
Prévision de la production et des stocks	19 %	34 %	43 %
Optimisation du centre de contact	21 %	34 %	41 %
Optimisation du développement des produits	18 %	30 %	41 %
Optimisation des ressources humaines	19 %	35 %	41 %
Sécurité physique	29 %	34 %	37 %
Prévision des défaillances mécaniques/ maintenance préventive	22 %	31 %	37 %
Recommandations ou offres de produits	24 %	32 %	34 %

Figure 2

Q7. Pour quels cas d'utilisation votre organisation applique-t-elle aujourd'hui le logiciel d'automatisation [INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR DE RPA], et dans quels domaines êtes-vous le plus susceptible d'appliquer de nouveaux outils d'automatisation au cours des 12 prochains mois ?

Principaux cas d'utilisation des logiciels d'automatisation/RPA (% d'utilisateurs actuels)

A/B Différence significative à un niveau de 95 %

	TOTAL	Rôle		Taille	
		IT (A)	LOB (B)	GE (A)	EM (B)
Opérations informatiques	65 %	70 %	59 %	66 %	60 %
Sécurité numérique et des données	63 %	63 %	62 %	62 %	64 %
Utilisation et optimisation de la main-d'œuvre	53 %	53 %	52 %	56 % B	45 %
Optimisation du réseau	52 %	57 % B	47 %	56 % B	45 %
Optimisation de l'expérience client	50 %	50 %	49 %	52 %	45 %
Gestion et planification financières	49 %	43 %	55 % A	47 %	51 %
Analyse marketing	48 %	47 %	49 %	48 %	49 %
Risque et conformité	48 %	52 % B	43 %	50 % B	41 %
Analyse et optimisation de la logistique	47 %	48 %	46 %	49 %	41 %
Libre-service pour les clients	46 %	47 %	44 %	47 %	42 %
Analyse et gestion de la chaîne d'approvisionnement	46 %	46 %	45 %	48 % B	39 %
Détection des fraudes et des anomalies	45 %	47 %	42 %	48 % B	38 %
Prévision des ventes	43 %	39 %	48 % A	42 %	46 %
Prévision de la production et des stocks	43 %	43 %	43 %	46 %	37 %
Optimisation du centre de contact	41 %	43 %	38 %	42 %	37 %
Optimisation du développement des produits	41 %	41 %	40 %	43 %	35 %
Optimisation des ressources humaines	41 %	41 %	41 %	41 %	40 %
Sécurité physique	37 %	37 %	37 %	40 % B	31 %
Prévision des défaillances mécaniques/ maintenance préventive	37 %	36 %	38 %	40 % B	30 %
Recommandations ou offres de produits	34 %	33 %	35 %	35 %	31 %

Figure 3

Q7. Pour quels cas d'utilisation votre organisation applique-t-elle aujourd'hui le logiciel d'automatisation [INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR DE RPA], et dans quels domaines êtes-vous le plus susceptible d'appliquer de nouveaux outils d'automatisation au cours des 12 prochains mois ?

Mesure dans laquelle l'automatisation a répondu aux attentes

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

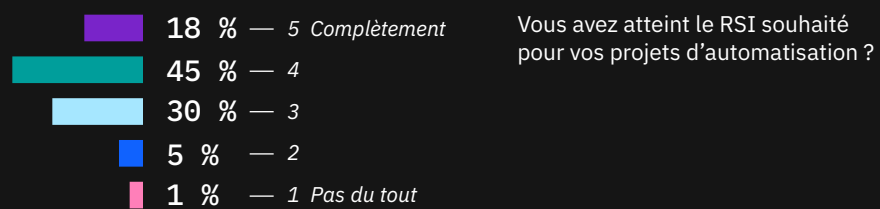
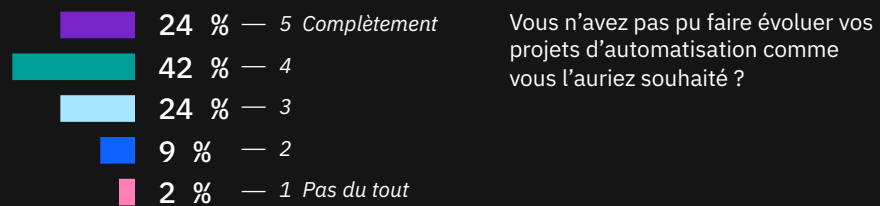
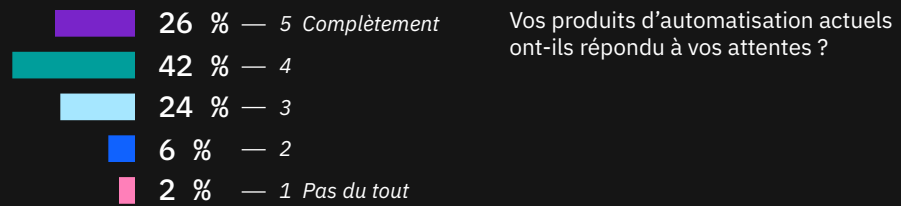


Figure 4

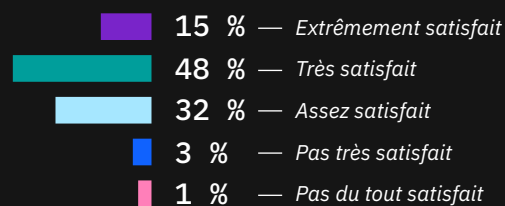
Q3. Dans quelle mesure votre organisation a-t-elle...

Satisfaction des solutions d'automatisation/RPA actuellement utilisées

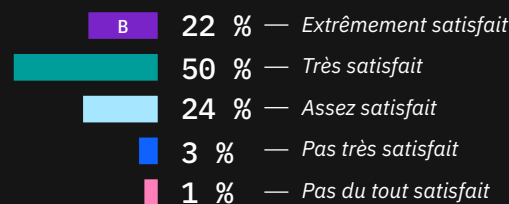
Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

A/B Différence significative à un niveau de 95 %

Total



Utilisateurs de RPA (A)



Non-utilisateurs de RPA (B)

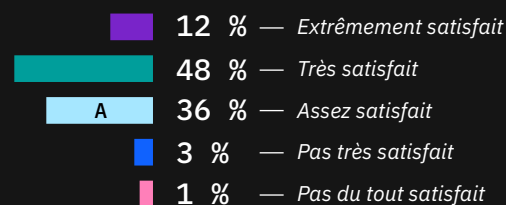


Figure 5

Q13. Dans quelle mesure diriez-vous que vous êtes satisfait des solutions d'automatisation [INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR DE RPA] que votre organisation utilise actuellement ?

Q14. Qu'est-ce qui fait que vous êtes satisfait de vos solutions d'automatisation actuelles

[INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR DE RPA] ?

[SI Q13 = 1-3] Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

[SI Q13 = 4-5] Qu'est-ce qui se passe bien ?

Objectif des bots (parmi ceux qui utilisent la RPA avec un bot en production)



Figure 6

Q8. Vous avez mentionné que vous utilisez actuellement la RPA dans votre organisation. Combien de bots avez-vous en production, approximativement ? (n=189)

Q9. Quel est l'objectif des bots que vous avez actuellement en production ? (n=181)

Q10. [Demander à ceux qui ont indiqué utiliser la RPA en S4] Quelle proportion de vos bots RPA est utilisée pour les processus de back-office par rapport aux processus de front-office ? (n=168)

Niveau d'accord sur les déclarations d'automatisation

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni l'un ni l'autre	D'accord	Tout à fait d'accord
Elle offre de nombreux avantages aux équipes de développement.	0 %	2 %	11 %	49 %	38 %
L'effort et le coût de l'adoption en valent la peine.	1 %	2 %	12 %	50 %	36 %
Cela crée une meilleure collaboration entre les membres de l'équipe.	1 %	3 %	16 %	48 %	33 %
Cela contribue à attirer les talents.	1 %	5 %	22 %	47 %	26 %
Suivre le rythme de l'innovation est un véritable défi.	1 %	7 %	21 %	47 %	23 %
Ne pas utiliser ou étendre l'utilisation peut avoir des conséquences financières négatives.	3 %	8 %	23 %	44 %	22 %
Les décisions déraillent souvent en raison du désaccord ou de l'inaction de la direction.	5 %	19 %	27 %	32 %	16 %
Elle est surdimensionnée pour la plupart de nos besoins.	14 %	31 %	20 %	22 %	15 %
La mise en œuvre est écrasante.	6 %	21 %	23 %	35 %	14 %

Figure 7

Q6. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes relatives à l'automatisation ?

Niveau d'accord sur les déclarations d'automatisation (% tout à fait d'accord)

A/B	Différence significative à un niveau de 95 %
------------	--

	TOTAL	Rôle		Taille	
		IT (A)	LOB (B)	GE (A)	EM (B)
Elle offre de nombreux avantages aux équipes de développement.	38 %	44 % B	31 %	42 % B	30 %
L'effort et le coût de l'adoption en valent la peine.	36 %	39 %	32 %	38 %	31 %
Cela crée une meilleure collaboration entre les membres de l'équipe.	33 %	36 %	30 %	36 % B	27 %
Cela contribue à attirer les talents.	26 %	29 % B	22 %	25 %	26 %
Suivre le rythme de l'innovation est un véritable défi.	23 %	26 %	20 %	22 %	27 %
Ne pas utiliser ou étendre l'utilisation peut avoir des conséquences financières négatives.	22 %	23 %	20 %	24 %	18 %
Les décisions déraillent souvent en raison du désaccord ou de l'inaction de la direction.	16 %	18 %	13 %	16 %	16 %
Elle est surdimensionnée pour la plupart de nos besoins.	15 %	17 % B	11 %	14 %	15 %
La mise en œuvre est écrasante.	14 %	17 % B	11 %	15 %	12 %

Figure 8

Q6. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes relatives à l'automatisation ?

Mesure dans laquelle les avantages de l'automatisation/la RPA sont ressentis

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

A/B Différence significative à un niveau de 95 %

	Ne sait pas/ trop tôt pour le dire	1 Pas d'expérience	2	3	4	5 Expérience significative
Qualité des données améliorée	3 %	1 %	3 %	17 %	38 %	38 %
Réduction des erreurs manuelles	4 %	1 %	5 %	18 %	37 %	34 %
Augmentation de la précision du travail	4 %	1 %	4 %	20 %	40 %	32 %
Service client plus rapide	4 %	2 %	3 %	22 %	37 %	32 %
Capacités accrues pour la collecte de données	4 %	2 %	4 %	19 %	41 %	30 %
Productivité accrue de la main-d'œuvre	4 %	1 %	6 %	20 %	39 %	30 %
Enrichissement de l'expérience client	5 %	2 %	5 %	24 %	36 %	29 %
Amélioration de la satisfaction client	7 %	1 %	5 %	23 %	37 %	27 %
Réduction des dépenses en ressources humaines	5 %	3 %	8 %	22 %	34 %	27 %
Amélioration du support DM pour identifier les meilleures actions afin de résoudre rapidement les problèmes	6 %	1 %	7 %	24 %	36 %	25 %
Capacité d'évoluer pour ajouter ou réduire rapidement en fonction des fluctuations des besoins	5 %	2 %	8 %	23 %	40 %	23 %
Assurer la conformité aux politiques	7 %	2 %	6 %	25 %	37 %	23 %
Cycles de développement raccourcis	6 %	2 %	8 %	25 %	35 %	23 %
Réduction de la dépendance à l'informatique en habilitant les utilisateurs professionnels	5 %	3 %	9 %	27 %	35 %	22 %

Figure 9

Q11. Dans quelle mesure votre organisation bénéficie-t-elle des avantages suivants du logiciel d'automatisation
[INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR RPA] ?

Degré d'obstacles à l'adoption/expansion des logiciels d'automatisation/RPA

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

A/B Différence significative à un niveau de 95 %

	1 Défi non significatif	2	3	4	5 Défi extrêmement important	GE (A)	EM (B)
Talents ayant cette expertise coûteux et difficiles à trouver	6 %	12 %	28 %	35 %	19 %	55 %	53 %
Problèmes de mise en œuvre	7 %	15 %	28 %	36 %	15 %	52 %	49 %
Complexité des technologies d'automatisation de l'apprentissage	6 %	11 %	32 %	34 %	17 %	52 %	46 %
Autres initiatives plus prioritaires	7 %	14 %	31 %	30 %	18 %	49 %	46 %
Infrastructure insuffisamment intégrée pour aller de l'avant	9 %	14 %	30 %	32 %	14 %	49 %	41 %
Difficulté à prioriser les cas d'utilisation auxquels appliquer le logiciel d'automatisation	8 %	15 %	33 %	31 %	14 %	48 % B	37 %
Difficulté à prouver le RSI	7 %	18 %	31 %	29 %	15 %	44 %	43 %
Difficulté à choisir le bon fournisseur	10 %	16 %	31 %	26 %	17 %	42 %	45 %
Absence de KPI de base pour définir la réussite	9 %	16 %	32 %	29 %	13 %	42 %	44 %
Pas assez de défenseurs dans notre organisation/scepticisme parmi les cadres supérieurs	9 %	20 %	30 %	27 %	13 %	39 %	43 %
Absence de normes industrielles	12 %	20 %	30 %	25 %	14 %	39 %	37 %
Crainte d'un verrouillage du fournisseur	13 %	19 %	31 %	26 %	11 %	38 %	36 %

Figure 10

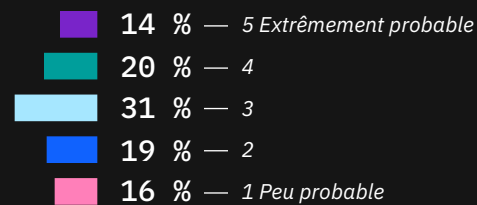
Q12. Veuillez évaluer dans quelle mesure chacun des éléments suivants a constitué un défi important pour l'adoption ou l'extension de l'utilisation du logiciel d'automatisation [INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR RPA] au sein de votre organisation.

Probabilité de changer de fournisseur d'automatisation/RPA dans l'année à venir

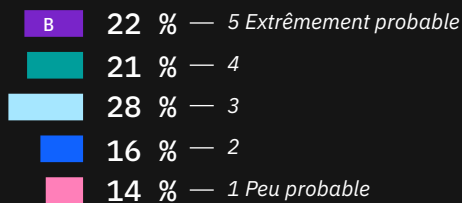
Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

A/B Différence significative à un niveau de 95 %

Total



Utilisateurs de RPA (A)



Non-utilisateurs de RPA (B)

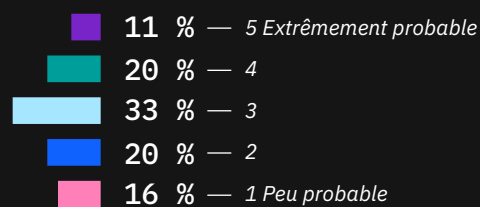


Figure 11

Q16. Quelle est la probabilité que vous changiez de fournisseur d'automatisation [INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR DE RPA] au cours de l'année prochaine ?

Classement par importance des attributs des fournisseurs d'automatisation/RPA

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

	Classé 1er	2e	3e	4e	5e
Assistance technique	6 %	11 %	8 %	7 %	8 %
Prix compétitif	9 %	7 %	8 %	7 %	8 %
Intégration facile à mes processus d'entreprise	11 %	7 %	8 %	4 %	7 %
Facilement évolutif	8 %	8 %	6 %	7 %	7 %
Capacité à s'intégrer aux systèmes existants	5 %	7 %	7 %	10 %	7 %
Retour sur investissement (RSI) prouvé	8 %	8 %	5 %	8 %	6 %
Capacité à répondre à nos exigences réglementaires et de conformité	6 %	5 %	8 %	8 %	7 %
Facilité à faire des affaires avec lui	8 %	5 %	7 %	8 %	5 %
Intégration des capacités d'IA	7 %	7 %	6 %	5 %	6 %
Expertise du secteur	7 %	6 %	7 %	5 %	6 %
Expertise des processus	6 %	5 %	5 %	6 %	7 %
Sécurité de premier ordre	4 %	5 %	4 %	7 %	6 %
Grand nombre d'entreprises renommées lui faisant confiance/l'utilisant	3 %	6 %	4 %	4 %	4 %
Large portefeuille de solutions d'automatisation	3 %	4 %	3 %	4 %	6 %
Cas d'utilisation pertinents	3 %	4 %	4 %	4 %	3 %
Relation existante avec le fournisseur	4 %	2 %	4 %	3 %	2 %
Utilisation d'une approche agnostique (normes ouvertes/open source)	2 %	2 %	3 %	3 %	3 %

Figure 12

Q15. Parmi les attributs suivants, quels sont les plus importants dans le choix d'un fournisseur d'automatisation [INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR DE RPA] ? Veuillez classer les 5 attributs les plus importants de cette liste.

Classement par importance des attributs des fournisseurs d'automatisation/RPA (% classés dans les 5 premiers)

A/B	Différence significative à un niveau de 95 %
------------	--

	TOTAL	RÔLE	
		IT (A)	LOB (B)
Assistance technique	41 %	38 %	44 %
Prix compétitif	40 %	36 %	44 % A
Intégration facile à mes processus d'entreprise	38 %	36 %	40 %
Facilement évolutif	37 %	41 % B	32 %
Capacité à s'intégrer aux systèmes existants	36 %	33 %	39 %
Capacité à répondre à nos exigences réglementaires et de conformité	34 %	33 %	36 %
Retour sur investissement (RSI) prouvé	34 %	35 %	33 %
Facilité à faire des affaires avec lui	33 %	31 %	36 %
Intégration des capacités d'IA	31 %	33 %	28 %
Expertise du secteur	31 %	31 %	30 %
Expertise des processus	29 %	28 %	31 %
Sécurité de premier ordre	26 %	30 %	23 %
Grand nombre d'entreprises renommées lui faisant confiance/l'utilisant	22 %	24 %	19 %
Large portefeuille de solutions d'automatisation	20 %	18 %	21 %
Cas d'utilisation pertinents	19 %	19 %	18 %
Relation existante avec le fournisseur	16 %	17 %	16 %
Utilisation d'une approche agnostique (normes ouvertes/open source)	14 %	17 % B	10 %

Figure 13

Q15. Parmi les attributs suivants, quels sont les plus importants dans le choix d'un fournisseur d'automatisation [INSÉRER « RPA » SI UTILISATEUR DE RPA] ? Veuillez classer les 5 attributs les plus importants de cette liste.

Facteurs déterminants pour changer de fournisseur (parmi ceux qui sont susceptibles de changer au cours de l'année prochaine)

Total n=207, utilisateurs de RPA n=80, non-utilisateurs de RPA n=127

A/B Différence significative à un niveau de 95 %

	Utilisateurs de RPA (A)	Non-utilisateurs de RPA (B)
Fonctionnalité améliorée pour répondre à nos besoins	29 %	43 % A
Capacité de personnalisation/flexibilité	36 %	36 %
Recherche d'un meilleur prix	30 %	39 %
Capacité à gérer des projets de bout en bout, de la stratégie à la mise en œuvre	38 %	29 %
Besoin d'un meilleur service client et d'une meilleure assistance	28 %	35 %
Recherche d'une meilleure performance du produit	31 %	32 %
Capacité à soutenir et à intégrer notre technologie plus large	31 %	31 %
Capacités de sécurité renforcées	34 %	27 %
Besoin de quelque chose de plus facile à utiliser/apprendre	28 %	29 %
Connaissance de la réglementation et de la conformité	25 %	29 %
Nécessité d'un déploiement/support mondial	31 %	24 %
Connaissances/offres spécifiques au secteur	30 %	24 %
Offres ou fonctionnalités de pointe/innovantes	25 %	26 %
Meilleure cadence des actualisations/mises à jour	29 %	23 %
Volonté de compatibilité avec d'autres infrastructures	21 %	24 %
Souhait de consolidation vers une autre plateforme et/ou une autre suite de produits	29 %	18 %
Passage à une plateforme/un fournisseur de services cloud	33 % B	16 %
Étendue de l'écosystème	24 %	20 %

Figure 14

Q17. [DEMANDER SI Q16=4-5] Quels sont les facteurs qui vous poussent à changer de fournisseur ?

Où les solutions d'automatisation sont déployées

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

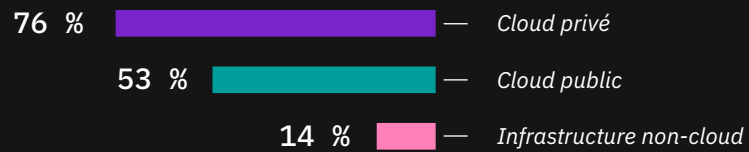


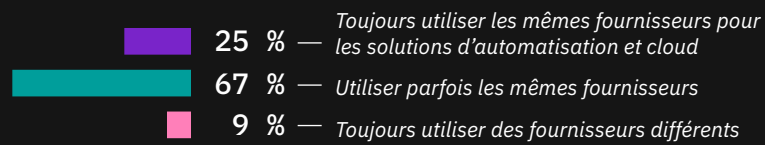
Figure 15

Q22. Où déployez-vous vos solutions d'automatisation ?

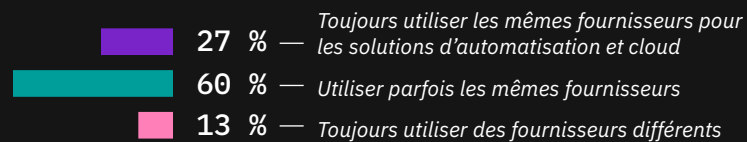
Utilisation de fournisseurs identiques ou différents pour les solutions d'automatisation/de cloud

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

Total



Utilisateurs de RPA (A)



Non-utilisateurs de RPA (B)

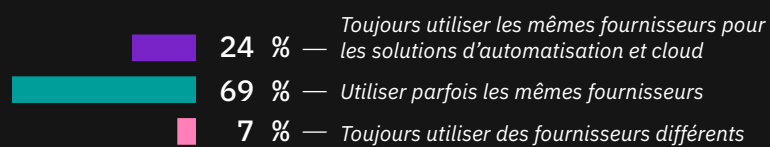


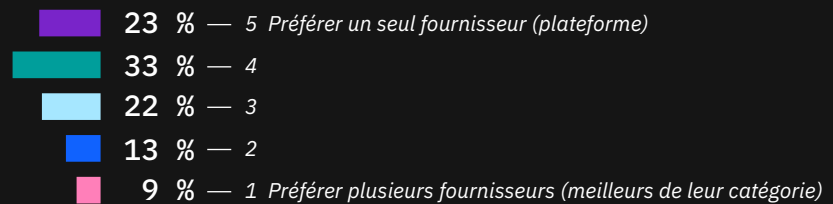
Figure 16

Q21. Utilisez-vous les mêmes fournisseurs ou des fournisseurs différents pour les solutions d'automatisation et de cloud ?

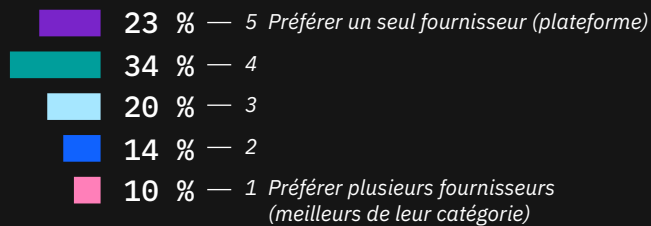
Préférence pour une solution d'automatisation unique ou multiple (plateforme ou meilleur de sa catégorie)

Total n=604, utilisateurs de RPA n=189, non-utilisateurs de RPA n=415

Total



Utilisateurs de RPA (A)



Non-utilisateurs de RPA (B)

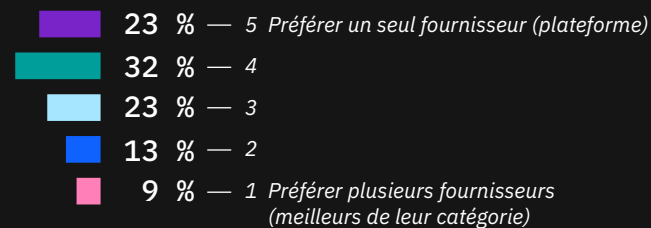


Figure 17

Q20. Préférez-vous acheter des solutions d'automatisation auprès d'un seul fournisseur (plateforme) ou de plusieurs (approche du meilleur de sa catégorie) ?