

Guide du DSI pour une Automatisation de processus réussie

Quelles sont les différences entre RPA,
BPMS et le low-code ?



Table des matières

04 Les processus d'entreprise sont manuels et fragmentés

07 Les outils RPA et BPMS ne suffiront pas : Guide rapide

- 07 Business Process Management Software (BPMS - Logiciel de gestion de processus métier)
- 07 Automatisation des processus robotiques (RPA)
- 08 Processus de développement
- 10 Capacités techniques

12 Le low-code pour l'automatisation des processus

12 Pourquoi le low-code ?

14 4 Exemples d'automatisation à l'aide du low-code

18 Processus de développement

19 Citizen Development

20 Collaboration

22 Développement rapide

22 Capacités techniques

23 Portabilité Cloud

24 Intégrations

25 Développement basé sur le modèle (MDD) pour Processus de bout en bout

26 Expériences multicanal

27 Évolutivité

28 Préparer votre investissement pour le futur

29 Qu'est-ce que l'"automatisation intelligente" ?



Les processus d'entreprise sont manuels et fragmentés

Des processus manuels ou fragmentés existent dans pratiquement toutes les organisations. Souvent, ils sont essentiels à la mission mais offrent une mauvaise expérience utilisateur et font perdre un temps précieux consacré à des tâches simples et répétitives.

Les organisations courageuses qui tentent d'automatiser ces processus sont confrontées à des difficultés qui peuvent ralentir leur progression, voire l'arrêter complètement. Les problèmes découlant de l'informatique fantôme, les difficultés liées à l'accès aux données nécessaires, la déconnexion existant entre les services commerciaux et informatiques et le désir d'agir rapidement ne sont que quelques-uns des défis auxquels les organisations sont confrontées. En outre, de nombreuses entreprises ont recours à des systèmes existants créés avec des langages de programmation d'anciennes générations, ce qui exige des compétences techniques spécifiques.



Les processus peuvent inclure une multitude de systèmes déconnectés, des étapes contre-intuitives, voire des tâches sur papier qui retardent le travail et génèrent des erreurs.

Les processus métier, même s'ils s'offrent le luxe d'être de nature numérique, sont dans de nombreux cas gérés via une multitude de systèmes hétérogènes, qu'il s'agisse de feuilles de calcul, de messages électroniques ou de conversations téléphoniques. Par ailleurs, Gartner affirme que

“70 % des organisations s'appuient toujours sur des activités basées sur des documents imprimés pour leurs processus métier.”¹

les responsables informatiques ont adopté de nombreux outils différents pour faciliter le passage au numérique, mais beaucoup de ces technologies n'automatisent pas complètement leurs processus. Ils fournissent plutôt des solutions ponctuelles qui ne sont pas à la hauteur des processus de bout en bout entièrement numérisés. Selon McKinsey, "les organisations de toutes régions et de tous secteurs d'activité automatisent au moins certains processus d'entreprise, mais seule une petite majorité d'entre elles ont réussi à atteindre leurs objectifs".²

Le choix des bons outils pour l'automatisation et la numérisation des processus peut s'avérer difficile pour n'importe quelle organisation. Chaque logiciel comporte des caractéristiques uniques, des pièges, des avantages et des inconvénients. Comment vous assurer de choisir le bon logiciel, celui qui vous permettra de créer la meilleure expérience utilisateur, d'optimiser vos processus et de garantir une solution pérenne ? Poursuivez la lecture.

¹ Forrester. COVID - 19 Le télétravail et la remise en question des processus : Les solutions, Rob Koplowitz, John R. Rymer, Margo Visitation, 23 avril 2020

² <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

Les outils RPA et BPMS ne suffiront pas : Guide rapide

Réussir un projet d'automatisation des processus est difficile, et vous devez vous assurer que la technologie que vous choisissez répond bien aux besoins d'une organisation moderne. Entre l'intégration de systèmes disparates, la collaboration entre différents intervenants et la nécessité d'investir dans une stratégie d'automatisation à long terme, le bon outil semble difficile à trouver.

La pression croissante exercée pour passer de processus manuels ou papier à des entrées en ligne est devenue plus significative, ce qui pousse les chefs d'entreprise à se tourner vers des outils d'automatisation de processus standard, et notamment un logiciel de gestion de processus (BPMS) ou d'automatisation du processus robotique (RPA). Voyons de plus près ces deux processus.

Business Process Management (BPMS - Logiciel de gestion de processus métier)

Le BPMS est reconnu comme la norme de facto à utiliser pour les processus existants englobant plusieurs systèmes centraux (par exemple, les flux d'approbation financière). Le BPMS a été la solution de choix pour les professionnels de l'informatique cherchant à recréer un processus d'entreprise avec une interface visuelle dotée de capacités de modélisation logique simples, ainsi que d'un moteur d'exécution de processus permettant de réaliser des tâches spécifiques. Si cette technologie est utile dans la gestion des cas complexes, cette même complexité la rend difficile à mettre en œuvre, procure aux utilisateur une expérience peu intuitive et nécessite généralement l'intervention de langages de programmation traditionnels, ce qui la rend inaccessible au grand public.

Automatisation des processus robotiques (RPA)

La RPA excelle dans l'automatisation de tâches que les humains devraient autrement exécuter manuellement à partir d'interfaces utilisateur, de pages web et d'applications sur terminal. Quelle est la caractéristique unique des outils RPA des interactions avec les systèmes graphiques (et pas seulement les API ou le code), et qui en fait la solution idéale pour les tâches de routine, répétitives et prévisibles. Cependant, les aptitudes offertes par la RPA ne répond pas aux besoins que suscitent les projets s'attaquant à l'automatisation au niveau de l'entreprise. Le principal inconvénient de la RPA est qu'elle se limite à des tâches individuelles, et n'est pas forcément capable d'automatiser les processus de bout en bout.

Processus de développement

Les projets d'automatisation réussie exigent un outil accessible à un large public d'experts de domaine ayant une connaissance approfondie du processus et des personnels du service informatique qui contribueront à réaliser la solution. En intégrant des experts du domaine dans le processus de développement, l'informatique est à même de fournir une solution répondant réellement aux besoins de ses utilisateurs.

Les solutions d'automatisation des processus métier qui n'offrent pas une expérience collaborative entre les départements ou dont la mise en œuvre nécessite des compétences techniques spécifiques empêchent l'informatique de fournir une solution capable de résoudre les problèmes d'automatisation.

Voyons dans quelle mesure la RPA et le BPMS peuvent aider dans le processus de développement.

Processus de développement		
Catégorie	Business Process Management Software (BPMS - Logiciel de gestion de processus métier)	Automatisation des processus robotiques (RPA)
Citizen Development	X L'orchestration des processus d'entreprise avec les BPMS est accessible aux développeurs non professionnels, mais le développement de tâches spécifiques nécessite des compétences en programmation traditionnelles.	✓ Les solutions RPA sont conçues pour permettre aux programmeurs non traditionnels de développer l'automatisation des tâches.
Collaboration	✓ Les solutions BPMS considèrent le processus métier comme point de départ, ce qui le rend compréhensible pour le service informatique. Cependant, le développement avec les BPMS exige une programmation traditionnelle, ce qui rend difficile la collaboration entre utilisateurs professionnels pendant le développement.	X Dans le cadre de la RPA, le passage de témoin entre l'informatique et les utilisateurs professionnels n'est pas en mesure de favoriser une collaboration efficace.
Développement rapide	X Bien qu'il s'appuie sur son agilité, le BPMS requiert des compétences techniques spécifiques et sa mise en œuvre prend un temps considérable, ce qui rallonge le délai de mise sur le marché.	✓ Les robots RPA sont rapides à mettre en œuvre en raison de leur simplicité : automatisation de tâches individuelles exécutées par un seul employé au sein d'un processus, ce qui favorise une collaboration efficace.

Le point de vue d'un membre
d'une équipe de direction :

"Nous avons pu développer
Kermit dans sa première itération
avec un seul développeur,
un budget très serré et en
seulement neuf mois"

RICH PALAREA

Président-directeur général et co-fondateur, Kermit PPI

[Lire leur histoire →](#)

Capacités techniques

Les capacités de la plateforme sont tout aussi importantes que le fait de s'assurer que les bonnes personnes sont engagées au moment d'automatiser les processus d'entreprise. Si l'on ne tient pas compte des caractéristiques essentielles qui garantissent la réussite d'un projet d'automatisation, le service informatique passe plus de temps à gérer une solution qu'il n'en gagne. Les processus métiers sont généralement complexes et exigent la possibilité d'offrir une solution évolutive, susceptible d'être modifiée en très peu de temps.

Examinons les capacités techniques que vous devez prendre en compte pour les solutions BPMS et RPA.

Capacités techniques

Catégorie	Business Process Management Software (BPMS - Logiciel de gestion de processus métier)	Automatisation des processus robotiques (RPA)
Portabilité dans le Cloud	X De nombreux fournisseurs de BPMS exigent l'utilisation de leur offre de cloud privé et, dans de nombreux cas, exigent une solution sur site.	X Les fournisseurs de RPA n'offrent généralement pas de fonctionnalités natives du cloud, ce qui nécessite une reconstruction complète de chaque robot lors du redéploiement.
Intégrations	✓ Les solutions BPMS sont capables d'orchestrer des processus avec des besoins d'intégration complexes.	X La RPA propose l'intégration de tâches simples, mais privés des capacités susceptibles d'automatiser des processus de bout en bout.
Développement basé sur le modèle (MDD) pour Processus de bout en bout	X À l'instar de la RPA, le BPMS s'appuiera sur un développement basé sur le modèle, mais nécessite généralement des compétences traditionnelles en programmation pour gérer d'autres aspects de l'automatisation des processus de bout en bout, ce qui peut inclure la réalisation d'intégrations critiques.	X Les solutions RPA classiques utilisent le développement basé sur le modèle, mais pas pour tous les composants d'une solution d'automatisation du processus complète. Parmi ces composants manquants peut figurer la définition d'une structure de données.
Expériences multicanal	X BPMS est utilisé comme un autre moteur configuré pour orchestrer les processus. Il n'est pas conçu pour créer des expériences utilisateur sur des appareils mobiles.	X La RPA crée un robot qui exécute en arrière-plan des tâches individuelles. Elle ne permet pas de créer des portails ou des expériences mobiles avec des capacités hors ligne.
Évolutivité	✓ Les BPMS peuvent être adaptés aux besoins d'une organisation, mais leur complexité rend leur gestion difficile et fastidieuse.	X La RPA n'est pas conçue pour évoluer. Son objectif consiste à automatiser des tâches individuelles plutôt que des processus complets, ce qui nécessite une nouvelle création de robots pour les nouveaux processus.

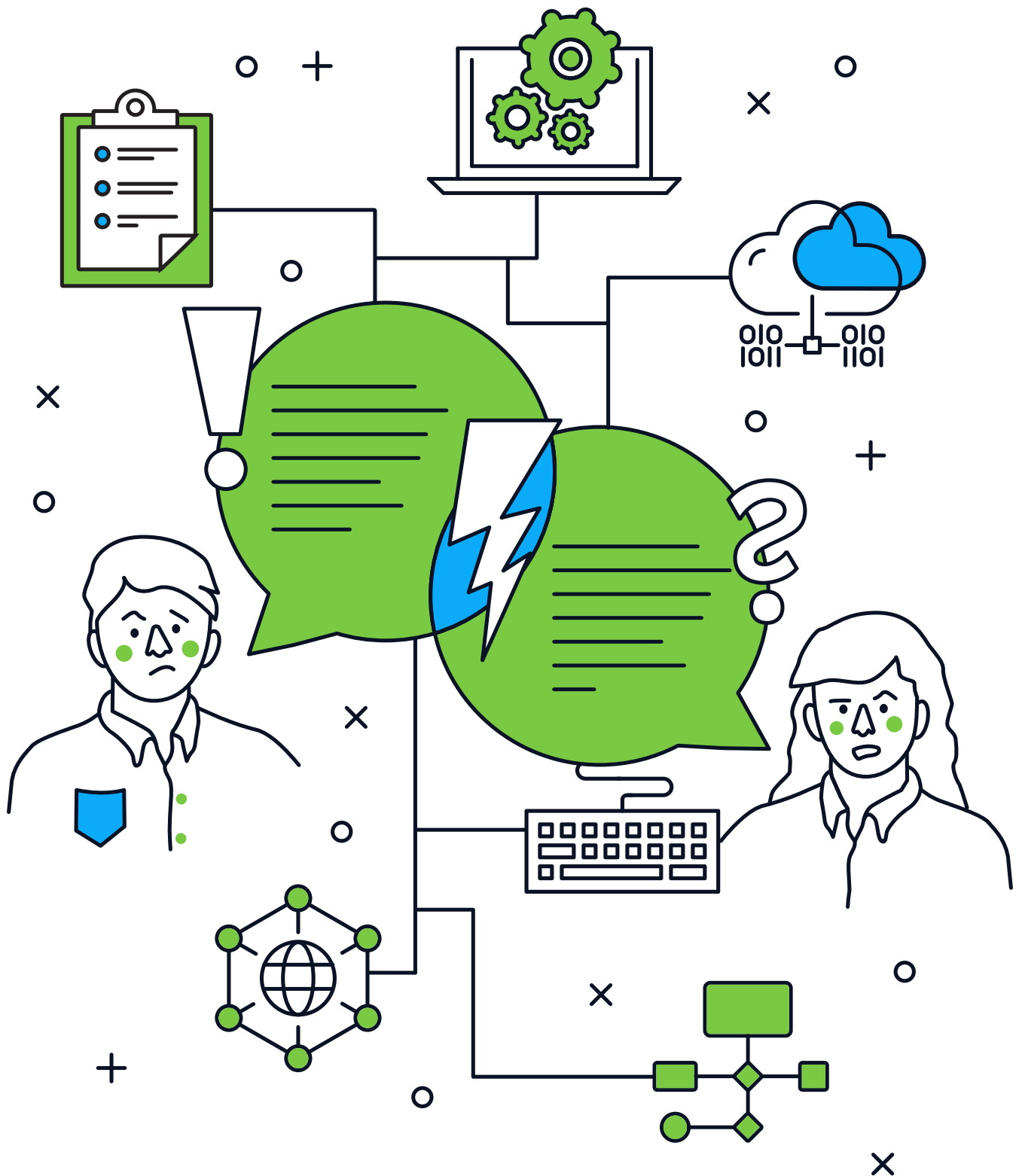


Le low-code pour l'automatisation des processus

La réalisation des avantages de la numérisation exige une réflexion qui va au-delà de la simple transformation des processus manuels en processus automatisés ou les processus papier en processus numériques. Un effort de numérisation réussi doit examiner les processus qui régissent votre entreprise, et identifier ce que la technologie peut aider à simplifier, accélérer ou améliorer.

La numérisation exige deux ensembles de personnes hétérogènes : celles qui connaissent le processus métier, et celles qui savent comment mettre en œuvre la technologie. C'est pour cette raison que tant d'entreprises se tournent vers le low-code pour leurs besoins de numérisation ou d'automatisation. En fait, selon Gartner, "jusqu'en 2022, les besoins d'(hyper)automatisation axée sur l'activité seront l'un des trois principaux moteurs de l'adoption du low-code."¹

¹ Gartner. Analyse prévisionnelle : Technologies pour le développement du low-code par les analystes Fabrizio Biscotti, Paul Vincent, Jason Wong, Laurie Wurster, 22 Janvier 2021



Sans outil de type low-code pour l'automatisation des processus, quelques obstacles s'opposent à une collaboration efficace entre l'entreprise et l'informatique.

Pourquoi le low-code ?

Cette montée en puissance de son utilisation s'explique par le fait que les plateformes de développement d'applications low-code suppriment les complexités techniques associées à l'automatisation des processus et permettent aux organisations de fournir rapidement des applications pour l'automatisation des processus métiers de bout en bout.

Les BPMS et les RPA sont souvent difficiles à mettre en œuvre à l'échelle de l'entreprise et ne sont pas idéaux pour créer des solutions pérennes. Comme indiqué précédemment, le BPMS et la RPA présentent respectivement une complexité technique élevée et des fonctionnalités limitées pour les projets d'automatisation des processus. Vous devez rechercher un outil ne nécessitant pas de compétences techniques spécifiques, mais offrant des fonctionnalités prenant en charge l'automatisation du processus de bout en bout.

Vous avez besoin du low-code.

Le low-code est le meilleur moyen d'offrir des solutions de processus automatisés :

- Il rend le processus de développement accessible aux intervenants de l'entreprise
- Il permet des itérations plus rapides des solutions techniques
- Il permet aux développeurs ayant des compétences générales de travailler avec les technologies spécialisées



Le low-code rend le processus de développement accessible, permettant à ceux qui sont les plus proches du processus réel d'élaborer des solutions d'automatisation.

4 Exemples d'automatisation à l'aide du low-code

McKinsey affirme que "l'automatisation du lieu de travail devrait offrir une occasion significative d'amélioration des performances et de l'efficacité." Les opportunités pour lesquelles le recours à l'automatisation est idéale pour les processus d'entreprise ne sont pas toujours immédiatement évidentes. Réfléchissez un instant au nombre de processus d'entreprise qui pourraient bénéficier de l'automatisation des processus :



Processus de contact avec les clients

Les nouveaux clients devant fournir des informations pour configurer leur compte ou exécuter une visite guidée pour connaître votre produit.

[Saga Healthcare](#), le principal défenseur des personnes âgées au Royaume-Uni, a amélioré l'efficacité de sa planification en créant un outil permettant de programmer automatiquement les interventions des soignants en fonction des patients.

[Le conseil municipal de Knowsley](#), commune britannique de 148 000 habitants, a numérisé de nombreux services aux résidents, faisant passer ses transactions en ligne de 2 % à 50 % de l'ensemble des transactions de services municipaux effectuées.

[Voir l'élaboration en direct d'un processus d'accueil automatisé →](#)



Flux de travail complexes

Le traitement des documents et des demandes autrefois gérées par e-mail, par téléphone ou par des interactions en présentiel.

[BAM Infra](#), la plus grande entreprise de construction des Pays-Bas, a remporté un appel d'offres portant sur l'installation d'1,2 million d'installations en mettant en place une solution automatisée pour gérer l'appel d'offres, depuis la demande d'un compteur intelligent par un client final jusqu'à l'activation du service sur le terrain pour les installateurs, en passant par la programmation et la logistique.

[Kermit](#), solution novatrice qui générant des contrôles financiers fondés sur des faits probants pour les dépenses liées aux dispositifs médicaux implantables, a numérisé et automatisé ses services de conseil pour les dépenses liées aux articles privilégiés par les médecins.

[Voir l'élaboration en direct d'un portail d'approbation de bout en bout →](#)



Gestion des incidents et des services

Les collaborateurs qui doivent planifier, rendre compte et suivre les activités en fonction du travail qu'ils effectuent sur le terrain.

[La municipalité de Dubaï](#), carrefour mondial de plus de 3,3 millions d'habitants, a numérisé son portail de services, un guichet unique pour les services gouvernementaux, fréquenté par 1,5 million de personnes par mois.

[L'aéroport de Schiphol](#), l'un des plus fréquentés d'Europe, a numérisé ses services pour leurs responsables d'étage, en leur permettant d'utiliser des appareils mobiles pour rationaliser leurs opérations aéroportuaires.

[Voir l'élaboration en direct d'un portail de libre service →](#)



Solutions de e-commerce

Mise en place de solutions qui fournissent un portail en ligne pour que les clients fassent un essai.

[Secrid](#), marque néerlandaise fabriquant des portefeuilles de luxe a élargi son portail en ligne pour y inclure une fonctionnalité permettant de commander des portefeuilles personnalisés, l'un des cadeaux d'entreprise les plus populaires.

[Suez](#), l'une des plus importantes entreprises de gestion de l'eau, de l'électricité et des déchets au monde, a mis en place le premier portail de commerce électronique en libre-service entièrement transparent pour la gestion des déchets au Royaume-Uni, ce qui lui a permis de générer 500 000 livres sterling de nouveaux contrats en un seul trimestre, pour un coût d'acquisition de clients inférieur de 20 % à celui de l'époque.

Les avantages de l'automatisation et de la numérisation sont évidents. Le fil rouge de tous ces cas d'utilisation est la rapidité et la facilité avec lesquelles ils ont amélioré ces processus d'entreprise grâce au low-code. Par exemple, il n'a fallu que trois mois à Suez pour obtenir un portail e-commerce entièrement fonctionnel. La municipalité de Dubaï a numérisé plus de 250 services sur papier en l'espace de trois mois seulement. Saga Healthcare a mis au point son outil de planification des soins aux patients en six mois seulement, alors qu'une société de développement de logiciels avait prévu qu'il lui faudrait trois ans. Le tout construit, en interne, sur une plateforme low-code.

Processus de développement

Comme l'affirme Forrester dans son récent rapport intitulé "Intelligent Automation Will Push Organizations Flat, Wide, And Anxious", la créativité et l'innovation des personnes sont les moteurs de la réussite des projets d'automatisation. En utilisant le low-code pour offrir davantage d'autonomie au personnel, les responsables informatiques offrent des solutions qui non seulement sont réussies, mais elles trouvent également de nouvelles opportunités de gagner de la valeur ajoutée. Il est essentiel de faire appel à des expert du développement, dans n'importe quel projet d'automatisation du processus pour garantir sa réussite.

“La véritable source de réussite des entreprises a toujours été la créativité et l'innovation sur les effectifs.”¹

Citizen Development

Si ce concept n'est pas nouveau, le citizen development est essentiel pour réussir l'automatisation de processus. Le low-code simplifie la connexion des systèmes et des services pour une population plus large, pour des experts du domaine qui ne disposant peut-être pas les connaissances techniques nécessaires pour développer les solutions eux-mêmes. L'autonomisation de ces personnels permet d'accélérer le développement qui, autrement, serait réservé aux spécialistes. Ces trois facteurs clés sont :

- _des environnements de développement pour les différents niveaux d'expérience de programmation

- _des composants réutilisables élaborés par des développeurs professionnels et pouvant être exploités par des utilisateurs moins expérimentés

- _des outils de collaboration avec lesquels les développeurs professionnels ou non peuvent communiquer

[En savoir plus sur le citizen development →](#)

Collaboration

Lorsque les experts du domaine et des processus peuvent mieux collaborer avec les développeurs professionnels pendant le processus de développement, cela élimine les obstacles courants auxquels sont confrontés la plupart des projets d'automatisation des processus, notamment les hypothèses erronées au sujet des détails du processus. Le low-code favorise l'inclusion des experts du domaine dans le processus de développement de plusieurs façons :

- _En activant un processus collaboratif dans des équipes d'experts de domaines divers et de développeurs professionnels pour accélérer la livraison et la répétition

- _En fournissant aux experts du domaine des éditeurs visuels intégrés créés pour leurs compétences afin que leurs contributions puissent passer du prototypage au développement

[En savoir plus sur la collaboration →](#)

Développement rapide

Les cycles de développement rapide permettent aux utilisateurs commerciaux et informatiques de collaborer et de définir rapidement la portée d'un projet, ce qui oblige à se concentrer sur les objectifs clés du projet d'automatisation, mais permet également une certaine souplesse en cas de développement. Les plateformes low-code facilitent la communication entre les entreprises et les services informatiques en mettant précocement et souvent un modèle fonctionnel sous les yeux des utilisateurs finaux. Le développement rapide profite à l'automatisation des processus car :

_Il réduit les risques liés à une approche itérative, en détectant les bugs et les problèmes de programmation au cours du processus de développement

_En améliorant la qualité grâce à un retour d'information fréquent de la part des intervenants et des utilisateurs finaux, ce qui permet d'affiner le processus automatisé pour qu'il réponde aux besoins de chacun

les solutions sont livrées plus rapidement, ce qui permet aux équipes informatiques de se consacrer moins de temps aux processus et à la documentation

[En savoir plus sur le développement rapide→](#)

Le point de vue d'un membre
d'une équipe de direction :

"Le plus grand impact sur la transformation que [le low-code] nous offre au sein de BDC consiste à mettre en adéquation le langage de l'entreprise, essentiellement en évitant l'effort à déployer pour se concentrer sur la technologie. Au lieu de cela, **nous nous concentrons sur l'aspect linguistique**, en utilisant un langage commun, les mêmes termes, en ayant une langue commune avec les personnes de l'entreprise. **Nous voulons donc nous mettre sur la même longueur d'onde qu'eux.**"

HERMAN GELDENHUYS
Expert technique Mendix

[Lire leur histoire →](#)

Capacités techniques

L'automatisation du processus d'entreprise n'est pas aussi enracinée dans le low-code que Gartner qualifie de composant critique d'une plateforme low-code est sa capacité à automatiser les processus métiers complexes. Trouver la bonne plateforme pour automatiser des processus d'affaires complexes, des flux de travail et la gestion des cas signifie revient à trouver une plateforme offrant une programmation d'entreprise sophistiquée pouvant intégrer des services externes et servir des rôles d'utilisateur multiples divers.¹

Les capacités techniques d'une solution d'automatisation des processus sont tout aussi importantes que la manière dont le processus de développement permet aux experts du domaine de participer à l'automatisation des processus. Lorsque l'on envisage d'utiliser le low-code pour l'automatisation des processus d'entreprise, certaines caractéristiques doivent être présentes pour un projet d'automatisation réussi.

¹ Gartner, Fonctionnalités critiques pour les plateformes d'application low-code d'entreprise, 30 septembre 2020, Paul Vincent, Yefim Natis, Kimihiko Iijima, Jason Wong, Saikat Ray, Akash Jain, Adrian Leow

Portabilité dans le Cloud

En mettant en place des processus automatisés dans le Cloud, le service informatique peut consacrer moins de temps à des opérations fastidieuses et répétitives. L'architecture Cloud native est synonyme d'options de déploiement flexibles et de possibilité de s'adapter en fonction de n'importe quelle taille sans nouvelle conception. Lors de la numérisation et de l'automatisation des processus, il est important de réduire au maximum le risque opérationnel et de maximiser la vitesse de livraison pour garantir la réussite du projet d'automatisation. Une fonctionnalité de transfert Cloud idéale comprend :

_la portabilité native du Cloud, grâce à des normes ouvertes et à l'open source, afin d'optimiser l'extensibilité et la flexibilité

_le déploiement flexible, exécuté dans n'importe quel environnement, n'importe quel système d'exploitation, dans le Cloud ou sur site

_l'évolutivité sans recourir à une nouvelle conception, en tirant parti d'une architecture sans état qui garantit une portabilité immédiate

En savoir plus sur la portabilité dans le Cloud →



Intégrations

Des capacités de données fiables sont nécessaires pour l'automatisation des processus. Les solutions low-code peuvent fournir un référentiel de métadonnées unique et ouvert, basé sur des normes qui permet à différents types d'utilisateur de rechercher et d'explorer des ressources de données pour permettre l'automatisation des processus. En facilitant la recherche et la connaissance des données, les services informatiques peuvent passer moins de temps à s'inquiéter d'intégrations complexes et incohérentes, à aider les développeurs et à répondre sans cesse aux mêmes questions sur les données. Les capacités d'intégration adéquates permettront :

- _à tous de découvrir des sources de données en simplifiant le processus de détection
- _une compréhension aisée du paysage complet des données
- _une connexion instantanée avec des données sécurisées à utiliser pour l'automatisation des processus

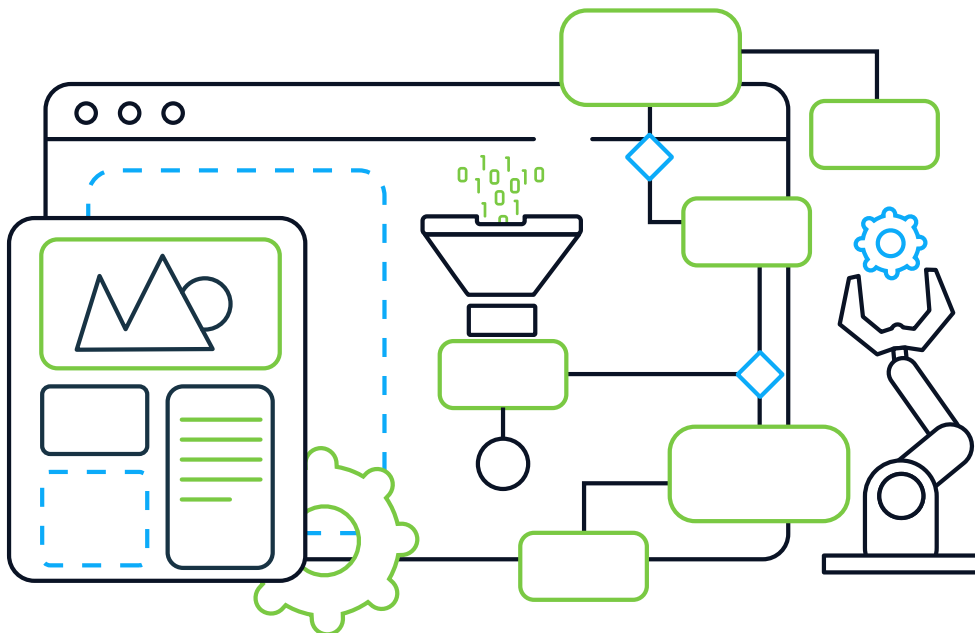
[En savoir plus sur les intégrations →](#)

Développement basé sur le modèle (MDD) pour Processus de bout en bout

Le développement orienté modèle (MDD) s'appuie sur des modèles graphiques et des composants d'application prédéfinis pour permettre aux utilisateurs de réaliser visuellement des applications complexes. Le MDD rend l'automatisation des processus plus facile et plus rapide et permet aux utilisateurs techniques et commerciaux d'orchestrer et de déployer des applications commerciales pour résoudre les problèmes de processus rapidement. Chaque processus d'une organisation fait appel à un mélange de technologies hétérogènes. La connexion entre technologies nécessite généralement des compétences techniques spécifiques, mais le low-code permet aux entreprises et services informatiques d'exprimer visuellement une compréhension commune du processus. Le développement basé sur un modèle (MDD) permet :

- _aux entreprises et services informatiques d'exprimer visuellement une compréhension commune du processus
- _aux développeurs de reproduire rapidement les opérations pour répondre aux attentes des entreprises
- _aux solutions d'évoluer et de changer en fonction des besoins

En savoir plus sur le développement orienté modèle →



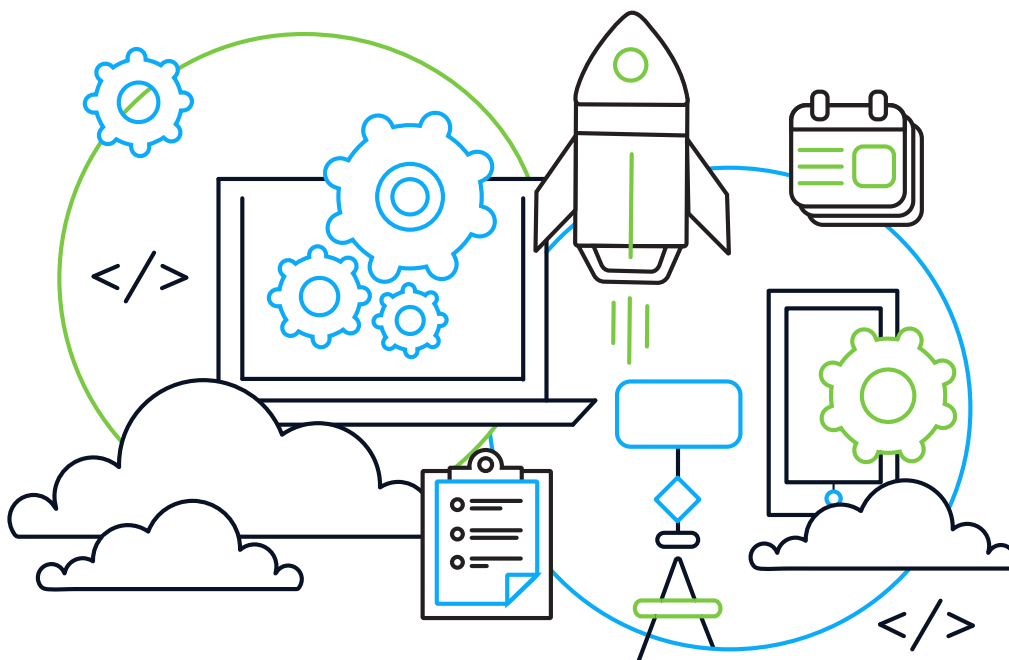
Expériences multicanal

Les expériences multicanal sont de plus en plus importantes au vu de la prolifération continue des appareils et la tendance des utilisateurs à passer de l'un à l'autre. La conception d'applications multicanal est pertinente pour tous les processus d'entreprise, qu'il s'agisse de B2E, B2B ou B2C. Peu d'entreprises disposent des ressources nécessaires pour fournir des solutions cohérentes multiexpériences, malgré l'importance de ces dernières au sein de nombreux processus. Le low-code rend le développement multiexpériences accessible à tous les développeurs d'une entreprise en utilisant un seul ensemble de compétences sur une plateforme unique. Le low-code peut fournir :

- _l'abstraction et l'automatisation de la création d'applications adaptées en fonction des différents types de dispositifs

- _l'assurance que les utilisateurs bénéficient d'une expérience cohérente sur le web, sur les mobiles et sur d'autres types de dispositifs uniques

En savoir plus sur les expériences multicanal →



Évolutivité

Au fur et à mesure que les processus s'automatisent, les responsables informatiques sont inévitablement confrontés à la nécessité de poursuivre les efforts d'automatisation plus largement, que ce soit verticalement ou horizontalement. En adoptant une technologie capable d'évoluer facilement, les responsables informatiques mettront en place des solutions d'automatisation des processus qui ne deviendront pas obsolètes, mais qui seront en mesure d'évoluer en fonction des attentes des entreprises. Lorsque vous pensez évolutivité, recherchez une plate-forme à code réduit offrant les éléments suivants :

_Évolution à la demande (verticalement et horizontalement)

_L'aptitude à tirer parti des meilleurs outils de pipeline CI/CD de sa catégorie pour une automatisation fluide

_La possibilité de faire migrer les applications d'un cloud à l'autre au cas où vous devriez changer de sens

_Le basculement automatique pour un fonctionnement continu des applications ou portails critiques

[En savoir plus sur l'évolutivité →](#)

Avec le low-code, vous pouvez élaborer des solutions d'automatisation des processus de bout en bout prenant en charge les intégrations de systèmes ou de données nécessaires pour que tout fonctionne. Les solutions RPA, BPMS et autres solutions commerciales, ainsi que les applications personnalisées, ne traitent que des parties spécifiques de certains processus. Les projets d'automatisation les plus efficaces font appel à un plus grand nombre d'utilisateurs et de développeurs. Le low-code permet d'éviter le cloisonnement des services grâce à l'utilisation d'un modèle visuel commun qui favorise une collaboration transparente entre l'entreprise et l'informatique tout au long du processus de développement, ce qui conduit à des processus automatisés qui résolvent plus de problèmes qu'ils n'en créent.

[Plateforme low-code Mendix →](#)



Préparer votre investissement pour le futur

Le low-code ne fait pas que résoudre des processus, il permet aux équipes de développement de les itérer. En utilisant le low-code, vous avez la possibilité non seulement de numériser un processus métier, mais également de l'imprégner d'une automatisation intelligente, assurant ainsi la pérennité de votre solution.

Qu'est-ce que "l'automatisation intelligente" ?

Le low-code permettant de répondre aux cas d'utilisation des processus est l'automatisation intelligente. Au niveau le plus simple, l'automatisation des processus vise à supprimer les tâches répétitives, à faire par cœur et sujettes aux erreurs qui empêchent les employés de se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée.

Ce qui différencie l'automatisation intelligente de l'automatisation de processus classique est l'inclusion de services dans des solutions qui étendent l'automatisation du processus non seulement aux tâches répétitives, mais également aux schémas de reconnaissance, à la mise au jour des informations exploitables et même, pour la prise de décision. Enfin, l'automatisation intelligente permet aux processus eux-mêmes d'être adaptables, basés sur l'IA, que ce soit pour une approche plus avancée des flux de travail autrefois statiques, ou en cas de gestion de cas dynamique.

automatisation intelligente (en anglais, "intelligent automation")

nom [inˈteləjənt ,ɔdəˈmāSH(ə)n]

L'utilisation de la technologie dans l'automatisation du processus métier permet l'inclusion de la technologie de pointe, et est capable d'évoluer en fonction du changement des besoins

L'automatisation intelligente joue un rôle essentiel. La numérisation des processus ne doit pas se limiter à répondre aux besoins actuels. Ils doivent également anticiper les besoins de demain. Gartner suggère de choisir des solutions d'infrastructure de systèmes intégrés en fonction de leur capacité à répondre aux exigences actuelles de l'entreprise tout en offrant la flexibilité nécessaire pour exploiter les innovations en matière d'infrastructure intelligente qui verront le jour dans les 7 à 10 prochaines années¹.

Lorsqu'un nombre croissant de systèmes et de dispositifs qui interviennent dans les processus métier critiques, il faut une solution complète capable de répondre aux besoins actuels et futurs.

¹ Gartner, Hype Cycle for I&O Automation, 2019, Manjunath Bhat, 18 July 2019

Le point de vue d'un membre
d'une équipe de direction :

"Nous parlons de milliards de dirhams de frais payés à la municipalité de Dubaï, le tout automatisé grâce à Mendix. Il s'agit du type de transformation dont nous parlons."

PRAKASH INBASEKARAN
Architecte d'entreprise principal

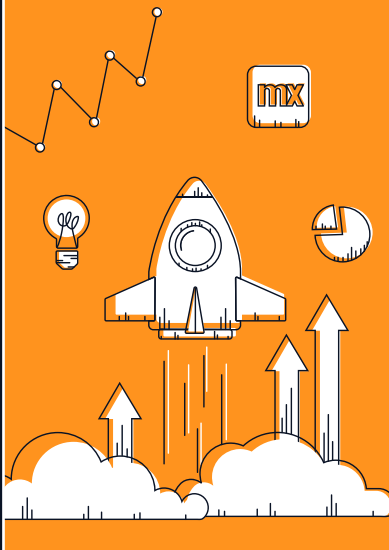
[Lire leur histoire →](#)

Qu'il s'agisse de **numérisation, d'automatisation ou d'automatisation intelligente**, l'amélioration de vos processus d'entreprise vous place à l'aube d'un changement organisationnel massif. **Faites le bon choix**. Choisissez la technologie qui prend le mieux en charge vos processus, vos développeurs, vos experts de domaine, vos clients et l'**avenir** de votre organisation.

Il est temps de voir ce qu'une plateforme low-code peut faire pour vous

ON-DEMAND WEBINAR

Your **#1 Tool** for Effectively Onboarding Customers: **Automation**

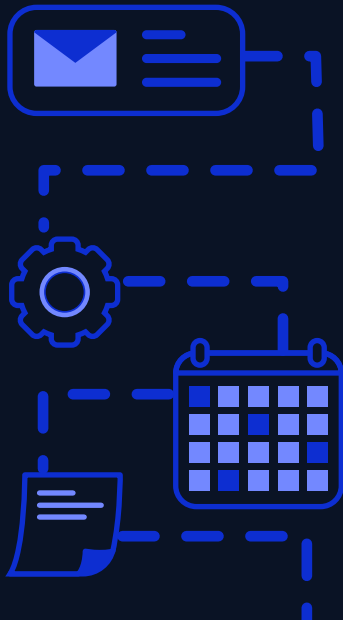


Découvrez comment générer une augmentation des revenus grâce à une meilleure expérience d'accueil des clients

[En savoir plus →](#)

ON-DEMAND WEBINAR

Digitize Complex Approval Workflows



Découvrez comment automatiser les processus d'approbation grâce au low-code

[En savoir plus →](#)

ON-DEMAND WEBINAR

Build an Intelligent Customer Portal for Incident Management



En savoir plus sur la façon d'exploiter le mobile, l'IA et le low-code pour des expériences client d'excellence

[En savoir plus →](#)