

## Les décideurs d'entreprises françaises prévoient un retour sur investissement de 17% sur un an via la transformation digitale de leur entreprise

*En revanche, plus du tiers des personnes interrogées considèrent que la transformation digitale s'avère plus pénible, impactant leur aptitude à être prêt pour anticiper l'avenir.*

Paris – 7 novembre 2019 –

Selon une nouvelle [étude](#) publiée par [Avanade](#)<sup>1</sup>, premier intégrateur mondial de solutions Microsoft, les décideurs d'entreprises françaises estiment pouvoir réaliser un retour sur investissement de 17% au cours des 12 prochains mois via la transformation digitale de leur organisation.

Cependant, alors que pour 96 % des répondants, la transformation digitale est l'une de leurs trois principales priorités, 83% décèlent une « pénibilité » ayant un impact significatif sur leurs avancées dans le domaine.

Cette « pénibilité de la transformation digitale » s'exprime à travers différents obstacles auxquels font face les dirigeants et décideurs dans leur projet parmi lesquels :

- Le recrutement et la formation des ressources dans le numérique, pour 41% des répondants
- La modernisation des systèmes existants pour 42% d'entre eux

« Il n'y a pas de solution unique vers le succès dans le domaine de la transformation digitale, car aucune entreprise ne commence au même point. Chacune a ses propres défis à relever et en cours de route. », déclare Gord Mawhinney, responsable mondial des applications d'entreprise chez Avanade.

« Cependant, nous avons identifié trois dimensions clés que les entreprises doivent adresser pour mener à bien leur transformation digitale : l'innovation, l'efficacité et l'expérience. Les entreprises qui arriveront à maturité dans ces trois domaines obtiendront les meilleurs rendements. C'est d'ailleurs ce que démontrent les résultats de notre étude. »

Concernant l'**Innovation**, 84% des répondants ont déclaré devoir accélérer l'innovation sur l'agilité et l'amélioration continue. 89% ont par ailleurs indiqué que la modernisation des processus de l'entreprise est un élément primordial pour accroître cette agilité.

En termes d'**Efficacité**, 87% des dirigeants français reconnaissent avoir besoin d'une meilleure compréhension des données pour améliorer leurs activités et donc leurs résultats. Encore faut-il bien les intégrer et les exploiter dans le cadre des processus de l'entreprise : 73% des répondants investissent dans l'intelligence artificielle sans se demander comment elle peut être intégrée aux systèmes et processus existants.

« La clé de la satisfaction client est d'intégrer l'intelligence artificielle dans l'ADN de l'entreprise et d'en faire un élément essentiel de la transformation digitale. Cela permet à l'entreprise d'être plus performante et aux employés d'être plus productifs et efficaces. », déclare Simon Thomas, responsable mondial des données et de l'intelligence artificielle chez Avanade.

---

<sup>1</sup> Etude menée par Avanade avec Vanson Bourne

Du point de vue de l'**Expérience**, pour 84% des décideurs français interrogés, l'expérience des employés et l'expérience client doivent être priorisées au même niveau. 82% des répondants estiment que placer les collaborateurs et les clients au centre de leur stratégie est la clé du succès de la transformation digitale.

A titre d'exemple, le projet d'automatisation des processus mené avec Generali répond équitablement à ce besoin, avec une véritable volonté de se focaliser sur l'amélioration de l'expérience client tout en améliorant celle de ses employés. De manière générale, les premiers enseignements ont démontré un temps de traitement des demandes client réduit de 72h à moins d'une heure en moyenne et une meilleure qualité de service rendu, tant côté client que côté employé.

Nos centres d'automatisation ont montré que les bénéfices recherchés ne sont pas exclusivement tournés vers la réduction de coût mais d'avantage vers l'amélioration de la conformité, de la qualité des processus et de la productivité. La force de travail virtuelle créée dans ces centres permet d'assister les employés dans leurs tâches quotidiennes permettant de mieux travailler, à effectif constant.

---

### 1 AN APRES LE LANCEMENT DU PLAN RPA 2022

---

22

PROCESSUS AUTOMATISÉS,  
90% PAR AVANADE, DONT  
L'ENVOI D'ATTESTATIONS :  
RESPONSABILITÉ CIVILE,  
HABITATION, ATTESTATION  
SCOLAIRE, TÉLÉTRAVAIL,  
ASSISTANCE MATERNELLE

70%

DES DEMANDES SONT  
TRAITÉES  
AUTOMATIQUEMENT



### Intelligence numérique : l'Humain au cœur de la transformation de l'entreprise pour être « Future Ready. Now »

L'étude permet de constater que 53% des répondants français, ayant investi dans des technologies intelligentes, pensent que l'automatisation intelligente ou l'analyse prédictive représentent la meilleure solution en termes de résultats pour leur entreprise. Pour autant, cela ne peut se faire efficacement qu'en plaçant l'Humain au cœur de la stratégie : pour 82% des personnes interrogées, une IA sans ingéniosité humaine n'a aucune pertinence.

Si vous souhaitez en savoir plus, Avanade présentera différents scénarii appliqués aux enjeux des entreprises en matière de transformation digitale à travers diverses démonstrations immersives, le 14 novembre prochain à Paris Expo Porte de Versailles sur l'événement Microsoft Envision The Tour : <https://www.avanade.com/fr-fr/events/microsoft-envision>

###

### À propos de l'étude

Avanade a commandité cette étude auprès de l'institut de recherche Vanson Bourne qui a interviewé 1 150 décideurs. Ces recherches ont pris fin en juin 2019. Les répondants étaient répartis dans toute l'Europe, l'Amérique du Nord et l'Asie-Pacifique. L'échantillon comprenait des décideurs en informatique, finances, ventes, marketing et ressources humaines. Les entreprises interrogées ont un chiffre d'affaires annuel mondial de 500 millions de dollars à plus de 10 milliards de dollars et font partie de secteurs d'activités tels que les communications, les médias et la haute technologie, les services financiers, la santé et les services publics ou encore les ressources et les produits de grande consommation.



### **À propos d'Avanade**

Avanade est le premier intégrateur mondial de solutions digitales innovantes fondées sur l'écosystème Microsoft. Les équipes d'Avanade accompagnent les clients dans leur transformation en combinant expertise métier et technologique pour impacter positivement l'expérience utilisateur. Avanade, acteur stratégique de l'Accenture Microsoft Business Group, aide les entreprises à fidéliser leurs clients, à dynamiser leurs employés et à transformer leur processus. Forte de 38 000 professionnels dans 25 pays, Avanade travaille pour des entreprises de tous secteurs d'activité, en favorisant une culture collaborative respectant la diversité. Détenue majoritairement par Accenture, Avanade a été fondée en 2000 par Accenture LLP et Microsoft Corporation. Pour en savoir plus : [www.avanade.com/fr-fr](http://www.avanade.com/fr-fr)

### **Contacts Presse : Agence Golin**

Paul Joachim: [pjoachim@golin.com](mailto:pjoachim@golin.com) – 01 40 41 54 28  
Amina Ennaciri : [aennaciri@golin.com](mailto:aennaciri@golin.com) – 01 40 41 56 09