

[report]

2023 state of process orchestration

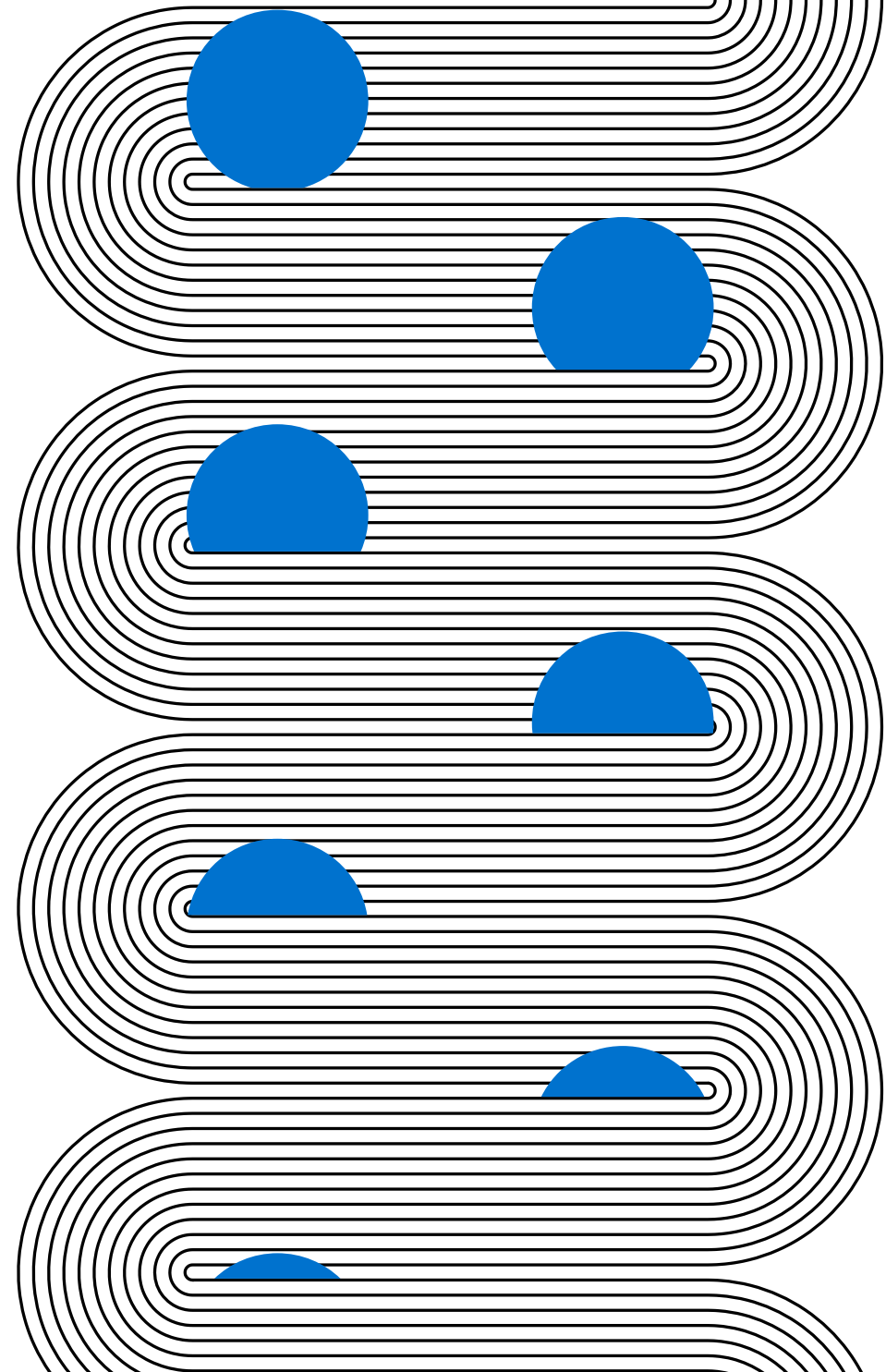


table des matières

- 02 Résumé
- 04 Automatisation des processus : Les entreprises en comprennent plus que jamais la valeur
- 06 Une nouvelle ère de l'automatisation : Les processus sont freinés par la complexité
- 11 L'orchestration des processus résout les problèmes
- 13 Obstacles et avantages de l'orchestration des processus
- 16 Progresser avec l'orchestration des processus
- 19 À propos de Camunda
- 20 À propos de l'étude

résumé

La plupart des entreprises se sont au minimum engagées sur la voie de l'automatisation de leurs processus métier, peut-être en configurant quelques tâches pour limiter toute contribution humaine intensive. Mais au fur et à mesure qu'elles ajoutent des instances d'automatisation, les entreprises rencontrent de plus en plus de difficultés pour contrôler les projets d'automatisation qu'elles mettent en place.

Ces frustrations sont clairement décrites dans les rapports sur l'état de l'automatisation des processus publiés en 2020 et 2022 (State of Process Automation, SOPA). Si les responsables informatiques reconnaissent l'importance de l'automatisation des processus dans la réussite de leurs activités, ils insistent sur la nécessité de mieux coordonner les processus cloisonnés et disjointes au sein de leur organisation.

La nécessaire maîtrise du chaos croissant de l'automatisation a révélé les avantages de l'orchestration des processus, qui est devenue une activité émergente sur le marché.

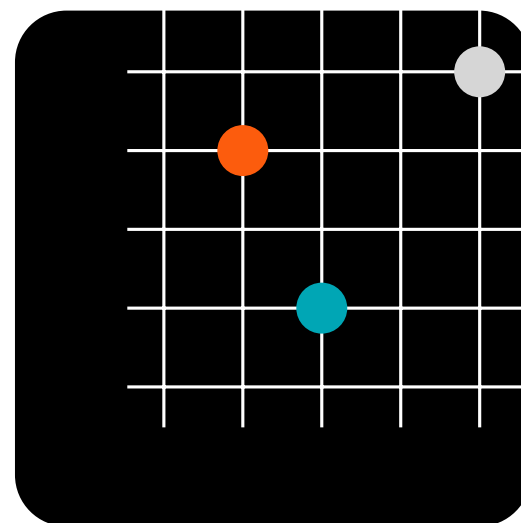
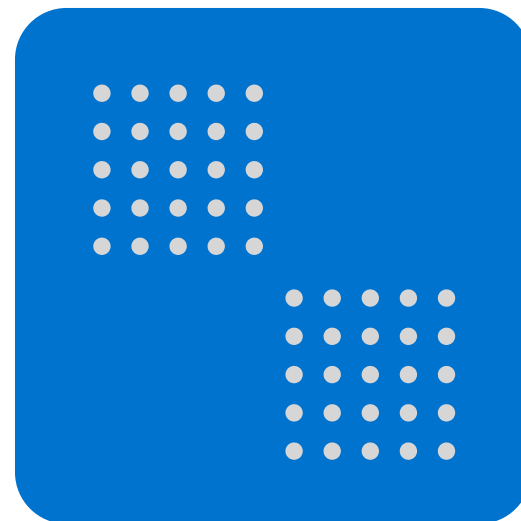
L'orchestration et l'automatisation sont des concepts distincts, mais interdépendants. L'orchestration rassemble tous les processus automatisés au sein de l'entreprise. Elle joue le rôle d'un chef d'orchestre symphonique. Elle fait le lien entre les musiciens (tâches automatisées et humaines), suit la progression de l'œuvre, maintient le tempo et supporte une communication ouverte entre les instrumentistes. Alors que l'automatisation anime la symphonie (ou le processus physique), l'orchestration du processus est la stratégie qui coordonne ses actions.



résumé [suite]

L'orchestration des processus de bout en bout est essentielle. En effet, elle rationalise plusieurs ensembles d'outils d'automatisation, en offrant des fonctionnalités communes et une meilleure extensibilité. Elle donne à l'entreprise la possibilité d'intégrer des composants, des processus et des compétences. Plutôt que de s'appuyer sur des systèmes Legacy monolithiques pour automatiser, les organisations ont la possibilité d'intégrer toute technologie adaptée aux besoins. Sans outils d'orchestration pour gérer les processus, les programmes d'automatisation ne peuvent pas suivre le rythme des changements nécessaires aux entreprises modernes.

Jusqu'à présent, nous avons répondu à des questions sur l'état de l'automatisation des processus. Cette année, nous abordons les processus sous un angle différent. Notre objectif est de mieux comprendre l'orchestration actuelle des processus et son impact sur les programmes d'automatisation des entreprises. Comme pendant les années précédentes, nous avons interrogé les décideurs informatiques pour comprendre la place qu'occupe maintenant l'automatisation des processus dans leur réussite globale, avec quelle l'efficacité ils mettent en œuvre les concepts d'automatisation des processus et pourquoi un si grand nombre d'entreprises se sont retrouvées avec des processus déconnectés. Nous avons également interrogés des dirigeants pour comprendre comment l'évolution de l'automatisation a inauguré la prochaine ère de transformation numérique, qui ne peut réussir sans orchestration des processus.



automatisation des processus : les entreprises en comprennent plus que jamais la valeur

L'automatisation des processus continue de gagner en popularité à mesure que les parcours de transformation numérique évoluent, et que de nouvelles demandes émanant à la fois des clients et des développeurs stimulent les initiatives. L'année dernière, les résultats de l'enquête SOPA ont montré que les entreprises recouraient activement à l'automatisation des processus pour faciliter un large éventail de tâches. Mais avec l'évolution des objectifs commerciaux, la dépendance à l'automatisation des processus s'est intensifiée, en particulier sous les effets conjugués de sa place croissante dans les opérations métier, et l'apparition de nouvelles complexités.

Les entreprises restent confrontées à divers défis en matière de transformation numérique. Plus de trois décideurs sur cinq estiment que la transformation numérique est difficile à mettre en œuvre. Ils citent une série de difficultés comme causes principales. Elles incluent les problèmes d'intégration (44 %), le manque de ressources (28 %), le travail en silos (26 %), le manque de budget (25 %) et le fait que la transformation numérique ne soit pas considérée comme une priorité suffisamment importante dans l'entreprise (15 %). Malgré les vents contraires, l'automatisation des processus reste une solution populaire.

96 % des participants estiment que l'automatisation des processus est essentielle pour atteindre leurs objectifs de transformation numérique

Les entreprises s'appuient sur l'automatisation des processus pour relever ces défis. Dans l'ensemble, 96 % des participants estiment que l'automatisation des processus est indispensable pour atteindre leurs objectifs de transformation numérique. Chaque année, ce pourcentage continue d'augmenter. Les quatre points gagnés depuis 2022 prouvent que les entreprises accordent une priorité croissante au rôle de l'automatisation des processus dans leur réussite métier.

automatisation des processus :
les entreprises en comprennent plus que jamais la valeur

elles ne se contentent pas de valoriser
l'automatisation des processus :
elles soutiennent des investissements
continus.

- 91 % déclarent qu'ils ont augmenté leurs investissements dans l'automatisation des processus au cours de l'année écoulée
- 91 % déclarent que leur entreprise prévoit d'augmenter les investissements dans l'automatisation des processus au cours des 24 prochains mois, soit une légère hausse par rapport aux 88 % des participants à la même question l'année dernière

Cette amélioration de l'engagement en faveur de l'automatisation des processus est une évolution significative, compte tenu du fait que, selon certaines mesures, l'économie [est en récession](#) depuis le milieu de l'année 2022. [La confiance des consommateurs a chuté régulièrement](#) pendant la majeure partie de 2021 et 2022. Partout dans le monde, de nombreuses entreprises réduisent leurs investissements technologiques. Malgré les vents contraires, l'automatisation des processus reste une solution populaire.

les entreprises déclarent
également tirer profit de leurs
investissements dans 'automatisation
des processus

- 95 % des personnes interrogées dans le secteur informatique constatent une augmentation de la productivité, grâce à l'automatisation des processus au cours de l'année écoulée
- 93 % constatent une augmentation de la croissance de l'entreprise grâce à l'automatisation des processus pendant l'année écoulée
- Concernant les processus métier stratégiques, 89 % déclarent que les processus automatisés sont fluides au sein de leur entreprise

une nouvelle ère d'automatisation : les processus gagnent en complexité

L'automatisation des processus a déjà aidé les entreprises à améliorer leurs opérations business et l'expérience client. À tel point que ces dernières cherchent aujourd'hui des moyens d'augmenter le nombre de processus métier automatisables afin de pérenniser leur croissance. Ce qui était auparavant un environnement contrôlé pour l'automatisation des tâches s'est transformé en un paysage étendu et varié. Par conséquent, l'automatisation des processus est devenue de plus en plus difficile à maintenir et à contrôler. Alors que les entreprises cherchent à automatiser un plus grand nombre de tâches, différents facteurs compliquent la mise en place d'une véritable automatisation des processus de bout en bout.

les entreprises
cherchent à automatiser
un plus grand nombre
de tâches pour résoudre
leurs défis commerciaux

- 95 % déclarent que l'automatisation a aidé leur entreprise à réaliser une meilleure efficacité opérationnelle
- 94 % déclarent que l'automatisation a aidé leur entreprise à améliorer l'expérience client

Mais les avancées de l'automatisation engendrent de nouveaux défis.

défis posés aujourd'hui par l'automatisation des processus

- Intégration de plusieurs systèmes
- Processus de longue durée
- Pénurie de main-d'œuvre qualifiée
- Communication efficace entre le service informatique et les responsables métier
- Manque de visibilité sur les processus métier
- Crainte du changement/ incertitude sur la démarche initiale

deux des plus grands défis découlent de l'augmentation de **la diversité des endpoints** et de **la complexité des processus**

01 diversité des endpoints

Chaque processus combine plusieurs tâches. Pour exécuter le processus, vous devez coordonner le traitement des tâches individuelles. Les tâches sont exécutées sur des endpoints, qui peuvent être des personnes, des systèmes logiciels ou des appareils physiques.

En moyenne, les personnes interrogées déclarent utiliser 5,68 composants différents, ou types d'endpoints, dans une mise en œuvre typique de l'automatisation des processus. Cette approche crée de nombreux points de rupture dans les processus.

les implémentations d'automatisation utilisent divers composants. Les plus courants incluent :

- La moitié (51 %) des entreprises de tous les participants utilisent des dispositifs connectés (IoT)
- Presque la moitié utilise des sites Web/portails clients (47 %), des API (46 %) et des applications d'entreprise packagées (46 %)
- Plus de deux participants sur cinq (42 %) utilisent des algorithmes d'IA/AA
- Deux sur cinq (40 %) utilisent des applications mobiles
- Plus d'un tiers des décideurs informatiques utilisent des bots RPA (38 %) et divers types de chatbots d'entreprise (37 %)
- Un tiers d'entre eux utilise des applications de gestion décisionnelle (34 %) et des applications orientées vers l'utilisateur (33 %)
- Un plus petit nombre utilise des tâches manuelles/humaines (31 %), des microservices (30 %), des systèmes sur mesure ou internes (28 %), des interactions telco-vocales (25 %) et des règles métier (24 %) dans le cadre d'une automatisation de processus typique.

deux des plus grands défis découlent de l'augmentation de la diversité des endpoints et de la complexité des processus

02

complexité des processus

Plus les processus gagnent en complexité, plus il est difficile d'aligner les acteurs et d'adapter les processus.

Dans l'ensemble, 72 % des personnes interrogées pendant l'enquête reconnaissent que les processus stratégiques en situation réelle sont de plus en plus complexes à maintenir. Et comme de plus en plus de tâches sont automatisées pour répondre aux exigences de l'expérience client, 69 % déclarent qu'il est plus difficile de visualiser les processus de bout en bout.

La complexité accrue est une source de malentendus et de divergences entre les équipes. Ils peuvent avoir des effets désastreux. Chaque malentendu augmente le risque de développer et de proposer aux clients des solutions inadaptées. Près des trois quarts des personnes interrogées (74 %) déclarent que les divergences entre les équipes entraînent l'élaboration et le déploiement de solutions erronées, Elles se traduisent par une augmentation du taux d'attrition des clients.

L'enquête a montré que l'automatisation des processus nécessite une gestion plus globale.

deux des plus grands défis découlent de l'augmentation de la diversité des endpoints et de la complexité des processus

parmi les personnes interrogées, les pourcentages suivants révèlent l'importance relative des principales causes de la complexité de l'automatisation des processus, incluant

- La nécessité de couvrir plusieurs systèmes (45 %)
- La nécessité d'intégrer la logique humaine (38 %)
- Systèmes Legacy et difficiles à connecter (36 %)
- Logique hiérarchique et/ou conditionnelle qui englobe des règles métier complexes (36 %)
- Les systèmes sont développés en interne et rendent difficiles les connexions (31 %)
- Les sous-processus ou systèmes concernés appartiennent à une autre équipe (26 %)

Quatre décideurs informatiques/ dirigeants sur cinq (79 %) déclarent que le temps nécessaire pour concevoir et approuver les changements de processus constitue un goulot d'étranglement dans leur organisation. Mais près des trois quarts (73 %) affirment qu'une grande partie de la conception de leurs processus est enfermée dans des langages et/ou des outils propriétaires.

La rapidité du changement peut aussi un facteur négatif. Près des deux tiers des décideurs informatiques/ dirigeants (64 %) affirment que les initiatives d'automatisation ne peuvent pas suivre le rythme du changement dans les organisations actuelles.

L'orchestration des processus résout les problèmes

Pour répondre à la nature évolutive de l'automatisation des processus, une nouvelle catégorie de marché a émergé : l'orchestration des processus. L'automatisation était autrefois facile à gérer lorsqu'elle était appliquée à de petites tâches isolées, mais à mesure que la dépendance des entreprises à l'égard de l'automatisation s'accroît, de nombreux processus commerciaux sont davantage automatisés. Il faut désormais trouver un moyen d'assurer la cohésion et la continuité entre toutes les tâches automatisées, indépendamment de la personne ou de l'entité propriétaire de ces processus.

orchestration des processus

définition

L'orchestration des processus coordonne les différentes parties mobiles (ou endpoints) d'un processus métier, et parfois même relie plusieurs d'entre eux. L'orchestration des processus vous aide à travailler avec les personnes, les systèmes et les appareils dont vous disposez déjà, tout en atteignant les objectifs les plus ambitieux en matière d'automatisation des processus de bout en bout.

l'orchestration des processus résout les problèmes

les utilisateurs prévoient d'investir dans des technologies pour réduire la complexité à un niveau élevé

- Technologies pour améliorer la connectivité des processus qui unissent les personnes, les systèmes et les appareils (97 %)
- Technologies évolutives et offrant une disponibilité garantie pour les charges de travail à haut débit (97 %)
- Technologies dotées d'une modélisation basée sur des normes pour renforcer la collaboration entre les utilisateurs métier et les utilisateurs informatiques (95 %)

des pressions commerciales motivent les dirigeants à investir dans l'orchestration des processus

Dans l'ensemble, 97 % des participants estiment qu'un flux de travail bien défini offrant une connectivité pour les processus qui englobent les personnes, les systèmes et les appareils contribuerait à éliminer ces complexités. Les besoins en connectivité, normes et dimensionnement incitent 94 % des entreprises à rechercher des outils pour rationaliser leurs intégrations, avec des API et/ou des intégrations directes. 92 % veulent des outils capables d'orchestrer et de coordonner les tâches entre les différents endpoints des processus (microservices aux systèmes existants, RPA, cloud, SE, etc.) Enfin, plus de neuf entreprises sur dix considèrent qu'il est de plus en plus important de se doter d'une capacité d'adaptation rapide aux changements technologiques (95 %), économiques (94 %), réglementaires (93 %) et du marché (91 %).

avantages de l'orchestration des processus et leurs obstacles

Les entreprises anticipent déjà les besoins auxquels vient répondre l'orchestration de processus. Cependant, pour profiter pleinement des avantages et du retour sur investissement de cette technologie, elles doivent surmonter de nombreux obstacles. Ils incluent notamment une automatisation des processus obsolète et un manque de connexion entre les responsables informatiques et les responsables métier. Une fois ces obstacles levés, les entreprises peuvent commencer à bénéficier des avantages de l'orchestration des processus.

obstacles à l'orchestration des processus

gestion d'une approche dépassée de l'automatisation des processus

- 64 % des participants conviennent que les initiatives d'automatisation ne peuvent pas suivre le rythme du changement dans les entreprises

les divergences permanentes entre le service informatique et les dirigeants d'entreprise

- 73 % des participants affirment que la conception de leurs processus est entravée par des langages ou des outils propriétaires
- 79 % des participants reconnaissent que la conception et l'approbation des changements de processus constituent un goulet d'étranglement

Les autres défis sont les suivants

- Nécessité d'intégrer plusieurs systèmes (44 %)
- Processus de longue durée (35 %)
- Pénurie de main-d'œuvre qualifiée (34 %)
- Crainte du changement (28 %)
- Manque de visibilité sur les pratiques métier (28 %)
- Aucune communication efficace entre les responsables informatiques et les responsables métier (23 %)
- Incertitude sur la démarche de départ (18 %)
- Pas une priorité pour les chefs d'entreprise (15 %)

avantages de l'orchestration des processus et ses obstacles

Il est surprenant de constater que les obstacles ne sont pas nécessairement dus à un manque de connaissances et de sensibilisation à l'orchestration des processus en tant que concept. Parmi les décideurs interrogés, 81 % déclarent savoir ce qu'est l'orchestration des processus. Lorsqu'on leur en donne une définition, neuf sur dix (90 %) déclarent que leur organisation pratique l'orchestration des processus, la moitié (49 %) affirmant que c'est tout à fait le cas.

Alors que l'automatisation est une tactique pour renforcer l'efficacité et la production, l'orchestration des processus est une stratégie qui gouverne son exécution coordonnée et efficace.

Parallèlement, les responsables informatiques ont cité une longue liste d'avantages que, selon eux, l'orchestration des processus peut apporter.

avantages de l'orchestration des processus

- Diminution des risques d'échec de la mise en œuvre de nouvelles plateformes et de nouveaux outils
- Compatibilité continue des systèmes avec les nouvelles technologies
- Amélioration de l'exécution des accords de niveau de service
- Gestion de la RPA
- Éclairages exploitables rapides basés sur des données pour optimiser la prise de décision
- Réduction de la complexité en coordonnant et en consolidant des outils disparates
- Augmentation de la résilience en réduisant la nécessité des scripts personnalisés
- Amélioration du délai moyen de résolution (MTTR) en centralisant la surveillance et la journalisation des processus
- Simplification de la conformité en gérant les exigences en matière d'audit et d'accréditation sur un seul emplacement
- Intégration des nouveaux outils et technologies sur une plateforme d'orchestration unique, au lieu d'applications multiples et cloisonnées

progresser avec l'orchestration des processus

Reconnaissant la valeur évidente de l'automatisation des processus, 91 % de nos participants déclarent que leur entreprise prévoit d'augmenter ses investissements dans ce domaine au cours des 24 prochains mois. Ce chiffre est à comparer aux 88 % qui prévoyaient d'augmenter leurs investissements (pour la même question) dans le rapport 2022 et aux 84 % dans le rapport 2020.

91% des participants à l'enquête déclarent que leur entreprise prévoit d'augmenter ses investissements dans ce domaine au cours des 24 prochains mois.

Alors que la tendance reste à la hausse, il est clair que les entreprises comprennent la nécessité de gérer beaucoup mieux toute l'automatisation intégrée dans leurs processus métier. L'orchestration des processus peut les aider à optimiser leurs investissements en matière d'automatisation.

L'orchestration des processus ne se fait pas du jour au lendemain. Comme toute initiative stratégique, il s'agit d'un processus qui doit être développé et renforcé au fil du temps. Mais toute entreprise peut commencer et s'engager sur la voie de la réussite.

d'après les réponses à l'enquête sur les besoins stratégiques, nous vous indiquons ici quatre pistes pour réussir l'orchestration des processus

- Évaluez vos stratégies d'automatisation des processus
- Mettez à niveau vos outils de processus
- Établissez une vision holistique
- Réconciliez les fonctions métier et le service informatique

évaluez vos stratégies d'automatisation des processus

À mesure que les entreprises investissent davantage dans des initiatives d'automatisation des processus, elles doivent prendre du recul et réévaluer leur position et leurs objectifs. Dans l'enquête, 54 % des responsables informatiques déclarent que leur solution d'automatisation de leurs processus commence à devenir obsolète. C'est logique. De nombreuses initiatives d'automatisation commencent par des mises en œuvre ponctuelles, conçues pour optimiser des technologies ou des processus, qui ont probablement évolué au fil du temps.


Les entreprises qui souhaitent mettre en œuvre des plans d'orchestration des processus doivent procéder à une évaluation complète de tous les projets d'automatisation en cours. Qui contrôle chaque projet ? Comment chaque projet s'aligne-t-il sur les objectifs globaux de l'entreprise ? Quelles sont les dépendances sous-jacentes utilisées pour chaque projet ? Les stratégies doivent être évaluées et mises à jour en continu pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins de l'organisation à un moment donné.

mettez à niveau vos outils de processus

Les stratégies sont essentielles, mais les outils eux-mêmes le sont tout autant. Les responsables informatiques ont insisté sur ce point. En effet, 86 % d'entre eux ont répondu qu'ils pensaient avoir besoin de meilleurs outils pour gérer les intersections entre leurs processus. La qualité de cette gestion est le cœur même de l'orchestration des processus. Les outils qui automatisent les processus n'ont qu'une portée limitée. Les outils qui orchestrent ces processus à un niveau supérieur peuvent générer des niveaux de valeur plus élevés, mais seulement s'ils sont alignés sur la pile technologique en place.


Les entreprises doivent évaluer leurs piles technologiques et leurs outils d'automatisation. Elles pourront alors déterminer si elles peuvent optimiser les initiatives d'automatisation qu'elles ont planifiées. Les entreprises sont-elles freinées par des systèmes existants ? Les outils permettent-ils l'utilisation d'API, de microservices et d'instances de RPA ? Existe-t-il des points de connexion statiques ou fragiles dans les systèmes et les processus qui n'évolueront pas nécessairement avec l'entreprise ? Identifiez les outils qui peuvent jouer un rôle dans la stratégie d'orchestration des processus en cours. Vérifiez qu'ils génèrent la valeur attendue par l'entreprise.

établisiez une vision holistique



Alors que les entreprises gèrent manifestement un grand nombre de processus automatisés, 68 % des responsables informatiques interrogés affirment qu'il leur manque une solution efficace pour visualiser l'ensemble des processus sur une plateforme unique. Pour ce faire, il est possible d'établir un centre d'excellence axé sur les initiatives d'orchestration des processus. Augmenter les niveaux d'automatisation sans s'appuyer sur un plan cohérent et des ressources de gestion risque simplement de renforcer encore plus la dispersion des automatisations. Un centre d'excellence peut être conçu pour contrôler l'automatisation dans l'ensemble de l'entreprise. Il permet de coordonner les ressources technologiques et de s'assurer que l'orchestration des processus est une responsabilité interfonctionnelle supervisée par plusieurs services.

réconciliez les fonctions métier et le service informatique



Si les principaux acteurs métier et du service informatique ne sont pas sur la même longueur d'onde, les initiatives d'orchestration des processus resteront lettre morte.

Dans les enquêtes précédentes, une majorité écrasante de personnes interrogées ont reconnu que la collaboration était essentielle pour les initiatives d'automatisation à venir. Cette année, 68 % des personnes interrogées affirment qu'il existe des divergences entre les responsables informatiques et les dirigeants d'entreprise en ce qui concerne leurs processus.

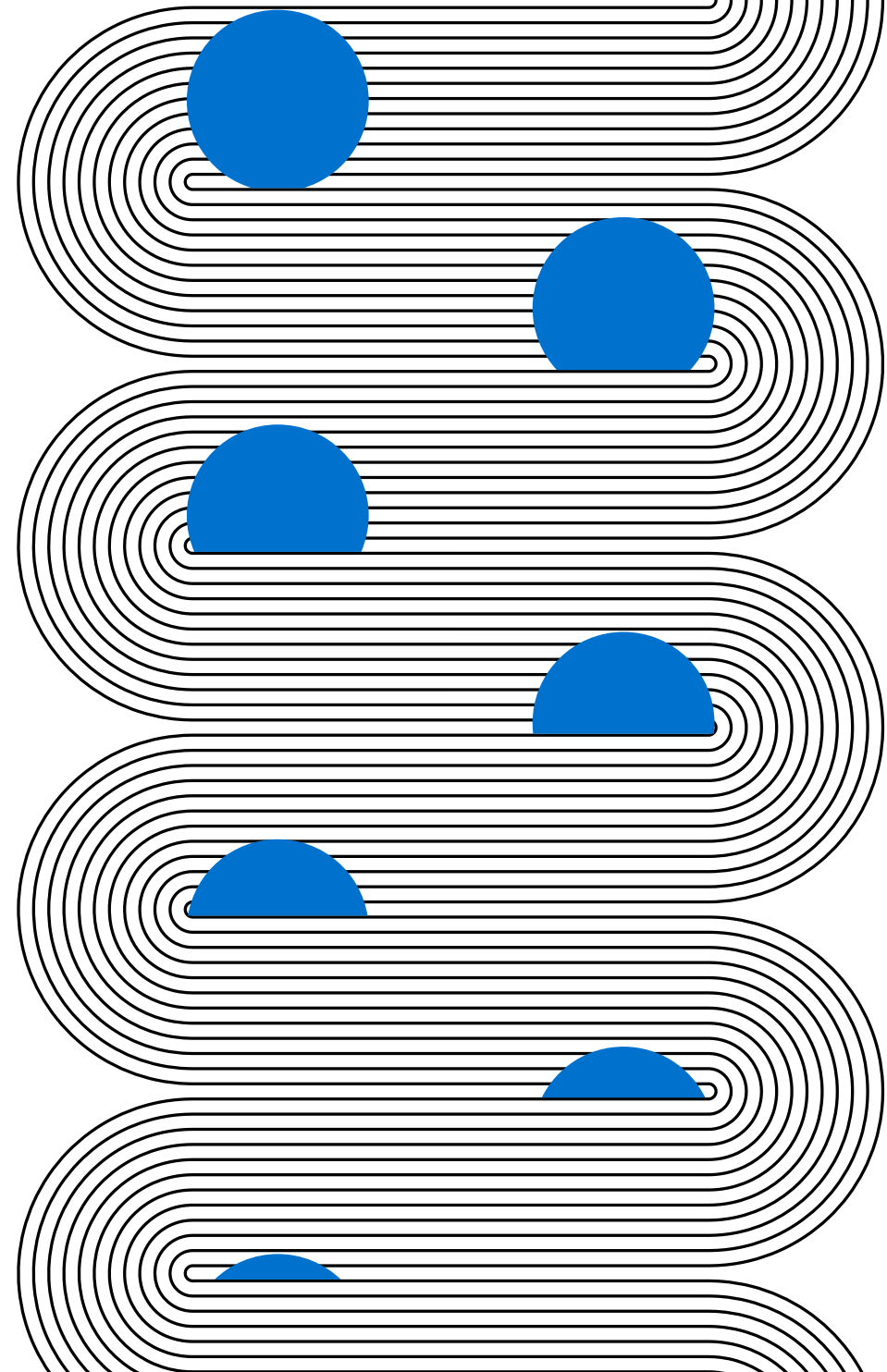
Cette situation doit changer. Si une entreprise n'a pas encouragé une culture qui optimise la communication et la collaboration, elle doit prendre des mesures immédiates pour le faire. Les acteurs doivent se mettre d'accord sur un ensemble de priorités et un niveau d'engagement qui feront progresser l'entreprise. Pour que les projets d'orchestration des processus avancent, il est essentiel que les deux parties se réunissent et commencent à communiquer véritablement.

CAMUNDA

Pour en savoir plus sur l'orchestration et l'automatisation innovantes des processus complexes, rendez-vous sur camunda.com

à propos de camunda

Camunda est le leader des logiciels d'orchestration de processus. Notre plateforme permet d'orchestrer des processus métier complexes pour réunir des personnes, des systèmes et des dispositifs. Avec Camunda, les utilisateurs métier collaborent avec les développeurs pour modéliser et automatiser les processus de bout en bout à l'aide d'organigrammes optimisés par BPMN. Ils bénéficient ainsi de la vitesse, de l'évolutivité et de la résilience requises pour être compétitif dans le monde numérique actuel. Des centaines d'entreprises, comme Allianz, ING et Vodafone, conçoivent, automatisent et améliorent leurs processus métier stratégiques avec Camunda pour favoriser leur transformation numérique.





à propos de l'étude

Camunda a chargé Regina Corso Consulting de mener une enquête auprès des décideurs informatiques pour comprendre l'état de l'automatisation des processus. Certaines questions sont issues d'enquêtes précédentes sur le même sujet. Cette enquête a permis de recueillir les réponses de 755 décideurs informatiques aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne et en France. Toutes les personnes interrogées sont, dans une certaine mesure, impliquées dans l'automatisation des processus au sein de leur entreprise, qui compte au moins 250 employés. L'enquête a été réalisée en ligne du 28 septembre au 11 octobre 2022.

