

Gagner en efficacité

Comment les responsables informatiques
mènent la transformation numérique



Introduction



Les responsables informatiques ont du pain sur la planche. De nombreuses entreprises sont confrontées à des opérations fragmentées, nécessitant des changements majeurs en particulier au niveau des opérations et de l'infrastructure informatiques. Leurs leaders technologiques doivent donc adopter et intégrer de nouvelles technologies pour atteindre les objectifs internes et rester compétitifs. Quels outils les entreprises les plus performantes adoptent-elles, et comment les responsables informatiques tirent-ils le meilleur parti de ces technologies ?

Pour répondre entre autres à ces questions, Oxford Economics et SAP Concur ont interrogé 1 700 dirigeants dans le monde entier, issus d'entreprises comptant plus de 1 000 collaborateurs. Environ 40 % étaient des responsables informatiques. Les 60 % restants étaient des cadres financiers. Ce document présente les résultats et les points clés à retenir de l'enquête, en se concentrant sur les réponses données par les responsables informatiques de cet échantillon.

L'enquête a révélé les points clés à retenir pour les responsables informatiques :

- **Dirigez les efforts pour gagner en efficacité.** Les organisations cherchent à améliorer leur efficacité, et les responsables informatiques sont aux commandes des opérations. Grâce à la mise en œuvre de technologies avancées, leur rôle dans l'élaboration des stratégies de transformation numérique ne cesse de gagner en importance.
- **Tirez le meilleur parti de l'automatisation avancée.** Cette technologie émergente pourrait être la clé pour booster l'efficacité et faire progresser les stratégies de transformation numérique. Cependant, pour réussir, les responsables informatiques doivent s'assurer que les collaborateurs ont les compétences adéquates pour utiliser la technologie, et ils doivent disposer d'une stratégie de mise en œuvre adaptée.
- **Apprenez des leaders.** Un groupe restreint de responsables informatiques utilise l'automatisation avancée avec sophistication pour améliorer l'efficacité. Ils sont plus susceptibles d'affirmer que leurs stratégies en matière d'IA et d'automatisation sont personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques de leur entreprise, que ces stratégies intègrent les données de la fonction Finance, et que des équipes dédiées sont chargées de leur exécution. Suivre ces bonnes pratiques et d'autres sera crucial pour réussir.

Définitions clés

- **Efficacité** : accomplir davantage dans un intervalle de temps identique
- **Productivité** : réaliser un travail de plus grande qualité ou à plus forte valeur ajoutée dans un intervalle de temps identique
- **Automatisation de base** : modèles d'automatisation basés sur des règles, dépourvus de fonctionnalités intelligentes pour analyser les données et optimiser les processus et les ressources
- **Automatisation avancée** : automatisation robotisée dotée de technologies intelligentes, telles que l'IA et le Machine Learning (ML), qui, en plus d'automatiser les processus, analysent les données historiques et en temps réel. Les programmes peuvent ainsi apprendre et optimiser les processus et les ressources en permanence



Méthodologie et données démographiques de l'enquête

Échantillon

Responsables financiers et informatiques
(n = 1 700)

Postes des responsables

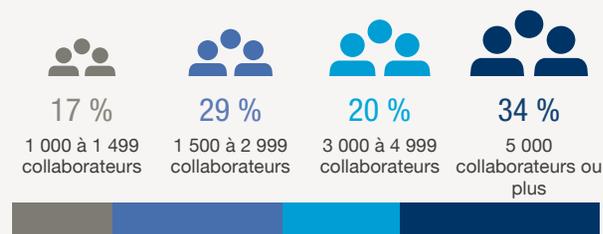
Directeurs financiers, directeurs informatiques, directeurs technologiques et vice-présidents du service Finance et Technologie

Secteurs couverts

Un large éventail

Taille des entreprises

Entreprises comptant plus de 1 000 collaborateurs.



Pays inclus

Répartition égale entre les États-Unis, le Canada, le Mexique, le Brésil, l'Amérique latine (Pérou, Colombie, Argentine et Chili), le Royaume-Uni, l'Allemagne, la France, l'Italie, l'Espagne, les pays nordiques, le Benelux, l'Australie, Singapour, la Chine, le Japon et l'Inde

Date de mise en œuvre

Mai et juin 2022



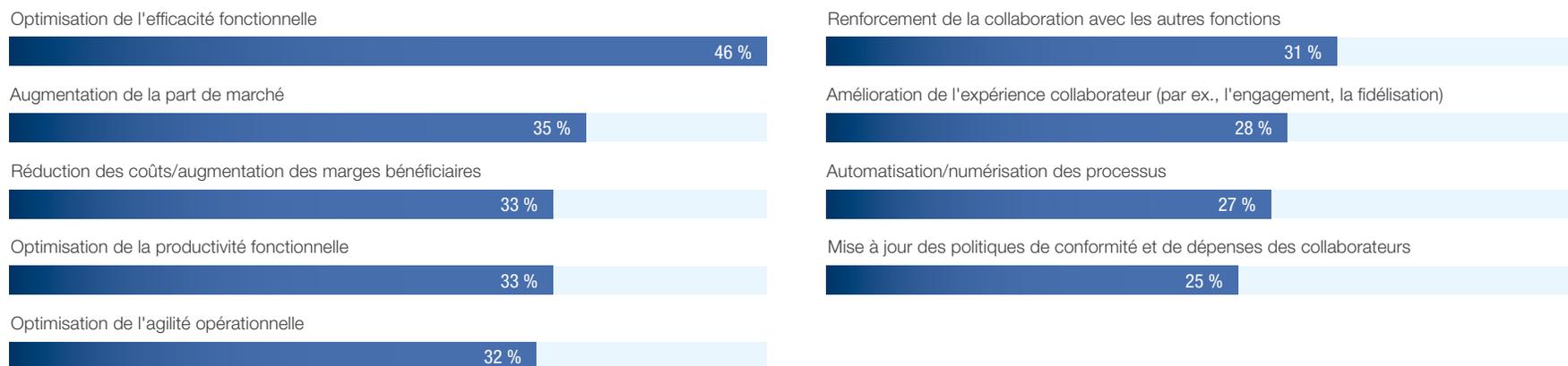
Les responsables informatiques sont à l'avant-garde des efforts déployés pour gagner en efficacité

Comme pour le plus large groupe de dirigeants de notre enquête (consulter notre *Synthèse* pour connaître les résultats globaux), les responsables informatiques déclarent que l'objectif de leur fonction est d'améliorer l'efficacité (46 %), puis d'augmenter la part de marché (35 %). Mais l'efficacité ne se résume pas à accomplir davantage dans un laps de temps défini. D'après la récente *enquête sur la durabilité* menée par Oxford Economics et SAP, plus de la moitié (57 %) des responsables informatiques déclarent que l'efficacité opérationnelle est l'un des principaux moteurs des politiques de durabilité.

Figure 1 : Les responsables informatiques se concentrent sur l'amélioration de l'efficacité fonctionnelle

Q : Outre la croissance du chiffre d'affaires, quelles sont les priorités stratégiques globales de votre entreprise pour les deux prochaines années ?

Sélectionnez toutes les réponses appropriées | Participants issus du secteur informatique uniquement



Dans un environnement économique marqué par des pressions récessionnistes et inflationnistes, la prolifération du télétravail et un large éventail de technologies nouvelles et émergentes, de nombreux objectifs métier vont être difficiles à atteindre. Les responsables informatiques en sont bien conscients, tout comme des autres difficultés qui les attendent : les dirigeants de notre enquête déclarent que la difficulté à gérer les volumes croissants de données (29 %), la difficulté à planifier ou à prévoir le flux de trésorerie (29 %) et la difficulté à numériser les opérations manuelles (28 %) sont les principaux obstacles à leurs objectifs fonctionnels. Selon eux, les défis spécifiques liés à l'amélioration de l'efficacité comprennent les systèmes hérités disparates (45 %) et l'absence de stratégie (40 %).

Étant donné que les stratégies reposent aujourd'hui sur l'utilisation de technologies avancées, les responsables informatiques sont bien placés pour mener la transformation et la stratégie numériques.

Ce n'est pas sans compter quelques défis. En effet, 68 % des responsables informatiques déclarent que le rythme de la transformation numérique s'accélère. Et à mesure que ce rythme s'accélère, les deux tiers des responsables informatiques affirment que leur rôle a gagné en importance dans le cadre de l'élaboration de la stratégie globale de l'entreprise.

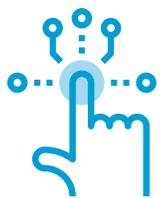
Le terme « transformation numérique », un mot à la mode depuis quelque temps, voit sa définition changer. Longtemps axée sur l'adoption de technologies de base comme le cloud, **elle se concentre aujourd'hui sur l'évolution du personnel et l'utilisation des technologies intelligentes, telles que l'IA et l'automatisation avancée.**

À mesure que la transformation numérique s'accélère et que le rôle des responsables informatiques gagne en importance stratégique, ces cadres recherchent des technologies capables de les aider à atteindre leurs objectifs fonctionnels et à guider leur entreprise

vers l'avenir. À cette fin, près des trois quarts utilisent l'IA et le Machine Learning comme une opportunité pour améliorer l'efficacité fonctionnelle.

Mais pour tirer le meilleur parti de ces technologies avancées, il faut beaucoup de préparation. Les responsables informatiques doivent s'assurer que les nouvelles technologies peuvent être intégrées aux plateformes existantes, que les flux de données sont clairement définis et précis, et que les changements peuvent être appliqués à l'échelle de l'entreprise. Alors que la plupart des responsables informatiques interrogés se disent efficaces pour mettre à jour les données opérationnelles (77 %) et intégrer les plateformes technologiques (71 %), ils sont moins nombreux à être confiants dans le partage des données en interne (60 %) ou dans leur capacité à actualiser les systèmes hérités (66 %). Ceux qui réussissent pourraient dégager d'importants gains d'efficacité ainsi que d'autres avantages.





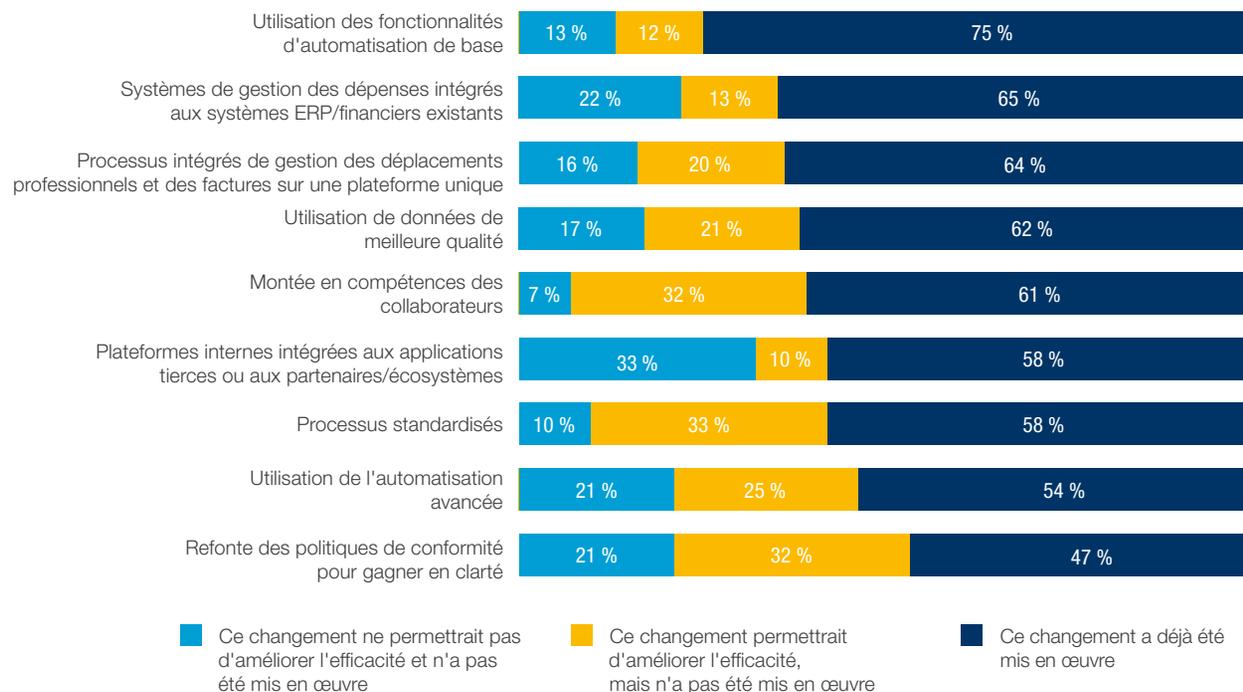
Comment les responsables informatiques peuvent tirer le meilleur parti de l'automatisation

Toutefois, certains responsables informatiques ne tirent pas pleinement parti des gains d'efficacité potentiels de l'automatisation. Comme illustré dans la Figure 2, la plupart ont déjà mis en œuvre l'automatisation de base, et 54 % font de même pour l'automatisation avancée. Mais près d'un tiers reconnaît que l'amélioration des compétences des collaborateurs, la standardisation des processus et la refonte des politiques de conformité permettraient d'améliorer l'efficacité, même s'ils ne se sont pas attaqués à ces sujets. Ces actions, en plus de l'adoption de l'automatisation avancée, sont les ingrédients clés pour tirer le meilleur parti des technologies et améliorer l'efficacité.

Figure 2 : La plupart ont adopté l'automatisation de base, tandis que peu ont recours à l'automatisation avancée

Q : Parmi les changements suivants, lesquels vous permettraient d'augmenter considérablement l'efficacité globale de votre fonction ? Lesquels avez-vous déjà mis en œuvre ?

Participants issus du secteur informatique



En réalité, parmi les responsables informatiques ayant déjà standardisé leurs processus, 71 % déclarent qu'ils ont, « complètement » ou « dans une large mesure », réussi à améliorer leur efficacité fonctionnelle. Et 77 % de ceux ayant adopté l'automatisation avancée disent la même chose, de même que 61 % de ceux qui ont réécrit leurs politiques de conformité pour gagner en clarté.

Naturellement, utiliser l'automatisation de base et avancée ne consiste pas à suivre un simple scénario

prêt à l'emploi. Les responsables informatiques doivent s'assurer que les collaborateurs ont les compétences adéquates pour adopter la technologie. Par ailleurs, ils doivent disposer d'une stratégie détaillée et adaptable pour la mise en œuvre.

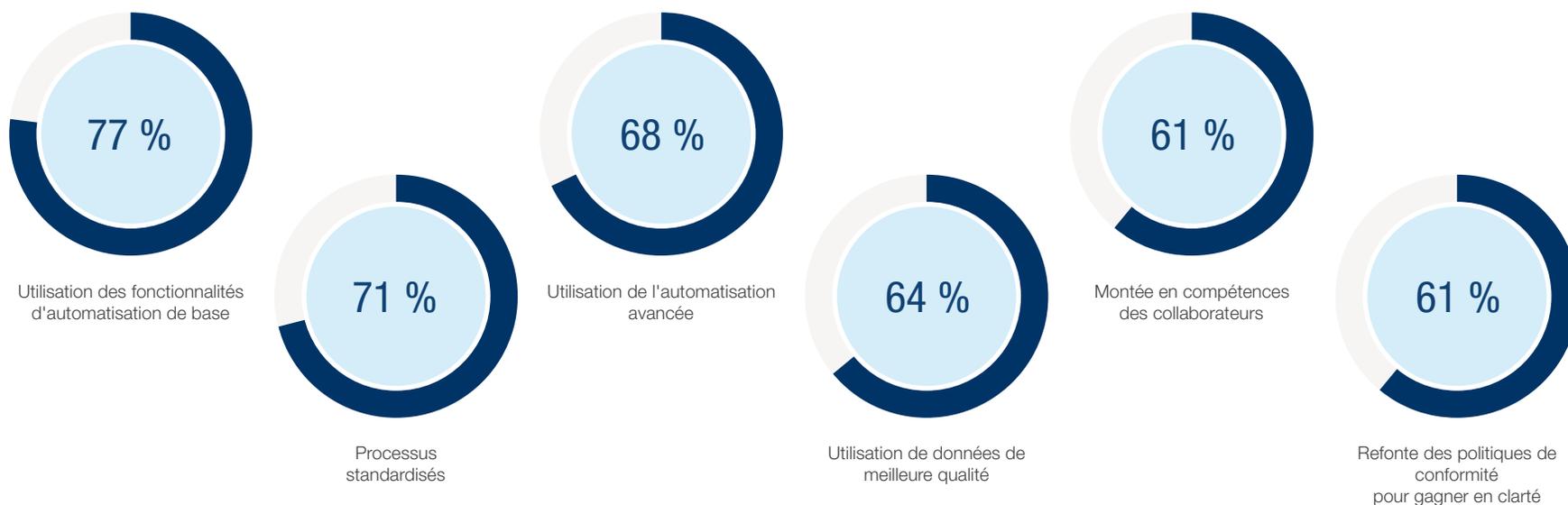
Un groupe restreint de dirigeants déclarent rencontrer un plus grand succès dans leurs fonctions grâce à l'automatisation avancée, et cela est directement lié à la façon dont ils mettent en œuvre la technologie.

71 % déclarent que la standardisation des processus leur a permis d'améliorer leur efficacité fonctionnelle. Et 77 % de ceux ayant adopté l'automatisation avancée, comme 61 % de ceux qui ont réécrit leurs politiques de conformité pour gagner en clarté, font le même constat.

Figure 3 : L'automatisation, les processus standardisés et les données de meilleure qualité ont été les solutions les plus performantes pour améliorer l'efficacité

Q : Dans quelle mesure les solutions suivantes vous ont-elles permis d'améliorer l'efficacité globale de votre fonction ?

Combinaison des réponses « Dans une large mesure » et « Complètement » | Participants issus du secteur informatique uniquement



Encadré | Focus sur les leaders de la stratégie IA



Nous avons isolé un groupe de participants qui utilisent des technologies avancées pour améliorer l'efficacité au sein de leur propre rôle, tout en acquérant une nouvelle dimension stratégique à l'échelle de l'entreprise. Ce groupe d'élite (n = 277, soit environ 16 % de l'échantillon, dont 40 % de responsables informatiques) présente les caractéristiques suivantes :

- Ils conviennent que leur rôle a gagné en importance dans le cadre de **l'élaboration de la stratégie globale de l'entreprise** au cours des deux dernières années, et qu'ils joueront un rôle encore plus important à l'échelle de l'entreprise à l'avenir.
 - Ils conviennent qu'ils ont joué un rôle important dans la **direction de la transformation numérique** au sein de leur entreprise, et que cette contribution leur a permis d'acquérir une nouvelle dimension dans les décisions stratégiques plus globales.
 - Ils ont déjà **mis en œuvre l'automatisation avancée** afin d'améliorer la productivité et l'efficacité à tous les niveaux de l'organisation.
- En plus de faire preuve de leadership dans la transformation stratégique et numérique, les responsables informatiques de ce groupe :
- **ne présentent aucune différence majeure avec les non-leaders** concernant le secteur d'activité, le chiffre d'affaires et le nombre de collaborateurs ;
 - sont plus susceptibles que les non-leaders de déclarer que les membres de leur catégorie sont **prêts à relever leurs principaux défis stratégiques organisationnels et fonctionnels** ;
 - **utilisent l'IA et l'automatisation avancées avec sophistication** : ils sont plus susceptibles d'avoir une stratégie détaillée et adaptable pour leur utilisation, de personnaliser les technologies pour répondre à leurs besoins spécifiques et d'intégrer les plateformes pour obtenir les meilleurs gains de productivité et d'efficacité possible ;
 - **sont plus efficaces pour réaliser diverses tâches informatiques spécifiques**, telles que le partage des données en interne (72 %, contre 57 % des non-leaders) et en externe (72 % contre 57 %), l'actualisation des systèmes hérités (77 % contre 63 %), et la cybersécurité (83 % contre 67 %).



Relever les défis et apprendre des leaders de la stratégie IA

Un groupe de dirigeants d'élite, que nous appelons « les leaders de la stratégie IA », sont en train d'acquiescer une nouvelle dimension stratégique au sein de leur organisation : ils mènent la transformation numérique et adoptent l'automatisation avancée. L'utilisation habile de l'automatisation avancée et des technologies associées est essentielle pour améliorer l'efficacité fonctionnelle. Les participants qui utilisent ces technologies déclarent réaliser des gains d'efficacité exceptionnels. Environ 40 % de ce groupe est composé de responsables informatiques, ce qui correspond aux données démographiques globales de notre enquête.

Comment les responsables informatiques de notre groupe d'élite de leaders de la stratégie IA réalisent-ils des gains d'efficacité exceptionnels ? La plupart indiquent que c'est grâce à la mise en œuvre d'une stratégie détaillée et adaptable pour l'utilisation de l'IA et de l'automatisation (59 %), à l'adoption de mesures visant à garantir l'exactitude des données (53 %) et au fait que les collaborateurs sont correctement formés (49 %).

Figure 4 : Les leaders de la stratégie IA associent les stratégies adaptables à une amélioration de l'efficacité

Q : Concernant les technologies qui ont grandement amélioré la productivité/l'efficacité de votre fonction, à quoi attribuez-vous ce gain d'efficacité ?

Une stratégie détaillée et adaptable pour l'utilisation de l'IA et de l'automatisation



Nous avons pris des mesures visant à garantir l'exactitude des données



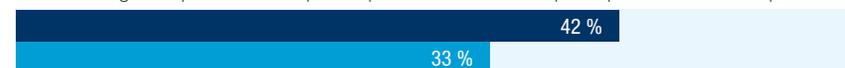
Avoir des collaborateurs en interne qui sont correctement formés aux technologies



Une collaboration plus efficace et plus étroite avec la fonction Finance



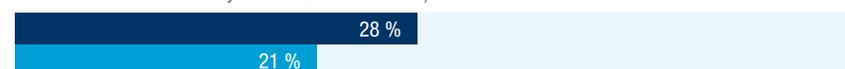
La technologie est personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de notre entreprise



L'adhésion de la direction



Les plateformes intégrées (c'est-à-dire, qui combinent les déplacements professionnels et les notes de frais dans les systèmes ERP existants)



■ Responsables informatique, leaders de la stratégie IA

■ Non-leaders

Les leaders et les non-leaders citent les mêmes principaux obstacles à leurs objectifs fonctionnels, à savoir la gestion des volumes croissants de données (29 % contre 29 %, respectivement), la mise en œuvre de changements dans la culture de l'entreprise (31 % contre 28 %) et la difficulté à planifier ou à prévoir le flux de trésorerie (32 % contre 27 %). Cependant, les leaders de la stratégie IA sont bien plus susceptibles que les non-leaders d'avoir recours à l'automatisation avancée et à l'IA pour gagner en efficacité. Et ils ont soigneusement

préparé le terrain pour garantir un déploiement réussi de ces technologies, comme illustré dans la Figure 5.

Les leaders ont pris diverses mesures pour relever les divers défis qui se présentaient à eux. Ils ont notamment eu recours à l'IA et à l'automatisation dans le cadre de leurs processus de gestion des dépenses et pour intégrer les processus aux applications existantes, sur une plateforme unique. Clairement, un gros travail en amont est nécessaire pour tirer le meilleur parti de l'automatisation avancée.

Figure 5 : Utiliser la technologie avec sophistication aide les leaders à dépasser leurs objectifs

Q : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet de la stratégie de votre entreprise en matière d'IA et d'automatisation ?

Combinaison des réponses « D'accord » et « Tout à fait d'accord »

Une équipe dédiée garantit son exécution



Elle est adaptable



Elle intègre des mesures visant à garantir l'exactitude des données



Elle est personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de notre entreprise



Elle intègre les données de la fonction Finance



■ Leaders de la stratégie IA, responsables informatiques

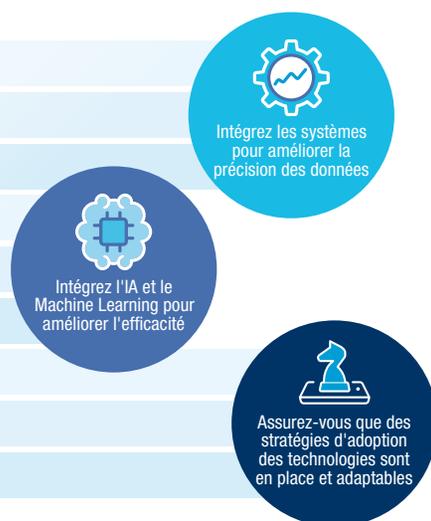
■ Tous les autres responsables informatiques



Conclusion

Étant donné que de nombreux responsables informatiques n'ont pas encore adopté l'automatisation avancée, ils peuvent tirer de nombreux enseignements des leaders de la stratégie IA. Pour ceux qui cherchent à améliorer leur efficacité fonctionnelle, la meilleure façon de progresser pourrait être de suivre les bonnes pratiques de ces leaders. Mais à mesure que le rôle de ces derniers gagne en importance, il devient aussi plus complexe.

Les responsables informatiques doivent utiliser ces technologies avec sophistication, en s'assurant que les stratégies de mise en œuvre sont adaptables, complètes et personnalisées, que les données sont vérifiées, et que les technologies sont intégrées à toutes les plateformes. Pour devenir un leader de la stratégie IA et améliorer l'efficacité au sein de votre entreprise, nous vous recommandons de procéder aux actions suivantes :



- **Intégrez les systèmes pour améliorer la précision des données.** La difficulté à gérer les volumes croissants de données et la difficulté à numériser les opérations manuelles constituent les principaux obstacles aux objectifs des responsables informatiques visant à améliorer l'efficacité. Cependant, peu de dirigeants attribuent leurs gains d'efficacité à l'intégration des plateformes. Cela suggère que ce domaine clé est souvent négligé par les responsables informatiques.
- **Intégrez l'IA et le Machine Learning (ML) aux processus existants pour améliorer l'efficacité.** Alors que la plupart des responsables informatiques ont pu constater les avantages des fonctionnalités d'automatisation de base, ils sont bien moins nombreux à avoir adopté l'automatisation avancée. Cette technologie peut renforcer l'efficacité des processus existants, et ainsi libérer du temps à vos collaborateurs qui peuvent alors se concentrer sur l'innovation et les tâches à plus forte valeur ajoutée.
- **Assurez-vous que des stratégies d'adoption des technologies sont en place et adaptables.** Les responsables informatiques les plus performants utilisent l'automatisation avancée et l'IA avec sophistication. Non seulement ils sont plus susceptibles que les autres d'avoir appliqué ces technologies, mais leurs stratégies d'adoption sont adaptées aux besoins de leur entreprise. Ces dirigeants reconnaissent que la mise en œuvre de l'IA et de l'automatisation avancée est un long parcours, et ils ont pris les mesures nécessaires pour s'y préparer.

Découvrez comment l'automatisation avancée peut vous aider

Pour découvrir comment les responsables informatiques peuvent adopter l'automatisation avancée afin d'améliorer l'efficacité, la conformité et le contrôle des dépenses, **rendez-vous sur Spend management for IT leaders** (La gestion des dépenses pour les leaders informatiques).



À propos d'Oxford Economics

Oxford Economics est l'un des leaders de la prévision mondiale et de l'analyse quantitative. Notre base de clients mondiale compte plus de 1 500 groupes internationaux, institutions financières, organisations gouvernementales et universités. Notre siège social se trouve à Oxford, nous sommes présents dans le monde entier et nous employons 400 personnes, dont 250 économistes et analystes. Grâce à nos modèles économiques et sectoriels mondiaux et à nos outils analytiques de pointe, nous pouvons mieux que quiconque prévoir les tendances du marché externe et évaluer leur impact économique, social et commercial.

SAP Concur 

THE BEST RUN



À propos de SAP Concur

SAP® Concur® est la référence mondiale sur le marché des solutions intégrées de gestion des déplacements professionnels et des notes de frais, visant constamment à simplifier et à automatiser ces processus quotidiens. L'application mobile SAP Concur particulièrement appréciée aide les collaborateurs dans leurs déplacements professionnels. Les frais sont directement renseignés dans des notes de frais et les approbations de factures sont automatisées. En intégrant des données quasiment en temps réel et en utilisant l'IA pour analyser les transactions, les entreprises peuvent observer leurs dépenses, garantir la conformité et éviter d'éventuels angles morts dans leur budget. Les solutions SAP Concur permettent d'éliminer les anciennes tâches fastidieuses et de faciliter les tâches actuelles tout en aidant les entreprises à optimiser leurs processus. Pour en savoir plus, consultez le site [concur.fr](https://www.concur.fr) ou le blog SAP Concur (<https://www.concur.fr/blog>).

OXFORD

Abbey House, 121 St Aldates
Oxford, OX1 1HB, Royaume-Uni
Tél. : +44 1865 268900

LONDRES

4 Millbank
Westminster
London, SW1P 3JA
+44 (0)20 3910 8000

BELFAST

Lagan House, Sackville Street
Lisburn, BT27 4AB, Royaume-Uni
Tél. : +44 2892 635400

NEW YORK

5 Hanover Square, 8th Floor
New York, NY 10004, États-Unis
Tél : +1 (646) 503 3050

PHILADELPHIE

303 Lancaster Avenue, Suite 2e
Wayne, PA 19087, États-Unis
Tél. : +1 (610) 995 9600

SINGAPOUR

6 Battery Road
#38-05
Singapore 049909
+65 6850 0110

PARIS

70 avenue Kléber
75116 Paris, France
+33 (0)1 78 91 50 52

oxfordeconomics.com

e-mail : mailbox@oxfordeconomics.com