# **Résumé de la transformation numérique**

Organisation : Fabrikam Inc.  
Date : 27 juin 2024

## **Vue d’ensemble**

Fabrikam Inc. a mené une initiative de transformation numérique complète visant à améliorer son efficacité opérationnelle, à améliorer l’expérience client et à stimuler l’innovation. Le résumé suivant décrit les principales mises à jour et les étapes majeures réalisées à ce jour.

## **Mises à jour principales**

### **Implémentation d’une infrastructure cloud**

* Migration de 80 % des applications locales vers le cloud
* Amélioration de la scalabilité et réduction des coûts informatiques de 25 %
* Amélioration de la sécurité et de la conformité des données avec les normes du secteur

### **Adoption de l’IA et du Machine Learning**

* Intégration d’analyses basées sur l’IA pour simplifier les processus décisionnels
* Déploiement de modèles Machine Learning pour prédire le comportement des clients et personnaliser les initiatives marketing
* Réduction des processus manuels, entraînant une augmentation de 30 % de la productivité

### **Expérience client numérique**

* Lancement d’un nouveau portail client avec des fonctionnalités en libre-service
* Introduction de chatbots pour un support client 24/7, réduisant les temps de réponse de 50 %
* Amélioration de la satisfaction des clients de 20 % au cours de l’année dernière

### **Automatisation des processus**

* Implémentation de l’automatisation robotisée des processus (RPA) pour les tâches courantes
* Réduction de 40 % du temps de traitement pour les opérations clés de l’entreprise
* Réaffectation des ressources humaines à des rôles plus stratégiques au sein de l’organisation

### **Formation et développement des employés**

* Programmes de formation numérique pour tous les employés
* Nouvelle plateforme de formation en ligne avec des cours sur les technologies émergentes
* Augmentation de 35 %. de l’engagement des employés et de l’adoption de nouveaux outils

## **Milestones**

* T1 2024 : Migration vers l’infrastructure cloud
* T2 2024 : Lancement de la plateforme d’analytique basée sur l’IA
* T3 2024 : Introduction du nouveau portail client numérique
* T4 2024 : 50 % d’automatisation des processus courants

## **Plans pour l’avenir**

Poursuivre l’expansion des applications IA et Machine Learning dans tous les services  
Améliorer davantage l’expérience client numérique avec de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services  
Se concentrer sur les mesures de cybersécurité pour se protéger contre les menaces en constante évolution  
Développer une stratégie numérique complète pour les cinq prochaines années

## **Conclusion**

Le parcours de transformation numérique de Fabrikam Inc. a permis d’améliorer considérablement l’efficacité, la satisfaction des clients et les performances globales de l’entreprise. L’organisation reste déterminée à tirer parti de la technologie pour stimuler la croissance et l’innovation.