# Transformation numérique : résumé

Organisation : Fabrikam Inc.  
Date : 27 juin 2024

## Vue d’ensemble

Fabrikam Inc. a mis en œuvre une initiative de transformation numérique complète visant à renforcer l’efficacité opérationnelle, à améliorer l’expérience client et à promouvoir l’innovation. Le résumé ci-après présente les mises à jour clés et les jalons atteints à ce jour.

## Mises à jour clés

### Implémentation de l’infrastructure cloud

* Migration de 80 % des applications locales vers le cloud.
* Amélioration de l’évolutivité et réduction des coûts informatiques de 25 %.
* Renforcement de la sécurité des données et de la conformité aux normes de l’industrie.

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

* Intégration de l’analytique basée sur l’intelligence artificielle pour rationaliser les processus décisionnaires.
* Déploiement de modèles Machine Learning pour prédire le comportement des clients et personnaliser les efforts marketing.
* Réduction des processus manuels, entraînant une hausse de 30 % de la productivité.

### Expérience client numérique

* Lancement d'un nouveau portail client avec des capacités de libre service.
* Introduction de chatbots pour un service clientèle 24h/24, 7j/7, avec réduction de 50% des délais de réponse.
* Amélioration des scores de satisfaction client de 20 % par rapport à l’année précédente.

### Automatisation de processus

* Implémentation de l’automatisation robotisée des processus (RPA) pour les tâches de routine.
* Réduction de 40 % du temps de traitement pour les opérations clés d’entreprise.
* Réallocation des ressources humaines vers des rôles plus stratégiques au sein de l'organisation.

### Formation et développement des employés

* Programmes de littératie numérique pour tous les employés.
* Lancement d'une nouvelle plateforme d’e-learning avec des cours sur les technologies émergentes.
* Augmentation de 35 % de l’engagement des employés et de l’adoption de nouveaux outils.

## Jalons

* T1 2024 : Achèvement de la migration vers l’infrastructure cloud.
* T2 2024 : Lancement d’une plateforme d’analytique basée sur l’intelligence artificielle.
* T3 2024 : Introduction d'un nouveau portail client numérique.
* T4 2024 : Automatisation de 50 % des processus de routine.

## Plans futurs

Poursuivre le développement des applications d’IA et de Machine Learning dans tous les départements.  
Continuer d’améliorer l’expérience client numérique avec des fonctionnalités et des services nouveaux.  
Se concentrer sur les mesures de cybersécurité pour assurer la protection contre les menaces en évolution constante.  
Développer une stratégie numérique pour les cinq prochaines années.

## Conclusion

Le parcours de transformation numérique de Fabrikam Inc. a permis d’importantes améliorations en termes d’efficacité, de satisfaction client et de performances générales de l’entreprise. L’organisation reste déterminée à utiliser la technologie en vue de promouvoir la croissance future et l’innovation.