

Relations Presse :
Florence Lièvre
Tél. : 01 47 54 50 71
E-mail : florence.lievre@capgemini.com

L'expérience client, priorité n° 1 de l'assurance qualité

Selon l'édition 2018 du World Quality Report, l'expérience client est devenue pour la première fois la priorité n° 1 de l'assurance qualité. Le rapport souligne également la montée en puissance de l'automatisation et de l'IA.

Paris, le 17 septembre 2018 – Selon la 10^e édition du [World Quality report](#) (WQR) publiée par [Capgemini](#) et [Sogeti](#) en partenariat avec [Micro Focus](#), l'expérience client gagne en importance depuis plusieurs années et s'impose pour la première fois comme la priorité majeure des acteurs du secteur IT dans le cadre de leurs activités d'assurance qualité (AQ). Le rapport met également en lumière qu'un recours combiné à l'intelligence artificielle (IA), le « machine learning » et l'« analytics » pourrait constituer le principal vecteur de disruption de l'AQ et du testing au cours des deux à trois prochaines années.

Pour cette édition du *World Quality Report*, 1 700 DSI et spécialistes des technologies, exerçant dans des entreprises appartenant à 10 secteurs d'activités différents et basés dans 32 pays, ont été interrogés sur l'importance de l'AQ et du testing ; il ressort que « la satisfaction des clients finaux » est la priorité n° 1 (avec un score de 5,85 sur 7) ; « la détection des défauts logiciels avant le lancement » et « l'amélioration de la qualité du logiciel et du produit » se classent juste derrière (avec un score de 5,81 sur 7).

L'utilisation de l'IA, de l'analyse prédictive et de l'automatisation intelligente des tests permettent de garantir la satisfaction des clients finaux au travers de l'AQ

L'expérience client étant un objectif prioritaire, les organisations commencent déjà à utiliser l'intelligence artificielle pour optimiser l'assurance qualité. Près de 45 % des professionnels interrogés indiquent utiliser l'automatisation intelligente alors que 57% sont actuellement en train d'essayer de nouvelles approches, dont notamment les applications intelligentes de testing intégrant des fonctionnalités d'intelligence artificielle et de « machine learning ». De plus, 59 % des entreprises interrogées ont exprimé leur intention d'avoir davantage recours à l'analyse prédictive au cours de l'année prochaine, tandis que 54 % s'orientent sur l'automatisation via la robotique et 36 % sur le « machine learning ».

Selon Brad Little, *Executive Vice President*, Directeur des Services applicatifs au niveau mondial chez Capgemini : « *L'assurance qualité n'est plus une activité de back-office. Elle influe directement sur l'expérience client et les professionnels IT en sont parfaitement conscients. Pour réussir la transformation portée par l'IA et l'automatisation, les équipes IT doivent acquérir rapidement de nouvelles compétences et se familiariser avec de nouvelles technologies.* »

Avec la montée en puissance de l'IA dans les activités d'AQ et de testing, trois nouvelles fonctions vont prendre de l'importance : « AI QA strategist », « data scientist » et « AI test expert »

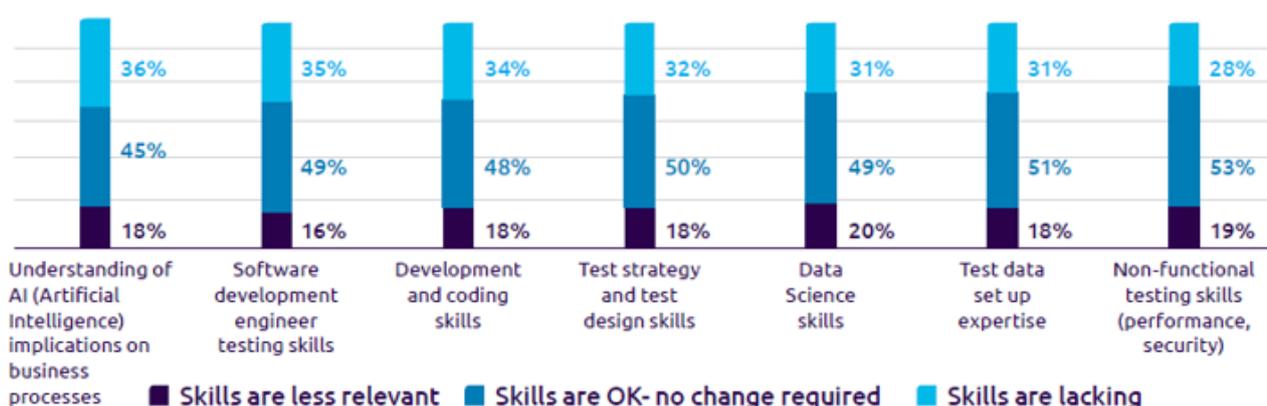
Le WQR 2018 montre cependant que les organisations peinent à acquérir les compétences pointues qu'impose ce nouvel environnement technologique. Plus d'un tiers (36 %) des répondants constatent en effet un manque de compétences pour évaluer l'impact de l'IA sur les processus métier, et 31 % estiment



manquer des ressources et de l'expertise requises en matière de « data science » (voir Figure 1 ci-dessous).

« Le manque de compétences représente un défi bien réel que les entreprises devront surmonter : l'utilisation de l'IA requiert des connaissances en termes d'algorithmes, d'optimisation mathématique et de business intelligence, qu'il faut impérativement maîtriser. Demain, les équipes IT compteront beaucoup plus de data scientists et d'experts en tests IA qu'aujourd'hui », ajoute Brad Little.

Figure 1 : l'impact de l'IA sur les compétences des professionnels de l'AQ et du testing



L'IA et l'automatisation, deux éléments clés pour faire face au volume croissant de tests QA

Selon le WQR, la priorité accordée à la satisfaction client met en lumière l'importance d'autres enjeux métier tels que la réactivité (délai de mise sur le marché), la compétitivité et l'innovation. Dans ce contexte, les organisations cherchent à traiter des volumes considérables de données structurées et non structurées, dans le respect des pratiques équitables. Elle reflète également l'évolution des mentalités et représente une nette progression par rapport aux premières initiatives alors axées sur les expériences « multicanal ».

Raffi Margaliot, *Senior Vice President* et Directeur général *Application Delivery Management* chez Micro Focus affirme : « Les clients interagissent de plus en plus avec les entreprises via des plateformes technologiques complexes et depuis de multiples appareils, la fluidité de l'expérience utilisateur devenant un critère de premier plan. Le recours croissant à l'IA, aux « analytics » et à l'IoT imposent aux organisations de renforcer rapidement les compétences de leurs équipes de testing pour être en mesure d'évoluer au rythme des innovations technologiques. »

Méthodologie du *World Quality Report 2018* :

Pour l'édition 2018 du *World Quality Report*, 1 700 DSI et spécialistes des technologies, basés dans 32 pays et issus de 10 secteurs d'activité différents, ont été interrogés. Publié tous les ans depuis 2009, il est le seul rapport international consacré à l'analyse de la qualité des applications et aux tendances en matière de tests. Les données de cette 10^{ème} édition ont été recueillies en ligne et par entretien téléphonique. Les répondants ont été classés en six groupes : DSI, VP Application, directeur informatique, responsable QA/Testing, directeur des données/marketing et directeur des technologies /responsable produits. Ils ont participé à des entretiens quantitatifs suivis de discussions qualitatives approfondies.

Informations complémentaires

Pour télécharger la version complète du *World Quality Report 2018*, rendez-vous sur : www.worldqualityreport.com



À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 12,8 milliards d'euros en 2017.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

À propos de Sogeti

Sogeti est l'un des leaders des services de technologie et d'ingénierie. Sogeti propose des solutions permettant d'accélérer la transformation digitale et offre des expertises pointues dans les domaines du Cloud, de la Cybersécurité, du Digital Manufacturing, de l'Assurance Digital et du Testing, et des nouvelles technologies. Sogeti allie agilité et rapidité de mise œuvre, et s'appuie sur des partenariats technologiques forts, des méthodologies innovantes, et son modèle global de prestations de services Rightshore®. Présente dans 15 pays avec plus de 100 implantations en Europe, aux Etats-Unis et en Inde, la société réunit plus de 25 000 collaborateurs. Sogeti est une filiale à 100% de Capgemini SE, coté à la Bourse de Paris.

Plus d'informations sur www.sogeti.com.

Rightshore® est une marque du groupe Capgemini.