



L'étude « Tech Trends 2017 » de Deloitte confirme que, dans de nombreux domaines, la frontière technologique ne cesse d'être repoussée. Elle alimente non plus les services IT, mais le cœur même de toutes les directions métiers. Voici les 4 tendances technologiques majeures identifiées par le cabinet :

- **L'intelligence des machines** : De plus en plus d'entreprises devraient associer, dans les deux ans à venir, l'intelligence collective de leurs collaborateurs avec des capacités d'analyse informatique poussées. Pour ce faire, elles pourront s'appuyer à la fois sur les progrès spectaculaires des algorithmes, le cloud, le Big Data, mais aussi, sur de nouveaux modes de coopération entre l'homme et la machine. L'intelligence artificielle a réalisé des avancées considérables dans une multitude de directions différentes : apprentissage automatisé, réseaux de neurones, informatique cognitive, ou encore RPA (robotic process automation), qui permet à la machine d'assimiler un processus répétitif sans qu'il soit nécessaire de la programmer, mais en « observant » un humain le réaliser. Dans certains cas, l'intelligence des machines permettra aux entreprises d'automatiser totalement des processus répétitifs, à faible valeur ajoutée, qui nécessitaient auparavant un travail humain. Mais surtout, elle leur permettra d'améliorer la performance de leurs salariés et l'expérience de leurs clients. Les salariés pourront ainsi disposer de puissants outils d'analyse pour remplir leurs tâches plus efficacement. Les clients, quant à eux, bénéficieront de réponses personnalisées à leurs demandes, instantanément, grâce à des « chatbots ». Pour la plupart des entreprises, les partenariats – que ce soit avec des laboratoires de recherche universitaires, des grandes entreprises d'Internet ou des start-ups – constitueront le point de passage recommandé pour défricher ce sujet.

- **Les dark analytics** : Si les entreprises sont encore loin d'avoir résolu toutes les questions liées au Big Data, elles perçoivent cependant mieux leur valeur latente et ont commencé à expérimenter des cas d'usage. De fait, 64 % des DSI projettent d'investir dans les capacités techniques et humaines pour exploiter les données de leur entreprise au cours des deux prochaines années. Mais il reste une grande quantité de données non utilisées aujourd'hui. Cette « matière noire » informationnelle devrait commencer à livrer ses secrets, dans les 18 à 24 mois qui viennent pour les entreprises pionnières. La nouvelle frontière du Big Data, les « dark analytics », recouvre trois types de données aujourd'hui négligées : les informations « dormantes » de l'entreprise, les données non structurées (e-mails, photos ou vidéos) et le web invisible (« deep web ») qui, bien qu'accessible publiquement, n'est pas indexé par les moteurs de recherche classiques. Ces données recèlent des indications à forte valeur ajoutée pour les entreprises qui sauront les faire parler. Au niveau mondial, les gains de productivité pourraient s'élever à 430 milliards de dollars d'ici 2020. Pour se donner toutes les chances de succès, les entreprises devront privilégier une perspective métier, sous peine de

dissiper leurs efforts, et s'ouvrir sur leur environnement, qui détient probablement une partie des données dont elles ont besoin.

- **La réalité mixte** : La présence de la technologie dans les entreprises va tendre à s'estomper, au profit d'interactions plus naturelles avec l'utilisateur. C'est la troisième tendance des 18 à 24 prochains mois : la réalité mixte, autorisée par la convergence de la réalité virtuelle ou augmentée, et de l'Internet des objets. La réalité mixte laisse l'utilisateur évoluer dans son environnement familier, sur lequel elle superpose une couche virtuelle d'informations, par le biais d'un casque de réalité augmentée ou d'un dispositif de projection. Elle lui permet d'interagir avec l'ordinateur par la voix ou les gestes, captés par des dispositifs portés sur lui (wearables) ou situés autour de lui. Le principal bénéfice de la réalité mixte est de reculer la technologie à l'arrière-plan : l'utilisateur dispose d'une totale liberté d'action, sans être gêné par un clavier ou un écran tactile. Il est donc plus engagé et plus efficace. Les entreprises vont progressivement expérimenter les applications de la réalité mixte : support aux opérateurs de production ou de maintenance, formation, communication, marketing et service client, nouvelles expériences de shopping, etc. Néanmoins, elles vont devoir pour cela résoudre des questions complexes d'ergonomie, de technique et de cyber-sécurité.

- **Les technologies exponentielles** : Les technologies numériques ont démontré à quel point l'innovation pouvait perturber les modèles économiques ou organisationnels établis, voire mettre en péril les entreprises insuffisamment vigilantes. Par conséquent, les dirigeants, notamment les DSI, prendront soin de garder un œil sur des domaines technologiques aujourd'hui très fertiles où, même si l'horizon de mise en application paraît plus distant, de l'ordre de 3 à 5 ans, des innovations de ruptures pourraient avoir des répercussions profondes sur leur activité. Au rang de ces technologies « exponentielles » figurent les nanotechnologies, les biotechnologies, l'informatique quantique et le stockage de l'énergie.

« Les organisations gagnantes seront celles qui parviendront à anticiper non pas simplement l'innovation incrémentale, qui améliore à la marge leur productivité ou les fonctionnalités de leurs produits et services, mais bien l'innovation radicale – celle qui leur permet de redéfinir leur secteur d'activité ou de réinventer leur modèle de fonctionnement », conclut François-Xavier Leroux, Directeur Deloitte Digital.

Source : ITRNews