

# Six entreprises transforment leurs services numériques grâce à l'IA et au machine learning

Comment l'analyse prédictive a permis à quelques entreprises modernes d'améliorer leurs performances commerciales



# Situation : la nouvelle normalité numérique

Les investissements dans la transformation numérique ont explosé depuis que le COVID-19 a bouleversé le monde. Les impacts de la pandémie (confinements, travail à domicile, ralentissement économique) ont accéléré le besoin de services numériques. Les entreprises du commerce de détail, de la restauration, du secteur public et de l'hôtellerie ont dû rapidement transformer leurs modèles commerciaux pour gagner en flexibilité et en efficacité et mieux contrôler les coûts. Peu d'entreprises ont travaillé jusqu'en 2020 sans changements significatifs, mais celles qui prospèrent sont celles qui ont adopté une culture de service numérique.

Les entreprises numérisent leurs services les plus critiques, que ce soit en engageant les clients en ligne via le commerce électronique, en proposant des apprentissages à distance, en fournissant des soins médicaux via des services de télémédecine ou en exploitant une chaîne d'approvisionnement complexe avec des systèmes de gestion des ressources d'entreprise (ERP). Afin de les fournir efficacement, les entreprises adoptent de nouvelles technologies telles que les services cloud, les microservices et les plateformes technologiques pilotées par l'intelligence artificielle (IA) et le machine learning (ML).

Pour fournir efficacement ces services numériques permanents, les entreprises ont besoin d'une approche proactive et holistique de leurs technologies et de leurs processus. Avec une stratégie de données corrélée, une technologie de machine learning et des tableaux de bord basés sur des indicateurs clés de performance, les clients Splunk ont réussi à transformer leurs entreprises afin de suivre le rythme des demandes des utilisateurs finaux.

Les entreprises suivantes utilisent Splunk et Splunk IT Service Intelligence (ITSI) pour optimiser les processus commerciaux, gagner en visibilité opérationnelle et protéger leur chiffre d'affaires. Plongez dans leurs histoires pour découvrir comment des entreprises de différents secteurs ont transformé leurs services numériques grâce à des analyses et des technologies avancées.



## Santé

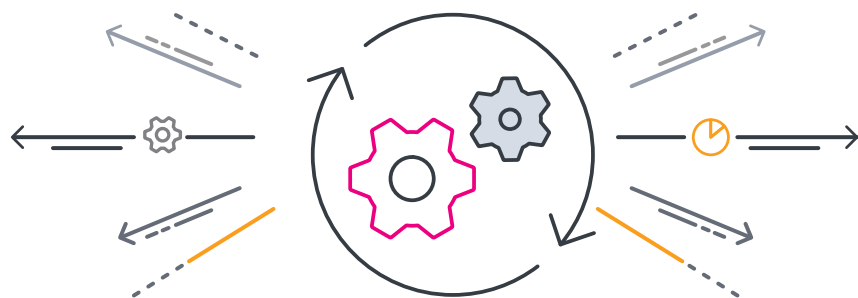
Les établissements de santé investissent dans des services de télémédecine numérique pour fournir des soins aux patients et améliorer la collaboration entre les centres de santé éloignés. La disponibilité et les performances du service peuvent parfois faire la différence entre la vie et la mort.

### Scénario d'utilisation : traitement des réclamations, soins de qualité aux patients

Molina Healthcare est un établissement de soins de santé du Fortune 500 qui dessert 4,2 millions de personnes aux États-Unis. Lorsque sa croissance phénoménale et l'accélération de son activité ont entraîné une dette technique et une restriction budgétaire, son équipe de services aux entreprises a adopté l'analyse des big data et la supervision axée sur des indicateurs clés de performance pour comprendre comment mieux servir ses membres.

### Défis clefs

Avec 100 000 sources de données, 190 milliards d'événements et 40 000 types de sources, Molina Healthcare devait garantir la disponibilité de ses services critiques en termes de revenus, y compris son moteur de traitement des réclamations et son centre d'appels. Le groupe disposait d'outils de supervision coûteux et disparates et manquait de visibilité en temps réel sur ses services et systèmes.



### Résultats clefs

Molina Healthcare a migré vers une plateforme de données machine avec IA et machine learning intégrés pour ingérer, corréler et afficher toutes ses données. L'équipe a également mis en place une stratégie de supervision moderne utilisant des tableaux de bord basés sur des indicateurs clés de performance pour interagir avec les utilisateurs professionnels et leurs clients, et comprendre ce qui était important à ce moment-là. Elle a hiérarchisé ses services critiques et ses processus commerciaux clés pour fournir une représentation visuelle de la manière dont l'argent circule et pouvoir démontrer la valeur ajoutée pour l'entreprise.

En améliorant la stabilité de ses systèmes et services, Molina Healthcare a réduit de 80 % le nombre de défaillances, d'incidents et d'interruptions de services. Avec une visibilité à 360 degrés sur l'ensemble de l'entreprise, l'équipe peut avoir une conversation contextuelle avec les dirigeants, sans avoir à jongler entre les termes techniques et commerciaux.

**« Splunk nous donne la possibilité de dialoguer avec nos utilisateurs professionnels [et] avec nos clients en étant en mesure de corréler les données de leurs systèmes respectifs avec les données opérationnelles dont nous disposons. »**

— Vice-président adjoint aux opérations, Molina Healthcare

## Télécommunications et médias

Le COVID-19 et la 5G ont accéléré l'adoption de nouveaux modèles commerciaux dans les télécommunications pour répondre, dans un contexte de nouvelle normalité, aux besoins des clients tels que le travail à distance, tout en protégeant les revenus existants et les investissements futurs. Pour soutenir la prochaine vague de services basés sur la 5G, les opérateurs de télécommunications transforment leurs flux de travail linéaires en une architecture intégrée orientée services, en réunissant les équipes technologiques et commerciales pour accélérer l'innovation et éliminer les processus manuels.

### Scénario d'utilisation : services haut débit et mobiles, satisfaction du client

Belong est une société de télécommunications numériques basée à Melbourne, qui fournit des services haut débit et mobiles à travers l'Australie. Marque du groupe Telstra, Belong a eu une opportunité unique de piloter différents modèles commerciaux et d'expérimenter des services de télécommunications innovants pour créer une expérience client fluide. À l'aide de Splunk, Belong a glané des informations qui ont permis d'améliorer l'ensemble de l'activité, notamment en réduisant de 75 % les erreurs rencontrées par les clients.

### Défis clés

Belong avait besoin de fidéliser davantage les clients, mais elle manquait de visibilité sur les données en temps réel qui auraient pu l'aider à résoudre et à hiérarchiser les problèmes dans l'ensemble de l'organisation. Avec le déploiement de son réseau 5G, Belong devait également mieux superviser l'état de ses tours de téléphonie mobile pour comprendre celles qui perdaient en fiabilité et éviter les interruptions de services.

Le succès continu de Belong a conduit l'entreprise à rapidement abandonner son système hérité. Avant le déploiement de la plateforme Splunk, Belong ne disposait pas de toute la visibilité nécessaire sur ses données et sa veille économique. L'entreprise s'appuyait sur un système doté de fonctionnalités de recherche inadéquates, offrant des connaissances limitées et rarement exploitées

par le personnel. Le manque d'analyses en temps réel a créé des difficultés dans l'environnement de produits de Belong. Face à son incapacité à répondre rapidement aux problèmes des clients, l'entreprise a ressenti le besoin de faire mieux pour offrir l'expérience client souhaitée.

### Résultats clefs

Belong a tiré parti de la visibilité en temps réel et de la large couverture de Splunk pour améliorer la satisfaction de ses clients, ses résultats commerciaux et les opérations informatiques. À l'aide de rapports, tableaux de bord et alertes basés sur des indicateurs clés de performance, l'équipe a pu identifier les problèmes plus rapidement et les localiser au sein des systèmes, ce qui lui a permis de développer des business cases axés sur la résolution des problèmes. En responsabilisant le personnel grâce à la plateforme flexible et fiable de Splunk, Belong a accéléré et simplifié le développement de produits tout en permettant à l'équipe d'identifier, de superviser et de résoudre les problèmes beaucoup plus rapidement. La capacité de Splunk à illustrer clairement les données via des tableaux de bord et des visualisations a permis à l'équipe d'agir sur des données de logs complexes et de développer un outil d'analyse des performances de type « feux de circulation » qui rationalise les interactions avec les clients.

**« Nous avons permis à nos équipes de développement de produits d'accéder aux données de l'entreprise grâce à des visualisations en temps réel. Cela contribue à une culture orientée client, qui est un pilier essentiel pour parvenir à une transformation et des performances commerciales durables. »**

— Responsable numérique, Belong

Belong a créé une meilleure expérience pour les clients et les employés en réduisant les erreurs rencontrées par les clients de 75 % et le temps moyen de réparation (MTTR) de 50 %.



# BOSCH

Invented for life

## Fabrication et chaîne d'approvisionnement

Les comportements et les attentes des clients changent radicalement, remettant en cause la chaîne d'approvisionnement et les configurations opérationnelles établies des entreprises industrielles. Les chaînes d'approvisionnement sont de plus en plus confrontées à des perturbations majeures, notamment en raison des pratiques de stocks à flux tendu, qui ne sont pas fiables en période de pandémie mondiale. Pour réussir sur ce marché, les entreprises doivent transformer les processus traditionnels de chaîne d'approvisionnement en écosystèmes de chaîne d'approvisionnement de bout en bout, connectés et axés sur l'analyse.

Dans un sondage **PwC** réalisé auprès de décideurs et dirigeants de la chaîne d'approvisionnement, 63 % des entreprises avant-gardistes ont déclaré avoir déjà mis en œuvre une plateforme d'IA et d'analyse avancée. Par ailleurs, 24 % ont déclaré tester ce type de logiciel pour transformer leurs processus de fabrication afin de gagner en flexibilité et en transparence.

### Scénario d'utilisation : optimisation des processus, analyse des données de fabrication

Des appareils de cuisine aux outils de jardin en passant par les pièces automobiles et les systèmes de chauffage, Bosch joue un rôle important dans la vie de tous les jours. Sa division Manufacturing Solutions, qui compte 2 000 employés répartis sur neuf sites, fournit des équipements d'usine, des technologies et des services aux entreprises industrielles.

### Défis clefs

Même si l'équipe Bosch disposait déjà de données, elle n'a pas été en mesure d'en extraire des informations utiles pour transformer des processus critiques tels que la fabrication de ses sondes lambda. Inventées par Bosch, ces sondes sont un élément essentiel du système d'émission des voitures, garantissant que le mélange air/carburant contient la bonne quantité d'oxygène pour une combustion efficace et respectueuse de l'environnement.

La fabrication des sondes lambda avancées de Bosch nécessitait jusqu'à trois semaines de délai et de nombreux formats de données différents qui devaient être corrélés manuellement à l'aide de requêtes SQL complexes et d'énormes feuilles de calcul Excel.

### Résultats clefs

Pour déterminer comment optimiser au mieux le processus de fabrication des sondes lambda, Bosch s'est tourné vers la plateforme Splunk. Auparavant, les clients Bosch devaient effectuer des recherches fastidieuses dans Microsoft Excel pour connaître les performances des équipements d'usine. Désormais, chaque client peut lancer ces rapports et les requêtes sont beaucoup plus rapides : grâce à Splunk, la durée moyenne de ce processus est passée à seulement 20 secondes, contre 15 minutes par le passé.

Cet accès rapide aux données a permis à l'équipe d'identifier les machines ou les pièces de l'atelier qui ont créé le pourcentage le plus élevé de pièces défectueuses et de les entretenir immédiatement. Cela a aussi libéré du temps pour l'équipe, qui n'a plus à passer toute la journée à exécuter des macros Excel. Désormais, elle effectue des analyses de données plus complexes et émet des suggestions pour améliorer les processus commerciaux.

**« Grâce à Splunk, nous bénéficions d'une connaissance approfondie de nos processus. Cette transparence permet de s'assurer que l'équipe utilise les données pour prendre toutes ses décisions en vue d'une amélioration constante. »**

— Responsable Innovation et Produit  
Industrie 4.0, Bosch Manufacturing Solutions

Avec Splunk, Bosch fabrique ses produits plus efficacement et le temps d'analyse de base prend à présent entre 20 et 90 secondes, contre 15 minutes auparavant, tout en permettant à chaque membre du personnel, et pas seulement aux techniciens, de répondre à ses propres requêtes.

## Services financiers

Alors que les banques et autres institutions financières dépendent moins de succursales physiques et proposent des services d'épargne, de prêt et de paiement entièrement en ligne, la disponibilité et les performances de ces services financiers numériques sont plus critiques que jamais.

### Scénario d'utilisation : volume de clientèle et transactions, expérience client

Avec une présence internationale dans plus de 30 pays et territoires, TransUnion aide les entreprises à contrôler leurs risques tout en aidant les consommateurs à gérer leurs crédits, leurs informations personnelles et leur identité. Dans les coulisses, l'entreprise promet des transactions fiables pour les consommateurs en assurant constamment la stabilité de ses systèmes de technologie de l'information.

### Défis clefs

Pour rationaliser les opérations et améliorer l'expérience client, TransUnion devait mieux suivre les anomalies, tout en visualisant et en combinant les données machine provenant de plusieurs applications. Le service de supervision de l'entreprise a cherché des moyens d'améliorer la supervision des performances du trafic des clients externes et des transactions. Après avoir découvert Splunk, l'équipe était ravie d'utiliser le machine learning pour établir une base de référence pour l'activité des clients et superviser les performances des applications.

### Résultats clefs

TransUnion enregistre des variations cycliques du trafic sur son site : les volumes de transactions sont plus élevés à certains moments de la journée et de la semaine. En faisant appel à l'automatisation et à des algorithmes de machine learning, l'entreprise bénéficie désormais d'un nouveau moyen de superviser ces cycles et les transactions. Grâce à Splunk, TransUnion a désormais une visibilité totale sur son flux de transactions de bout en bout, ce qui lui permet d'alerter sur les anomalies et d'assurer la sécurité des clients.

**« Il est essentiel de comprendre les tendances de volumes des clients pour bien gérer ses activités. Lorsque le trafic sort d'une plage définie, une alerte est immédiatement générée. Splunk nous permet d'investiguer très tôt ces phénomènes pour assurer une expérience client parfaitement fluide. »**

— Développeur en chef Splunk, TransUnion





## Commerce de détail et e-commerce

Alors que les consommateurs recherchent davantage d'options de paiement et de livraison sans contact et réduisent les visites en magasin, les commerçants investissent dans des services transmis numériquement et un modèle multicanal pour fidéliser la clientèle. Ils investissent en priorité dans les technologies et transforment leur modèle commercial en décomposant les fonctions spécifiques à chaque canal et en s'alignant sur le consommateur plutôt que sur les infrastructures.

### Scénario d'utilisation : traitement des commandes, expérience client

L'une des raisons pour lesquelles Domino's est devenu le numéro un mondial de la pizza est son engagement à simplifier chaque étape du processus de commande, en offrant aux clients des options numériques pratiques, rapides et faciles d'utilisation. Entre les téléviseurs intelligents, les appareils Amazon Echo et Google Home, les applications mobiles, Slack, les médias sociaux et les montres connectées, Domino's dispose désormais de plus de 15 canaux de commande numériques différents, qui génèrent collectivement 65 % des ventes aux États-Unis. Domino's utilise Splunk pour garantir une expérience utilisateur exceptionnelle qui lui permet de conserver une orientation client à grande échelle.

### Défis clés

Domino's a compris la valeur de la transformation numérique bien avant ses concurrents et a entrepris il y a une dizaine d'années de se repositionner en tant qu'« entreprise de commerce électronique qui vend des pizzas ». Sa principale difficulté était de se concentrer sur les canaux numériques et les technologies émergentes sans renoncer à sa touche personnelle.

### Résultats clefs

Son approche axée sur les données offre à Domino's une compréhension complète de ses opérations informatiques et de sécurité sous-jacentes, de ses opérations commerciales, et de chaque transaction client en temps réel, y compris les commandes, les services, le site Web et les applications. Le groupe est capable d'identifier de manière proactive les menaces de sécurité externes, de les atténuer plus rapidement, de garantir la santé du système interne et de protéger les données des clients.

**« Splunk nous aide pour chaque transaction en temps réel. Nous sommes à même de comprendre ce qu'il se passe avec nos commandes, nos services, notre site Web et nos applications. En combinant toutes ces données, nous pouvons améliorer les processus aussi bien au niveau international que national. »**

— Architecte en Operational Intelligence, Domino's







## Secteur public

Exhortées à s'aligner sur les expériences de service du secteur privé et à gérer les coûts, les agences du secteur public étaient déjà en pleine transformation numérique lorsque la pandémie de COVID-19 a fait son apparition. Cette dernière a entraîné la fermeture des bureaux gouvernementaux, laissant derrière elle des fonctionnaires en télétravail qui ont dû s'adapter à un besoin croissant de services accessibles numériquement par les citoyens.

### Scénario d'utilisation : services aux citoyens

Une fois tous les 10 ans, le bureau du recensement des États-Unis s'efforce de fournir un décompte complet et précis de la population et des logements dans l'ensemble du pays. Cela signifie compter chaque personne une fois, et au bon endroit, pour fournir au gouvernement fédéral des données lui permettant de mieux comprendre et servir le peuple américain.

### Défis clefs

De 1950 à 2010, les taux d'auto-réponse au recensement ont régulièrement diminué, révélant une population avec de nouvelles attentes, préférences et méthodes de communication. Le bureau du recensement savait qu'il devait rattraper son retard. En 2020, il s'est donc lancé dans une nouvelle aventure : le tout premier recensement décennal numérique. Afin de naviguer sur ce nouveau territoire numérique et d'adopter une approche axée sur les données pour recenser la population américaine, le bureau du recensement a choisi Splunk.

### Résultats clefs

La numérisation du bureau du recensement a rendu l'organisation plus légère, plus rapide et plus sécurisée. Ses 52 systèmes sont cryptés. La supervision automatisée permet au bureau du recensement de trouver et de corriger les vulnérabilités avant qu'elles ne mettent en péril des informations vitales. Les visualisations écran unique de Splunk facilitent plus que jamais la détection et la prévention des fraudes. Mais pourquoi la vitesse, la facilité, la sécurité et la visibilité sont-elles si importantes ? Tout simplement parce que les données recueillies par le bureau du recensement sont à l'origine des décisions de financement des agences fédérales, étatiques et locales. Elles déterminent la représentation au Congrès. Elles expliquent comment les districts législatifs sont cartographiés et comment les communautés sont desservies et engagées. Un recensement 2020 numérique, alimenté par Splunk, permet aux citoyens d'interagir avec leur gouvernement d'une manière inédite et intuitive. Cela affectera également les services qui seront desservis aux citoyens ces dix prochaines années.

**« En offrant un moyen plus simple d'accéder aux données du bureau et de les analyser, Splunk permet aux équipes de toute l'entreprise d'exploiter ces informations pour prendre des décisions plus éclairées et obtenir de meilleurs résultats. »**

— Chef de division adjoint des services Adresses, Bases de données et Middleware, bureau du recensement des États-Unis





# Transformez vos services numériques grâce à Splunk

Prêt à découvrir comment Splunk peut vous aider à transformer votre entreprise ? Rendez-vous sur [splunk.com](https://splunk.com).

En savoir plus

Splunk, Splunk>, Data-to-Everything, D2E et Turn Data Into Doing sont des marques commerciales et des marques déposées de Splunk Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. L'ensemble des autres noms de marque, noms de produits et marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © 2021 Splunk Inc. Tous droits réservés.

21\_16610\_Splunk\_6\_Companies\_Transform\_Their\_Digital\_Services\_with\_fr-FR

**splunk**>  
turn data into doing™