

Capgemini presskontakt:

Gunilla Resare

Tel.: +47 24 12 70 79

E-post: gunilla.resare@capgemini.com**Sogeti presskontakt:**

Therese Sinter

Tel.: +46 703 61 46 21

E-post : therese.sinter@sogeti.com

Kundupplevelsen nu högsta prioritet inom kvalitetssäkring

Nya World Quality Report 2018 konstaterar att kundupplevelsen, för allra första gången, är högsta prioritet inom kvalitetssäkringsområdet, med automation och AI som acceleratorer under de kommande åren.

Stockholm, 18 september 2018 – [Sogeti](#) och [Capgemini](#) lanserar idag den tionde utgåvan av World Quality Report (WQR) framtagen i samarbete med [Micro Focus](#). Under de senaste åren har slutanvändarens upplevelse blivit allt viktigare, och för första gången rankas kundupplevelsen som högsta prioritet inom kvalitetssäkring (QA). Den nya rapporten lyfter också fram konvergensen för artificiell intelligens (AI), machine learning och analytics som möjliggörare för smart automatisering som är den största disruptiva kraften för att driva transformation inom kvalitetssäkring och testning under de närmaste två till tre åren.

Enligt rankingen, som mätt vikten och betydelsen av kvalitetssäkrings- och testaktiviteter, med svar från 1700 CIO:s och andra senior teknikexperter från tio olika sektorer och 32 länder, är alltså "nöjda slutanvändare" högsta prioritet (med ett sammanlagt resultat på 5.81 av totalt 7). Att "upptäcka mjukvarufel innan lansering" hamnar strax därefter i rankingen med 5.81 av 7 möjliga poäng, samt att "öka kvaliteten på mjukvara eller produkt" (delad andraplats med 5.81 av 7).

Artificiell intelligens, prediktiva analyser och smart testautomatisering gör det möjligt att säkra slutanvändarens tillfredsställelse med QA

Med kundupplevelsen som ett huvudmål, visar rapporten att företag redan använder artificiell intelligens för att optimera sin kvalitetssäkring. Upp till 45% av de som svarade, säger att de använder intelligent automatisering, medan 57% experimenterar med nya ansatser för att testa intelligenta applikationer, som innefattar artificiell intelligens och machine learning. Därutöver säger 59% av företagen att de kommer att fokusera på prediktiva analyser under det närmaste året, medan 54% är intresserade av robotics-automation och 36% av machine learning.

Mattias Bergströmner, Digital Assurance & Testing Lead på Sogeti Sverige kommenterar: "Kvalitetssäkring är inte längre en back-office-funktion. Det är en viktig aktivitet som direkt berör kundupplevelsen, och årets World Quality Report visar att IT-experterna är mer uppmärksamma på detta än tidigare. IT-team behöver inom den närmaste framtiden snabbt skaffa sig ny kompetens och anamma ny teknologi, för att hålla jämna steg med AI- och automationsstyrd transformation."

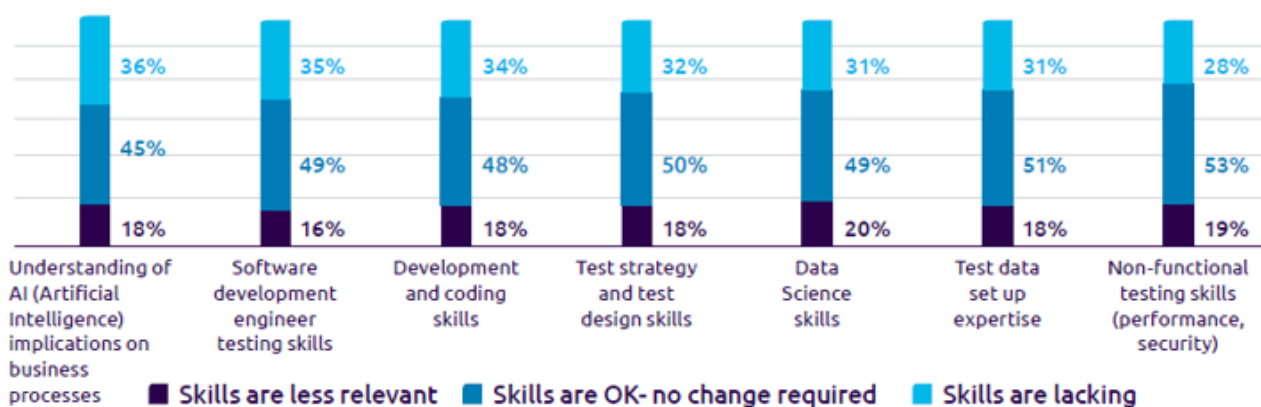
Tre framträdande roller framåt: AI QA-strateger, data scientists och testexperter inom AI

WQR 2018 visar att det finns en utmaning när det gäller tillgången till den specialistkunskap som behövs i det nya tekniklandskapet. Mer än en tredjedel (36%) av respondenterna menar att expertis som innefattar förståelse för vilka konsekvenser AI har på affärsprocesser saknas, och 31% anser att det saknas kunskap inom data science (se figur 1 nedan).



"Kunskapsbrist är ett stort hinder som organisationer måste övervinna. Att arbeta med AI kräver experter med ett brett spektrum av kompetenser, såsom kunskap om algoritmer, matematisk optimering, och Business Intelligence. Morgondagens IT-avdelning kommer att ha många fler dataanalytiker, testexperter inom AI, och strateger än vi har sett tidigare," menar Mattias Bergströmner.

Figur 1 – I vilken grad kommer AI att ändra vilken kompetens som förväntas av QA- och testexperter?



AI och automatisering ökar för att hantera den växande mängden QA-testning

Fokuset på nöjda slutanvändare framhäver vikten av andra affärsprioriteringar, såsom responsivitet (speed-to-market), konkurrenskraft och innovation, sammanfattar rapporten. Det driver ansatser att behandla stora mängder både strukturerad och ostrukturerad data, inom ramen för praxis. Det speglar också en förändring i mindset, som en tydlig vidareutveckling från tidiga ansatser kring multikanalupplevelsen.

Raffi Margalio, Senior Vice President and General Manager, Application Delivery Management, Micro Focus säger: "Kunder interagerar nu i allt större grad med företag med komplexa teknikplattformar, via olika enheter, något som gör den sömlösa kundupplevelsen till en kritisk aspekt på den resan. Genom att experimentera med AI, Analytics och IoT (Internet of Things), blir företagen tvungna att snabbt fokusera på att ta fram specialistkompetens inom sina testteam för att anpassa sig till det alltmer avancerade tekniklandskapet."

World Quality Report 2018 – forskningsmetodik:

World Quality Report, som i år intervjuade 1700 CIO:s och andra teknikexperter/-chefer, från tio branscher och 32 länder, är den enda globala rapporten som analyserar applikationskvalitet och testtrender. Den har tagits fram på årlig basis sedan 2009. I denna tionde utgåva, hämtade rapporten data med hjälp av datorstödda telefonintervjuer. Den baserar sig på sex respondentgrupper: IT-chefer (CIO), applikationschefer (VP Applications), kvalitets- och testchefer (QA/Testing Manager), digitaliserings-/marknadschefer (CDO/CMO), och teknik-/produktchefer (CTO/Product Head). Rapporten baseras på svaren från respondenter världen över och undersökningen genomfördes med hjälp av kvantitativa intervjuer följda av kvalitativa, djupare diskussioner.

Mer information

För att ladda ner hela rapporten besök: www.sogeti.se/wqr2018-19



About Capgemini and Sogeti

A global leader in consulting, technology services and digital transformation, Capgemini is at the forefront of innovation to address the entire breadth of clients' opportunities in the evolving world of cloud, digital and platforms. Building on its strong 50-year heritage and deep industry-specific expertise, Capgemini enables organizations to realize their business ambitions through an array of services from strategy to operations. Capgemini is driven by the conviction that the business value of technology comes from and through people. It is a multicultural company of 200,000 team members in over 40 countries. The Group reported 2017 global revenues of EUR 12.8 billion.

Visit us at www.capgemini.com. *People matter, results count.*

Sogeti is a leading provider of technology and engineering services. Sogeti delivers solutions that enable digital transformation and offers cutting-edge expertise in Cloud, Cybersecurity, Digital Manufacturing, Digital Assurance & Testing, and emerging technologies. Sogeti combines agility and speed of implementation with strong technology supplier partnerships, world class methodologies and its global delivery model, Rightshore®. Sogeti brings together more than 27,000 professionals in 13 countries, based in over 100 locations in Europe, USA and India. Sogeti is a wholly-owned subsidiary of Cap Gemini S.A., listed on the Paris Stock Exchange. For more information please visit www.sogeti.com