**Sogeti Pressekontakt:**

*Therese Sinter*

*Tel.: +46 (0)70 361 46 21*

*E-mail :* *therese.sinter@sogeti.com*

**Capgemini pressekontakt:**

*Gunilla Resare*

*Tel.: +47 45 00 25 42*

*E-mail: gunilla.resare@capgemini.com*

**Kundeopplevelsen er nå førsteprioritet for kvalitetssikring**

*World Quality Report 2018 viser at kundeopplevelsen er førsteprioritet for kvalitetssikrings-tiltak for aller første gang.*

**Oslo, 17. September, 2018 –** **[Capgemini](https://www.capgemini.com/), og** [**Sogeti**](https://www.sogeti.com/) **har nå publisert den tiende utgaven av** [**World Quality Report**](https://goo.gl/9iJxPr) **(WQR) sammen med** [**Micro Focus**](https://www.microfocus.com/)**. Sluttbrukeropplevelsen har vært på vei oppover i mange år, men for aller første gang har IT-spesialister nå rangert brukeropplevelsen som førsteprioritet for sine kvalitetssikringstiltak (QA). Den nye rapporten fremhever også konvergensen mellom Artificial Intellitence (AI), maskinlæring og analytics, og bruken av disse for å muliggjøre smart automatisering. Dette vil være den største drivkraften for å drive QA-transformasjon og testing i løpet av de neste to til tre årene.**

1 700 IT-direktører og andre teknologiledere i ti ulike bransjer er respondenter i undersøkelsen som ble gjennomført i 32 land. I følge poengsummen som målte viktigheten av en QA/test-oppgave er “sikring av sluttbruker-tilfredshet” den viktigste prioriteten (med et snitt på 5,85 poeng av 7 mulige). Tett etter følger “å oppdage programvarefeil før man går «live»” med 5,81 av 7, og deretter kommer “øke software- eller produktkvaliteten” (også 5,81 av 7).

**Kunstig intelligens, prediktive analyser og smart test-automatisering er metoder for å muliggjøre sikring av sluttbrukertilfredshet gjennom kvalitetssikring**

Med kundeopplevelse i fokus, viser rapporten at organisasjoner allerede bruker kunstig intelligens for å optimalisere kvaliteten. 45 % av de som svarte sier at de bruker kunstig intelligens (AI), mens 57 % eksperimenterer med ny tilnærming med testing av intelligens-applikasjoner, inkludert elementer innen kunstig intelligens og maskinlæring. I tillegg sier 59 % av bedriftene at de sannsynligvis vil fokusere på prediktive analyser i tiden fremover, mens 54 % er interesserte i robotikkautomatisering, og 36 % i maskinlæring.

Morten Løvstad, Norges-sjef for Sogeti sier: *“Kvalitetssikring er ikke lenger en back-office funksjon. Det er et viktig tiltak som direkte berører kundeopplevelsen, og årets World Quality Report demonstrerer at IT-profesjonelle er mer oppmerksomme på dette en noen gang før. IT-team må være raske til å tilegne seg nye ferdigheter og omfavne ny teknologi den nærmeste fremtiden, for å holde tritt med endringsmiljøet innen kunstig intelligens og automatiserings-ledelse.”*

**Ettersom kunstig intelligens i testing og QA utvikles, vil tre nye roller fremstå tydelig: AI QA strateger, dataanalytikere og AI testeksperter**

2018 års World Quality rapport viser at det finnes en utfordring med å finne den rette kompetansen som trengs i det nye teknologilandskapet. Over en tredjedel av de som svarte (36 %) mener at det er manglende kompetanse blant fagfolkene som trenger en tilstrekkelig forståelse for kunstig intelligens-implikasjoner i forretningsprosesser. 31 % føler at de ikke er tilstrekkelig utstyrt med de nødvendige dataanalytiske ferdighetene som kreves. (se figur 1 nedenfor).

Morten Løvstad legger til: *“Kompetansemangel er en stor hindring som selskapene må overvinne; å jobbe med kunstig intelligens krever fagfolk med et mangfold av kompetanser, så som algoritmisk kunnskap, matematisk optimalisering og forretningsmessig intelligens. Morgendagens IT-avdeling kommer til å ha langt flere dataanalytikere og testeksperter innen kunstig intelligens enn tidligere.”*

**Figur 1 – I hvilken grad vil AI endre kompetansebehovet for QA- og testing-profesjonelle**



**Kunstig intelligens og automatisering øker for å håndtere den økende mengden av kvalitetssikringstesting**

Fokuset på sluttbrukertilfredsheten trigger behovet av andre prioriteringer, så som respons (speed-to-market), konkurransedyktighet og innovasjon. Dette driver behovet for å behandle store mengder både strukturert og ustrukturert data.

**World Quality Report 2018 forskningsmetodikk:**

World Quality Report, baseres på intervjuer med 1 700 IT-direktører og andre teknologiledere i ti bransjer fra 32 land, og er den eneste globale rapporten som analyserer applikasjonskvalitet og test-trender. Den har blitt gitt ut årlig siden 2009. I denne tiende utgaven i 2018, ble det samlet inn data ved hjelp av telefonintervjuer. Basert på analyser av seks respondentgrupper: IT-direktør (CIO), applikasjonsleder (VP Applications), kvalitets- og testsjef (QA/Testing Manager), utviklings-/markedsdirektør (CDO/CMO) og teknologi-/produktdirektør (CTO/Product Head), gjennomførte man kvantitative intervjuer med respondenter fra hele verden etterfulgt av kvalitative dypere samtaler.

**Ytterligere informasjon**

For å laste ned en fullstendig kopi av World Quality Report 2018, gå til [www.worldqualityreport.com](http://www.worldqualityreport.com)

**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](http://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 25,000 professionals in 15 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](http://www.sogeti.com)