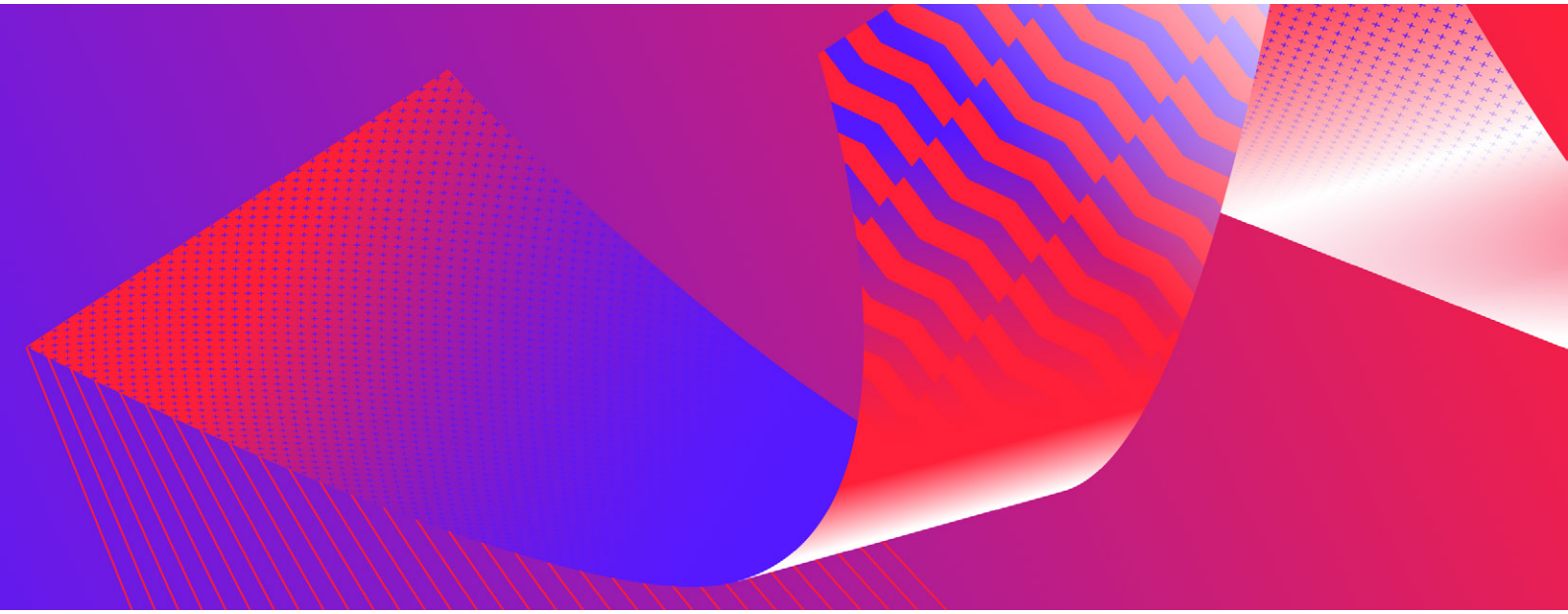
ABBYY



# 5 étapes pour automatiser intelligemment les processus métier axés sur les documents

## Les documents d'entreprise et données non structurées sont-ils un obstacle à la réussite d'une transformation numérique ?

Dans de nombreuses organisations, les tâches chronophages, répétitives et abrutissantes appartiennent au passé. Désormais, des travailleurs numériques infatigables prennent en charge les tâches unanimement détestées des salariés, comme le transfert de données entre différents systèmes existants. Bien que ce type d'automatisation soulage les salariés et augmente la valeur de leur productivité, il se concentre généralement sur des tâches distinctes et  a ses limites lorsqu'il s'agit d'essayer d'automatiser des activités plus complexes pouvant avoir un impact significatif sur l'expérience client. La plupart des interactions avec les clients impliquent des communications comportant des contenus non structurés, comme des documents, des e-mails, des chats, de la correspondance, etc. La clé pour automatiser entièrement de tels processus axés sur les contenus est d'être capable de comprendre les données, d'en extraire des informations, et de permettre aux plateformes d'automatisation de prendre des décisions comme le feraient les humains.

La Content Intelligence offre les capacités et compétences cognitives qui permettent aux plateformes d'automatisation et aux travailleurs numériques de comprendre et de traiter les documents comme un humain, sans aucune interaction humaine. Lorsque les données d'un document sont comprises, les transactions peuvent être effectuées plus vite, avec davantage de précision et en conformité avec les exigences de processus et réglementaires. Dans le même temps, les ressources disponibles multiplient leur productivité et leur efficacité.

# Vos 5 étapes vers un traitement intelligent des documents

## 1 Comprendre ce qui est automatisé et pourquoi

Aujourd'hui, les organisations ont passé le stade expérimental de l'automatisation et la preuve de ce concept n'est plus à faire. Elles ont automatisé des flux simples basés sur certaines tâches. Lors de ces phases initiales, il est apparu clairement que, pour rentabiliser au mieux leurs investissements dans l'automatisation, une approche plus stratégique de ce concept est nécessaire. Cela passe par l'utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) et du machine learning pour automatiser des processus plus complexes, puis vers l'hyperautomatisation. La clé d'une automatisation basée sur les processus est la capacité à analyser les processus au sein de votre organisation, leurs variations et les coûts associés pour déterminer ceux à automatiser en premier et concevoir leur automatisation afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles – tant pour les salariés que pour les clients et l'entreprise.

## 2 Améliorer les infrastructures d'automatisation existantes avec la Content Intelligence

Habituellement, l'analyse des processus métier révèle un nombre bien plus grand que prévu d'outils d'entreprise, d'étapes, d'individus et de documents impliqués dans une seule transaction, ce qui cause des frictions, des retards, des erreurs ou des risques de conformité. Il devient clair que standardiser les processus, réduire les interactions humaines et connecter les systèmes entre eux est la clé de l'automatisation de la plupart des processus métier critiques, coûteux, chronophages et devant être en conformité, au sein de toute organisation. Ces processus métier critiques ont en commun le contenu. Pour connecter de manière pertinente les systèmes de gestion existants – RPA, ECM, BPA, ERP, etc. –, et aboutir à un traitement direct sans interaction humaine, les organisations doivent améliorer l'automatisation des processus documentaires au-delà de la simple OCR et mettre en place la Content Intelligence fonctionnant grâce à l'IA. Cela permettra de comprendre les documents et d'en extraire la signification, tâche traditionnellement réservée aux humains.

## 3 Atteindre plus de valeur par la démocratisation de l'automatisation

Des expériences passées d'automatisation de processus axés sur le contenu ont été sources de désillusion pour de nombreuses organisations – soit parce qu'il a fallu des mois pour mettre en œuvre, avec une armée de spécialistes et un énorme budget, l'automatisation d'un seul processus, soit parce que des promesses audacieuses quant aux capacités de l'IA se sont heurtées à la réalité et à la complexité des processus. Les entreprises ont besoin de solutions modulables pour atteindre leurs objectifs d'automatisation, solutions permettant au citizen developer, sans expérience du machine learning, de la capture ou du codage, de concevoir, « former » et lancer facilement l'automatisation, d'en analyser la performance, et d'être en mesure de l'ajuster et de l'étendre rapidement à d'autres usages, types de documents et processus métier. Le déploiement d'une plateforme extensible de Content Intelligence avec peu, voire pas, de codage permet aux entreprises d'accélérer encore leur transformation numérique, grâce à des compétences cognitives formées, créées par leurs pairs.

## 4 Garantir la conformité en limitant les variations de processus et les erreurs

Le traitement intelligent et très précis des contenus et documents permet aux organisations de concevoir des flux d'automatisation qui effectuent directement le traitement des transactions commerciales, avec ou sans qu'un humain n'intervienne. Cela offre des économies et des gains de productivité supplémentaires en éliminant les erreurs humaines telles que les fautes de frappe ou erreurs d'inattention. Cela garantit que tous les processus suivent le parcours prévu, passent toutes les vérifications et approbations nécessaires et ne sautent aucune étape imposée par les règles de conformité. Des personnes peuvent être impliquées dans le processus pour traiter les exceptions ou valider les résultats de l'automatisation, si nécessaire.

## 5 Améliorer la qualité du service au client en continu pour avoir une longueur d'avance sur la concurrence

Réussir l'automatisation des processus reposant sur les contenus et les documents nécessite des compétences cognitives pour comprendre et extraire la signification d'une variété de documents. Mais, pour répondre aux défis et aux variations de la vraie vie, il est crucial que les modèles « apprennent » et soient améliorés en permanence, grâce à de nouvelles variations et à l'interaction humaine. Étendre l'automatisation à de nouvelles utilisations en formant de nouveaux modèles d'extraction, en améliorant les modèles existants et en contrôlant les résultats permet aux analystes d'affaires d'optimiser l'automatisation des processus, de franchir un nouveau pallier pour des processus plus fluides et ainsi d'exécuter les transactions commerciales plus vite et avec une plus grande précision afin d'optimiser l'expérience client et de toujours avoir une longueur d'avance sur la concurrence.

# La Digital Intelligence d'ABBYY ouvre des horizons nouveaux pour des expériences client exceptionnelles

Améliorer vos processus et impressionner vos clients ne devrait rien devoir au hasard. La plateforme de Digital Intelligence d'ABBYY vous permet d'obtenir une vue d'ensemble précieuse, mais souvent difficile à avoir, de vos opérations pour permettre une véritable transformation de votre activité. Avec la bonne approche, qui associe l'accès à des données plus pertinentes sur la façon dont fonctionnent vos processus et le contenu qui les alimente, la Digital Intelligence vous permet d'avoir un impact énorme là où cela compte le plus : expérience client, avantage concurrentiel, visibilité et conformité.

↳ ABBYY élève l'intelligence de la transformation numérique des organisations. Pour en savoir plus sur l'amélioration de la performance de vos processus : **abbyy.com**


© ABBYY 2020 ABBYY est une marque déposée d'ABBYY Software Ltd. Tous les autres noms de produits et de marques mentionnés ici sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. #12703