

Robotic Process Automation

Comprendre l'« avenir du monde du travail »
et transformer votre activité

La RPA (Robotic Process Automation) fait avancer le progrès technologique. Les grands avantages tirés de son implémentation, tels qu'une réduction des délais, de meilleurs taux de rendement, une meilleure mise en oeuvre des processus et la standardisation, poussent de nombreuses entreprises à adopter la RPA. Cet e-book vous aidera à passer en revue les meilleures pratiques pour une mise en œuvre réussie de la RPA au sein de votre entreprise.

Sommaire

- 2 Introduction**
La RPA devient une tendance majeure. Quelles sont les raisons qui poussent les différents secteurs d'activité à adopter la RPA ?
- 3 La transformation numérique**
Comprendre les besoins en RPA et les raisons d'utiliser la Process Intelligence pour tirer le meilleur parti des investissements en RPA.
- 4 Des opportunités d'automatisation manquées**
Comprendre les principaux obstacles et défis pour les repérer et savoir comment les surmonter.
- 5 La bonne solution pour la RPA**
Comprendre sur quels processus appliquer la RPA et comment l'utiliser dans différents secteurs d'activité.
- 6 Les défis avant la mise en œuvre**
Le principal défi auquel sont confrontées les entreprises lorsqu'elles cherchent à mettre en œuvre la RPA est de ne pas avoir une vision claire des processus en place. Découvrez comment surmonter ce défi.
- 7 Suivi post mise en œuvre**
Comment évaluer la performance pour une amélioration et suivi continu, et garantir ainsi des résultats positifs.
- 8 Un changement qui compte**
La RPA est là pour durer. Êtes-vous prêts à la mettre en œuvre ? Une fois adoptée, comment analyser et contrôler vos processus et garantir en permanence qu'ils sont exécutés comme prévu ?
- 9 Questions à se poser**
Liste de questions à poser pour réussir la mise en œuvre de la RPA.

Introduction

La RPA (Robotic Process Automation) fait le buzz dans tous les secteurs d'activité. Mais qu'est-ce exactement ? Il s'agit d'une forme d'automatisation où une machine effectue une tâche traditionnellement réalisée par un humain, en suivant des règles. La RPA ne doit pas être confondue avec l'Intelligence Artificielle (IA) qui est autodidacte et peut apprendre par elle-même. La RPA suit une série de règles prédéfinies. Une fois mise en place, elle peut réduire les coûts et augmenter la précision, tout en améliorant les services fournis et en garantissant la conformité, mais uniquement si elle a bien été planifiée et préparée.

Beaucoup d'articles parlent des nombreux avantages de la RPA. Mais peu expliquent à qui elle peut profiter et quels sont les défis auxquels ces utilisateurs font face. Bien que ces défis puissent être sources de préoccupations, le passage à la RPA peut se faire en douceur, et permettre un gain de temps et d'argent si les informations, la préparation et le suivi sont bons.

50-70% d'économies
avec une RPA bien mise
en place

Les entreprises qui effectuent des tâches répétitives et très fréquentes peuvent espérer des économies de 50-70% si elles mettent la RPA en place correctement. Cependant, une étude d'EY a établi que 30 à 50% des projets initiaux de RPA échouaient. Bien choisir les processus à automatiser est essentiel pour pouvoir bénéficier pleinement de la RPA.

La RPA est une technologie puissante qui peut rendre les flux plus efficaces et efficaces lorsqu'elle est associée à des plateformes de Process Intelligence de pointe comme ABBYY Timeline. Une plateforme de Process Intelligence permet à la fois de découvrir les processus avant leur mise en œuvre, offrant ainsi une vue d'ensemble de leur exécution, mais elle fait aussi office de centre de contrôle des opérations, en alertant le management en cas d'erreurs et en activant de manière simultanée d'autres robots pour y remédier. Associée à la RPA, la Process Intelligence permet une automatisation vraiment intelligente.



Dans le climat économique actuel, il est important pour les entreprises de comprendre la puissance de la RPA, et de la mettre en oeuvre pour pouvoir en tirer tous les avantages. Ce guide vous aidera à passer en revue les best-practices de la RPA, pour une implémentation réussie et un suivi et un contrôle continu de cette nouvelle force de travail qui associe humains et robots.



La transformation numérique

Dans les conditions actuelles, les dirigeants doivent se préparer au changement et à la transformation de l'entreprise. À tous les niveaux de l'entreprise, ils doivent comprendre les concepts et les outils qui poussent à revoir les opérations commerciales et la façon dont le travail est réalisé. Les entreprises qui s'adapteront à ces changements aujourd'hui seront mieux préparées demain pour répondre et réagir aux demandes des clients, à la pression de la concurrence, à la législation et aux autres changements de l'environnement commercial. Celles qui échoueront à prendre ce virage numérique centré sur le client resteront à la traîne, tandis que leurs concurrents disposeront d'une force de travail plus efficace.

Adopter la nouveauté ne veut pas dire se débarrasser de l'ancien ! La transformation numérique consiste d'abord à se pencher sur le type d'activité et son fonctionnement, avant de se concentrer sur la technologie. Aujourd'hui, nous pouvons combiner ancien et nouveau, et travail manuel et travail automatisé. Cette capacité à « envelopper » les anciennes technologies et l'automatisation dans une strate de technologies intégrées fait naître le besoin de comprendre, prévoir et contrôler l'exécution d'un processus, tout en travaillant en toute fluidité avec plusieurs applications et systèmes en back-end.

Avant toute chose, la RPA consiste à améliorer les opérations commerciales. La plupart du temps, les améliorations sont associées à une simplification du travail, l'une des contributions essentielles à la réduction des coûts. Mais un outil n'est qu'un outil. Pour en tirer une réelle valeur ajoutée, il faut savoir l'utiliser. Une compréhension et une analyse des activités est essentielle pour pouvoir identifier les processus chronophages et coûteux qui doivent être automatisés. Grâce aux technologies actuelles, il n'est plus nécessaire d'investir dans des études de faisabilité pour la numérisation ou la RPA. Chaque système informatique laisse une trace, une « empreinte numérique » des opérations. Ces données sont importantes pour permettre aux dirigeants de prendre des décisions plus éclairées et de savoir à quels processus appliquer la RPA. Après sa mise en œuvre, intégrez-y l'intelligence artificielle (IA) pour développer des solutions flexibles et habiles associant ancien et nouveau, numérique et manuel, et pour réellement transformer les processus et les opérations afin de répondre aux demandes de demain.

Dans un monde en constante transformation où les entreprises passent rapidement d'une automatisation basique à une automatisation avancée grâce à la mise en place de la RPA, du machine learning et de l'informatique cognitive à l'échelle de l'entreprise, il est important de rester agiles et ouverts au changement. La transformation numérique perdurera et continuera de transformer notre vision de l'entreprise et la façon dont les opérations et les processus s'exécutent.

Les nouvelles opérations numériques seront un mélange complexe de fonctions commerciales et de technologies qui changeront rapidement notre façon de travailler. Les dirigeants doivent trouver des solutions flexibles qu'ils pourront adapter aux futures évolutions. La plupart des entreprises le comprennent. Parmi 900 personnes interrogées dans le cadre de l'étude Forbes Insights/KPMG « **Transformation commerciale et agenda des entreprises** », 93% ont déclaré avoir effectué une transformation commerciale, être en train de le faire ou prévoir de le faire.

Des opportunités d'automatisation manquées²

Il est prévu que d'ici 2025, les entreprises réalisent entre 5 et 7 milliards de dollars d'économies grâce à la RPA. Cette technologie permet d'économiser du temps et de l'argent lorsqu'elle est utilisée pour les bons processus. Néanmoins, on s'attend à ce que les entreprises passent encore à côté de la moitié des opportunités d'automatisation. Pourquoi les entreprises sont-elles si réticentes à adopter la RPA ?

Compte-tenu de tous les avantages qu'elle offre, il est difficile de comprendre pourquoi les entreprises n'adopteraient pas la RPA. L'infographie ci-dessous montre les sept raisons principales pour lesquelles les entreprises y sont réticentes. La raison principale est la méconnaissance des processus fondamentaux de l'entreprise.



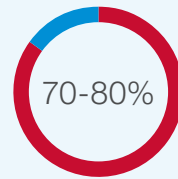
Les autres raisons



Source : "State of Automation 2017" Échantillon : 400 acquéreurs d'entreprises

Pour le management, il est souvent difficile d'identifier les processus à automatiser en raison des anciennes procédures standard, du manque de communication entre les départements et d'un trop grand nombre d'exceptions. Pourtant, la RPA est incroyablement facile à utiliser et à paramétrer une fois que les processus sont compris. Des solutions telles qu'ABBYY Timeline peuvent accélérer la découverte et la compréhension des processus.

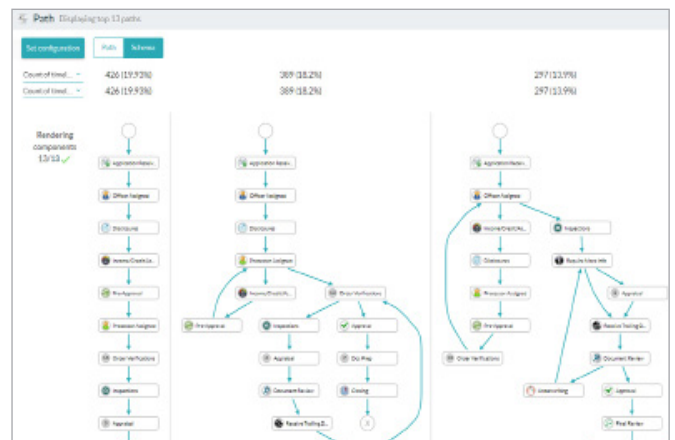
Avant de mettre en œuvre la RPA, il est indispensable d'analyser et de cartographier les processus. Pour cela, il existe des plateformes de Process Intelligence telles que Timeline. La Process Intelligence permet à l'entreprise d'avoir une vision à 360° de l'exécution des processus et des goulots d'étranglement : ceux qui sont à l'origine de



70-80% des procédures régies par des règles peuvent être automatisées

pertes, de problèmes de conformité ou de modifications sont rapidement identifiés. Cette vue d'ensemble permet à la fois d'optimiser les processus et de repérer ceux qui peuvent être automatisés.

L'une des fonctionnalités remarquables de Timeline pour la découverte des données est la fonctionnalité « Path Analysis ». Comme illustré ci-dessous, un diagramme fera ressortir le parcours que suivent les données. Contrairement à de nombreuses autres plateformes de découverte des données, Timeline affiche chaque processus suivi, même s'il ne s'agit pas d'un processus standard ou d'un processus schématisé. Path Analysis offre bien plus que les procédures opérationnelles standard. Cette fonctionnalité permet de bénéficier d'une précision et d'une pleine visibilité sur les processus commerciaux. Grâce à la fonctionnalité Path Analysis, les utilisateurs peuvent comprendre chaque variation de parcours et comparer les processus en fonction de leur récurrence, leur durée moyenne, le nombre moyen d'échéances, le coût moyen ou le coût total.



Path analysis : voyez comment fonctionne chaque processus en affichant les chemins de processus qui se répètent le plus souvent

Une fois cette analyse des chemins de processus effectuée, l'utilisateur peut creuser plus en détails et afficher la fréquence de chaque étape et la durée nécessaire pour les étapes de transition. De plus, ce schéma des processus peut être exporté sous forme d'image ou de fichier BPMN. Lorsque les processus sont partagés, chaque département peut avoir une visibilité sur ces derniers.

Les solutions de Process Intelligence telle qu'ABBYY Timeline permettent d'éliminer les craintes liées au manque de connaissance des processus, et qui représentent souvent un frein à la mise en œuvre de la RPA. Par ailleurs, d'autres vues d'ensemble peuvent être obtenues pour élargir le champ d'application de la RPA.

Ce qu'il faut pour la RPA

Après l'analyse et la compréhension des processus de l'entreprise, l'étape suivante consiste à identifier ceux qui doivent être automatisés pour tirer tous les avantages de la RPA. Il faut noter que la RPA n'est pas applicable à tous les processus et que tous les processus ne peuvent pas être automatisés. Certains processus doivent être laissés en l'état ou confiés à un employé capable d'en comprendre les différentes nuances et les décisions à prendre le concernant.

La checklist ci-dessous vous aidera à identifier les processus qui peuvent être automatisés afin de vous assurer que la RPA est appliquée aux bons processus.

Checklist pour la RPA

- ✓ Le processus suit des règles plutôt que des décisions basées sur une opinion
- ✓ Le processus est répétitif et sujet à l'erreur humaine
- ✓ Le processus suit une série claire de consignes
- ✓ Si des données sont saisies, elles sont numérisées ou peuvent l'être, avec des méthodes comme l'OCR

Autres processus à prendre en compte

- Le processus traite de gros volumes tout en étant peu complexe
- Le processus implique la manipulation de données
- Le processus a un taux d'erreurs élevé ou un impact important lorsque des erreurs surviennent
- Le processus fonctionne 24h/24 et 7j/7

Lorsqu'on choisit d'automatiser un processus avec la RPA, il est important que ce dernier réponde aux critères précédemment cités pour augmenter les chances de réussite. Avec une solution de Process Intelligence telle que Timeline, les processus courants et qui répondant à ces critères peuvent être identifiés en quelques clics de souris, en se basant sur des données réelles pour garantir la précision et la cohérence des projets d'automatisation.

De plus, les entreprises qui n'ont pas encore implémenté la RPA devraient envisager d'automatiser des processus simples ou à moindre risque en premier lieu, avant de passer à des processus plus complexes, une fois que les premières mises en œuvre auront réussi, afin de limiter les risques.

Secteurs d'activité où la RPA est utilisée



Santé

Les professionnels de santé passent beaucoup de temps à suivre les dossiers des patients depuis différentes sources. La RPA peut permettre de compiler les données relatives aux patients pour que les infirmières aient plus de temps à consacrer aux soins.



Assurance

Au cours des périodes d'affiliation, les compagnies d'assurance ont besoin de personnel supplémentaire afin de gérer cet afflux. La mise en œuvre de la RPA peut permettre de collecter les documents, afin que les salariés puissent travailler sur des dossiers demandant plus d'attention.



Ressources humaines

Les ressources humaines consacrent beaucoup de temps à épurer les données afin d'en assurer la cohérence. La RPA peut être intégrée pour nettoyer les données et harmoniser les différents systèmes et formats.



Gouvernement

Les processus des autorités locales tels que les demandes de permis ou contrats, sont souvent lourds et nécessitent de la saisie de données. Grâce à la RPA, des parties de processus peuvent être automatisées pour que les employés se concentrent sur des dossiers demandant davantage d'attention.

Et bien plus !

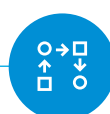
Les avantages d'une mise en œuvre réussie de la RPA



Gain de temps



Rendement amélioré



Adhérence au processus



Standardisation

Le défi de pré-mise en œuvre

L'introduction de travailleurs numériques (robots), bien qu'elle en soit au début de son évolution, prend rapidement de l'ampleur en raison de l'incroyable efficacité et de la précision qu'ils peuvent apporter. Que votre projet de RPA porte sur l'automatisation de tâches simples et structurées — ou sur des opérations plus complexes, associant robots et humains —, il existe un ingrédient clé à sa réussite : une connaissance précise du fonctionnement actuel des processus. La première étape de la mise en œuvre de la RPA est l'identification des processus à automatiser. Une fois un processus identifié, il faut le définir. Il est nécessaire de connaître tous les niveaux et étapes du processus, les règles qui le régissent et toute variation susceptible de se produire.

Pour définir leurs processus, les entreprises analysent l'historique des données. Grâce à cela, il est possible de comprendre le processus et les règles que les robots devront suivre. La RPA est différente de l'Intelligence Artificielle (IA) car elle est incapable de penser par elle-même. Elle agit selon des étapes prédéfinies et ne fonctionne plus s'il y a la moindre variation. C'est pourquoi il est crucial que le processus pris en charge par les robots soit complètement standardisé et que les exceptions soient comprises. Utiliser la Process Intelligence pour voir comment les processus sont exécutés permet aux dirigeants d'entreprise de comprendre intégralement leurs processus, quel que soit le système utilisé et quelle qu'en soit la complexité.

Comme évoqué précédemment, les outils Path Analysis et Process Schema montrent l'intégralité du processus. La Process Intelligence fournit de nombreux outils pour analyser et comprendre le véritable fonctionnement des processus et ne plus se baser sur des hypothèses. Il s'agit de la première étape de définition d'un processus. Timeline peut même creuser plus en détail jusqu'aux sous-processus. Ce type d'analyse peut être particulièrement utile lorsque l'on a affaire à des données très détaillées.

Ces données doivent ensuite être enregistrées pour pouvoir coder les robots qui devront mener à bien le processus. Grâce à ABBYY Timeline, ces étapes sont facilement comprises afin de mettre en œuvre et de programmer la RPA.

Utilisez des plateformes de Process Intelligence pour augmenter vos chances de réussite

Des outils comme ABBYY Timeline aident à définir les chemins de processus les plus fréquents et à voir toutes les variations supplémentaires qui permettront d'optimiser le processus de pré-mise en œuvre ainsi qu'une transition plus souple vers la RPA.



Réalisez un suivi après la mise en œuvre

Le cycle de vie de la RPA ne prend pas fin une fois les robots sont en place. Après la mise en œuvre de la RPA, il est important que les processus soient contrôlés de même que l'efficacité des robots, afin de garantir la fiabilité de la RPA et un meilleur ROI. C'est là que des indicateurs-clés de performance (KPI) prédéfinis et des standards doivent être définis pour s'assurer que les robots fonctionnent comme ils le doivent.

Lorsque la RPA est associée à une solution de Process Intelligence comme ABBYY Timeline, elle peut contrôler en permanence l'exécution des processus en temps réel. Lorsqu'une violation se produit, le système va automatiquement en alerter l'utilisateur par email ou SMS ou la signaler aux travailleurs numériques afin de remédier au problème. L'amélioration des processus est continue. Cette interconnexion permet une automatisation intelligente et fluide, réduisant le besoin d'intervention humaine (notamment pour le suivi de tableaux de bord). Cette

association renforce les efforts d'automatisation et se traduit par une plus grande efficacité et une réduction des coûts.

Timeline peut analyser en détails le fonctionnement des robots. Les utilisateurs peuvent juxtaposer et comparer les données pré et post-mise en œuvre. Cela permet de s'assurer que les robots fonctionnent conformément aux normes, au-delà ou en-deçà, et donne des informations concrètes pour que les dirigeants puissent effectuer les ajustements nécessaires. Vous pouvez désormais garantir un ROI positif et facilement démontrer les gains obtenus. Associée à la Process Intelligence, la RPA renforce les best practices et assure une amélioration continue à partir des investissements faits. Timeline est la force motrice de la RPA et de la gouvernance avec un process mining de pointe, des fonctions d'analyse, de prédiction, de prévision, de suivi et d'alerte, tandis que la Process Intelligence permet une automatisation réellement intelligente.

Un changement qui compte

Regardez autour de vous, la RPA n'est pas une conception irréaliste de l'avenir. Les dirigeants du secteur numérique adoptent la RPA pour rationaliser leurs opérations et éliminer les sources d'inefficacités. D'autres associent RPA, BPM et intelligence artificielle pour améliorer leur expérience client et grandir plus vite.

L'association de la RPA et d'une technologie de Process Intelligence de pointe offre un cadre pour la gestion de risque et de conformité, permettant une automatisation vraiment intelligente. ABBYY Timeline associe process mining intelligent et suivi/alertes en temps réel grâce à l'IA afin de fournir une solution complète pour la compréhension et l'efficacité pérenne des processus. Cela permet de comprendre, d'analyser, de contrôler et de réparer les processus de façon rapide, automatique et en temps réel.

La transformation numérique nécessitera une acceptation à tous les niveaux de l'organisation. Il ne s'agit pas d'une seule technologie ni d'un seul département. Il s'agit d'une combinaison habile de gestion des ressources humaines et de mise en place d'analyses sophistiquées, de l'Intelligence Artificielle, de la RPA et plus. La vraie transformation numérique s'effectue à travers de nombreux départements, divisions et régions. Il faudra combiner plusieurs technologies pour comprendre, développer et gérer une force de travail intégrée.

L'automatisation intelligente est en plein essor dans les entreprises. Celles qui associent la Process Intelligence à la RPA pour leur stratégie d'automatisation en ressortiront très certainement gagnantes par rapport à celles qui ne le font pas. Personne



ne veut être laissé de côté et certains qualifient ce passage au numérique de « question de vie ou de mort ».

L'association de la Process Intelligence et de la RPA augmente considérablement la maîtrise et l'efficacité de nombreuses fonctions et ceci ne peut être négligé.

Les entreprises qui ne capitaliseront pas sur ce type de solutions numériques pour rester dans la course finiront inévitablement par être remplacées par celles qui l'auront fait. Une question demeure donc : de quel côté êtes-vous ?

Associées, la Process Intelligence et la RPA peuvent...

1

Identifier les processus qui conviennent à la RPA dès la phase de préparation

2

Suivre, développer et contrôler des processus efficaces et automatisés, de bout en bout

3

Offrir un moyen simple de gérer et de contrôler de nombreux systèmes en back-end

4

Réduire le nombre d'erreurs et d'inefficiencies dans les opérations pour garantir des résultats positifs

5

Offrir un suivi et une analyse de la performance de la RPA et en assurer une amélioration continue dans la phase suivant l'installation

Questions à se poser²

Avant d'appliquer la RPA à vos opérations commerciales, avez-vous bien mesuré le réel impact de cette nouvelle force de travail robotisée ? En répondant à chacune de ces questions, vous pourrez voir comment exploiter de façon optimale la RPA et en obtenir un meilleur retour sur investissement.

Questions que le management doit se poser avant de mettre en œuvre la RPA

- Une vision d'entreprise globale a-t-elle été définie pour ce projet de RPA ?
- L'intégration du système a-t-elle été communiquée à toute l'organisation ?
- Le processus choisi est-il le plus approprié pour l'automatisation ?
- Quel est le retour sur investissement (ROI) ?
- Quand l'entreprise réalisera-t-elle un ROI positif ?
- Le processus choisi est-il suffisamment documenté et pleinement optimisé ?
- Les processus automatisés sont-ils en adéquation avec la vision et la valeur ajoutée souhaitées ?
- Des indicateurs-clés de performance (KPI) ont-ils été définis pour évaluer la réussite ?
- Qui sera formé à la gestion du nouveau système de RPA ?
- Qui aura accès au nouveau système de RPA ?
- La RPA est-elle compatible avec l'architecture et l'infrastructure sous-jacentes de l'entreprise ?
- Le système de RPA s'intégrera-t-il bien à toute autre technologie émergente ?
- Un répertoire de gestion des connaissances sera-t-il créé ?
- La sécurité et les failles de sécurité ont-elles été examinées ?
- Y a-t-il un plan B si les robots dysfonctionnent ? Comment est-ce garanti ?
- À quelle fréquence les robots seront-ils évalués pour s'assurer qu'ils restent conformes aux exigences commerciales actuelles ? Y a-t-il un moyen d'évaluation plus simple ? Voici un tuyau : la Process Intelligence

Sources

- 1 <https://fsinsights.ey.com/big-issues/Digital-and-connectivity/get-ready-for-robotic-process-automation>
- 2 <https://towardsdatascience.com/all-the-robotic-process-automation-rpa-stats-you-need-to-know-bcec22eaaad9>
- 3 [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-robotic-process-automation-implementation/\\$File/ey-robotic-process-automation-implementation.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-robotic-process-automation-implementation/$File/ey-robotic-process-automation-implementation.pdf)



Augmentez votre
Process Intelligence
avec ABBYY Timeline

Vue d'ensemble rapide. Peu d'effort. Pas de risque.

- Accélérez la découverte de vos processus
- Réduisez les frais de déploiement de la RPA
- Évitez d'automatiser des processus défaillants
- Découvrez de nouvelles opportunités d'automatisation
- Mesurez la performance après la mise en œuvre

Aperçu de l'ensemble du cycle de vie de l'automatisation

- Avant la mise en œuvre : vision à 360° de vos processus « en condition réelle » pour identifier et analyser les problèmes
- Après la mise en œuvre : analyse en continu pour améliorer, prévoir, contrôler et alerter en temps réel
- Évolutivité à l'échelle de l'entreprise : mettez en œuvre la RPA dans toute votre entreprise



Pour de plus amples informations, rendez-vous sur le site www.abby.com/solutions/process-intelligence
Si vous avez d'autres questions, contactez votre représentant local ABBYY. Vous en trouverez la liste sous www.abby.com/contacts.

WWW.ABBYY.COM

© 2019 ABBYY Process Intelligence, Inc.

ABBYY est une marque déposée d'ABBYY Software Ltd. Tous les autres noms de produits, de marques et de marques déposées mentionnés dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Ce document est fourni à titre d'information uniquement et son contenu est susceptible d'être modifié sans préavis. Ce document est susceptible de contenir des erreurs, est potentiellement sujet à des garanties ou conditions, et le lecteur est invité à vérifier toute question spécifique avec le personnel de l'entreprise ou dans la documentation produit.
#10467