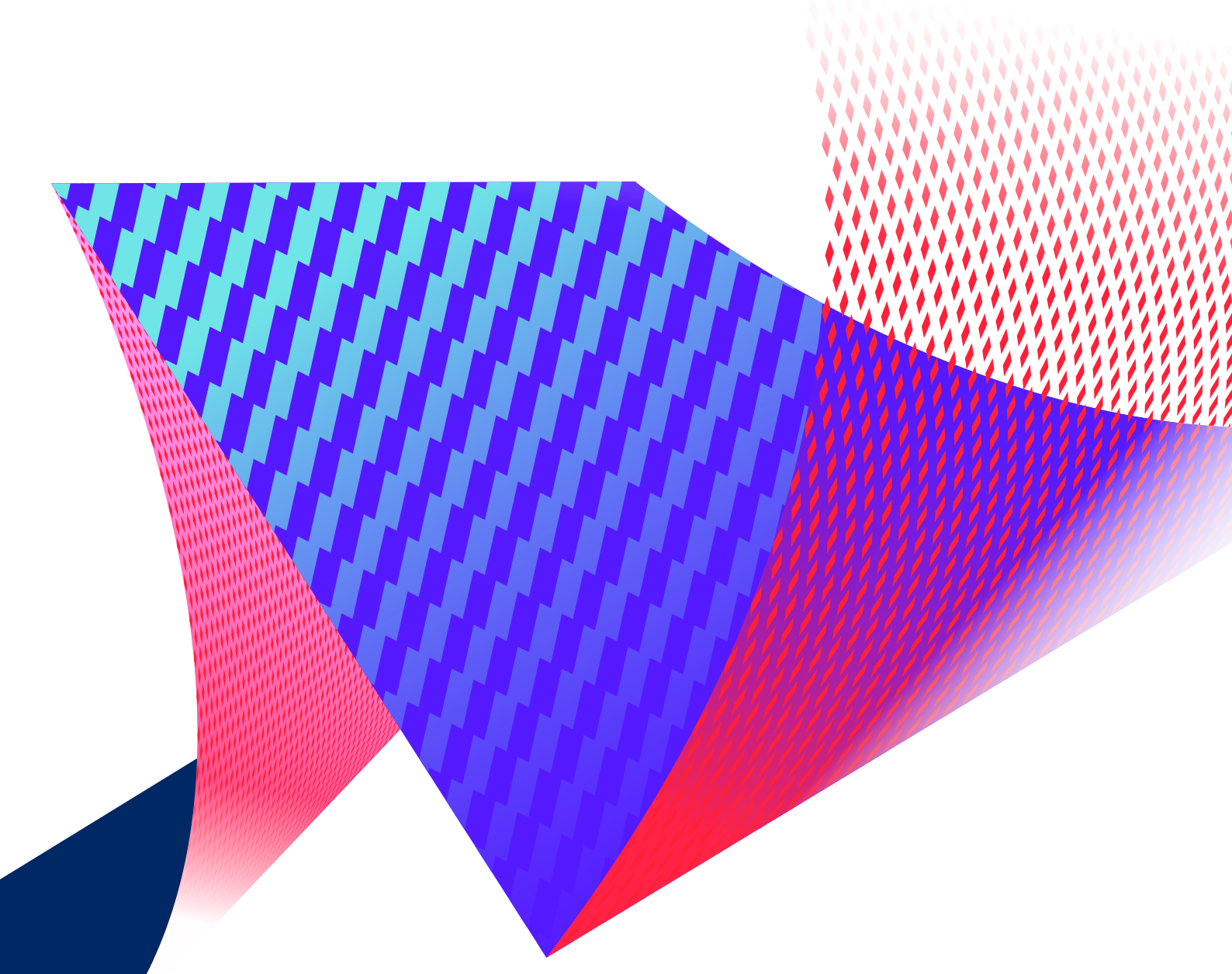
ABBYY

Le besoin incontournable de comprendre les contenus

Surmonter l'obstacle de l'automatisation des contenus non structurés, grâce à une approche no-code/low-code



Le besoin incontournable de comprendre les contenus

Sommaire

Résumé analytique 3

Le rôle du « citizen developer » dans la transformation numérique 4

Mise en œuvre no-code/low-code comme levier pour l'automatisation 5

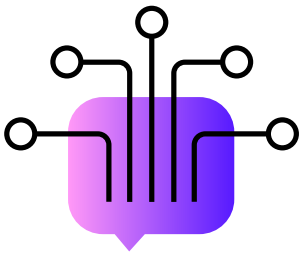
Tendances et obstacles actuels pour atteindre le degré d'automatisation voulu 6

Atteindre le prochain palier de transformation numérique et dégager davantage de valeur d'entreprise 8

Technologies ABBYY pour le traitement intelligent des documents no-code/low-code 10

ABBYY – une entreprise de Digital Intelligence 13

Résumé analytique



Les circonstances changeantes, les attentes des clients qui évoluent, les concurrents du monde numérique et des changements environnementaux inattendus, comme la pandémie de 2020, ont fortement intensifié la pression subie par les entreprises pour qu'elles intègrent la transformation numérique à leurs plans stratégiques.

L'émergence de plateformes de développement no-code et low-code a permis de démocratiser les technologies d'intelligence artificielle (IA) et l'essor de nouveaux développeurs, les citizen developers. Pour de nombreuses organisations, des technologies en forte croissance comme la RPA (automatisation robotisée des processus) sont également déterminantes lors des premières phases du parcours de transformation numérique. Face à de nouvelles urgences, les entreprises avancent rapidement pour découvrir et automatiser des processus plus complexes et de plus grande valeur — processus qui sont souvent en lien avec les clients et les partenaires d'affaires et qui impliquent inévitablement une myriade de contenus non structurés parcourant toute l'organisation et devant être traités intelligemment.

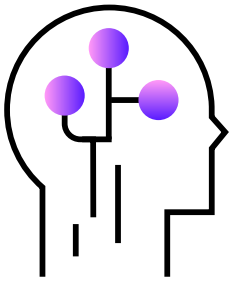
C'est là que le traitement intelligent des documents (IDP) entre en jeu, remplaçant le traitement manuel et permettant non seulement l'automatisation, mais faisant également naître des façons plus efficaces d'interagir avec les clients (c'est-à-dire sans contact, sur mobile, de façon dématérialisée, à tout moment et en tout lieu).

Les plateformes de traitement intelligent des documents doivent intégrer le nouveau paradigme d'une mise en œuvre simple et sans ou avec peu de codage afin de répondre aux besoins des citizen developers dans toute l'organisation. Elles doivent bien s'intégrer aux autres plateformes de RPA et de BPM (business process management) no-code/low-code.

De plus, les utilisateurs en entreprise, les partenaires, les développeurs et les professionnels de l'informatique sont tous en quête de composants réutilisables, pouvant être rapidement employés pour de nouvelles initiatives d'automatisation —testés, déployés et ajustés —et leur permettant d'atteindre des résultats d'entreprise visibles en peu de temps.

Avec la toute nouvelle plateforme ABBYY de traitement intelligent des documents, ABBYY Vantage, associée au nouveau ABBYY Marketplace, les utilisateurs et les citizen developers en entreprise obtiennent le meilleur traitement possible des documents et des contenus. Cette plateforme est facile à utiliser, configurable et enfichable, prête à l'emploi en quelques minutes.

Le rôle du « citizen developer » dans la transformation numérique



Qui est le citizen developer ?

Gartner définit le « citizen developer » comme étant « un salarié qui crée de nouvelles applications d'entreprise à l'aide d'outils de développement et d'environnements d'exécution validés par l'équipe informatique dans l'entreprise ». Les citizen developers sont un nouveau type d'utilisateurs dans l'entreprise, qui prennent la main grâce à l'existence d'outils de développement low-code et no-code. Ils jouent un rôle essentiel dans les Services Technologiques Démocratisés, tendance clé dans le Gartner's Hype Cycle pour l'espace de travail numérique. En tant qu'utilisateurs n'étant pas des techniciens, les citizen developers travaillent au sein d'un département et souhaitent y optimiser les flux de travail spécifiques à ce département. Ce sont des experts des processus métier de l'entreprise, mais ils n'ont pas de formation en développement, ni d'expertise.

L'impact de la démocratisation de l'automatisation pour les résultats d'entreprise

Pour répondre aux attentes croissantes des clients, à l'environnement professionnel qui évolue rapidement et aux circonstances imprévisibles, les organisations observent un besoin croissant d'accélérer leur transformation numérique et de soutenir stratégiquement les efforts pour y parvenir afin de ne pas se faire devancer par la concurrence et d'être à la hauteur des exigences des clients. La pression extérieure pour accélérer la numérisation a conduit à l'essor d'équipes en charge de l'automatisation au sein de Centres d'Excellence (COE). Ces équipes comprennent des citizen developers qui ont désormais accès à de nouvelles plateformes no-code/low-code. Cela démocratise l'utilisation de technologies d'OCR (reconnaissance optique de caractères), de machine learning et de NLP (traitement du langage naturel). Avec l'aide des citizen developers, les processus axés sur les contenus sont automatisés plus rapidement et l'automatisation pénètre toute l'organisation, bien au-delà du focus fait sur la comptabilité qui nécessite beaucoup de ressources, telles que le traitement des factures. Cette tendance, qualifiée d'« hyperautomatisation » par Gartner a été amplifiée par le besoin de fournir des services sans interruption dans un contexte de télétravail provoqué par la pandémie mondiale. Elle montre que les organisations qui ont permis cette démocratisation tôt, étaient mieux préparées pour sécuriser leur excellence opérationnelle numérique et leur résilience opérationnelle.

Mise en œuvre no-code/ low-code comme levier pour l'automatisation

Comment la mise en œuvre no-code/low-code a changé la donne ?

Viele Unternehmen haben erkannt, dass die traditionelle IT nicht in der Lage ist, in dem En raison de l'incapacité avérée de l'informatique traditionnelle à garder le rythme dicté par l'environnement pour fournir des solutions pouvant prendre en charge l'automatisation dans l'entreprise, il est prévu que plus de 50% des entreprises moyennes à grandes adoptent des plateformes d'application low-code comme partie intégrante de leur portefeuille d'applications stratégiques d'ici 2023.

> … dans 3 à 5 ans, jusqu'à 65% du développement sera fait en interne utilisant peu voire pas de codage et complémenté par des bots logiciels d'IA…
>
> « La tendance la plus disruptive de 2021 : no code/low-code », Betsy Atkins, Forbes

En effet, Forrester va jusqu'à prévoir que les développeurs traditionnels, pliant sous le poids de l'automatisation accélérée, se verront contraints d'adopter des plateformes low-code et d'aider les utilisateurs en entreprise à concevoir des applications d'automatisation au sein d'équipes pluridisciplinaires.

L'importance d'une mise en œuvre low-code/no-code pour démocratiser l'automatisation

Une mise en œuvre low-code/no-code a non seulement permis aux citizen developers de résoudre leurs problèmes plus vite et à moindre coût, par rapport au développement traditionnel fait par des ingénieurs hautement qualifiés, mais aussi d'itérer constamment, d'ajuster rapidement et d'améliorer l'automatisation des processus, jusqu'à obtention des résultats souhaités.

Par le passé, l'automatisation était perçue par de nombreuses entreprises comme une opportunité de faire des économies. Mais les événements récents ont démontré que de ne pas automatiser ce qui peut être automatisé les mènera finalement à la chute. Cette prise de conscience va encore accélérer l'adoption de plateformes d'automatisation avec no-code/low-code.

Tendances et obstacles actuels pour atteindre le degré d'automatisation voulu

Les espoirs et promesses de la RPA

Les entreprises ont adopté la RPA comme étant la solution universelle à tous les problèmes et toutes les initiatives d'automatisation et de transformation numériques. De ce fait, la RPA a connu une croissance exponentielle et sans précédent. Pourtant, les entreprises ont vite commencé à voir et comprendre certaines des limites de cette technologie en vogue en son état actuel. Certes, la RPA est formidable pour automatiser des activités simples, répétitives, axées sur les tâches, mais dès que les entreprises commencent à automatiser des processus de grande valeur, complexes et impliquant du contenu, elles se rendent compte que la RPA seule ne suffit pas. Automatiser les tâches répétitives contribue à faire des économies et à améliorer la satisfaction des salariés en libérant des ressources pour des activités davantage en lien avec la clientèle. Mais la vraie valeur de l'automatisation pour les résultats d'entreprise réside dans l'automatisation de processus de bout en bout, ce qui nécessite d'intégrer aux robots de RPA des composants davantage basés sur l'IA, permettant d'automatiser des processus de grande valeur.

Permettre aux organisations d'atteindre le prochain niveau d'automatisation grâce à la compréhension des contenus

L'état actuel et les limites de la technologie de RPA, associés au fait que la plupart des salariés sont en télétravail, ont contraint les entreprises à envisager de nouvelles façons d'organiser des processus précédemment faits à la main et à franchir un palier supplémentaire en termes d'automatisation. Forrester a identifié qu'intégrer les bons éléments d'automatisation intelligente (AI) constituait la première des sept innovations qui détermineront la vraie valeur du marché de la RPA. L'un des éléments d'AI clés pour répondre aux besoins des entreprises est l'intégration de l'analyse de texte pour les cas reposant sur les documents, ce qui donnera aux plateformes plus de rentabilité et de valeur. Les autres cas, plus transformationnels et de plus grande valeur, seront ainsi accessibles aux travailleurs numériques.

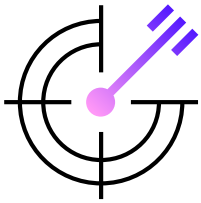
> Utiliser les IDEP (plateformes intelligentes d'extraction des documents) est la voie la plus rapide vers l'intelligence.
>
> The Forrester Wave™: plateformes d'analyse de texte basées sur l'IA (axées sur les documents), T2 2020.

En 2021, il est prévu que 20% des entreprises augmentent leurs investissements dans l'extraction intelligente de documents, motivées par le télétravail des salariés et les progrès du machine learning, donnant plus de valeur à ces investissements et les rendant plus faciles à mettre en œuvre.

Etendre la pénétration de l'automatisation à toute l'organisation et à tous les processus

Les citizen developers qui développent des applis à l'aide de plateformes no-code/low-code, l'évolution des technologies de RPA, les progrès du machine learning, la démocratisation des technologies et l'expansion des centres d'excellence d'automatisation ont permis à l'automatisation de s'étendre au-delà du secteur traditionnel de la capture des données, comme l'automatisation de la comptabilité, dans plusieurs départements et secteurs d'activité qui sont en prise avec des processus impliquant des documents. Avec des solutions simples à mettre en œuvre, des utilisateurs ayant davantage la main, utilisant des plateformes capables non seulement d'automatiser les tâches mais également de comprendre les documents et d'en extraire la signification, il est désormais possible d'automatiser toute une palette de processus métier, quels qu'en soient le nombre et la complexité. Cela permet à chaque département de l'organisation d'avancer rapidement et de repousser les limites de l'automatisation, pour au final atteindre de meilleurs résultats dans l'entreprise. L'époque où automatiser un seul processus nécessitait des mois de développement et de tests, des professionnels qualifiés et un budget informatique, est révolue.

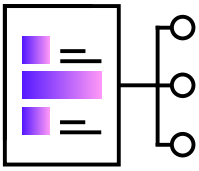
Atteindre le prochain palier de transformation numérique et dégager davantage de valeur d'entreprise



Les processus axés sur le contenu et orientés client sont essentiels

L'une des tendances technologiques stratégiques de Gartner pour 2021 est l'« Expérience Totale », qui est l'association de « multi-expérience, expérience client, expérience salarié et expérience utilisateur pour transformer les résultats d'entreprise ». Les processus discontinus et les systèmes en back-end qui traitent les données, qu'elles soient structurées, semi-structurées ou non structurées sont un point commun de frustration à travers tous ces points de contact. Pour atteindre cet objectif d'Expérience Totale – au point où les employés, les clients, les utilisateurs et la technologie se croisent –, les entreprises devront se concentrer sur les processus axés sur les contenus et orientés vers la clientèle et s'assurer qu'ils soient automatisés de façon efficace, sans latence ni erreurs et sans étapes répétitives. Ainsi, les points de friction qui existaient précédemment, tant pour les clients que pour les salariés seront éliminés et l'expérience client sera significativement améliorée (ce qui se traduira par une plus grande fidélité et plus de valeur). La satisfaction des salariés et le sens qu'ils donneront à leur travail décolleront.

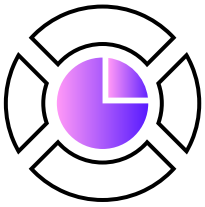
Autre tendance technologique : les opérations en tout lieu. Renforcé par la « nouvelle norme » imposée par la pandémie, ce modèle repose sur des opérations avant tout numériques, sans interactions physiques avec les clients ou les partenaires commerciaux. Une autre force motrice incite à automatiser les processus orientés vers la clientèle en toute priorité en 2021 et au-delà.



Les avantages de l'automatisation des contenus non structurés

Aujourd'hui, les organisations luttent encore pour traiter les énormes quantités de documents et de contenus qui intègrent leurs activités/entreprises/processus par le biais des partenaires commerciaux, des fournisseurs et des clients. De tels contenus sont souvent non structurés ou semi-structurés, et entrent dans l'organisation par plusieurs canaux de communication, en différents formats, mises en page et langues. Cela crée une énorme complexité poussant les entreprises à sacrifier beaucoup de ressources humaines pour les traiter. Jusqu'à récemment, seule l'intelligence humaine et des outils très complexes pouvaient extraire les données et informations utiles à partir de tels contenus. Ces outils nécessitaient des mois d'installation et des techniciens hautement qualifiés pour les utiliser. Grâce aux progrès de l'IA et du machine learning, et à la capacité des plateformes modernes à fournir ces technologies de pointe via des outils simples et des modèles de machine learning préformés, ce n'est plus le cas. Les plateformes d'IDP comme ABBYY Vantage sont désormais capables de fournir des compétences cognitives déjà formées pour les travailleurs numériques. Elles leur permettent de traiter le contenu comme des humains, en identifiant les nombreuses variations d'un document, repérant et extrayant les données et les livrant à tout type de systèmes d'automatisation intelligente afin d'enclencher les processus et de ne faire appel à l'interaction humaine que pour les cas exceptionnels.

Doter les travailleurs numériques de la compréhension des contenus est la solution qui aidera la RPA à faire passer la numérisation au-delà de l'automatisation de quelques tâches, vers l'automatisation totale de processus à forte valeur. C'est ce que souhaitent les entreprises pour avoir un vrai impact sur leur compétitivité.



Parer les organisations pour l'avenir en améliorant leur excellence opérationnelle numérique

Autre tendance stratégique en 2021 du côté des technologies, selon Gartner : « le business composite intelligent », qui est la capacité pour une organisation à s'adapter et à se restructurer en fonction d'une situation donnée. Gartner prévoit que « cela comprendra aussi une autonomie et une démocratisation croissantes dans toute l'organisation, permettant à des pans de l'entreprise de réagir rapidement au lieu d'être enlisés dans des processus inefficaces ».

La démocratisation jouera un rôle crucial dans la capacité des entreprises à réagir avec agilité et de façon appropriée à des situations extrêmes, de même que la disponibilité de composants préconçus et prêts à l'emploi que les citizen developers puissent intégrer rapidement et déployer pour l'automatisation sans perdre de temps à réinventer ce que d'autres ont déjà inventé. Grâce à la simplicité des plateformes no-code/low-code et à l'accès à des compétences et éléments cognitifs déjà formés, les organisations pourront entraîner tous les secteurs de leur activité vers la transformation numérique et se rapprocher de l'hyperautomatisation avec des cycles de déploiement bien plus courts et à un coût bien plus faible.

Technologies ABBYY pour le traitement intelligent des documents no-code/low-code

ABBYY Vantage — plateforme de compétences cognitives pour la force de travail numérique

ABBYY Vantage est une plateforme de traitement intelligent des documents no-code/low-code. Elle fournit des compétences cognitives capables de comprendre les documents et d'extraire les données et informations utiles des documents, formulaires et correspondances afin d'améliorer les résultats d'entreprise. Cela aide les organisations et les nouveaux citizen developers à accélérer leur transformation numérique en venant compléter les plateformes d'automatisation intelligentes comme la RPA, le BPM et les systèmes d'engagement avec des compétences cognitives formées pour comprendre les contenus et agir comme des humains.

Qu'est-ce qu'une compétence cognitive ?

Une compétence (skill) cognitive de Vantage est un modèle de compréhension des documents facile à concevoir et à former, connecté à une plateforme intelligente d'automatisation, des travailleurs numériques et des robots d'automatisation pour traiter intelligemment les documents d'entreprise et les contenus comme le ferait un humain — afin de comprendre et extraire la signification et de prendre des décisions.

Une compétence offre une approche de conception sans codage et permet aux citizen developers d'utiliser toute la puissance des services cognitifs Vantage pour concevoir et exercer des modèles de machine learning, pour tous les types de documents.

ABBYY Marketplace - une vaste palette de compétences cognitives et de composants technologiques prêts à l'emploi

ABBYY Marketplace est une communauté en ligne permettant de trouver et de partager des compétences cognitives et des composants technologiques prêts à l'emploi et réutilisables, ce qui améliore la plateforme ABBYY Vantage. Les citizen developers ont accès à des compétences formées pour des documents spécifiques, à des connecteurs « out of the box », et à d'autres ressources technologiques, le tout publié par ABBYY, les partenaires d'ABBYY et leurs pairs, par type d'activité, processus métier, type de document et plus.

Document Skills – Pour comprendre un type de document spécifique et en extraire les données-clés. Les Document Skills (compétences de document) sont disponibles soit déjà formées et prêtes à être déployées, soit sous la forme d'un cadre pour démarrer rapidement. Les Document Skills utilisent l'OCR, le machine learning, et d'autres technologies d'IA pour garantir une grande précision lors de l'extraction à partir de documents structurés, semi-structurés et non structurés. Les utilisateurs peuvent exercer des modèles de compétence lors de la phase de conception et aussi permettre du machine learning en ligne lors de l'exploitation pour continuer à former le modèle et améliorer en permanence la précision et le taux de traitement direct.

- Les compétences de documents déjà formées disponibles sur le Marketplace d'ABBYY sont les factures et les reçus que les clients peuvent utiliser tout de suite. Ils peuvent ensuite exercer le modèle en fonction des variations uniques de documents.
- Le Framework Document Skills, où tous, ou les principaux, champs de données sont étiquetés et où le modèle est exercé sur un petit lot de documents, comprend les connaissements, les demandes d'achat, les lettres de voiture, les avis de livraison, les documents de clôture et plus encore. Ces compétences de cadre permettent de démarrer rapidement pour automatiser un processus avec des documents. Elles peuvent nécessiter une formation complémentaire avant de pouvoir être utilisées de façon fiable dans des environnements de production.

Connecteurs – intégration en toute fluidité des solutions ABBYY de Digital Intelligence aux applications et plateformes de tierces parties comme la RPA, le BPM, les systèmes d'engagement, l'ECM, et plus encore. Sur ABBYY Marketplace, les utilisateurs peuvent trouver des connecteurs pour UiPath, Blue Prism, Alteryx, et bien plus.

Classification Skills – Elles fournissent des modèles formés pour identifier de nombreux documents en lien avec un processus métier ou une utilisation spécifiques (par exemple, le procure-to-pay). En fonction des résultats de la classification, chaque type de document est acheminé vers la bonne Document Skill pour l'extraction. Les utilisateurs peuvent permettre au machine learning, lors de la phase de production, de former davantage le modèle et d'améliorer de façon continue la précision et les taux de traitement direct.

Process Skills – Elles classent les documents par type et combinent un nombre de Document Skills afin d'extraire les informations-clés de chaque type de document.

Solutions – Elles associent des compétences de document et de classification aux règles commerciales pour résoudre un scénario d'utilisation spécifique (par ex. l'onboarding client) et automatiser un processus de bout en bout.

Activités sur mesure – Activités Vantage sur mesure pouvant faire appel aux autres services RESTful de tierces parties, adaptés à un besoin ou un processus spécifiques.

Parcourez ABBYY Marketplace sur marketplace.abbyy.com

ABBYY – entreprise de Digital Intelligence

ABBYY est une entreprise de Digital Intelligence. Elle donne aux organisations le pouvoir d'accéder à des informations précieuses, mais souvent difficiles à obtenir, sur leurs opérations. Cela permet une véritable transformation de l'entreprise.

Les données sont le carburant de la transformation numérique. Lorsque les entreprises sont enfin en mesure d'accéder à la mine de données qui existent sur la performance de leurs processus et sur les contenus qui parcourent ces derniers, elles obtiennent les informations critiques nécessaires pour faire croître leur Digital Intelligence. Grâce à la plateforme ABBYY de Digital Intelligence, les entreprises complètent leurs plateformes d'automatisation existantes et accélèrent leur transformation numérique.

La Digital Intelligence donne aux organisations la capacité d'avoir un impact énorme là où cela compte le plus : l'expérience client, l'avantage concurrentiel, la visibilité et la conformité.

Contactez ABBYY aujourd'hui !

Si vous cherchez à avoir une meilleure maîtrise et une plus grande visibilité de votre transformation numérique, contactez ABBYY dès aujourd'hui. Laissez-nous vous aider à analyser votre prochain projet. Pour de plus amples informations et pour savoir où se trouvent nos bureaux, visitez le site www.abbyy.com/fr/.

ABBYY

© ABBYY 2021.
ABBYY est une marque déposée d'ABBYY Software Ltd. Tous les autres noms de produits, de marques ou de marques déposées mentionnés ici sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.
Ce document est fourni à titre informatif uniquement et son contenu est susceptible d'être modifié sans préavis.
Ce document est susceptible de contenir des erreurs, il ne fournit aucune garantie ou condition, et il appartient au lecteur de vérifier toute question spécifique en consultant le personnel de l'entreprise ou la documentation produit. #12728