

Cinq étapes pour réussir la mise en œuvre d'un projet RPA avec la Process Intelligence

Des réglementations plus strictes, l'augmentation du coût de la main-d'œuvre et les pressions exercées pour améliorer la satisfaction des clients qui exigent des délais de livraison plus rapides sont autant de facteurs qui obligent les organisations à repenser leur modèle opérationnel. Comment une entreprise peut-elle résister à toutes ces pressions tout en restant rentable ?

Une entreprise repose essentiellement sur ses processus. Ces processus peuvent créer de la valeur ou constituer des obstacles qui l'empêchent de répondre aux attentes toujours plus élevées de ses clients. Les tâches répétitives constituent non seulement un grand inconvénient, mais compromettent également la rentabilité et le succès de l'entreprise. Face à la concurrence et aux exigences accrues des clients, les organisations doivent devenir plus agiles et trouver des solutions pour rationaliser les processus et améliorer l'efficacité afin de rester performantes.

Malheureusement, il existe des tâches fastidieuses dans toutes les entreprises, comme le règlement des achats, traitement des factures ou l'évaluation des fournisseurs, par exemple. L'externalisation est une pratique qui a toujours permis aux entreprises de réduire leurs coûts et d'améliorer l'efficacité de leurs activités de soutien. Certes, ce sont des avantages indéniables, mais force est de constater que ce n'est plus suffisant. L'automatisation de ces tâches fastidieuses est toutefois devenue la nouvelle norme de l'industrie pour offrir la rapidité et la qualité que les clients attendent.

Grâce au progrès technique et au déploiement de travailleurs numériques qui exécutent les tâches fastidieuses et répétitives, l'automatisation permet désormais de libérer les employés, de stimuler la productivité et la créativité sur le lieu de travail et de réduire considérablement les coûts. Ernst & Young estime que l'automatisation d'un processus manuel peut réduire les coûts de 25 à 40 %*. Malgré l'essor de cette technologie depuis plusieurs années et ses avantages considérables, de nombreuses entreprises commencent tout juste à automatiser leurs processus.

Le lancement d'un projet d'automatisation suscite de nombreuses questions. Comment décider du processus d'automatisation adapté pour votre entreprise ? Comment déterminer les avantages pour votre activité ? Quels sont les risques éventuels que vous devez prendre en considération avant et après la mise en œuvre ? Sachant que près de la moitié des initiatives de RPA se sont soldées par des échecs, comment pouvez-vous garantir leur succès ? Ces questions semblent complexes au premier abord, mais toutes les réponses sont à portée de main.

Lorsque les entreprises privilégient les processus dans leurs initiatives d'automatisation, les chances de succès sont beaucoup plus élevées. Les avantages de l'utilisation du Process Intelligence ne doivent pas être dissociés de la solution RPA que vous voulez introduire, et ce, de la planification jusqu'à l'évaluation du succès après la mise en œuvre.

Restructuration réussie des processus grâce à la RPA et ABBYY Timeline



Le fournisseur de solution de RPA n'est pas le seul élément déterminant dans une initiative de RPA. Des technologies complémentaires sont nécessaires pour bien planifier le projet et en assurer le succès. En apportant les atouts d'une plateforme de Process Intelligence comme ABBYY Timeline à vos processus d'automatisation, votre organisation peut améliorer les chances de réussite de son processus d'automatisation. Timeline vous accompagne tout au long du projet, du choix du processus à automatiser jusqu'au suivi des performances après la mise en œuvre.

Bien que Timeline vous aide, de nombreuses façons différentes, à réussir la mise en œuvre de la RPA, il existe 5 bonnes pratiques essentielles pour garantir le succès de votre solution de RPA avec Timeline :

1 S'assurer qu'il existe des avantages à l'automatisation

L'objectif principal d'un investissement en RPA est de rationaliser un processus. Toutefois, comme pour toutes les décisions d'entreprise, les avantages doivent l'emporter sur les coûts potentiels, en particulier lorsqu'il s'agit de solutions d'automatisation qui induisent des frais de lancement importants. Mais comment pouvez-vous quantifier les avantages de l'automatisation de votre processus ?

ABBYY Timeline vous permet d'utiliser des outils comme l'analyse des coûts et des goulots d'étranglement afin de vous assurer que le temps et les coûts liés à l'automatisation du processus en valent la peine. Ces outils prédéfinis vous permettent d'effectuer un tri pour voir rapidement les étapes du processus les plus récurrentes, la durée moyenne de leur exécution, le temps total passé à effectuer cette étape dans tous les processus et le pourcentage de temps que cela représente par rapport au processus total. En outre, grâce à l'analyse des coûts, vous pouvez facilement voir les dépenses liées au processus. Tous ces éléments sont essentiels pour choisir les processus qui doivent être automatisés.

Sans une vision complète, vous risquez de ne pas sélectionner la bonne tâche à automatiser. En général, les entreprises choisissent d'automatiser les tâches récurrentes et moins complexes. Cependant, en faisant un tel choix, elles risquent de passer à côté d'opportunités, pour des tâches moins fréquentes mais qui génèrent un retour sur investissement plus élevé.

Avant de procéder à l'automatisation, il est donc essentiel que vous ayez une idée globale de tous les impacts du processus au préalable. Une fois que vous disposez de toutes ces informations, il vous sera plus facile de prioriser et de mieux sélectionner les initiatives de RPA en vous basant sur des données pertinentes.

2

Réduire les risques

La mise en œuvre de la solution de RPA comporte des risques importants. La moitié des initiatives d'automatisation se soldent par des échecs. Pourquoi ? Trop souvent, le processus n'est pas compris dans son intégralité et tous les effets qui peuvent découler de l'automatisation ne sont pas connus.

Il existe une tendance naturelle à penser que les processus métier sont simples, surtout lorsqu'on les visualise dans leur globalité. C'est pourquoi de nombreuses entreprises s'orientent vers les fournisseurs de solutions RPA pour automatiser les tâches répétitives et se rendent compte a posteriori qu'il existe des exceptions qui nécessitent un examen et une surveillance plus poussés. Ces exceptions peuvent être simples (par exemple une étape supplémentaire requise lorsque quelqu'un vit dans un certain pays) mais il existe de nombreuses autres exceptions plus complexes.

Étant donné que la RPA suit un ensemble de règles prédéfinies, toutes les variantes de la tâche doivent être prises en compte et comprises.

L'ajout d'exceptions nécessite souvent que la plateforme de RPA soit configurée avec des variantes compliquées pour qu'elle puisse fonctionner comme souhaité, et cela représente un investissement important. Même si l'entreprise décide de créer des chaînes de code compliquées pour le robot, la maintenance des robots prendra rapidement le dessus sur l'objectif initial et les bénéfices estimés au départ, notamment si les exceptions continuent de changer ou deviennent de plus en plus importantes.

C'est pourquoi, avant de démarrer un projet RPA, il est important de prendre du recul, d'évaluer réellement les processus métier actuels et de s'assurer qu'ils soient standardisés et adaptés à la solution de RPA. La technologie de Process Intelligence Timeline vous aide à comprendre l'état réel de vos processus.



3

La compréhension des processus comme cadre pour le développement de la RPA

Étant donné que la solution de RPA suit un ensemble de règles prédéfinies et intégrées dans son code, les étapes que le robot suivra devront être créées manuellement. Mais élaborer un guide des étapes de l'automatisation est une tâche qui nécessite énormément de ressources. Elle peut se faire par observation, entretiens et modélisation des données. Cependant, ces pratiques sont coûteuses et ne garantissent pas toujours la bonne exécution du processus. Ces observations manuelles sont trop souvent subjectives et biaisées, ce qui fausse les rapports sur l'exécution du processus. Il faut ensuite passer par de nombreux essais et erreurs d'automatisation avant la version définitive, ce qui représente des pertes de temps et d'argent.



Avec ABBYY Timeline, les données du processus sont enregistrées dans le cloud lorsqu'elles sont téléchargées sur la plateforme. Cela signifie que ces informations sont accessibles partout, à tout moment et à tous les utilisateurs. Les données de processus peuvent être exportées en format BPM qui peut ensuite être utilisé comme modèle pour votre force de travail numérique. Une transparence totale dans l'exécution du processus et la visualisation du processus en cours peuvent contribuer à accélérer la mise en place de la solution RPA et à accroître son efficacité, augmentant ainsi les chances de réussite.

4

Automatisation en boucle fermée

Une fois que vous aurez mis en place un processus d'automatisation dans votre entreprise, il est probable que tous vos robots ne soient pas utilisés au quotidien ou dans tous les processus. Il se peut qu'ils ne soient déclenchés que dans des cas spécifiques. À moins qu'il n'existe déjà une fonction sophistiquée de planification, de suivi et de contrôle du déroulement et de l'état du processus, vous aurez besoin d'un outil tel que Timeline, capable de détecter des anomalies et de transmettre des alertes en temps réel sur les problèmes décelés. Le cas échéant, l'examen et le suivi de l'exécution devront se faire manuellement après la mise en œuvre.

Grâce à la fonction Webhook liée aux outils de surveillance de Timeline, la force de travail numérique peut être déployée pour résoudre des problèmes en temps réel. De plus, vous pouvez configurer des alertes sur votre téléphone ou par e-mail pour être informé lorsque les robots sont déclenchés et fonctionnent comme prévu. Il n'est donc plus nécessaire de résoudre manuellement les problèmes, et les travailleurs numériques peuvent travailler sans intervention humaine.

De par ses multiples fonctionnalités, Timeline constitue la première et la seule plateforme capable de fournir une intégration en boucle fermée grâce à laquelle votre outil de Process Intelligence surveille vos plateformes opérationnelles, vous avertit si une situation exceptionnelle se produit, déclenche une solution, puis vérifie si le problème est réellement résolu. Grâce aux capacités de prévision et d'anticipation, vous pouvez identifier les problèmes potentiels en amont et y remédier avant même qu'ils ne se produisent. Il s'agit là d'une véritable automatisation intelligente.

5

Surveillance et alerte en temps réel de votre main-d'œuvre hybride

Le projet de RPA ne se limite pas à la mise en place de robots. Le suivi de cette force de travail numérique ainsi que de l'ensemble du processus de bout en bout après la mise en œuvre est tout aussi essentiel que la planification et l'exécution. Comme le souligne Ernst & Young dans son rapport, c'est cette stagnation après la mise en œuvre qui contribue à l'échec de nombreuses initiatives de mise en place d'une solution RPA.*

Une fois mise en œuvre, la RPA continuera d'agir selon les règles pour lesquelles elle a été programmée. Le robot n'est pas en mesure de savoir si le travail qu'il effectue est bon ou mauvais. Il est donc important qu'une personne surveille la performance du robot et garantisse des résultats positifs. Mais cela peut se faire sans perdre de temps à observer le tableau de bord et à attendre qu'une erreur se produise.

Avec ABBYY Timeline, grâce à des fonctions de surveillance et d'alerte, vous pouvez être averti en temps réel de tout problème lié à votre processus d'automatisation. Timeline fait le travail pour vous. Que vous souhaitiez être informé par SMS ou par e-mail, vous recevez une notification en temps réel afin de trouver une solution plus rapidement.

De plus, avec la fonction d'analyse comparative de Timeline vous pouvez visualiser vos processus avant et après la mise en œuvre et avoir une idée exacte de la façon dont ils transforment votre entreprise. La RPA affecte l'ensemble du processus. De ce fait, Timeline ne surveille pas seulement la « santé » de la partie automatisée du processus mais la « santé » du processus tout entier. Il est donc important de surveiller les changements qui se produisent. Qu'il y ait un changement dans un goulot d'étranglement ou dans votre processus après la mise en œuvre, il est important d'avoir la visibilité nécessaire pour pouvoir comprendre l'ensemble du processus et continuer de l'améliorer.

Résumé

ABBYY Timeline Process Intelligence permet aux entreprises de comprendre l'état des processus pour avoir une idée plus exacte de leur durée d'exécution, plutôt que des aperçus. La solution permet également de regrouper facilement et à moindre coût les données relatives aux processus depuis des systèmes disparates et de les reconstituer en un modèle interactif - un jumeau numérique du processus

Timeline permet une mise en œuvre simple de vos processus. Ainsi vous pouvez réorganiser vos processus métier et réaliser des gains de temps et d'argent. Les robots ne suffisent pas à démontrer le véritable succès de l'automatisation. Pour une automatisation réussie, durable et applicable à l'ensemble de l'entreprise, la Process Intelligence est devenue une étape essentielle. Timeline vous offre les fonctionnalités suivantes : identifier et hiérarchiser les opportunités, réduire les risques, rendre compte de toutes les variantes, déployer des robots, surveiller les tâches ou envoyer des alertes. La Process Intelligence vous garantit une mise en œuvre de la solution de RPA plus souple et plus rentable pendant toute la durée de votre projet d'automatisation.

↳ [*https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots](https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots)

N'attendez plus. Vous voulez en savoir plus sur la façon dont la Process Intelligence peut vous aider dans vos processus d'automatisation ? Pour tout renseignement complémentaire, veuillez consulter www.abbyy.com/fr/timeline.