



INSTITUT POUR
L'AUTOMATISATION
DES PROCESSUS

Un service rapide et précis, une expérience client optimale : la RPA transforme les processus opérationnels

Créé par l'Institut pour l'automatisation des processus, en association avec NICE

Quel que soit le secteur, les entreprises font face aujourd'hui à de nombreux défis liés aux processus opérationnels. Si aucune mesure n'est prise, ces problèmes risquent d'entraver leur réussite dans leur volonté de transformation digitale.

La variété des systèmes de front-office et de back-office censés interagir pour assurer le service aux clients, en est une des causes principales. Alors que la vitesse et la précision de ces systèmes sont vitales au bon fonctionnement des front-office et back-offices, de nombreux processus sont encore traités manuellement. Lents, ils sont propices aux erreurs humaines.

Au nombre des autres défis, le partage sécurisé des applications et des données avec les partenaires professionnels, mais aussi la monotonie de nombreux processus opérationnels routiniers et ennuyeux, lesquels entraînent un niveau élevé de turn-over des salariés et donc une augmentation des coûts.

L'automatisation des processus (RPA, « Robotic Process Automation ») permet aux organisations de répondre à chacun de ces défis. Ce livre blanc approfondit un certain nombre d'entre eux, et montre comment la RPA peut aider les entreprises à y répondre de manière efficace.

Les défis actuels qui accablent les processus opérationnels

Nombre d'entreprises se targuent d'être modernes et « passées à l'ère du numérique ». Dans les faits, de nombreuses organisations traitent encore leurs processus opérationnels comme par le passé : manuellement.

De nombreuses opérations back-office et certaines fonctions du front-office sont basées sur la saisie manuelle de données par des travailleurs, dans des feuilles de calcul ou sur des documents papier. Certains services, y compris la comptabilité et la finance, les ressources humaines, le service juridique, l'approvisionnement et l'informatique s'appuient aujourd'hui encore sur des processus anciens, consommateurs de main-d'œuvre.

Alors que les organisations cherchent à devenir plus efficaces, plus productives et plus rapides, la dépendance aux processus manuels continue de les ralentir.

Les employés doivent par conséquent travailler sur de nombreux types d'applications, et mémoriser de nombreuses fonctions. Lors de l'introduction de nouveaux processus, de nouvelles politiques ou mises à jour logicielles, ils doivent réapprendre à exécuter leurs tâches.

Ceci se produit non seulement dans les processus de back-office, invisibles aux clients, mais également au front-office. L'impact sur le service et l'assistance aux clients n'en est que plus direct.

Ces processus manuels et ces courbes d'apprentissages peuvent s'avérer extrêmement onéreux en temps pour les travailleurs. En effet, ils augmentent le délai de traitement des demandes par le service client, des transactions elles-mêmes, augmente le temps nécessaire à l'intégration de nouveaux salariés et toutes sortes d'autres processus opérationnels. À l'heure où les organisations cherchent à améliorer leur efficacité, leur productivité et la vitesse de commercialisation, la dépendance aux processus manuels continue de

les ralentir.

Lents, les processus manuels sont également propices aux erreurs. Personne n'est parfait : les travailleurs sont parfois distraits, fatigués ou surmenés, et effectuent des erreurs de saisie, de typographie, et bien d'autres encore.

Ces erreurs – montants incorrects transférés vers les comptes ou confusion dans les dates de livraisons – sont coûteuses pour les organisations. Toutes les entreprises doivent s'efforcer de réduire ou éliminer les erreurs autant que possible, ou prendre le risque de s'aliéner leurs clients, leurs partenaires et des autres acteurs de leur écosystème professionnel.

Figure 1 : La recherche de l'efficacité motive l'automatisation des processus

01 Volumes élevés et temps de traitement

La valeur de l'automatisation augmente pour les processus longs, à volumes élevés

02 Taux d'erreur

Les processus propices aux erreurs bénéficient particulièrement de l'automatisation

03 Processus standardisés ou basés sur les exceptions

Les processus structurés et standardisés permettent d'accélérer le temps nécessaire au développement et au retour sur investissement

04 Fréquence de la saisie et du classement de données

Copier-coller multiples informations entre les systèmes, et validation des données

05 Problèmes de respect des procédures

Les robots effectueront toujours les procédures de la manière selon leur programmation, éliminant la possibilité de non-respect

06 Indicateurs clés de l'expérience client

Plus rapides que les humains, les robots peuvent travailler 24h/24, 7j/7, améliorant les niveaux de service et la satisfaction client

07 Stabilité du processus et des applications sous-jacentes

Les robots fonctionnent au mieux dans un environnement stable, sans changements fréquents

08 Client lourd ou Citrix / Remote Desktop Protocol

Un environnement client lourd permet une meilleure connectivité. La connectivité Citrix est prise en charge par le biais de la capture d'écran

09 Rapidité

La rapidité et l'efficacité de l'automatisation dépend de celles des applications sous-jacentes

La conformité à diverses réglementations administratives et sectorielles constitue un autre défi de taille pour de nombreuses entreprises. Certains de ces règlements gouvernent la sécurité et la confidentialité des données client sensibles. Lorsque de grandes quantités de données client sont traitées manuellement, le risque de compromission de la sécurité augmente. Cela peut entraîner non seulement la perte ou le vol de données, mais également des pénalités considérables en cas de non-respect des règlements.

Enfin, les processus manuels contribuent à affecter la satisfaction au travail et le moral des travailleurs responsables de ces tâches. Les entreprises connaissent souvent un fort roulement : leurs employés quittent des postes dont les tâches sont routinières et répétitives.

Ils donnent la préférence à un travail gratifiant et intéressant qui leur donne la sensation de contribuer à la réussite de l'organisation de manière tangible et créative. Un roulement élevé implique des coûts tout aussi élevés pour les entreprises, lesquelles doivent fréquemment former de nouveaux travailleurs.

Ces défis liés aux processus opérationnels

affectent les entreprises de tous types de secteurs, y compris la vente au détail, le voyage, les services publics, le transport, les télécommunications et bien d'autres encore. Ils peuvent entraver particulièrement les entreprises aux opérations back-office étendues, faisant appel à des tâches répétitives, mais aussi celles qui opèrent des environnements front-office critiques tels que les centres de contact.

L'automatisation des processus : une solution moderne

Pour répondre aux défis liés aux processus opérationnels, les entreprises peuvent déployer une solution connue sous le nom d'automatisation des processus (RPA). Ces plateformes automatisent de nombreuses tâches ordinaires actuellement traitées par les employés, permettant à ceux-ci d'effectuer des travaux plus intéressants.

Selon la définition de l'Institut pour l'automatisation des processus (IRPA), la RPA consiste à appliquer des technologies permettant aux employés d'une entreprise de configurer des logiciels ou « robots » capturant et interprétant les applications existantes pour le traitement de transactions, la manipulation de données, le déclenchement de réponses et la communication avec d'autres systèmes numériques.

Pour toute entreprise faisant usage à grande échelle de main-d'œuvre pour les processus de connaissances générales lors desquels des collaborateurs traitent des volumes élevés et hautement transactionnels, la mise en œuvre des logiciels de RPA permet d'étendre les capacités et d'économiser du temps et de l'argent, explique l'IRPA. La technologie est applicable à de nombreux secteurs.

En déchargeant les fonctions répétitives et à faible valeur ajoutée des humains et en les confiant aux logiciels, les entreprises peuvent transformer en profondeur leurs pratiques commerciales, mais aussi améliorer le service client et donner aux employés l'opportunité de faire un travail plus intéressant et gratifiant.

Les solutions RPA répondent aux divers défis liés aux processus opérationnels, permettant aux entreprises d'améliorer grandement leurs opérations front-office et back-office. La RPA permet par exemple d'automatiser les processus routiniers comme l'approbation des crédits hypothécaires dans le secteur bancaire ou les confirmations de commandes dans le secteur industriel ou le secteur du voyage. Les travailleurs humains ne perdent plus de temps avec ces tâches.

La solution RPA automatise toutes les étapes nécessaires pour effectuer une tâche donnée, du début à la fin. Les employés n'ont plus à se familiariser à de nouvelles applications, politiques ou nouveaux processus à chaque fois qu'un changement survient.

L'automatisation augmente l'efficacité des processus opérationnels, améliorant ainsi le service apporté aux clients.

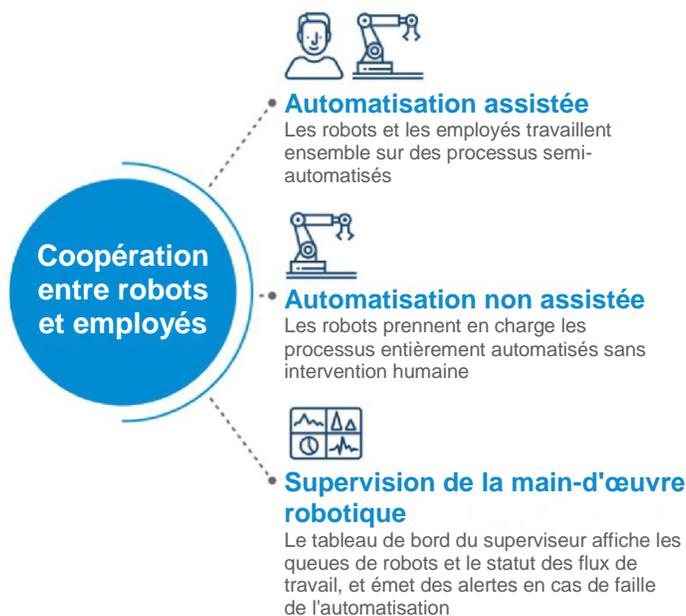
Une fois automatisés, les processus sont beaucoup plus rapides que les processus manuels. Les tâches sont effectuées dans des délais beaucoup plus courts, ce qui signifie que les entreprises servent leurs clients beaucoup plus rapidement, à la grande satisfaction de ceux-ci. En éliminant les processus manuels, les entreprises accomplissent plus, plus rapidement et à moindre coût.

L'automatisation par la RPA répond également au problème des erreurs commises lors de processus opérationnels. Les tâches effectuées par un logiciel sont toujours effectuées avec précision et de manière exactement identique. Cela permet non seulement d'éliminer les coûts associés aux erreurs, mais également d'augmenter l'efficacité des processus opérationnels, améliorant ainsi le service apporté aux clients.

La RPA répond également au défi de la conformité. L'automatisation amoindrit considérablement le risque de perte ou de compromission de données qui provient du traitement manuel des informations des clients et autres informations sensibles.

L'une des capacités-clés d'une solution RPA réside dans sa capacité d'offrir un environnement collaboratif prenant en charge le travail robotique et humain en parallèle. Certains processus peuvent être entièrement automatisés et ne nécessitent aucune intervention humaine. Une telle automatisation peut avoir lieu par le biais d'un serveur. Mais d'autres types de processus doivent encore être effectués en partie par une personne.

Figure 2 : Flexibilité dans le choix du niveau d'automatisation



L'une des capacités-clés d'une solution RPA réside dans sa capacité d'offrir un environnement collaboratif prenant en charge le travail robotique et humain en parallèle.

Dans ces cas, l'automatisation a lieu sur le poste de travail d'un employé, assistant l'employé et lui permettant d'effectuer ses tâches avec plus de rapidité et de précision. L'objectif : permettre aux entreprises de choisir le niveau d'automatisation qu'elles désirent.

L'analyse des applications utilisées sur le poste de travail est un autre composant important dans le cadre d'un projet RPA. Elle permet aux utilisateurs d'identifier de

nouvelles opportunités d'automatisation des processus au sein de leur organisation. En recueillant des informations précieuses sur les processus, comme le temps nécessaire aux individus et aux équipes pour traiter certaines tâches, les entreprises peuvent déterminer les domaines dans lesquels des améliorations sont possibles par l'automatisation.

Étude de cas

Les entreprises de divers secteurs bénéficient de la RPA, entre autres celles du secteur bancaire. Un groupe majeur de services financiers en Italie a établi sa propre entreprise de centre de contact, offrant aux organisations financières et d'assurances la possibilité de sous-traiter certains de leurs processus opérationnels. Les centres de contact ayant atteint leur pleine capacité faisaient toutefois face à des difficultés sur le plan opérationnel. Quelques 500 agents traitaient près de 650 000 appels par mois et étaient sujets à une pression immense pour atteindre les niveaux de service convenus. Les agents passaient beaucoup de temps à saisir des données et effectuer les activités de suivi des interactions client.

L'organisation a alors déployé une solution RPA avec l'automatisation des applications utilisées sur le poste de travail pour prendre en charge les tâches routinières mais critiques qui demandent un traitement rapide et précis. Pendant les investigations sur la fraude et les interactions avec les titulaires de cartes de crédit, la solution guide les agents à l'aide de fenêtres pop-up,

réduisant ainsi le temps de traitement et les erreurs potentielles. Les robots s'occupent ensuite de la phase fastidieuse de clôture, y compris la documentation des cas et des résultats, ce qui permet aux agents de se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée et d'entamer leur prochaine interaction immédiatement après la conclusion de l'interaction précédente.

Le groupe de services financiers a été en mesure d'augmenter à la fois la qualité, la prédictibilité et la rapidité de ses prestations, et ses centres de contact d'obtenir des résultats remarquables sur un grand éventail d'indicateurs clés liés à la performance. À présent, l'entreprise prend en charge plus de 8 000 alertes par mois avec un taux de réussite supérieur à 99 % pour la prévention des activités frauduleuses. La solution RPA proposée par NICE a également réduit le temps moyen de traitement de la phase de clôture à hauteur de 82 %, permettant au groupe de service de respecter les accords de niveaux de service à un taux de 100 %.

Résumé et conclusion

L'époque de la dépendance aux processus opérationnels manuels onéreux en temps, en argent et propices aux erreurs, qui ennuient les employés au point de leur faire quitter leur travail, devrait être révolue. Les technologies comme la RPA transforment la manière dont les entreprises conduisent leurs processus back-office et front-office.

De nombreuses organisations mettent déjà en place la RPA. D'après Everest Group, 28 % des entreprises ont déjà déployé cette technologie, 40 % pensent que la RPA constitue la technologie actuelle la plus prometteuse, et 50 % des centres de services IT en interne planifient activement ou sont en train de mettre place des essais de RPA. Une étude Transparency Market Research prédit que le marché global de la RPA atteindra 4,98 milliards de dollars d'ici à 2020.

En plus de réduire drastiquement le temps nécessaire à certaines tâches et le nombre d'erreurs commises dans les transactions, ces solutions offrent aux travailleurs l'opportunité de se consacrer à un travail plus intéressant et innovant. En déployant une solution RPA adaptée, les entreprises peuvent laisser les robots

travailler main dans la main avec le personnel humain, et bénéficier d'avantages considérables.

La RPA présente une versatilité extraordinaire. En 2015, l'IRPA déclarait dans un rapport, produit en association avec l'université Carnegie-Mellon et intitulé « Introduction à

l'automatisation des processus », que l'étendue de son utilisation à travers divers secteurs et sa capacité à prendre en charge des tâches variées constituaient les principaux avantages de la technologie RPA.

« Une tâche particulière est une bonne candidate à l'automatisation par la RPA si elle est définissable, répétable et basée sur des règles », explique le rapport. « Si ces conditions sont remplies, la flexibilité du logiciel permet aux entreprises d'être créatives dans les tâches qu'elles choisissent d'automatiser. »

Ces tâches peuvent inclure l'ouverture ou la fermeture de comptes, le lancement de demandes de propositions, la prise en charge de divers processus dans les services de facturation et de service client, ou bien le test et le contrôle de systèmes IT, note le rapport.

Avec la RPA, les entreprises sont susceptibles d'augmenter leurs revenus, d'améliorer les taux de satisfaction client, de réduire les coûts et de diminuer les erreurs ainsi que leur correction par la suite. Des avantages trop importants pour être ignorés.

La solution NICE Robotic Automation a réduit le temps moyen de traitement à hauteur de 82 %, permettant au groupe de service de respecter les accords de niveaux de service à un taux de 100 %.

Remerciements :

Créé par l'Institut pour l'automatisation des processus, en association avec NICE Ltd.



INSTITUT POUR
L'AUTOMATISATION
DES PROCESSUS

À propos de l'IRPA

L'Institut pour l'automatisation des processus (IRPA) est une association professionnelle indépendante et un réseau global pour les acheteurs, vendeurs et personnalités influentes dans le domaine de l'automatisation des processus. L'IRPA est considéré comme la principale source indépendante pour les tendances du marché, les meilleures pratiques, les études de cas, les événements, les services d'évaluation et les opportunités de canal. Pour en apprendre plus et rejoindre notre communauté globale, visitez www.irpanetwork.com.



À propos de NICE Ltd

NICE (NASDAQ : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles qui offrent des connaissances stratégiques en capturant et en analysant des quantités massives de données structurées et non structurées en temps réel à partir de sources multiples, comme les appels téléphoniques, applications mobiles, e-mails, chats, médias sociaux, et la vidéo. Les solutions NICE permettent aux entreprises de prendre la meilleure décision à venir pour améliorer l'expérience client et les résultats de l'entreprise, veiller à la conformité, lutter contre la criminalité financière et protéger les personnes et les biens. Les solutions NICE sont utilisées par plus de 25 000 organisations dans plus de 150 pays, y compris plus de 80 entreprises Fortune 100. Pour plus d'informations, veuillez visiter www.nice.com.