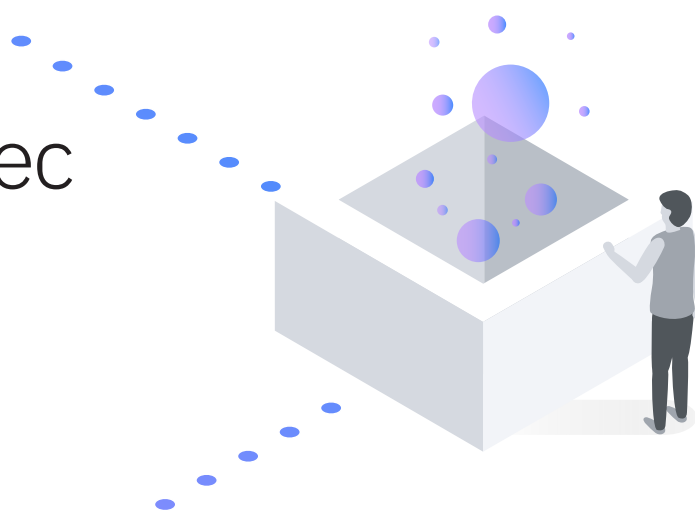


Une plateforme avec un objectif précis

Auteur : Anthony Martucci, Global Platforms and Architecture Lead, IBM Automation



IBM Services Essentials for Automation est maintenant utilisé par plus de 100 clients et assiste des entreprises dans toutes les régions du monde et tous les secteurs d'activité. Nous avons récemment étendu ses fonctionnalités cloud d'automatisation robotisée des processus (RPA, pour robotic process automation) afin de prendre en charge UiPath. La plateforme Essentials for Automation couvre donc désormais les « trois grands » fournisseurs de RPA : Automation Anywhere, Blue Prism et UiPath.

À l'heure où notre équipe internationale de développeurs et d'architectes célèbre comme il se doit le franchissement de ces étapes majeures, le moment paraît bien choisi pour prendre un peu de recul et réfléchir à notre objectif. Il est formidable de pouvoir servir autant de clients et je suis heureux que nous puissions supporter un nombre croissant de fonctionnalités – mais dans quel but faisons-nous tout cela ?

Lorsque nous avons lancé ce que nous appelions alors notre « plateforme d'automatisation intelligente », l'idée était de permettre l'intégration afin de rendre la RPA plus intelligente, et l'IA plus efficace. L'une de nos toutes premières fonctionnalités était une solution d'intégration qui, par exemple, aidait les agents conversationnels (les « chatbots » assistant les utilisateurs) à apprendre à la RPA à résoudre des problèmes courants.

Plusieurs éditions plus tard, notre objectif est beaucoup plus ambitieux. Il n'est plus simplement de fournir des solutions-clés, mais bien des fonctionnalités de mise à l'échelle et d'optimisation de l'automatisation vraiment complètes. Il ne s'agit pas seulement de fournir des outils destinés aux développeurs, mais d'aider nos clients à chaque étape de leur processus d'automatisation : Reconnaissance, Conception, Construction, Gestion, Surveillance et Mesure.

Une étude récente nous indique qu'ils n'en ont jamais eu autant besoin. En effet, IBM Automation a demandé à l'IBM Institute of Business Value de réaliser une enquête auprès de plus de 1.400 responsables de l'automatisation à propos de l'automatisation intelligente – c'est-à-dire assistée par l'IA – et de l'avenir du travail. Nous sommes encore en train d'étudier les résultats de cette enquête, que nous publieront dans un rapport d'ici la fin de ce trimestre. Mais, en tant que responsable international de la plateforme, certains de ses premiers grands enseignements m'ont interpellé.

« Il ne s'agit pas seulement de fournir des outils destinés aux développeurs, mais d'aider nos clients à chaque étape de leur processus d'automatisation : Reconnaissance, Conception, Construction, Gestion, Surveillance et Mesure. »

Ces responsables continuent d'indiquer que s'assurer le soutien de leur entreprise et l'alignement avec les objectifs métier constituent les principaux problèmes qui influent sur la réussite de leurs programmes d'automatisation et rendent difficile de prioriser un déploiement transversal de celle-ci. Suivent de près les inquiétudes concernant la complexité du paysage technologique et la difficulté de procéder à l'automatisation rapidement et efficacement. Viennent ensuite les problèmes liés à la confiance et à la résistance à l'adoption, qui constituent la troisième plus grande catégorie de défis.



« Déployer l'automatisation intelligente dans toute l'entreprise permet de rendre celle-ci plus adaptable, c'est-à-dire capable de rapidement réagir, se réorienter, changer d'échelle et adopter de nouveaux modèles opérationnels. »

Il est clair que la technologie peut directement relever certains de ces défis : les actifs tels que les Employés numériques, les flux de travail intelligents, un ensemble robuste d'outils d'intégration continue et de distribution continue, et un environnement hébergé sécurisé facilitent la vie des développeurs, des architectes et des directeurs techniques. Notre outil Automation Control Tower simplifie la gestion des performances des bots dans le cadre de l'optimisation continue. La mise à disposition d'une solution dédiée de RPA en tant que service, de fonctionnalités d'IA natives et d'outils d'orchestration réduit l'investissement que les clients doivent réaliser pour pouvoir développer de nouvelles solutions d'automatisation.

Défis humains

Ce qui est peut-être moins évident, c'est qu'une plateforme technologique peut aussi résoudre des problèmes humains.

Ce qui est peut-être moins évident, c'est qu'une plateforme technologique peut aussi résoudre des problèmes humains. Par exemple, Process Discovery Accelerator permet de reconnaître rapidement les processus les plus complexes et de préparer leur refonte en vue de leur automatisation. (Pour en savoir plus sur l'importance de la reconnaissance des processus, lisez la discussion entre Cathy Tornbohm, de Gartner, et Tom Ivory, directeur général international d'IBM Automation, dans la session Think n° 6910.) Les modèles Component Business Models enrichis de surcouches Automation contenant des cartes de densité aident les parties prenantes à déterminer l'endroit où l'automatisation peut avoir le plus d'impact. Si Automation Control Tower aide à améliorer les performances quotidiennes des bots et des licences, il permet aussi de visualiser efficacement ces performances afin d'assurer le suivi des avantages métier à l'intention des sceptiques.

On sait aujourd'hui que l'impact de l'automatisation dépasse de loin la simple réduction des coûts. Déployer l'automatisation intelligente dans toute l'entreprise permet de rendre celle-ci plus adaptable, c'est-à-dire capable de rapidement réagir, se réorienter, changer d'échelle et adopter de nouveaux modèles opérationnels. Ce ne sont pas nécessairement les plus aptes, les plus rapides ou les plus forts qui survivent, mais ceux qui savent le mieux s'adapter. L'automatisation intelligente est donc plus nécessaire que jamais.

Je regrette de devoir interrompre les réjouissances qui marquent le franchissement d'étapes majeures, mais nous avons encore du travail à faire. Les entreprises accélèrent leurs parcours vers l'automatisation dans un paysage technologique qui change rapidement, et nous continuerons à développer IBM Services Essentials for Automation pour répondre proactivement aux besoins de nos clients.