

Automatisation

Une automatisation stratégique apporte rapidité, agilité et résilience aux flux de travaux intelligents

Les nouvelles technologies qui automatisent les processus peuvent améliorer le service client, libérer les employés pour qu'ils puissent effectuer un travail de plus grande valeur, et favoriser la croissance



Cette FAQ fait partie de la série « Built for Change – Point de vue sur la transformation » qui explore les tendances en matière de transformation métier. Pour en savoir plus, visitez [IBM.com/smarter-business](https://www.ibm.com/smarter-business)

Thomas Ivory est Vice-président et Directeur International d'IBM Automation. Il fait autorité dans le domaine de l'automatisation intelligente, y compris l'automatisation des processus robotisés, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle. Il est chargé de promouvoir l'automatisation à travers les opérations client chez IBM Services.

Q : Le terme « automatisation » a eu plusieurs significations au cours des dernières décennies. Comment les dirigeants d'entreprise doivent-ils envisager l'automatisation aujourd'hui ?

R : L'automatisation a toujours eu la réputation de supprimer des emplois. Mais aujourd'hui, j'ai l'impression que le terme est employé pour désigner l'inverse. Il inspire un état d'esprit axé sur la croissance. Les sociétés envisagent de se tourner vers l'automatisation pour rendre leurs chaînes d'approvisionnement plus efficaces, flexibles et résilientes ; rendre leurs services Finance et Comptabilité plus intelligents ; simplifier le processus d'achat ; et mettre en œuvre des processus autonomes à l'échelle de leur entreprise. Elles veulent gagner en agilité et en rapidité dans leurs opérations – et elles veulent que leurs employés se concentrent sur des tâches plus pertinentes et à plus grande valeur.

Q : Quels besoins spécifiques en matière d'automatisation certains secteurs partagent-ils ?

R : L'une des priorités, tous secteurs confondus, est de développer des modèles de distribution sans contact virtuels. Ils veulent aussi être capables de connecter tous les domaines

– finance, opérations client, chaîne d'approvisionnement – au sein de l'entreprise dans un seul et même environnement numérique, afin de bénéficier de plus de transparence, d'une meilleure gouvernance et d'une vue à 360° des domaines où ils appliquent l'automatisation, pour mesurer son impact.

Et beaucoup d'organisations réalisent aujourd'hui qu'elles ont besoin d'automatiser l'adoption de l'automatisation. En bref, elles ont besoin d'automatiser le processus d'exploration et d'identification pour répondre à la question : « Que devrions-nous automatiser ? ». Il existe de nombreuses nouvelles solutions pour réduire le travail humain, et les entreprises doivent identifier et qualifier les meilleurs processus auxquels les appliquer.

Q : Comment l'automatisation s'intègre-t-elle aux flux de travaux intelligents ?

R : Pour toutes les entreprises, les flux de travaux sont devenus plus complexes avec le temps. Les sociétés se sont développées à l'échelle internationale et se sont diversifiées. Elles proposent en permanence des innovations et de nouveaux produits. Les flux de travaux ont par conséquent gagné en complexité, et sont devenus plus manuels dans une grande partie des cas. Ils sont analogiques, et non numériques, et ils n'exploitent pas les données de l'organisation. Résultat : les entreprises se noient dans leurs propres processus et opérations, et cela les empêche de se développer.

L'automatisation poussée à l'extrême repose sur des technologies exponentielles – telles que les processus robotisés, la gestion intelligente des processus métier,

l'analytique approfondie, et les technologies d'IA comme le machine learning et le traitement du langage naturel (NLP) – pour déconstruire et réorganiser les flux de travaux en vue d'optimiser le fonctionnement de l'entreprise de façon innovante et à plus long terme.

Q : Quels sont les plus grands changements que la pandémie a entraînés au niveau des entreprises en termes de mise en œuvre de l'automatisation ?

R : Avec la pandémie, il est devenu urgent pour les entreprises de se transformer et de tirer parti de l'automatisation. On constate une adoption immédiate d'initiatives d'automatisation qui, avant la pandémie, auraient été mises en œuvre sur 12 à 36 mois. Et l'automatisation est employée à des niveaux qu'on ne pensait pas voir avant plusieurs années.

Je crois que le choc de la pandémie va transformer de façon radicale et permanente la façon dont nous envisageons l'automatisation et la main-d'œuvre digitale. L'automatisation sous-tendra chaque opération, et les entreprises seront forcées de l'adopter à des niveaux qu'elles n'auraient pas imaginés il y a moins d'un an.

Q : Pouvez-vous donner un exemple de la manière dont les entreprises ont récemment mis en œuvre l'automatisation pour offrir de la valeur à leurs clients et à leurs employés ?

R : Les banques ont dû accorder des prêts commerciaux très rapidement pendant la pandémie. Cela a été, et reste, une opération qui perturbe fortement le fonctionnement des banques, surtout lorsqu'elles doivent agir aussi rapidement. Presque du jour au lendemain, elles ont dû traiter un nombre considérable de dossiers en suivant une approche très différente de celle qu'elles utilisaient avant la crise de la COVID-19.

Pour gérer la demande, plusieurs banques ont mis en œuvre l'automatisation afin de déplacer des données et d'importer des données disparates dans des référentiels et des applications au sein de l'entreprise. Généralement, ce sont les employés qui se chargent de ce travail. Mais l'automatisation les a libérés des tâches triviales et répétitives qu'il implique. Elle leur a permis de mettre à profit leur ingéniosité et leur créativité afin de trouver de nouvelles solutions pour les personnes qui ont vraiment besoin d'aide. Automatiser ces flux de travaux fastidieux a rendu cela possible.

Q : Toutes sortes de problèmes peuvent survenir lorsqu'une entreprise décide de remplacer des processus lents et inefficaces, mais essentiels à ses activités, par de nouvelles solutions automatisées. Quels conseils donneriez-vous aux dirigeants d'entreprise pour éviter ce genre de problèmes ?

R : Premièrement, l'automatisation n'a pas seulement vocation à réduire les coûts et à accroître l'efficacité d'une entreprise – elle peut représenter un avantage concurrentiel pour sa croissance. Utilisez l'automatisation pour créer de nouvelles opportunités métier.

“ L'automatisation n'a pas seulement vocation à réduire les coûts et à accroître l'efficacité d'une entreprise – elle peut représenter un avantage concurrentiel pour sa croissance. »

Deuxièmement, vous avez besoin d'une approche collaborative pour adopter l'automatisation à l'échelle de votre entreprise. L'automatisation ne peut pas être seulement l'affaire du service informatique, du service Finance ou du service RH, ou encore d'un seul responsable fonctionnel. Une fois automatisés, vos flux de travaux intelligents s'étendront à tous les domaines de votre entreprise, y compris la chaîne d'approvisionnement et le service Achats. Par conséquent, tout le monde doit travailler ensemble – et cela inclut la direction générale ainsi que les membres du conseil d'administration.

Troisièmement, au moment de choisir un partenaire pour vous accompagner dans votre transformation métier avec l'automatisation, assurez-vous que la déontologie de ce partenaire s'aligne étroitement sur la vôtre. Vous devez être en accord sur l'importance de la gestion des changements, sur le fait de continuer à intégrer les humains aux processus, et sur l'idée d'utiliser la technologie de façon éthique – en appliquant ce qu'IBM appelle la « bonne technologie ».

Vous devez également savoir ce qu'il ne faut pas automatiser. Avec le traitement autonome, vous confiez à des bots, à des machines et à des logiciels la responsabilité d'agir avec intégrité et de prendre les meilleures décisions que vos employés prendraient. Si cela n'est pas totalement possible dans un flux de travaux spécifique, ne l'automatisez pas.

Dernier conseil : envisagez l'automatisation de la bonne manière. Comme l'a dit Steve Jobs, « L'ordinateur est une bicyclette pour l'esprit ». Il ne remplace pas les Hommes ; il les aide simplement à aller plus vite d'un point A à un point B. C'est comme ça que je vois l'automatisation. Quelle que soit la visée de votre flux de travaux, elle vous permet d'y parvenir plus rapidement – et cela en fait un outil concurrentiel précieux, et un moyen d'atteindre vos objectifs métier tout aussi rapidement.