



# Robotic Process Automation (RPA)

**Un guide d'achat sans  
« bla-bla publicitaire »**

Le fait que l'économie soit de plus en plus basée sur des interactions numériques suscite un intérêt sans précédent pour l'automatisation des processus métier.

**Mais quel est le meilleur moyen de réussir cette automatisation ?**

L'automatisation est riche de promesses pour les entreprises qui ont besoin de processus rapides et efficaces pour gagner en efficacité et offrir de meilleures expériences à leurs employés et à leurs clients.

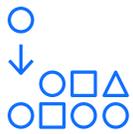
Les approches et les points d'entrée possibles sont nombreux, depuis les solutions logicielles autonomes jusqu'aux systèmes de BPM sophistiqués et à l'externalisation complète des processus métier. Chacun d'eux offre des avantages, des inconvénients, des bénéfices potentiels et un niveau de risque différents.

Mais il existe une technologie qui fait actuellement l'objet de beaucoup d'attention : la Robotic Process Automation (RPA). La RPA peut être vue comme une passerelle, un moyen d'introduire l'automatisation et d'obtenir des avantages métier de façon peu coûteuse et pratiquement sans risque. Le concept est simple : un « robot » logiciel réplique les interactions homme-machine routinières, automatisant les tâches fastidieuses et répétitives. La RPA comble ainsi le fossé entre les interactions manuelles et l'automatisation complète.

La RPA est particulièrement séduisante lorsque les ressources et budgets informatiques sont limités, ou en présence d'applications d'arrière-plan qui sont dépourvues de bonnes API et qu'il serait donc difficile d'automatiser sans leur apporter d'importantes modifications. Mais pour bien déployer la RPA, il est utile de comprendre ses avantages et ses limites, ainsi que les différentes manières dont elle peut être utilisée pour augmenter ses possibilités et sa valeur.

On estime que le  
marché de la RPA  
représentera

2,9 Md USD  
en 2021.



# La place de la RPA dans le paysage de l'automatisation

Déployer un logiciel de RPA et bâtir à partir de rien des processus et des plateformes entièrement automatisés sont deux choses différentes. Avec un logiciel de RPA autonome, un robot logiciel fait littéralement ce que ferait un être humain : des tâches telles qu'extraire ou saisir des données, cliquer sur des boutons, envoyer ou recevoir des fichiers par téléchargement ou traiter des factures.

Certes cela représente une limitation importante, mais la RPA est tout de même avantageuse car elle permet aux humains de se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée.

En revanche, l'automatisation complète fait appel à des systèmes, des processus et même des services de tierce partie, qui sont dès le départ spécialement conçus en vue de l'automatisation. Pour cette raison, le bénéfice potentiel de l'automatisation complète est bien supérieur, mais l'engagement qu'elle implique l'est également.

Il existe cependant une solution intermédiaire. Lorsqu'elle est intégrée avec d'autres logiciels d'automatisation afin d'améliorer ses capacités ciblées, la RPA peut être utilisée dans davantage de situations et donc devenir un élément précieux d'une stratégie d'automatisation incluant l'acquisition de données, des règles métier et un flux de travail.

## RPA :

**Ce qu'elle fait ; ce qu'elle ne fait pas.**

---

La RPA est une façon d'automatiser facilement des tâches manuelles relativement simples.

---

La RPA n'automatise pas toute seule des processus métier ou des flux de travail complets.

## La RPA autonome : avantages et inconvénients

### Avantages

- Permet d'automatiser les tâches administratives répétitives qui ne nécessitent pas de décision humaine (par exemple, traitement d'une facture ou d'une demande d'indemnisation).
- Elle est simple à mettre en œuvre dans les cas d'utilisation appropriés et présente peu de risques, car elle réplique des tâches manuelles qui existent déjà.
- N'impose pas de former les employés ni de modifier les processus existants.
- Libère les humains des tâches routinières répétitives. Cela améliore la satisfaction professionnelle, la productivité et le moral du personnel, et lui permet de disposer de plus de temps pour effectuer des tâches plus importantes, telles que résoudre des problèmes ou ajouter de la valeur aux interactions avec les clients.

### Inconvénients

- Mal adaptée aux tâches plus compliquées qui exigent des décisions complexes ou présentent plusieurs enchaînements d'actions.
- Ne permet pas de corriger les processus mal conçus ou intrinsèquement inefficients. S'il existe des goulots d'étranglement, ils risquent de ne pas être éliminés.
- Champ d'application et bénéfices potentiels intrinsèquement limités. Ne peut remplacer des processus spécialement conçus et entièrement automatisés.

## Les robots : opportunité ou menace ?

Pour les employés, l'automatisation peut légitimement être perçue comme une menace pour la sécurité de leur emploi. Mais lorsqu'elle est déployée correctement, elle devient une source d'opportunités pour l'entreprise et son personnel :

- La RPA ne remplace pas les êtres humains, elle effectue seulement certaines tâches à leur place. Elle joue un rôle d'assistance, en accomplissant des tâches très répétitives et en aidant les employés à faire mieux leur travail.
- Les compétences de ces derniers deviennent plus précieuses car ils ont désormais le temps de les utiliser davantage en faveur de l'entreprise et de ses clients.
- La RPA peut aider à gagner en précision et à réduire le coût total de possession.

Pour l'entreprise, les implications sont claires : il est nécessaire de réfléchir et de se préparer à l'opportunité plutôt qu'aux problèmes potentiels. Cela veut dire s'informer sur les avantages de l'automatisation.



# Quel niveau d'automatisation vous convient le mieux ?

La meilleure façon de déployer la RPA dépend du scénario d'utilisation. Pour obtenir un retour sur investissement élevé, il importe de faire correspondre les fonctionnalités avec les résultats souhaités.

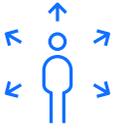
Deux possibilités s'offrent à vous :

- Déployer un logiciel de RPA autonome pour mettre en place l'automatisation de façon simple.
- Combiner ce logiciel avec d'autres composants pour créer une fonctionnalité de RPA « enrichie », plus sophistiquée.

Il est essentiel de bien comprendre dans quels cas un logiciel de RPA autonome suffit, et dans quels cas il faut penser à le compléter par des outils plus sophistiqués, tels que des fonctionnalités d'acquisition de données non structurées, de gestion des règles métier ou d'orchestration des flux de travail.

## Choisir la bonne approche

	<b>RPA autonome :</b> Rapide, simple, abordable	<b>RPA enrichie :</b> Améliorée et intégrée
<b>Quand l'utiliser</b>	Très bien pour accélérer les tâches simples pouvant être précisément documentées et comportant une série d'étapes déterminée.	Nécessaire pour les processus qui, de par leur complexité et leurs dépendances, doivent être coordonnés. Permet d'utiliser la RPA pour des actions plus complexes car conditionnelles, pouvant impliquer plusieurs résultats ou une prise de décision.
<b>Caractéristiques des tâches</b>	Routinières. Répétitives. Prévisibles. Prescrites. Ne nécessitant aucune flexibilité.	Non routinières. Dépendant d'un état, avec plusieurs variables et résultats. Plus dépendantes des interactions et décisions humaines.
<b>Coût et complexité de la mise en œuvre</b>	Très faibles. Déploiement en quelques jours ou quelques semaines, nécessitant peu de compétences informatiques.	Supérieurs à ceux de la RPA autonome, mais toujours relativement faibles comparés à ceux d'une automatisation complète. Le déploiement peut prendre de plusieurs semaines à plusieurs mois et nécessiter une assistance, en fonction des compétences internes.
<b>Retour sur investissement potentiel</b>	Modéré à modérément élevé, selon le coût actuel des tâches routinières (par exemple, coût par tâche faible mais volume très important).	Élevé en raison de la valeur ajoutée apportée par une automatisation plus étendue et plus sophistiquée.



# De quoi avez-vous besoin pour commencer ?

Mettre en œuvre une solution de RPA autonome est remarquablement simple. La tâche est effectuée comme d'habitude par un opérateur humain et les opérations qui composent son exécution sont « enregistrées » dans le logiciel. Le script résultant est ajusté pour garantir la prise en compte de toutes les variantes potentielles de la tâche. Le robot résultant est testé pour s'assurer de son bon fonctionnement.

Une stratégie intégrant la RPA dans une fonctionnalité d'automatisation plus sophistiquée – impliquant de gérer l'acquisition de données, des règles métier ou des flux de travail – nécessitera probablement une planification et un contrôle supplémentaires du processus global ainsi que de toutes les entrées et sorties.

Il est utile de commencer par identifier les tâches les plus adaptées à l'automatisation et d'évaluer le retour sur investissement potentiel associé. Pour chaque tâche, cela aidera à déterminer s'il est prudent d'envisager une solution enrichie, ou s'il est préférable de continuer à effectuer la tâche manuellement au lieu de chercher à l'automatiser à l'aide d'une solution d'APR autonome.

## Une tâche « prête pour la RPA » présente certaines caractéristiques clés

- Simple, cohérente et reproductible.
- Tâches répétitives nécessitant peu de compétences et qui sont à l'origine de problèmes humains, tels qu'un nombre d'erreurs élevé et un découragement du personnel.
- Processus existants ou planifiés pour lesquels éliminer les tâches routinières qu'ils contiennent peut libérer du temps humain et offrir un avantage important en matière de productivité, d'efficacité ou de coût.
- Tâches qui offrent des opportunités significatives d'améliorer les expériences des employés et des clients en accélérant des processus existants.

Certaines tâches peuvent répondre à un grand nombre de ces critères sans pour autant être compatibles avec une solution d'APR autonome. Par exemple, le traitement des factures papier peut répondre à tous ces critères, mais il nécessitera des fonctionnalités supplémentaires d'acquisition de données ou une reconception du processus pour rendre celui-ci entièrement numérique.



# Comment trouver le bon fournisseur de RPA ?

Les solutions logicielles de RPA ne sont pas toutes identiques, pas plus que leurs fournisseurs. En fonction de vos objectifs, il se peut que vous n'ayez besoin que d'un logiciel autonome pour commencer. Toutefois, il est utile de rechercher un fournisseur capable de proposer une gamme plus vaste de logiciels et de services, afin de faciliter le passage à une fonctionnalité intégrée de « RPA enrichie » quand vous en aurez besoin.

## Questions clés à poser à votre fournisseur de RPA



- Êtes-vous un pur fournisseur de RPA ou bien la RPA s'inscrit-elle pour vous dans une stratégie d'automatisation plus vaste ?
- Vos offres répondent-elles à mes besoins en matière de sécurité et de conformité ?
- Quels sont l'étendue et le niveau d'intégration de votre plateforme d'automatisation ?
- Possédez-vous les compétences pour m'aider à cartographier, prioriser et documenter mes tâches et processus ?
- En cas de besoin, pourrez-vous m'aider à trouver les meilleures opportunités d'intégration et me recommander le plan d'action optimal ?
- Votre solution de RPA offre-t-elle des outils pour développer et tester des bots, gérer leur déploiement et surveiller et traiter les exceptions ?
- Disposez-vous d'une feuille de route claire pouvant me montrer comment renforcer mon automatisation dans les mois ou les années à venir ?
- Avez-vous une bonne expérience dans les domaines de l'optimisation des entreprises et de l'informatique professionnelle ?



## Étape suivante : Essayez la RPA

La RPA autonome peut être si bon marché et si facile à déployer que, dans la plupart des cas, expérimenter cet outil présente peu ou pas de risques financiers ou métier.

Des programmes pilotes d'automatisation d'une ou de quelques tâches peuvent être mis sur pied relativement facilement en quelques jours ou quelques semaines, ce qui permet d'acquérir de l'expérience en la matière et de collecter des données qui serviront à réaliser une étude de rentabilité en vue de la mise en place d'une automatisation plus robuste faisant appel à la « RPA enrichie ».

### Débuter est facile.

Découvrez la RPA IBM – accédez immédiatement aux informations produit et aux commentaires des utilisateurs en cliquant sur le lien suivant :

<http://ibmhybridcloud.lookbookhq.com/rpa>

### Voici comment procéder :

# 1

Choisissez quelques tâches simples que vous voulez automatiser et assurez-vous que leurs caractéristiques n'excèdent pas les capacités du logiciel de RPA que vous voulez essayer.

# 2

Collectez des informations sur le temps nécessaire à l'exécution de ces tâches, individuellement et au niveau de toute votre entreprise.

# 3

Enregistrez les étapes d'exécution de chaque tâche à l'aide du logiciel d'APR.

# 4

Apportez les mises à jour nécessaires pour affiner le script.

# 5

Mettez le robot en production pendant une période d'essai.

# 6

Mesurez les résultats et analysez l'incidence sur le flux de travail et les employés.

# 7

Évaluez les gains en efficacité, les économies réalisées et l'amélioration de la qualité.



### Compagnie IBM France

17 avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

L'adresse de la page d'accueil IBM est :  
**ibm.com**

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse suivante : [ibm.com/legal/copytrade.shtml](https://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication et qui peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres mentionnées ne sont pas distribuées dans tous les pays où IBM exerce son activité.

Les données de performances et les exemples de clients ne sont présentés qu'à des fins d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation spécifiques.

Tous les exemples de clients mentionnés ou décrits visent à montrer comment ces clients ont utilisé les produits IBM et les résultats pouvant être obtenus. Les chiffres réels concernant les coûts environnementaux et les performances peuvent varier selon la configuration et d'autres paramètres propres à chaque client. Contactez IBM pour savoir ce que nous pouvons faire pour vous.

LES INFORMATIONS DU PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE D'AUCUNE SORTE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats avec lesquels ils sont fournis.

© Copyright IBM Corporation 2018



Merci de recycler ce document.

1 The RPA Market Will Reach \$2.9 Billion By 2021. Forrester Research. 13 février 2017. Le présent article a été rédigé sur la base des informations obtenues lors d'un accès à la page d'accueil du rapport effectué en avril 2018. <https://www.forrester.com/report/The+RPA+Market+Will+Reach+29+Billion+By+2021/-/E-RES137229>