

# IBM Cloud Pak for Business Automation

De meilleures performance métier avec l'automatisation basée sur l'IA

## Transformez votre façon de travailler et simplifiez vos opérations

D'ici 2022, les entreprises devraient libérer 134 milliards de dollars au niveau de la valeur de leurs effectifs en combinant automatisation et IA. Une grande majorité des leaders de l'IA et de l'automatisation devraient également surpasser leurs concurrents en termes de croissance des revenus. L'intégration de l'IA dans les opérations accélère l'innovation en rendant chaque interaction, expérience et processus plus intelligents.

Pour exploiter pleinement le potentiel de l'automatisation par l'IA, les entreprises doivent utiliser de manière systématique des logiciels d'automatisation éprouvés et appliquer les meilleures pratiques dans tous les workflows, de la création d'expériences clients digitales plus rapides à l'optimisation des processus internes. Cependant, toutes les solutions ne contiennent pas la gamme complète des technologies nécessaires pour automatiser les opérations de bout en bout, ce qui conduit à l'adoption de multiples solutions ponctuelles, à des coûts plus élevés et à l'impossibilité d'évoluer.

IBM Cloud Pak® for Business Automation propose un ensemble modulaire de logiciels intégrés, conçus pour tout cloud hybride, afin de résoudre rapidement les problèmes opérationnels les plus complexes. La solution comprend un large éventail de capacités d'automatisation basées sur l'IA – exploration de processus, contenu, capture, décisions, workflows et tâches – avec un modèle flexible qui permet d'évoluer en fonction des besoins. Vous pouvez commencer votre parcours de transformation digitale en appliquant l'automatisation des processus robotisés (RPA) pour libérer vos collaborateurs, accélérer la prise de décision grâce à l'intelligence opérationnelle et automatiser les types de tâches clés de vos opérations de base. Les environnements fortement sécurisés apportent confiance et transparence aux workflows impliquant des sources d'informations tierces et first party. Tous peuvent être adaptés et intégrés à votre infrastructure existante.

Grâce à des recommandations d'IA exploitables, à des analyses intégrées pour mesurer l'impact et à des outils d'entreprise pour accélérer l'innovation, nos logiciels ont aidé les clients à réduire de 90 % les délais d'exécution des processus<sup>1</sup>, à réduire le temps d'attente des clients de moitié<sup>2</sup>, à réduire les risques et à éviter des milliers d'heures de travail qui ont ensuite été réaffectées à des tâches de plus grande valeur<sup>3</sup>.

### Points clés

- Identifiez des opportunités d'amélioration
- Appliquez l'automatisation à des domaines clés pour un plus grand impact sur l'entreprise
- Créez des applications métier pour une adaptation rapide à l'évolution de l'environnement
- Optimisez vos effectifs grâce à l'automatisation basée sur l'IA

# Fonctionnalités

IBM Cloud Pak for Business Automation contribue à améliorer vos performances métier en vous permettant d'effectuer ce qui suit :

## Isolez les inefficacités avec l'exploration et la modélisation des processus

**Obtenez des informations détaillées sur les performances grâce à l'exploration des processus.**

**Travaillez de façon collaborative avec les principales parties prenantes pour une compréhension commune en utilisant des processus en l'état modélisés.**

## Appliquez l'intelligence opérationnelle pour fournir des informations clés

**Classifiez et comprenez le contenu.**

- Comprenez automatiquement la catégorisation des documents grâce à une classification intelligente.
- Utilisez l'apprentissage en profondeur pour comprendre les relations entre les libellés et les valeurs des documents, et oubliez les méthodes traditionnelles d'extraction par zone.
- Extrayez la signification de textes, par exemple d'e-mails et de contrats, avec IBM Watson® Knowledge Studio.
- Obtenez des informations importantes grâce à la capture intelligente de documents en temps réel sur appareils mobiles à l'aide de l'IA sur smartphone.

**Priorisez les tâches.**

- Utilisez l'analyse prédictive pour noter chaque point d'une liste de tâches :
  - Note de compétence
  - Note de performance
- Triez la liste en plaçant en tête les tâches de plus grande valeur, exigeant davantage de compétences et de performances.
- Permettez à vos collaborateurs de prioriser les tâches de plus grande valeur en termes de temps.

**Prenez des décisions prédictives.**

- Rendez les modèles d'apprentissage automatique accessibles aux analystes métier dans un environnement low-code.
- Développez l'utilisation de décisions basées sur des règles en intégrant des modèles d'apprentissage automatique.
- Assurez une intégration native avec l'analyse prédictive d'IBM Watson Machine Learning.
- Utilisez un framework très complet pour les fournisseurs d'apprentissage automatique tiers.

**Construisez des chatbots intelligents.**

- Automatisez les fonctions de chat en utilisant les commandes de chatbot RPA intégrées.
- Simplifiez les fonctions de support client grâce à un système de réponse vocale interactive (IVR) pour la synthèse et la reconnaissance vocales.
- Fournissez des interactions clients attrayantes avec des commandes combinées de chatbot et de RPA.

**Appliquez l'IA aux données opérationnelles.**

- Capturez les données relatives aux événements provenant de multiples activités et sources opérationnelles.
- Introduisez des données opérationnelles prétraitées dans un lac de données.
- Permettez aux spécialistes des données d'utiliser des données opérationnelles dans des projets d'IA et d'apprentissage automatique.
  - Obtenez des informations sur l'exécution des processus.
  - Analysez l'efficacité des collaborateurs.
  - Fournissez des recommandations.

## Augmentez vos effectifs avec des « collaborateurs » RPA et digitaux

**Épargnez les tâches répétitives à vos collaborateurs et permettez-leur de se consacrer à des tâches de plus grande valeur.**

**Conversez avec des chatbots en utilisant du texte et un système de réponse vocale.**

**Agissez sur les données extraites de documents non structurés.**

## Automatisez les opérations avec des capacités d'automatisation de base

**Capturez et numérisez le contenu.**

- Accédez à l'acquisition de documents sur de multiples canaux et dans de nombreux formats.
- Classifiez et extrayez des données à partir de documents et d'images à l'aide d'outils d'apprentissage automatique et d'IA.
- Stockez et gérez le contenu métier grâce à une puissante capacité de recherche et de fédération pour l'ensemble des référentiels.
- Utilisez des contrôles de sécurité renforcés et granulaires et un caviardage basé sur les rôles.
- Effectuez un partage de contenu collaboratif et une synchronisation avec support mobile.
- Assurez la gouvernance de l'information pour la conservation des données trans-organisationnelles, avec gestion des enregistrements et du cycle de vie.

**Construisez des applications low code.**

- Glissez-déposez des composants d'automatisation pour toutes les capacités de base en utilisant un générateur d'interface utilisateur central.
- Assemblez des applications à l'aide de kits d'outils créés par des développeurs et destinés à des utilisateurs métier.
- Utilisez la gouvernance intégrée et la gestion du cycle de vie.

**Surveillez et signalez.**

- Mettez en corrélation les événements grâce à de multiples capacités d'automatisation.
- Obtenez une visibilité en temps réel sur les opérations grâce à des tableaux de bord prédéfinis et configurables.
- Utilisez les informations fournies par l'IA pour procéder à des ajustements et améliorer les opérations métier.

**Gérez le travail.**

- Effectuez des mesures des processus en temps réel avec des fonctions flexibles de recherche et de filtrage.
- Développement géré de manière centralisée pour des centaines d'applications de processus.

**Automatisez les décisions.**

- Testez, simulez et exécutez les décisions avec rapidité en utilisant une architecture de micro services fortement évolutive
- Utilisez le traçage de l'exécution pour la capacité de vérification.

## Exigences technologiques

- Red Hat® OpenShift® Container Platform
- Explorez les conditions requises pour votre système, affichées de façon dynamique, sur [ibm.com/support/pages/node/1079007](https://ibm.com/support/pages/node/1079007)

## Options de déploiement

Exécutez vos logiciels d'automatisation plus facilement partout – dans des conteneurs pris en charge par le logiciel Red Hat OpenShift sur le cloud IBM sur toute infrastructure sur site, dans des clouds privés et publics, ou gérés par IBM en tant que logiciels sous forme de services (SaaS). Utilisez les capacités dont vous avez besoin grâce à une approche entièrement modulaire conçue pour la facilité d'utilisation.

Partie intégrante de la plateforme IBM Automation, IBM Cloud Pak for Business Automation comprend un middleware IBM conteneurisé et des services logiciels communs pour le développement et la gestion, le tout sur une couche d'intégration commune.

Pour plus d'informations sur les possibilités d'installation, voir : [ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8\\_20.0.x/com.ibm.dba.install/op\\_topics/con\\_install\\_options.html](https://ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8_20.0.x/com.ibm.dba.install/op_topics/con_install_options.html)

## Sécurité et support

### IBM Security and Privacy by Design

Ce produit est conçu pour la sécurité et la confidentialité. IBM Security and Privacy by Design est un ensemble rationalisé et agile de pratiques de sécurité et de confidentialité ciblées qui renforcent notre engagement à intégrer la sécurité et la confidentialité dans la conception de nos produits, offres et services. IBM effectue des évaluations par rapport aux cybermenaces et aux menaces visant la confidentialité. Nous utilisons des modèles de menace standard et des concepts d'évaluation d'impact sur la confidentialité pour garantir la minimisation des données et des protections de données adéquates. Des tests de sécurité des systèmes, du code et des applications sont effectués en plus de tests de pénétration et de procédures de piratage manuelles et éthiques. Les tests sont mis en œuvre dans le cadre de pratiques agiles et du déploiement continu en étant intégrés et automatisés dans des pipelines DevOps. Les vérifications finales des produits au niveau de l'équipe et de l'entreprise sont effectuées avant la mise à disposition générale afin de s'assurer que les principales exigences de sécurité fondamentales ont été pleinement respectées.

IBM Cloud Pak for Business Automation est conforme aux normes suivantes :

- ISO/IEC 27001:2013 (27017, 27018)
- GDPR/IBM

IBM Cloud Pak for Business Automation est basé sur le modèle d'architecture hexagonale. Chaque composant est mis en œuvre en tant que fournisseur de services et consommateur auto-cohérents, la logique métier étant encapsulée dans des composants internes à accès privé. Toutes les communications réseau sont basées sur le protocole HTTP et sécurisées à l'aide de HTTPS TLS 1.2. Par défaut, l'accès externe est limité à HTTPS TLS 1.2. Les communications internes peuvent également être configurées pour utiliser uniquement HTTPS TLS 1.2.

# IBM Cloud Pak for Business Automation

## Caractéristiques et avantages

### Caractéristiques Avantages

Caractéristiques	Avantages
Exploration et modélisation des processus	Appliquez le mappage, la modélisation et l'exploration des processus métier pour obtenir une compréhension précise de leur état actuel. En repérant les inefficacités et les zones sensibles, vous pouvez identifier les domaines clés pour lesquels l'automatisation sera la plus bénéfique.

« Collaborateurs » RPA et digitaux	Adoptez des effectifs hybrides pour accroître la productivité. Utilisez la RPA pour automatiser les tâches, décharger les employés des activités répétitives et leur permettre de se concentrer sur un travail à plus forte valeur ajoutée et sur l'innovation.
------------------------------------	---

Intelligence opérationnelle	Les tableaux de bord pour la gestion des effectifs et des performances, basés sur l'IA vous alertent en cas de problème et recommandent les mesures à prendre pour une résolution rapide et une amélioration continue. Vous pouvez réduire les déficits de compétences de vos effectifs en créant des applications basées sur l'IA, dotées d'une expertise technique approfondie.
-----------------------------	---

Automatisation de base	Grâce à un ensemble complet de fonctions, IBM Cloud Pak for Business Automation vous permet d'automatiser de nombreux types de tâches. Combinez les services de contenu tiers et first party, l'extraction intelligente d'informations, la gestion des processus métier et les décisions basées sur l'IA pour un traitement plus rapide et plus direct.
------------------------	---

## Résumé

IBM Cloud Pak for Business Automation aide les clients à obtenir de meilleures performances métier. La solution a été conçue pour aider les équipes informatiques et métier à augmenter ou à réduire rapidement les ressources afin de répondre à la demande fluctuante des clients, créer rapidement de nouveaux produits et services en vue d'un avantage concurrentiel et accroître la productivité des employés. IBM Cloud Pak for Business Automation comprend de nombreuses fonctions d'automatisation basées sur l'IA – contenu, capture, workflow, décisions et tâches – avec un modèle flexible qui permet d'évoluer en fonction des besoins.

IBM Cloud Pak for Business Automation fait partie de la plateforme IBM Automation. Tirez parti des services d'automatisation partagés d'IBM pour obtenir des informations sur le fonctionnement de vos processus, visualiser les points d'accès et les goulets d'étranglement, et utiliser les informations sur l'impact financier pour déterminer les priorités.

## Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur IBM Cloud Pak for Business Automation, prenez contact avec votre interlocuteur IBM ou votre partenaire commercial IBM, ou consultez [ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation](https://ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation)

## Pourquoi IBM ?

IBM Cloud offre le cloud public le plus ouvert et le plus sécurisé pour les entreprises avec une plateforme de cloud hybride de nouvelle génération, des capacités avancées de données et d'IA, et une expertise approfondie des entreprises dans 20 secteurs d'activité.

Démarrez rapidement votre parcours vers l'automatisation basée sur l'IA en vous appuyant sur les connaissances approfondies et l'expérience d'IBM dans ce domaine pour réaliser votre vision de l'automatisation. Avec plus de 14 000 spécialistes de l'automatisation, 5 000 clients en automatisation et environ 4 000 robots et scripts d'exécution déployés, IBM dispose d'une base solide et d'une excellente expérience pour aider les organisations à atteindre l'excellence opérationnelle. Pour en savoir plus, consultez le site [ibm.com/automation](https://ibm.com/automation)

**Compagnie IBM France**  
17 avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

La page d'accueil d'IBM se trouve à l'adresse :  
**ibm.com**

IBM, le logo IBM, IBM Cloud, IBM Cloud Pak, et IBM Watson sont des marques d'International Business Machines Corp. déposées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques commerciales IBM est disponible sur le Web à l'adresse suivante : [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark). Red Hat et OpenShift sont des marques de Red Hat, Inc. ou de ses filiales aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication, et qu'IBM peut mettre à jour à tout moment. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays dans lesquels IBM est présent.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier par lui-même le fonctionnement des produits ou logiciels non-IBM avec les produits ou logiciels IBM. 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 au titre desquels ils sont fournis.

Déclaration de bonnes pratiques de sécurité : la sécurité du système IT englobe la protection des systèmes et des informations grâce à la prévention, la détection et la réponse en cas d'accès internes et externes non autorisés. Un accès non autorisé peut entraîner la modification, la destruction, le détournement ou l'utilisation impropre des informations, ou une détérioration ou une utilisation impropre de vos systèmes, notamment en vue de les utiliser pour attaquer autrui. Aucun système ou produit IT ne doit être considéré comme entièrement sécurisé, et aucun produit, service ou dispositif de sécurité ne peut être entièrement efficace pour empêcher une utilisation ou un accès inappropriés. Les systèmes, produits et services d'IBM sont conçus pour fonctionner dans le cadre d'une stratégie de sécurité globale et conforme à la loi qui implique nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires, et peuvent nécessiter des performances maximales des autres systèmes, produits et services. IBM NE GARANTIT PAS QUE LES SYSTÈMES, PRODUITS OU SERVICES SONT PROTÉGÉS CONTRE LES AGISSEMENTS MALVEILLANTS OU ILLÉGAUX D'UN TIERS OU QU'ILS PROTÈGERONT VOTRE ENTREPRISE CONTRE DE TELS AGISSEMENTS.

Chaque client est tenu de s'assurer qu'il respecte la réglementation applicable. IBM ne donne aucun avis juridique et ne garantit pas que ses services ou produits sont conformes aux lois applicables.

© Copyright IBM Corporation 2020

- 1 "Banco Popular: Decreasing process completion times by 90% with robotic process automation," *Étude de cas IBM*, octobre 2018, [ibm.com/case-studies/banco-popular](http://ibm.com/case-studies/banco-popular)
- 2 "Brownells Inc.: Automating business rules to improve customer service with IBM Operational Decision Manager software," *Étude de cas IBM*, août 2017, [ibm.com/downloads/cas/YZN1OGWK](http://ibm.com/downloads/cas/YZN1OGWK)
- 3 "TTI, Inc.: Using IBM Robotic Process Automation to increase workforce efficiency," *Étude de cas IBM*, février 2019, [ibm.com/case-studies/tti-inc-dba](http://ibm.com/case-studies/tti-inc-dba)

PJM0JZ53

