

# Guide rapide et pratique pour l'automatisation numérique des entreprises

Lisez ce guide pour tout savoir sur l'urgence, l'intérêt, les possibilités et les limites de l'automatisation des tâches. Vous y trouverez également des conseils pour vous aider à choisir les solutions technologiques appropriées.

## Pourquoi ce guide ?

En 2017, un important service de traitement des déclarations de sinistres d'un assureur de premier plan travaillait encore avec un processus papier entièrement manuel. De l'enregistrement des déclarations à la rédaction des chèques de remboursement correspondants, chaque étape du processus nécessitait au minimum une intervention humaine. Un secteur entier de l'entreprise avait manqué le train de l'automatisation.

Ce guide a été rédigé par Brian Safron, spécialiste de l'automatisation chez IBM, en collaboration avec Cheryl Wilson.

### Est-ce important pour vous ?

Bien que les technologies d'automatisation aient fait de nombreux progrès, les entreprises peuvent continuer d'utiliser les mêmes processus manuels qu'il y a 20 ou 30 ans et fonctionner de façon « satisfaisante ». L'importance de l'automatisation pour votre entreprise dépend de la capacité de celle-ci à prospérer dans un monde où l'automatisation permet aux consommateurs de faire affaire avec vos concurrents plus facilement et plus rapidement qu'avec vous.



# Automatiser les tâches : ce que cela signifie et pourquoi c'est important

Automatiser les tâches permet de proposer une meilleure expérience, à la vitesse et à l'échelle requises. Cela permet d'avoir une vue d'ensemble et de détecter les processus multi-étapes et multitâches manuels, qui sont lents, coûteux et frustrants pour votre entreprise et ses clients.

Il y a 10 ou 20 ans, lorsque vous achetiez un logement, il fallait souvent près d'un mois pour constituer un dossier de demande de prêt. Vous deviez remplir tout un tas de formulaires papier et passer quelques dizaines de coups de téléphone, puis vous deviez patienter en vous demandant si votre dossier allait être accepté et quel taux vous alliez obtenir. Aujourd'hui, d'autres moyens s'offrent à vous.

Les organismes de crédit de nouvelle génération offrent des applications aux interfaces élégantes, accessibles quasiment n'importe où et qui automatisent de bout en bout ce processus extrêmement réglementé.

Naturellement, les consommateurs choisissent souvent d'utiliser ces applications, en raison de la commodité, de l'immédiateté et de la transparence que permet l'automatisation alertes programmées dans le système, connexions aux données des organismes de prêt et de surveillance du crédit, flux de travail éliminant les étapes inutiles, etc.

## Avant et après l'automatisation



### L'ancien processus de demande de prêt

- Compléter des tas de formulaires papier
- Passer des dizaines d'appels téléphoniques
- Attendre des semaines l'approbation, le taux définitif et la signature



### Les demandes de prêt aujourd'hui, grâce aux applications

- Découvrir en quelques minutes les options disponibles pour les montants des prêts, les taux d'intérêt et les durées de remboursement
- Être tenu au courant de l'avancement du dossier
- Gagner du temps de communication ne parler avec une personne que dans des cas exceptionnels

Vous pouvez rédiger une étude de rentabilité de l'automatisation en mettant en avant les avantages quantifiables et non quantifiables attendus.

#### La valeur métier de l'automatisation

Reprenons l'exemple de la compagnie d'assurance utilisé dans l'introduction. Les clients avaient besoin d'être remboursés rapidement, mais il fallait jusqu'à trois semaines au service pour traiter une demande. En raison des nombreuses conditions et réglementations propres au secteur, l'automatisation représentait un effort important. Mais la compagnie a investi le temps et l'argent nécessaires.

**Résultat :** Le délai de traitement d'une demande est passé de trois semaines à une journée.

Il existe de nombreuses études de cas d'automatisation avec des résultats aussi probants. Mais ce n'est pas toujours suffisant pour justifier un achat ou susciter l'adhésion pour de nouveaux produits.

#### Efficiace contre transformation opérationnelle

Jadis, un grand nombre d'arguments en faveur de l'automatisation se résumaient à de simples calculs de retour sur investissement, portant essentiellement sur les économies de coût; par exemple si nous investissons 1 million d'euros pour automatiser une partie de nos opérations et que cela nous permet d'économiser 1,5 million d'euros, c'est intéressant pour notre entreprise. C'est simple à comprendre.

Toutefois, calculer le retour sur investissement est plus difficile dans le cas des projets d'automatisation de plus grande ampleur ceux qui sont transformationnels et qui ciblent la croissance et non les économies de coût.

Si automatiser les tâches peut être l'un des meilleurs moyens d'augmenter le chiffre d'affaires - en augmentant la vitesse et l'échelle

et en améliorant l'expérience client -, modifier la façon dont une entreprise travaille implique des mesures tangibles et d'autres non tangibles, dont les résultats ne peuvent pas être évalués séparément. Il est donc plus difficile de quantifier la part de la croissance attribuable à l'automatisation et celle due à d'autres aspects de la transformation.

Mais c'est possible. Vous pouvez rédiger une étude de rentabilité de l'automatisation en mettant en avant les avantages quantifiables et non quantifiables attendus.

« Éliminer l'étude manuelle pour 80 % des demandes de prêt permet d'économiser des centaines d'heures chaque année, et de réaliser un gain de productivité estimé à près de 8,3 millions de dollars. »

[The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), une étude commandée à Forrester Consulting et réalisée en mars 2019.

Bien que certains avantages ne se résument pas à un simple calcul, les cinq questions suivantes peuvent vous aider à cibler vos investissements et à aligner les indicateurs-clés de performance (KPI) mesurables.

## 01

**L'automatisation rendra-t-elle mon entreprise plus accessible aux consommateurs ?** Les consommateurs ne choisiront pas, ou ne continueront pas d'utiliser, un processus difficile et chronophage si un processus plus facile et plus rapide est disponible.

## 02

**L'automatisation favorisera-t-elle la croissance ?** L'un des avantages-clés de l'automatisation est une mise à l'échelle facile. Si vous réussissez à attirer et conserver de nouveaux clients, votre investissement dans l'automatisation sera encore plus rentable.

## 03

**L'automatisation nous permettra-t-elle de réduire nos coûts ?** Cette question concerne principalement la part aisément quantifiable du retour sur investissement. L'automatisation permet souvent de réduire les coûts. Mais n'oubliez pas que vous pouvez tirer encore plus de valeur d'un système meilleur et plus moderne qui vous permet d'augmenter votre chiffre d'affaires et de réaliser un bénéfice net global.

## 04

**L'automatisation nous aidera-t-elle à réduire le nombre d'erreurs et à améliorer la cohérence ?** Les erreurs sont coûteuses, mais vous ne pouvez pas toujours en calculer le coût. Gagner en cohérence et réduire le nombre d'erreurs est donc une source de valeur importante, même si vous ne pouvez pas estimer celle-ci de façon exacte.

## 05

**L'automatisation facilitera-t-elle la conformité ?** Vous devez respecter les réglementations. Alors, si l'automatisation peut réduire la quantité de ressources dont vous avez besoin pour cela, elle constitue un avantage pour votre entreprise.

## Exemple d'avantages tangibles et non tangibles résultant de l'automatisation

Une grande banque de détail utilise des logiciels d'automatisation pour gérer la plupart de ses processus liés au crédit à la consommation. Résultat, seuls 20 % des demandes de prêt qu'elle traite doivent être étudiées par son personnel. Ce gain d'efficacité mesurable n'est qu'une partie du retour sur investissement qu'offre l'automatisation. Grâce à celle-ci, la banque a pu :



### Gérer sa croissance

Après avoir racheté de nombreuses agences d'une banque concurrente, elle a utilisé l'automatisation pour gérer la charge de travail supplémentaire sans augmenter ses effectifs.



### Éliminer un niveau de biais humain implicite

La banque a utilisé l'automatisation pour respecter encore davantage la réglementation en matière de non-discrimination et améliorer globalement l'expérience client.

# Sept vérités sur l'automatisation des tâches

## 01

La réussite de l'automatisation dépend de la capacité à se concentrer sur les moteurs-clés de l'activité appropriés. L'importance et l'impact de l'automatisation ne résident pas tant dans la technologie que vous utilisez, qu'il s'agisse de l'automatisation des processus par la robotique (RPA, robotic process automation), de la gestion des décisions automatisée ou de l'intelligence artificielle (IA). Ils résident surtout dans le comment et le pourquoi vous pilotez votre entreprise. Si vous ne vous concentrez pas sur les bonnes cibles, il y a peu de chances que l'automatisation produise les résultats escomptés.

## 02

**Vous pouvez automatiser bien plus que vous ne le pensez.** Lorsque vous aurez automatisé un premier processus, peut-être identifierez-vous trois ou quatre autres processus connexes comme étant des cibles d'automatisation. C'est un peu comme lorsque vous acquérez une compétence de base qui vous permet d'acquérir plus facilement des compétences liées.

## 03

En matière d'automatisation, ce n'est pas « tout ou rien ». Toutes les entreprises présentent un certain degré d'automatisation, mais aucune d'entre elles n'est entièrement automatisée. Vous avez - et vous aurez toujours - la possibilité de décider du niveau d'automatisation dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs métier.

## 04

**L'automatisation peut vous permettre d'offrir davantage de choix à vos clients.** Cette variété est souvent bien supérieure à celle que peut offrir un système moins automatisé, sans pour autant surcharger le système utilisé. Pensez aux applications de covoiturage. Disponibles dans le monde entier, elles offrent des niveaux de service qui varient en fonction du prix. Et tout repose sur le même système numérique automatisé. Vous pouvez ajouter autant de choix que vous le souhaitez – il vous suffit de les ajouter à l'automatisation.

## 05

L'automatisation est l'un des meilleurs moyens d'atteindre l'échelle souhaitée. Comme pour le choix, si vous voulez toucher un vaste public, vous devez recourir à l'automatisation. La grande banque de détail mentionnée plus haut est un bon exemple d'évolutivité, car elle sert davantage de clients sans avoir été obligée d'embaucher du personnel supplémentaire.

## 06

**Si vous voulez que votre entreprise se développe, il sera difficile d'éviter l'automatisation.** Ce n'est pas une mode. Pour certaines entreprises et certains secteurs d'activité, c'est vital. Les tâches fréquentes - et tout ce qui améliore sensiblement l'expérience de vos clients ou de vos employés - sont les principaux candidats quand il s'agit de stimuler la croissance par l'automatisation.

## 07

L'automatisation ne prend pas la forme d'un seul grand lancement; c'est un développement incrémentiel. Parfois, les entreprises traitent la fin d'un grand projet de développement de logiciel comme l'inauguration d'un nouvel immeuble. Il y a une grande annonce suivie d'une grande cérémonie, tout le monde est invité à utiliser le nouvel outil, et puis chacun retourne à ses activités.

Cela est impossible avec les développements qui concernent l'automatisation. Vous constaterez probablement que le premier déploiement est une expérience d'apprentissage. Et pendant que vous effectuez les corrections nécessaires pour son bon fonctionnement, vous commencerez à travailler sur l'outil suivant, en développant et améliorant votre système à mesure que vous découvrez ce qui donne les résultats escomptés.

# Où l'automatisation peut-elle être utile ?

« L'une des plus grandes améliorations apportées à la machine à vapeur depuis son invention fut... la découverte effectuée par un jeune garçon qui cherchait à s'épargner de la peine. »

Dans son livre *La Richesse des Nations* paru en 1776, Adam Smith raconte l'histoire d'un jeune garçon dont le travail était d'actionner une soupape sur une machine à vapeur. Le garçon remarqua que nouer un cordon au manche de la soupape et attacher ce cordon à une autre partie de la machine permettait à la soupape de s'ouvrir et se fermer sans lui, et qu'il pouvait ainsi aller jouer avec ses camarades.

L'automatisation a fait d'énormes progrès depuis 1776, mais la bonne automatisation tire toujours parti du meilleur de la technologie pour permettre aux hommes d'économiser leurs forces afin de mieux se consacrer à des tâches plus productives. La différence réside dans la gamme de tâches pouvant être automatisées.

## Le spectre des tâches et de l'automatisation

Dans toutes les entreprises, le spectre du travail s'étend des tâches simples et répétitives aux tâches complexes et uniques. Et vous pouvez recourir avec profit à l'automatisation pour quasiment tous les types de tâches.

Cinq types de tâches communs à la plupart des entreprises.



**Vous pouvez utiliser l'automatisation pour obtenir les résultats souhaités pour chaque type de tâches.**

Automatiser les tâches vise à réorganiser le travail – en associant processus automatisés et processus manuels – afin d'alimenter la croissance et de permettre aux employés d'effectuer les tâches qui ne peuvent pas être automatisées.

Type de tâches	<p><b>Répétitives</b></p> <p>Tâches routinières, répétables, nécessitant peu de compétences et aucun jugement humain. Elles peuvent poser des problèmes humains, tels qu'un taux d'erreurs élevé et une baisse de motivation.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– travail de bureau</li> <li>– saisie par copier-coller</li> <li>– saisie de données manuelle</li> </ul>	<p><b>Administratives</b></p> <p>Tâches de soutien à d'autres tâches relevant des opérations métier cruciales. Elles sont importantes mais nécessitent généralement un niveau de compétence moyen.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– conformité</li> <li>– documentation destinée à différents systèmes de réglementation</li> </ul>	<p><b>À l'échelon du service</b></p> <p>Tâches qui permettent au service de fonctionner mais ne concernent généralement pas les produits de l'entreprise.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– suivi et approbation des dépenses</li> </ul>	<p><b>Spécialiste</b></p> <p>Tâches qui nécessitent un jugement humain. L'automatisation peut éliminer leurs aspects routiniers et permettre aux spécialistes d'être plus efficaces, en assurant le suivi des informations importantes et en mettant à leur disposition les données dont ils ont besoin.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– consultation personnalisée</li> </ul>	<p><b>À l'échelon de l'entreprise</b></p> <p>Tâches de pilotage de l'entreprise impliquant plusieurs services.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– traitement des déclarations de sinistre</li> <li>– approbation des prêts</li> </ul>
	Impact de l'automatisation	<p>Améliore l'exactitude et la rapidité d'exécution des tâches routinières en adjoignant des robots aux employés.</p>	<p>Réduit la charge liée au travail administratif et au respect des réglementations en numérisant et gérant différents types de documentation.</p>	<p>Réduit la charge de travail du service grâce à des applications à faible quantité de code qui exécutent des processus qui, s'ils étaient manuels, nécessiteraient l'envoi par courrier électronique de documents et feuilles de calcul difficiles à gérer.</p>	<p>Augmente la productivité des spécialistes en leur fournissant une aide sous la forme d'éclairages plus approfondis et de recommandations d'action.</p>

# À quoi ressemble une automatisation réussie ?

Une automatisation réussie n'est pas le résultat d'un seul projet ou d'une seule solution. C'est un processus itératif qui s'adapte à l'évolution de vos besoins métier.

**Les entreprises qui ont réussi leur automatisation ont souvent en commun les caractéristiques suivantes :**

- Elles sont axées sur les besoins de leurs clients.
- Elles sont conscientes de l'importance de l'évolutivité, tout en restant capables d'offrir à chacun de leurs clients une expérience personnalisée.
- Elles veillent à ce que leur système d'automatisation reste aussi flexible que possible en l'installant sur une plateforme extensible et en conservant un bon alignement entre l'entreprise et son service informatique.
- Elles ont rendu efficient tout ce qui pouvait le devenir.

Pour réussir votre automatisation, vous devez accepter le fait qu'il s'agit d'un processus dont le résultat n'est pas instantané. En outre, en fonction du type de tâches que vous souhaitez automatiser pour stimuler la croissance de votre entreprise, vous aurez probablement besoin de certaines des capacités suivantes :

- Automatiser des tâches à l'aide de processus robotiques
- Partager et gérer du contenu et l'utiliser de façon collaborative
- Concevoir et gérer des flux de travail de bout en bout
- Automatiser des décisions à l'aide de règles métier
- Capturer et extraire des données à partir de documents

## Caractéristiques des entreprises ayant réussi leur automatisation



Axées sur le client



Évolutivité



Flexibilité



Efficiency

# Quels obstacles risquez-vous de rencontrer ?

L'automatisation n'est pas un processus rapide et facile. Voici les décisions qui peuvent se transformer en pièges :

## 01

**Oublier d'impliquer ensemble et suffisamment tôt votre équipe métier et votre service informatique.** Lorsque vous vous lancez dans l'automatisation, ne pas veiller attentivement au bon alignement entre votre entreprise et son service informatique peut nuire à votre projet.

- Votre équipe métier doit s'assurer dès le départ le concours de votre service informatique, afin que ce dernier puisse procéder à des examens objectifs dans le but de garantir que les coûts, les délais et le périmètre du projet sont réalistes.
- Le service informatique peut vous aider à éviter les achats inadéquats. Par exemple, lors d'une réunion avec un fournisseur de technologie, un spécialiste informatique peut détecter les promesses qui sont trop belles pour être vraies.

## 02

**Essayer de tout faire en une fois.** Comme indiqué plus haut, essayer d'atteindre en une fois tous vos objectifs d'automatisation peut être source de problèmes. En procédant par incréments et par amélioration continue, vous vous donnez la possibilité d'expérimenter et de corriger ce qui ne fonctionne pas.

## 03

**Penser qu'un progiciel va résoudre tous vos problèmes.** Il se peut que les progiciels qui promettent l'automatisation à l'aide d'un outil unique répondent à certains de vos besoins. Toutefois, les choses se gâteront lorsque vous essayerez de les utiliser pour résoudre des problèmes qu'ils ne savent pas bien traiter.

# Par où commencer ?

Si vous voulez investir dans une technologie d'automatisation, il est généralement conseillé de commencer par un pilote pouvant donner des résultats rapidement et avec des risques de mise en œuvre minimaux.

Cette approche aide à constituer un dossier solide en vue du passage à une échelle plus grande, mais tenez compte des recommandations suivantes :

- **Choisissez un projet important pour votre entreprise, mais non vital.** Trouvez un exemple qui mérite d'être traité et qui démontrera l'intérêt de l'automatisation. Ne choisissez pas un projet susceptible d'endommager tout votre système informatique.
- **Commencez avec une fin précise en tête.** Veillez à ce que votre premier projet concerne une opération orientée client ou d'arrière-plan, importante pour l'entreprise, et pour laquelle vous avez défini l'état ou l'expérience souhaités.

Étudiez les leaders de votre secteur d'activité – particulièrement ceux qui connaissent une croissance rapide – pour avoir une idée de ce qu'il est possible de faire. N'oubliez pas que vous étudiez l'ensemble de leur travail, qui peut inclure des dizaines de projets d'automatisation individuels qui s'additionnent pour former une approche transformative.

Choisissez un ou deux projets comme point de départ. Rendez chaque projet important en lui-même, en sachant que lorsqu'ils se développeront et s'interconnecteront, les avantages résultants pourront être exponentiels.

## Conseils



Choisissez un ou deux projets comme point de départ.



Définissez l'état cible souhaité.



Rendez chaque projet important en lui-même.

# Six questions pour vous aider à choisir par où commencer

Une grande entreprise pourrait peut-être recenser des dizaines de projets d'automatisation potentiels, et choisir par où commencer pourrait se révéler paralysant pour elle. Les questions qui suivent ne sont pas exhaustives, mais elles peuvent vous aider, vous et votre équipe, à vous concentrer sur le meilleur point de départ :

**01**

Quelle est votre vitesse de réaction aux demandes de vos clients ?

**02**

Que vaut votre expérience client comparé à celle des autres leaders du secteur, y compris vos concurrents nés à l'ère numérique ?

**03**

Vos employés consacrent-ils une part importante de leur temps à des tâches manuelles qui pourraient être automatisées ?

**04**

Vos concurrents offrent-ils davantage de produits et de services destinés à des niches du marché que vous ?

**05**

Pouvez-vous modifier rapidement vos logiciels orientés client (« front-end ») et d'arrière-plan (« back-end ») pour suivre l'évolution des réglementations gouvernementales et des attentes des consommateurs ?

**06**

Quel pourcentage de transactions clients constitue des exceptions qui doivent faire l'objet d'un traitement manuel ?

# Quelles sont les solutions disponibles ?

Si vous êtes prêt à vous mettre en quête d'une solution d'automatisation, quatre options principales s'offrent à vous, qui sont généralement combinées par les entreprises :

Options pour une solution d'automatisation

<p>Vous pouvez créer l'intégralité du code vous-même.</p>	<p>Vous pouvez acheter un ensemble d'applications ciblées.</p>	<p>Vous pouvez acheter des progiciels.</p>	<p>Vous pouvez adopter une plateforme d'automatisation.</p>
<p><b>Avantages</b> Vous êtes propriétaire de toute votre solution d'automatisation et vous la contrôlez intégralement.</p>	<p><b>Avantages</b> Vous pouvez faire votre choix parmi une grande variété de fournisseurs.</p>	<p><b>Avantages</b> Elles sont prêtes à l'emploi, et certaines applications de niche répondent à des besoins spécifiques, tels que la facturation ou le marketing numérique.</p>	<p><b>Avantages</b> Il s'agit d'un ensemble intégré d'applications de base qui vous permet de construire n'importe quelle solution d'automatisation.</p>
<p><b>Inconvénients</b> La solution devient une boîte noire et votre équipe métier n'a aucune visibilité sur le code et aucune compréhension de celui-ci. Il faut de grandes compétences et beaucoup de temps pour comprendre ce que fait le code et le modifier.</p>	<p><b>Inconvénients</b> Il vous incombe d'intégrer les applications d'automatisation achetées auprès des différents fournisseurs. Ces produits ne collaborent pas toujours bien entre eux et il n'existe aucune base sous-jacente pour, par exemple, des outils d'analyse.</p>	<p><b>Inconvénients</b> Si votre entreprise ne correspond pas au modèle sur lequel le progiciel est basé, ce dernier ne fera pas tout ce à quoi vous vous attendez. Les progiciels n'offrent pas une grande flexibilité et vous devez vous accommoder de leurs limites.</p>	<p><b>Inconvénients</b> Vous ne pouvez pas choisir un fournisseur différent pour chaque application. Vous êtes dépendant d'un fournisseur unique pour le support de votre plateforme.</p>

# L'IA et l'automatisation

L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans le domaine de l'automatisation n'en est actuellement qu'à ses débuts, mais les progrès sont rapides. Il est bon de commencer à réfléchir à la manière dont vous pouvez utiliser l'IA dans vos projets d'automatisation et de prendre le temps d'expérimenter et de développer des compétences avant vos concurrents.

Voici trois exemples de la manière dont des entreprises de premier plan l'utilisent :

## 01

**Utiliser l'IA dans l'automatisation pour améliorer la qualité de la prise de décisions.** Par exemple, les assureurs veulent connaître la probabilité pour qu'une déclaration de sinistre soit frauduleuse, même en l'absence de preuve de fraude aisément discernable. Au fil du temps, le système d'IA peut être entraîné pour devenir plus efficace dans la détection des fraudes, ce qui aide la compagnie à rembourser plus vite ses clients tout en réduisant les risques.

Prenons l'exemple de deux demandes de remboursement de frais médicaux, respectant toutes deux les règles du contrat d'assurance.

### *Première demande*

- L'IA ne détecte aucun signe suspect.
- La compagnie peut rembourser son client sans consacrer du temps et de l'argent à un examen plus approfondi – ce qui réduit ses coûts et augmente la satisfaction du client.

### *Seconde demande*

- L'IA détecte un signe caché qui fait naître un soupçon de fraude.
- La compagnie peut décider un examen plus approfondi de la demande.

## 02

**Utiliser l'IA dans l'automatisation pour détecter les signes cachés dans les données collectées par les systèmes opérationnels et prendre les mesures appropriées.** Ces « données opérationnelles » fournissent des informations nouvelles, non disponibles avec les sources de données classiques. Prenons l'exemple d'une application de développement de produits dans laquelle des informations cachées signalent qu'il est très probable que modifier une certaine pièce entraînera un retard de production. Ces implications cachées peuvent reposer sur un réseau d'interdépendances complexe qui n'aurait pas pu être découvert sans l'aide de l'IA.

Les données opérationnelles peuvent fournir des informations dans quasiment tous les secteurs d'activité, en aidant à répondre à des questions telles que :

- Combien de temps a-t-il fallu pour ouvrir un nouveau compte, et pourquoi ?
- Combien de fois n'ai-je pas respecté mon accord sur les niveaux de service, et pourquoi ?
- Quelle a été l'importance du travail de reprise, et pourquoi ?

Vous pouvez améliorer l'automatisation en exploitant ces informations uniques pour accélérer les processus côté client, raccourcir les délais de livraison et réduire le volume de travail de reprise.

## 03

**Utiliser l'IA dans l'automatisation pour capturer des données de façon intelligente.** Supposons, par exemple, qu'une entreprise ait besoin de standardiser les données des factures – qui lui parviennent dans plusieurs formats aléatoires – sans intervention humaine. En utilisant la capture de données et l'IA, le système « sait » quels nombres et zones de chaque facture représentent les différents éléments d'information requis, tels que le numéro, la quantité, le prix unitaire, le pourcentage de remise, le montant de la TVA et le prix total d'un article donné.

# L'offre IBM

L'entretien entre Forrester et une entreprise du secteur bancaire utilisant l'automatisation d'entreprise IBM, ainsi que l'analyse financière qui a suivi, ont montré que les avantages qu'en avait retiré l'établissement concerné s'élevaient à près de 23,9 millions de dollars (USD) sur trois ans... soit un retour sur investissement de 675 %...

[The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), une étude commandée à Forrester Consulting et réalisée en mars 2019.

IBM offre un ensemble modulaire de logiciels [d'automatisation par IA](#) intégrés, développé pour n'importe quel cloud, n'importe quelle entreprise et n'importe quel type d'utilisateurs. C'est une solution d'automatisation complète avec certaines des fonctions d'automatisation les plus larges du marché – capture, contenu, décisions, modélisation de processus, minage de processus et flux de travail – qui permet la transformation des entreprises. Vous pouvez créer des applications agiles, appliquer des informations utiles tirées de données partagées et faire des améliorations continues, grâce à des technologies d'automatisation intégrées, de l'IA et des outils à faible codage permettant d'améliorer la performance de votre entreprise.

Commencez petit et montez en échelle. Vous pouvez combiner ces fonctionnalités d'automatisation de base essentielles en fonction des besoins de votre entreprise :

- Utiliser des robots logiciels (bots) pour automatiser les [tâches](#) humaines routinières.
- Partager et gérer [du contenu](#) et l'utiliser de façon collaborative.
- Concevoir et gérer des [flux de travail](#) de bout en bout.
- Automatiser les [décisions](#) avec des règles métier
- [Capturer](#) et classer du contenu et en extraire des données.

Ces fonctionnalités d'automatisation de base à IA sont disponibles dans un modèle souple via IBM Cloud Pak® for Business Automation ou sous forme de service géré hébergé sur IBM Cloud® (SaaS). IBM Cloud Pak® for Business Automation fournit un logiciel conteneurisé certifié pour Red Hat® OpenShift et est construit sur une couche analytique commune qui vous fournit des informations sur vos données opérationnelles et votre productivité.

## En savoir plus sur la solution IBM Cloud Pak for Business Automation

[Regardez la démonstration.](#)

Découvrez comment les fonctionnalités de base de la solution d'automatisation d'entreprise IBM collaborent pour construire une solution d'automatisation intelligente.

[Téléchargez l'étude de retour sur investissement.](#)

IBM a demandé à Forrester Consulting d'étudier le retour sur investissement dont les entreprises peuvent bénéficier en mettant en œuvre la plateforme logicielle d'automatisation d'IBM. Découvrez l'analyse complète des avantages et des coûts.

Programmez un rendez-vous de [30 minutes](#) avec un spécialiste de l'automatisation.

[Découvrir la plateforme d'automatisation IBM](#)

IBM Cloud Pak for Business Automation fait partie de la plateforme IBM Automation, qui est un ensemble de services d'automatisation partagés qui vous permettent de comprendre le fonctionnement de vos processus, de visualiser les points chauds et les goulots d'étranglement, et de prioriser les problèmes à traiter grâce à des informations d'impact financier.

« La standardisation des plateformes devrait ouvrir la porte à encore plus d'initiatives d'automatisation. Ayant déjà investi dans IBM Automation Platform for Digital Business, davantage de responsables d'entreprises peuvent étendre la plateforme pour répondre à leurs besoins sans devoir partir de zéro. »

[The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For](#) une étude commandée à Forrester Consulting et réalisée en mars 2019.

## Une solution d'automatisation convient-elle à vos besoins ?

Une solution d'automatisation complète peut convenir à n'importe quelle entreprise, mais vous l'utiliserez différemment selon que la vôtre est grande ou petite, orientée client ou non, soumise à une réglementation contraignante ou non, et organisée en services plus ou moins indépendants.

Les solutions d'automatisation sont conçues pour offrir un ensemble de fonctionnalités complet et intégré permettant d'automatiser tous les types de tâches. Comme exemple on peut citer les plateformes de bureau, très répandues, qui interconnectent plusieurs programmes, permettant aux utilisateurs de combiner aisément les outils en fonction de leurs besoins.

Une solution d'automatisation complète peut offrir les mêmes avantages que les autres types de solutions – personnalisation permise par l'écriture de code, résultats rapides comme avec les progiciels, fonctionnalités haut de gamme des solutions ciblées – sous la forme d'un produit unique et intégré. Les meilleures plateformes sont conçues pour permettre la transformation numérique tout en évitant la prolifération de solutions d'automatisation exigeant davantage de personnel, de plateformes et de compétences.

Bien que le contexte de chaque entreprise constitue un point de départ unique en son genre et crucial pour le processus de sélection de la technologie à adopter, les scénarios suivants sont de bons candidats pour une solution de type plateforme :

- montage et gestion de prêts
- gestion de l'éligibilité et des avantages
- souscription de polices d'assurance et traitement des déclarations de sinistres
- prise en charge de clients, d'employés et de fournisseurs
- gestion de la réglementation et de la conformité
- gestion du transport et de la logistique
- gestion des soins aux patients
- gestion de la fraude et des risques
- service clients
- finance commerciale

## Une solution d'automatisation de bout en bout est idéale lorsque votre entreprise répond aux critères suivants :



Vous avez besoin d'un certain degré de personnalisation, mais vous ne voulez pas être obligé d'écrire du code à partir de zéro pour tout.



Vous avez essayé des progiciels, mais ils ne faisaient pas ce que vous aviez besoin qu'ils fassent.



Vous devez pouvoir mettre en production et apporter des modifications rapidement.



Vous voulez que vos fonctionnalités soient intégrées et non offertes par des produits hétérogènes issus de fournisseurs différents.

# Huit conseils utiles

## 01

Si vous voulez que votre entreprise se développe, il sera difficile d'éviter l'automatisation. Ce n'est pas une mode. Pour de nombreuses entreprises et certains secteurs d'activité, c'est vital.

## 02

Choisir par où commencer l'automatisation peut nécessiter une quantité de travail non négligeable, mais établir un plan facilite ce choix. Les tâches fréquentes - et tout ce qui améliore sensiblement l'expérience de vos clients ou de vos employés - sont les principaux candidats quand il s'agit de stimuler la croissance par l'automatisation.

## 03

L'automatisation ne prend pas la forme d'un seul grand lancement; c'est un parcours à étapes. Vous complétez vos connaissances chaque fois que vous étendez votre automatisation.

## 04

Commencez avec une fin précise en tête. Veillez à ce que votre premier projet concerne une opération orientée client ou d'arrière-plan importante, pour laquelle vous avez défini l'état ou l'expérience souhaités.

## 05

L'automatisation peut augmenter la productivité de vos employés. Vous pouvez recourir à l'automatisation pour aider votre personnel et réorganiser le travail - en associant processus automatisés et processus manuels - de manière à stimuler la croissance sans augmenter vos effectifs.

## 06

Les tâches complexes exigent une automatisation intégrée. Les tâches qui impliquent toute l'entreprise - telles que le montage de prêts, le traitement des déclarations de sinistre et la logistique des transports - sont sources de défis complexes. Recourir à l'automatisation intégrée pour rationaliser ces opérations peut offrir des avantages importants.

## 07

L'automatisation permet l'évolutivité, et l'évolutivité permet la croissance. Cette notion d'échelle a une signification arithmétique, se traduisant, par exemple, par plus de clients ou davantage de produits transférés. Mais vue à travers le prisme de l'automatisation, elle signifie également davantage d'options, de types de prêts et de polices, de destinations, de choix. Lorsque vous proposez davantage de choix, vous pouvez toucher des consommateurs qui n'avaient pas envisagé de faire appel à vous auparavant.

## 08

L'IA commence à transformer l'automatisation. N'attendez pas trop longtemps avant d'expérimenter et de commencer à utiliser l'IA pour l'automatisation. Ce n'est pas un outil indispensable pour réussir une automatisation - du moins pas encore.

## Restez connecté



[Abonnez-vous](#) à notre lettre d'information IBM Automation Insider.

Tous les deux mois, afin de vous aider à vous automatiser pour favoriser votre croissance, nos spécialistes de l'automatisation partagent cinq contenus stratégiques - qui vont des sujets brûlants aux mises à jour de produits.



**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.com, IBM Cloud et IBM Cloud Pak sont des marques d'International Business Machines Corp., déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée des marques d'IBM est disponible sur Internet dans la section « Copyright and trademark information » [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://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 ne sont pas disponibles dans tous les pays dans lesquels IBM est présent.

Les données de performance présentées ici ont été obtenues dans des conditions de fonctionnement spécifiques. Les résultats peuvent donc varier. LES INFORMATIONS DE CE DOCUMENT SONT DISTRIBUÉES « TELLES QUELLES », SANS AUCUNE GARANTIE NI EXPLICITE NI IMPLICITE. 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.

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

Déclaration de bonnes pratiques en matière de sécurité la sécurité des systèmes implique la protection des systèmes et de l'information à travers la prévention, la détection et l'intervention face aux accès inappropriés à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Les accès inappropriés peuvent entraîner l'altération, la destruction, le détournement des informations ou leur utilisation à mauvais escient ou peut avoir pour résultat d'endommager vos systèmes ou de les utiliser incorrectement, notamment pour des attaques sur d'autres entités. Aucun système ou produit informatique ne devrait être considéré comme entièrement sécurisé et aucun produit, service ou mesure de sécurité ne peut être totalement efficace pour empêcher l'utilisation ou l'accès abusifs. 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 TOUS LES SYSTÈMES, PRODUITS OU SERVICES SONT À L'ABRI DE, OU IMMUNISERONT VOTRE ENTREPRISE CONTRE, LA CONDUITE MALVEILLANT OU ILLÉGALE DE TOUTE PARTIE.