

# Guide pratique pour l'automatisation métier numérique

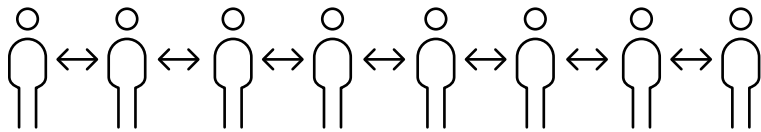
Brian Safron, expert en automatisation IBM,  
en collaboration avec Cheryl Wilson



## Contenu

Pourquoi ce guide ?	<a href="#">02</a>
Automatiser le travail : De quoi s'agit-il et en quoi est-ce important ?	<a href="#">03</a>
Où peut-on appliquer l'automatisation ?	<a href="#">07</a>
À quoi ressemble une automatisation réussie ?	<a href="#">10</a>
Où commencer ?	<a href="#">11</a>
Quelles sont vos solutions ?	<a href="#">12</a>
Les offres IBM	<a href="#">14</a>
Les huit points clés	<a href="#">16</a>

En 2017, une grande compagnie d'assurances utilisait encore un système papier 100 % manuel pour traiter les demandes d'indemnisation. Depuis le dépôt des demandes d'indemnisation jusqu'à l'écriture des chèques, le processus requérait au moins une action humaine à chaque étape. C'est tout un pan de l'entreprise qui avait manqué la révolution de l'automatisation.



### Faut-il s'en préoccuper ?

Les entreprises peuvent conserver les opérations manuelles mises en place il y a 20 ou 30 ans malgré l'avancée des technologies d'automatisation, et afficher un fonctionnement satisfaisant. Votre intérêt pour cette question dépend de la capacité de votre entreprise à prospérer dans un monde où l'automatisation permet à ses concurrents de collaborer plus facilement et plus rapidement qu'avec vous.

### Pourquoi ce guide ?

La révolution de l'automatisation est comme la Révolution industrielle, d'une grande portée, à croissance incohérente, parfois désordonnée et inévitable. Elle va bien au-delà du gain d'efficacité et de la réduction des coûts. Et les entreprises dans pratiquement chaque secteur l'utilisent pour stimuler la croissance.

Quoi que l'on en pense, l'automatisation a pris une nouvelle dimension et s'insinue dans tous les types de tâche. En tant que Président-directeur général (PDG), Directeur des systèmes d'information (DSI), Directeur des opérations (DO) ou toute personne occupant des fonctions similaires, vous devez savoir ce que l'automatisation peut ou ne peut pas faire pour votre entreprise.

Utilisez ce guide pour connaître la vérité sur l'urgence, l'intérêt, les opportunités et les limites de l'automatisation du travail. Ce guide fournit également des conseils pour choisir les bonnes solutions technologiques.

# Chapitre 1

## Automatiser le travail : Ce que cela signifie et en quoi c'est important

Il y a 10 ou 20 ans, pour acheter une maison, il fallait un mois pour obtenir un crédit. La procédure vous obligeait à remplir tout un tas de formulaires papier, à passer des dizaines de coups de fil et à prendre votre mal en patience pour savoir si votre demande serait approuvée et quel taux vous serait proposé. Aujourd'hui, la situation est différente.

Les organismes de prêt de nouvelle génération proposent des applications à interface plate, utilisables pratiquement n'importe où et reposant sur un système qui automatise totalement un processus très réglementé.

Rien d'étonnant donc à ce que les clients choisissent souvent ces applications pour la commodité, la rapidité et la transparence de l'automatisation, les alertes programmées dans le système, les connexions aux données des sociétés de contrôle du crédit et des organismes de prêt, les workflows conçus pour éliminer les étapes superflues, etc.



Automatiser le travail signifie proposer une meilleure expérience à une vitesse et une échelle inédites. Cela signifie avoir une vue globale : les processus manuels à plusieurs étapes sont lents, onéreux et frustrants pour l'entreprise et les clients.



### L'ancien processus de prêt

- Remplir des piles de formulaires papier
- Passer des dizaines d'appels téléphoniques
- Attendre des semaines l'autorisation, le taux le taux et la signature.



### Les prêts d'aujourd'hui avec les applications

- Obtenir le montant du prêt, le taux d'intérêt et l'échéancier en quelques minutes
- Être informé sur l'état d'avancement du prêt en fonction des besoins
- Gagner du temps en communication, ne discuter avec quelqu'un qu'en cas de nécessité.

## Automatiser le travail : Ce que cela signifie et en quoi c'est important

### La valeur métier de l'automatisation

Revenons à notre exemple de compagnie d'assurances, présenté dans l'introduction. Les clients avaient besoin d'un règlement rapide de leurs demandes d'indemnisation, mais le service prenait jusqu'à trois semaines. Compte tenu du nombre de conditions et de réglementations dans le secteur, automatiser représentait un engagement sérieux. Mais l'entreprise a investi du temps et de l'argent.

**Résultat :** Le temps de traitement d'une demande d'indemnisation a chuté de trois semaines à un jour.



Les études de cas sur l'automatisation avec des preuves similaires sont innombrables. Mais elles ne suffisent pas toujours pour justifier un achat ou autoriser l'introduction de nouveaux produits.

### Efficacité ou transformation métier

Auparavant, l'automatisation se justifiait uniquement par un simple calcul du retour sur investissement (RSI), en ciblant surtout les économies. Si notre société investit 1 million de dollars pour automatiser cette partie de nos opérations et que nous économisons 1,5 million de dollars, c'est une bonne affaire. Simple.

Cependant, calculer le RSI est plus difficile pour les projets d'automatisation de grande envergure, car les projets de transformation se focalisent sur la croissance et non sur les économies.

L'automatisation peut être l'un des leviers les plus efficaces pour augmenter le chiffre d'affaires en améliorant l'expérience client, la vitesse et le volume d'activité, mais la modification du fonctionnement d'une entreprise implique des éléments tangibles et intangibles dont il n'est pas toujours de mesurer les résultats séparément. Cela complique l'évaluation de la croissance due à l'automatisation et celle due à d'autres aspects de la transformation.

Mais l'opération est possible. Vous pouvez analyser la rentabilité de l'automatisation en décrivant les avantages quantifiables et non quantifiables attendus.

## Automatiser le travail : Ce que cela signifie et en quoi c'est important

### Exemple d'avantages tangibles et intangibles de l'automatisation

Une grande banque de détail gère la plupart de ses processus de crédit à la consommation à l'aide d'un logiciel d'automatisation. Grâce à l'automatisation, elle a supprimé toute vérification manuelle de 80 % des prêts. Le personnel n'a plus qu'à vérifier les crédits présentant des conditions particulières.

Pourtant, ce gain mesurable d'efficacité fait partie du RSI de l'automatisation. Pour la banque, cela a permis de :

#### Gérer la croissance

La banque avait racheté de nombreuses succursales à un autre établissement bancaire.

L'automatisation lui a permis de gérer la surcharge de travail, sans augmenter ses effectifs.

#### Supprimer une couche d'erreur humaine implicite

L'automatisation a contribué à renforcer le respect des réglementations anti-discrimination et à améliorer l'expérience client.

*« Supprimer la vérification manuelle pour 80 % de toutes les applications de crédit permet d'économiser des milliers d'heures par an, soit un gain de productivité d'environ 8,3 millions de dollars. »*

- [The Total Economic Impact Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), étude commanditée par Forrester Consulting, mars 2019.

Même s'il est impossible de réduire certains avantages à un simple calcul, les questions suivantes peuvent vous aider à cibler votre investissement et à aligner les indicateurs de performance clés (KPI) mesurables.

#### 1. L'automatisation facilitera-elle la relation des clients avec moi ?

Les clients ne choisiront pas ou abandonneront un processus compliqué et chronophage, s'il en existe un plus simple et plus rapide.

#### 2. L'automatisation va-t-elle stimuler la croissance ?

L'un des principaux avantages de l'automatisation réside dans sa capacité d'adaptation. Si vous pouvez attirer et fidéliser de nouveaux clients, votre investissement dans l'automatisation générera un retour encore supérieur.

#### 3. L'automatisation va-t-elle abaisser les coûts ?

Cette question est étroitement liée au RSI facilement quantifiable. Souvent, l'automatisation permet de réduire les coûts. Mais gardez à l'esprit que vous pouvez tirer un bien meilleur profit d'un système plus moderne, plus performant, qui augmente le chiffre d'affaires et le bénéfice net global.

#### 4. L'automatisation va-t-elle réduire le nombre d'erreurs et renforcer la cohérence ?

Les erreurs coûtent cher, mais il est parfois impossible de calculer leur coût. Une cohérence accrue et une diminution du nombre d'erreurs sont importantes, même si votre chiffre n'est pas exact.

#### 5. L'automatisation va-t-elle faciliter la mise en conformité ?

Vous devez vous conformer aux réglementations. Donc, si l'automatisation peut diminuer les ressources dont vous avez besoin pour garantir la conformité, vous êtes gagnant.

## Sept réalités de l'automatisation du travail

- 1 La réussite de l'automatisation dépend de la capacité à se concentrer sur les bons leviers d'activité.** L'importance et l'impact de l'automatisation ne sont pas liés à la technologie utilisée, qu'il s'agisse d'automatisation de processus par robotisation (APR), de gestion automatisée des décisions ou d'intelligence artificielle (IA). Cela tient à comment et pourquoi vous dirigez votre entreprise. Si vous ne vous concentrez pas sur l'essentiel, il y a fort à parier que l'automatisation ne vous apportera pas ce que vous recherchez.
- 2 L'automatisation peut vous permettre d'offrir aux clients davantage de choix qu'auparavant.** Cette variété est souvent plus importante qu'un système moins automatisé, soumis à aucune contrainte. Pensez aux applications de covoiturage. Elles existent dans le monde entier et proposent différents niveaux de service à différents tarifs. Et elles sont toutes construites sur le même système numérique automatisé. Vous pouvez ajouter autant de choix que vous le souhaitez, il suffit de les ajouter à l'automatisation.
- 3 L'automatisation est l'un des meilleurs outils pour prendre de l'envergure.** Comme le choix, si vous voulez atteindre une taille significative, l'automatisation est incontournable. La grande banque de détail, mentionnée plus haut, est un bon exemple d'évolutivité, car elle prend en charge davantage de clients sans augmenter ses effectifs.
- 4 Il va être difficile d'éviter l'automatisation si vous voulez développer votre entreprise.** Ce n'est pas une mode. Pour certaines entreprises et certains secteurs d'activité, c'est essentiel. Les activités que vous effectuez souvent et celles qui améliorent notablement l'expérience du client ou de l'employé sont les premiers éléments concernés pour générer de la croissance avec l'automatisation.
- 5 L'automatisation ne se décrète pas, elle se met en place progressivement.** Parfois les entreprises traitent les grands développements logiciels comme l'inauguration d'un nouveau bâtiment. Une grande annonce, une belle cérémonie, tout le monde est invité à utiliser les offres, puis chacun retourne au travail.  
  
Dans l'automatisation, les développements sont différents. Vous constaterez que le premier déploiement est souvent une phase d'apprentissage. Et pendant que vous corrigez la première pièce, vous commencerez à développer la suivante, en développant et en améliorant votre système au fur et à mesure que vous découvrez ce qui fonctionne.
- 6 Vous pouvez automatiser bien plus que vous ne le pensez.** Vous constatez qu'après avoir automatisé un processus, trois ou quatre autres connectés au premier seront des cibles de l'automatisation. C'est comme acquérir une compétence de base qui vous permet d'en développer d'autres plus facilement.
- 7 L'automatisation n'est jamais tout ou rien.** Chaque entreprise est un peu automatisée et aucune ne l'est à 100 %. C'est vous qui déciderez du niveau d'automatisation dont vous avez besoin aujourd'hui et demain, pour atteindre les objectifs métier.

## Chapitre 2

# Où peut-on appliquer l'automatisation ?

« L'une des plus grandes améliorations apportées [au moteur à vapeur] depuis son invention a été... la découverte d'un garçon qui voulait moins travailler. »

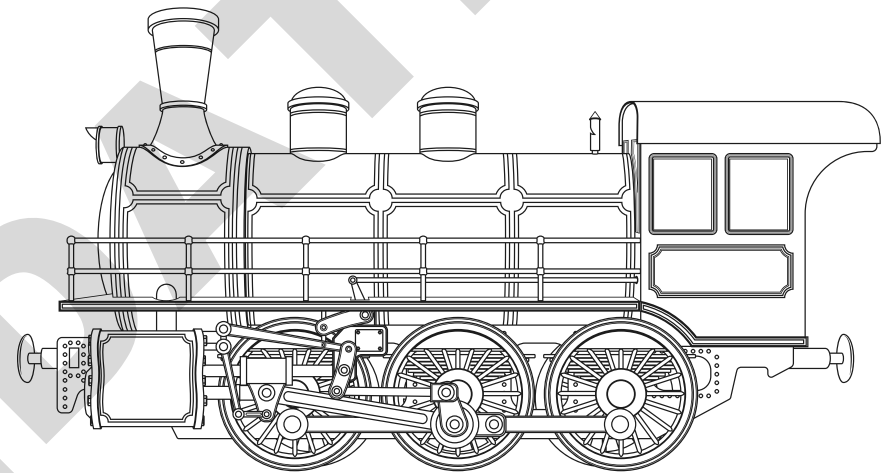
Dans son livre *La richesse des nations* publié en 1776, Adam Smith a décrit la situation d'un petit garçon dont le travail consistait à manipuler une valve sur un moteur à vapeur. Ce garçon avait trouvé qu'en attachant une ficelle à la poignée de la valve et à une autre pièce du moteur, ladite valve s'ouvrait et se fermait toute seule, ce qui lui permettait d'aller jouer.

L'automatisation a parcouru beaucoup de chemin depuis 1776, mais une bonne automatisation s'appuie sur le meilleur de la technologie pour réduire le travail manuel et gagner en productivité. La différence réside dans les types de tâches automatisables.

### Les tâches et l'automatisation

Chaque entreprise a des tâches qui sont simples et répétitives, et d'autres tâches qui sont plus complexes voire uniques. Et vous pouvez appliquer l'automatisation à quasiment tous les types de tâche.

*Voir le graphique en page suivante*



## Où peut-on appliquer l'automatisation ?

Le graphique suivant montre cinq types de tâches communes à la plupart des organisations.





## Où peut-on appliquer l'automatisation ?

**Vous pouvez appliquer l'automatisation afin d'obtenir les bons résultats pour chaque type de tâche.**

Automatiser le travail consiste à le repenser, à panacher les processus automatisés et humains pour stimuler la croissance et déléguer aux personnes ce qui n'est pas automatisable.

Type de tâche	Tâche répétitive	Tâche administrative	Tâche spécialisée	Tâche d'expert	Tâche transversale
<b>Description</b>	<p>Tâches routinières, peu qualifiées et répétables qui ne requièrent aucune décision humaine, mais qui peuvent créer des problèmes d'origine humaine, comme un nombre élevé d'erreurs et une faible motivation.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tâches de bureau</li> <li>– Activités de type copier-coller</li> <li>– Saisie manuelle de données</li> </ul> <p><i>L'automatisation contribue à améliorer la précision et la rapidité des tâches routinières en associant des robots aux personnes.</i></p>	<p>Facilite les autres tâches des principales opérations métier. Ces tâches sont essentielles mais exigent des compétences généralement moyennes.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conformité</li> <li>– Documentation destinée à différents systèmes réglementaires.</li> </ul> <p><i>L'automatisation peut contribuer à réduire les tâches administratives et le travail de conformité à la réglementation en numérisant et en gérant différents types de documentation.</i></p>	<p>Permet au service de fonctionner mais ne constitue pas le principal produit métier.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Suivi et validation des dépenses.</li> </ul> <p><i>L'automatisation peut contribuer à réduire les tâches spécialisées grâce à des applications contenant peu de code et qui pilotent des processus impliquant des documents difficiles à gérer et des tableaux envoyés par e-mail.</i></p>	<p>Requiert une intervention humaine. L'automatisation permet de supprimer les aspects routiniers des tâches et rend les experts plus efficaces en assurant le suivi des informations importantes et en mettant les données nécessaires à leur disposition.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Entretien personnalisé.</li> </ul> <p><i>L'automatisation peut contribuer à augmenter la productivité des experts en leur fournissant des informations plus pertinentes et en proposant des solutions.</i></p>	<p>Plusieurs services sont impliqués dans les tâches liées au fonctionnement de l'entreprise.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Traitement des demandes d'indemnisation</li> <li>– Approbation de prêts.</li> </ul> <p><i>L'automatisation peut contribuer à offrir des expériences client complètes avec un traitement direct. Elle peut favoriser l'intégration d'opérations métier individuelles transversales dans un processus que le client trouve simple et sur mesure.</i></p>

**Remarque :** Quel que soit le niveau d'automatisation déployé dans vos processus, une expertise humaine, une créativité et des compétences interpersonnelles sont nécessaires. Par exemple, vos automatisations peuvent rencontrer des exceptions que vous devrez gérer avec une expertise humaine. Les exceptions se produisent même lorsque l'objectif de l'automatisation est de les minimiser et d'optimiser le traitement en éliminant toute intervention humaine. De plus, sans intervention humaine, qui pourrait concevoir et mettre à jour votre automatisation ?

## Chapitre 3

# À quoi ressemble une automatisation réussie ?

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

Les entreprises qui ont réussi leur automatisation présentent souvent les caractéristiques suivantes :

- Elles se concentrent sur les besoins de leurs clients.
- Elles reconnaissent l'importance de l'évolutivité, tout en étant capables d'offrir une expérience personnalisée à chaque client.
- Elles conservent le système d'automatisation aussi flexible que possible, en utilisant une plateforme évolutive et en maintenant un bon alignement entre les fonctions commerciale et informatique.
- Elles ont optimisé tout ce qui était optimisable.

Pour que l'automatisation réussisse, vous devez admettre qu'il s'agit d'un processus et que tout n'arrive pas d'un claquement de doigts. De plus, vous aurez probablement besoin de certaines des compétences suivantes, selon le type de tâche que vous souhaitez automatiser, pour stimuler la croissance :

- Automatiser les tâches grâce à la robotique
- Partager, gérer et élaborer le contenu de manière collaborative
- Concevoir et gérer les workflows du début à la fin
- Automatiser les décisions à l'aide de règles métier
- Capturer et extraire des données des documents.

## Qu'est-ce qui pourrait vous bloquer ?

L'automatisation n'est pas un processus simple et rapide. Les choix suivants peuvent devenir des pièges :

**1. Tenter de tout faire en même temps.** Comme nous l'avons déjà mentionné, tenter d'atteindre tous vos objectifs d'automatisation en même temps est source de problème. En y allant progressivement et par améliorations continues, vous vous laissez la possibilité d'expérimenter et de corriger ce qui n'a pas fonctionné.

**2. Penser que les applications prêtes à l'emploi vont résoudre tous vos problèmes.** Les applications prêtes à l'emploi, qui promettent une automatisation instantanée, peuvent répondre à certains de vos besoins. Le problème survient lorsque vous tentez de les utiliser pour des questions complexes.

**3. Oublier d'impliquer les commerciaux et les informaticiens ensemble et suffisamment tôt.** Lorsque vous procédez à une automatisation, ne pas coordonner les ressources commerciales et informatiques peut ruiner vos efforts.

- La fonction commerciale doit intégrer la fonction informatique dès le début pour s'assurer que les coûts, les plannings et le champ du projet sont réalistes.
- L'informatique peut contribuer à prévenir les erreurs d'achat. Par exemple, dans une réunion avec un fournisseur de technologie, un informaticien expert peut faire des promesses qui sont trop belles pour être vraies.

## Chapitre 4

### Où commencer ?

Si vous souhaitez investir dans une technologie d'automatisation, il est recommandé de commencer par un projet pilote capable de produire des résultats rapides et de minimiser les risques de mise en œuvre. Cette approche laisse toute sa place à l'évolutivité, mais tenez compte des recommandations suivantes :

- **Choisissez un projet à la fois non anodin et non stratégique.** Trouvez quelque chose qui en vaudra la peine et qui générera de la valeur ajoutée au final. Mais n'optez pas pour quelque chose qui risque de tout casser.
- **Lancez le projet avec un but en tête.** Veillez à ce que ce premier projet corresponde à une opération front-office ou back-office importante pour l'entreprise, dont vous savez ce que vous voulez qu'elle devienne.

Le travail est souvent désordonné et organique. Et le changement a un impact dans des formes que vous ne pouvez pas anticiper. Concentrez-vous sur la manière dont chaque projet sert votre objectif global d'automatisation. Puis tenez-vous en à votre feuille de route pour surmonter les obstacles et continuer à progresser.

Il est intéressant d'observer les leaders de votre secteur d'activité, surtout ceux qui se développent rapidement, pour voir ce qu'il est possible de faire. N'oubliez pas que vous examinez l'ensemble de leur travail, c'est-à-dire potentiellement des dizaines de projets d'automatisation qui constituent ensemble une approche véritablement transformatrice.

**Donc, sélectionnez un ou deux projets comme point de départ. La clé, c'est de valoriser chaque projet individuellement, en sachant qu'une fois groupés, le bénéfice retiré en sera exponentiel.**

### Six questions pour vous aider à décider où commencer

Dans une grande entreprise, vous avez des dizaines de projets d'automatisation potentiels. Choisir le point de départ peut être paralysant. La liste suivante n'est pas exhaustive, mais ces questions peuvent vous aider, vous et votre équipe, à identifier le bon point de départ :

1. Avec quelle rapidité répondez-vous aux demandes de vos clients ?
2. Comment votre expérience client se situe-t-elle par rapport aux autres leaders de l'industrie, notamment vos concurrents « numériques de naissance » ?
3. Vos employés consacrent-ils beaucoup de temps à des tâches manuelles qui pourraient être automatisées ?
4. Vos concurrents proposent-ils davantage de produits et de services destinés à des niches, que vous ?
5. Pouvez-vous modifier rapidement vos applications logicielles front-office et back-office si les attentes de vos clients et les réglementations évoluent ?
6. Quel pourcentage des transactions client génèrent des exceptions nécessitant un traitement manuel ?

## Chapitre 5

# Quelles sont vos solutions ?

Si vous êtes prêt à acheter une solution d'automatisation, quatre possibilités s'offrent à vous, que de nombreuses sociétés peuvent panacher :

### 1. Vous pouvez écrire l'ensemble du code.

- **Avantages** : vous possédez tout et vous contrôlez tout

- **Inconvénients** : la fonction commerciale n'a aucune visibilité sur le code ou ne le comprend pas. Cette solution requiert une grande expertise en informatique et beaucoup de temps pour comprendre ce que le code fait et pour effectuer des modifications.

### 2. Vous pouvez acheter plusieurs applications spécialisées.

- **Avantages** : vous faites votre choix parmi un large éventail de fournisseurs.

- **Inconvénients** : vous agissez comme un intégrateur en achetant différentes applications d'automatisation auprès de différentes entreprises. Les produits ne fonctionnent pas toujours bien ensemble, et il n'existe aucune base sous-jacente pour des fonctionnalités comme l'analyse des données.

### 3. Vous pouvez acheter des applications prêtes à l'emploi.

- **Avantages** : il s'agit d'une solution sur mesure et certaines applications de niche répondent à des besoins spécifiques, comme la facturation ou le marketing numérique.

- **Inconvénients** : si votre activité ne correspond pas au cœur de métier de l'application, celle-ci ne va pas effectuer tout ce que vous voulez qu'elle fasse. Les applications prêtes à l'emploi n'ayant qu'une flexibilité limitée, vous êtes contraint par leurs limites.

### 4. Vous pouvez choisir une plateforme d'automatisation.

- **Avantages** : cette solution intègre des applications de base, avec lesquelles vous pouvez créer n'importe quelle solution d'automatisation.

- **Inconvénients** : vous n'avez pas à choisir un fournisseur pour chaque application. Avec cette solution, vous dépendez d'un seul fournisseur pour le support de la plateforme.

L'intelligence artificielle (IA) est toujours appliquée à l'automatisation au début, mais pas longtemps. Il est recommandé de déterminer comment appliquer l'IA à vos projets d'automatisation puis d'expérimenter et d'acquérir des compétences avant que la concurrence ne le fasse.

Voici comment trois entreprises de premier plan l'utilisent l'IA :

- 1. Utilisation de l'IA dans l'automatisation pour améliorer la qualité du processus décisionnel.** Par exemple, les assureurs veulent connaître la probabilité de fraude d'une demande d'indemnisation, même lorsqu'il n'y a aucun signe discernable de fraude. Le système d'IA peut apprendre à détecter la fraude de manière plus efficace, pour aider l'entreprise à régler les demandes d'indemnisation plus rapidement et à réduire le risque.

Prenons l'exemple de deux demandes d'indemnisation similaires pour un traitement médical, qui respectent toutes les règles de la police d'assurance.

#### Premier exemple de demande d'indemnisation

- L'IA ne détecte aucun élément troublant.
- La compagnie peut régler la première demande d'indemnisation sans consacrer de temps ou d'argent à une analyse plus approfondie, ce qui renforce la satisfaction du client et abaisse les coûts.

#### Second exemple de demande d'indemnisation

- L'IA détecte des éléments qui peuvent être caractéristiques d'une fraude.
- La compagnie peut demander une analyse approfondie de la seconde demande.

- 2. Utilisation de l'IA dans l'automatisation pour capturer intelligemment les données.** Par exemple, une entreprise a besoin de standardiser les factures à partir de plusieurs formats aléatoires, sans aucune intervention humaine. En couplant la capture des données avec l'IA, le système « sait » quels nombres et quels champs sur chaque facture sont des mentions obligatoires, comme le numéro de l'article, la quantité, le prix unitaire, le pourcentage de remise, les taxes et le prix total.

- 3. Utilisation de l'IA dans l'automatisation pour détecter des informations cachées dans les données collectées par les systèmes opérationnels.** Ces « données opérationnelles » génèrent des connaissances que les sources de données traditionnelles ne fournissent pas. Prenons l'exemple d'une application de développement de produit, dans laquelle des connaissances cachées montrent que les modifications apportées à un composant particulier sont très susceptibles de retarder la production. Ces connaissances cachées peuvent reposer sur un réseau complexe d'interdépendances qui seraient passées inaperçues sans l'IA.

Les données opérationnelles peuvent révéler des informations sur pratiquement chaque secteur d'activité en contribuant à répondre à des questions telles que :

- Combien de temps vous a-t-il fallu pour ouvrir un nouveau compte et pourquoi ?
- Combien de fois n'ai-je pas respecté mon contrat de niveau de service (SLA) et pourquoi ?
- Quel volume de travail de reprise a été nécessaire et pourquoi ?

Vous pouvez améliorer l'automatisation en utilisant ces connaissances pour accélérer les processus utilisés par les clients, raccourcir les délais de livraison et réduire le travail de reprise.

# Chapitre 6

## Les offres IBM

IBM® propose une plateforme d'automatisation basée sur un moteur d'analyse commun qui extrait des informations pertinentes de vos données opérationnelles et de votre productivité.

IBM Automation Platform for Digital Business intègre tout un éventail de fonctionnalités flexibles qui vous aident à automatiser les tâches pour stimuler la croissance :

### 1. Utiliser des robots pour automatiser les tâches manuelles routinières

Éliminer les erreurs de copier-coller et de saisie des données, libérer les employés pour des tâches à plus grande valeur ajoutée

### 2. Partager, gérer et élaborer du contenu de manière collaborative

Favoriser un accès immédiat au contenu, connecter le contenu aux applications métier numériques, faciliter la gouvernance et la conformité

### 3. Concevoir et gérer les workflows du début à la fin

Organisez les séquences d'activités humaines et automatisées pour améliorer la cohérence entre les processus et les cas, améliorer le traitement direct

### 4. Automatiser les décisions à l'aide de règles métier

Faciliter une adaptation rapide au changement, renforcer la cohérence et l'auditabilité des décisions, détecter les situations spécifiques en temps réel

### 5. Capturer, classifier et extraire des données du contenu

Accélérer l'extraction des données, réduire le nombre d'erreurs de saisie, extraire des connaissances des documents non structurés.

## En savoir plus sur la plateforme d'automatisation d'IBM

### Regarder la démonstration

Cette vidéo de cinq minutes sur le traitement des factures montre comment les fonctionnalités intégrées de la plateforme s'articulent pour vous aider à automatiser les opérations du début à la fin.

### Consulter l'étude sur le RSI

IBM a demandé à Forrester Consulting d'examiner le retour sur investissement (RSI) potentiel que les entreprises peuvent obtenir avec IBM Automation Platform for Digital Business. Lire l'analyse sur les bénéfices et les coûts

Programmez un entretien de 30 minutes avec un expert en automatisation.

« L'entretien de Forrester avec un client de la plateforme d'automatisation IBM dans le secteur bancaire, et une analyse financière ont montré que cette entreprise a enregistré des bénéfices d'environ 23,9 millions de dollars en trois ans... [avec] un RSI de 675 %... ».

– The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business, étude commanditée par Forrester Consulting, mars 2019

## Les offres IBM

### Une plateforme est-elle la solution qui vous convient ?

Une plateforme d'automatisation peut convenir à n'importe quelle entreprise, mais vous allez l'utiliser différemment selon plusieurs critères : taille de l'entreprise, utilisation interne ou par le client, niveau de réglementation du secteur, utilisation par un service ou transversale.

En général, une plateforme d'automatisation est le bon choix dans les cas suivants :

- 1** Vous avez besoin d'une certaine dose de personnalisation, mais vous ne voulez pas réécrire totalement le code.
- 2** Vous avez essayé les applications prêtes à l'emploi, mais sans qu'elles vous donnent satisfaction.
- 3** Vous devez commercialiser et modifier vos solutions rapidement.
- 4** Vous souhaitez intégrer vos fonctionnalités plutôt que d'utiliser des produits disparates de différents fournisseurs.

Les plateformes d'automatisation sont conçues pour offrir un jeu complet de fonctionnalités intégrées, capables d'automatiser tous les types de tâches. Imaginez les plateformes bureautiques prisées qui connectent plusieurs programmes et permettent aux utilisateurs de panacher les fonctionnalités dont ils ont besoin.

Une plateforme d'automatisation peut intégrer les avantages d'autres solutions, la personnalisation de l'écriture du code, une commercialisation rapide d'applications prêtes à l'emploi et les meilleures fonctionnalités de solutions spécifiques.

Si chaque témoignage d'utilisateur est un point de départ unique et déterminant dans le processus de sélection technique, les scénarios suivants constituent des candidats potentiels pour une solution de plateforme :

- Montage et gestion de crédits
- Gestion des avantages et des critères d'éligibilité
- Souscription à une police et traitement des demandes d'indemnisation
- Intégration des clients, employés et fournisseurs
- Gestion de la réglementation et de la conformité
- Gestion du transport et de la logistique
- Gestion des soins des patients
- Gestion de la fraude et des risques
- Service client
- Financement du commerce

« La standardisation des plateformes doit ouvrir la voie à une automatisation accrue. De plus en plus de chefs d'entreprise qui ont déjà investi dans IBM Automation Platform for Digital Business peuvent l'adapter à leurs besoins, sans avoir à tout reprendre au début. »

- [The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), étude commanditée par Forrester Consulting, mars 2019

# Chapitre 7

## Les huit points clés

- 1** **Il va être difficile d'éviter l'automatisation si vous voulez développer votre entreprise.** Ce n'est pas une mode. Pour bon nombre d'entreprises et de secteurs d'activité, c'est essentiel.
- 2** **Décider où commencer l'automatisation peut demander du travail, mais un plan peut faciliter les choix.** Les activités que vous répétez souvent et celles qui améliorent notablement l'expérience du client ou de l'employé sont les premiers facteurs de croissance par l'automatisation.
- 3** **L'automatisation ne se décrète pas, elle se met en place progressivement.** Vous allez apprendre de nouvelles choses, chaque fois que vous étendez votre automatisation.
- 4** **Lancez le projet avec un but en tête.** Veillez à ce que ce premier projet corresponde à une opération front-office ou back-office importante, dont vous savez ce que vous voulez qu'elle devienne.
- 5** **L'automatisation peut rendre vos employés plus productifs.** Vous pouvez mettre en œuvre l'automatisation pour aider vos équipes et réorganiser les tâches, en panachant les processus automatisés et manuels afin de stimuler la croissance sans augmenter les effectifs.
- 6** **Les tâches complexes requièrent une automatisation intégrée.** Les tâches transversales, comme le montage de crédits, le traitement des demandes d'indemnisation et la logistique de transport, créent des problèmes complexes. Utiliser l'automatisation intégrée pour rationaliser ces opérations peut apporter des avantages significatifs.
- 7** **L'automatisation favorise l'évolutivité et l'évolutivité favorise la croissance.** L'échelle se traduit par le nombre, comme le nombre de clients et d'unités déplacées. Mais en termes d'automatisation, l'échelle signifie également davantage d'options, de types de crédit, de types de police, de destinations et de choix. Avec davantage d'options, vous pouvez séduire des clients qui n'avaient jamais envisagé d'acheter auprès de vous.
- 8** **L'IA commence à transformer l'automatisation.** Ne tardez pas trop à expérimenter et à appliquer l'intelligence artificielle (IA) à l'automatisation. Ce n'est pas la caractéristique prédominante d'une automatisation réussie.

### Restez connecté

[Abonnez-vous](#) au bulletin d'information IBM Automation Insider.

Tous les deux mois, nos experts en automatisation partagent cinq types de contenu stratégique pour vous aider à stimuler la croissance, depuis des sujets d'actualité jusqu'aux informations produit.





**IBM France**

17 Avenue de l'Europe  
92275 Bois Colombes Cedex

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

Ce document est considéré comme à jour à sa date initiale de publication et peut être modifié par IBM à tout moment. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans chaque pays dans lequel opère IBM.

Les exemples de clients fournis ne sont mentionnés qu'à titre d'information. Les performances réelles peuvent varier selon les configurations et les conditions de fonctionnement spécifiques. Il appartient à l'utilisateur d'évaluer et de vérifier le fonctionnement d'autres produits ou programmes avec les produits et programmes d'IBM. LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN EMPLOI SPÉCIFIQUE, ET SANS AUCUNE GARANTIE OU CONDITION DE NON-INFRACTION VIS-À-VIS DES LOIS. Les produits IBM bénéficient d'une garantie, conformément aux conditions générales des contrats dans le cadre desquels ils sont fournis.

© Copyright IBM Corporation 2019

56023756-FRFR-01