

Automatisation : les 3 étapes clés pour réussir

Placer l'humain au cœur du processus est une étape déterminante pour assurer le succès du projet.

Dès le début de la mise en place de l'automatisation des processus métiers, il est important d'impliquer les équipes concernées.

Interroger les collaborateurs sur leurs habitudes, identifier les problématiques, partager et définir avec eux l'objectif du projet est crucial. Il est essentiel d'engager les personnes au début de la mise en œuvre de l'automatisation, mais également à tous les niveaux du projet. Chaque collaborateur doit se voir attribuer un rôle et des responsabilités.

Cette étape permet d'identifier judicieusement les processus candidats à l'automatisation. Au-delà de l'équipe concernée, il s'agit également de mobiliser les équipes techniques et informatiques, les équipes de maintenance des briques logicielles en place, la sécurité et l'audit interne, les équipes connexes et bien sûr le sponsor du projet dans l'équipe de Direction.

Dans une grande banque française, le Directeur Général partage avec les analystes financiers le nombre de robots en activité.

1 – Faire un état des lieux des objectifs de son entreprise

Cette étape, qui paraît très naturelle, est en réalité une phase critique pour le succès du projet.

Les processus qui seront automatisés doivent faire l'objet d'une analyse en fonction des objectifs de l'entreprise. Il convient ainsi de s'interroger sur la volumétrie, le caractère répétitif du processus, le nombre de personnes impliquées et le nombre d'étapes.

Par exemple, EY a aujourd'hui plus de 260 000 collaborateurs et recrute plusieurs milliers de personnes chaque année. C'est un robot qui prépare l'arrivée de chaque nouvelle recrue : créer une fiche « employée » dans le système central, renseigner ses coordonnées bancaires pour qu'il reçoive son salaire, lui fournir un badge, un poste de travail, une adresse de messagerie... en moyenne ces actions consomment 138 minutes...qui deviennent 3 minutes [grâce au robot](#).

Automatiser une tâche courte et peu fréquente ne fait pas sens généralement

Avec les modules d'intelligence artificielle proposés par le marché ET la capacité d'inclure des outils collaboratifs permettant de faire appel à une personne pour valider, contrôler voire amender ce qui a été préparé, de nombreux processus deviennent candidat à une automatisation. Par exemple, Aviva utilise cette technologie pour valider les prises en charges hospitalières de ses assurés.

2 – Le choix de l’outil : une étape cruciale

Choisir le bon outil pour automatiser les processus métiers est un élément clef du succès de la transformation.

Quelles en sont les caractéristiques ? Graphique et logique pour permettre aux processus d’évoluer si nécessaire ; sécurisé car toutes les opérations effectuées doivent être protégées pour être non répudiable ; scalable car bien souvent les volumes à traiter sont en augmentation, évolutif en fonctionnalité avec l’intelligence artificielle, ou en mode d’hébergement pour répondre à la demande d’utilisation dans le cloud, public ou privé.

Une impasse sur l’un des ces points va souvent limiter l’utilisation de l’outil et donc le succès du projet dans la durée. Poser des bases solides dès les premières implémentations n’est pas une perte de temps, bien au contraire c’est construire une fondation solide et sécurisée permettant de gérer le cycle de vie du processus et son adoption.

3 – Un processus en constante amélioration

Le véritable succès de l’automatisation est mesuré par le nombre des processus automatisés, bien sûr, mais également par la complexité des processus utilisés.

En effet, si le cœur d’un processus est en production et donne satisfaction, les utilisateurs vont très naturellement proposer des améliorations, des extensions pour couvrir un spectre fonctionnel.

Par exemple, dans l’analyse d’un dossier crédit, une extension sera la scannérisation des pièces justificatives, puis une nouvelle extension pourra être l’analyse des pièces pour vérifier par exemple leur conformité.

Un autre exemple c’est celui de l’assureur en ligne américain qui s’appuie sur des robots pour permettre à des nouveaux clients de souscrire une assurance habitation en quelques minutes. En cas de sinistre, un autre robot va traiter votre demande et vous indemniser en quelques minutes

La clé du succès de l’automatisation des process métiers est de la penser comme un projet. Il doit s’agir d’une initiative stratégique impliquant les collaborateurs.

[La stratégie](#) gagnante consiste à déployer une automatisation réalisée par des personnes pour des personnes et se doter d’un outil approprié afin de réussir son projet.