

Robotic operation model : libérer du temps et stimuler la créativité

Retrouver le temps pour se réaliser dans des missions à forte valeur ajoutée, voilà ce que promet la robotique intelligente.

La phase d'initialisation, une étape primordiale

La phase d'initialisation, première étape d'un projet d'automatisation, consiste à identifier le processus à implémenter. Pour cela, il convient de s'appuyer sur une conjonction d'évènements déterminant les tâches sans véritable valeur ajoutée réalisées de façon répétitive par les collaborateurs.

Par exemple, une clôture de compte dans une banque ou un reporting annuel sont des missions qui nécessitent d'aller chercher diverses informations entraînant une perte de temps qui empêche de se consacrer à l'analyse et l'interprétation de ces données.

Cette étape, au-delà de l'identification des processus candidats, fait émerger des collaborateurs « champions » qui adhèrent, comprennent le projet et pourront le construire sur le long terme.

La première étape d'initialisation permet donc d'identifier les bonnes pratiques, et d'entamer progressivement un changement culturel dans l'entreprise. Grâce à l'automatisation, les entreprises parviennent à libérer des ressources expertes en leur confiant des missions à forte valeur ajoutée leur permettant ainsi de contribuer à rendre l'entreprise compétitive.

Après l'expérimentation de la robotisation à l'échelle d'une division et après avoir donné de la visibilité au projet, la deuxième phase consiste à [étendre le processus](#) à toute l'entreprise.

Grandes ou petites, toutes les structures ont la possibilité d'offrir aux collaborateurs l'opportunité d'exprimer leurs idées, de donner du sens à ce qu'ils font en prônant l'intelligence collective et l'esprit d'entrepreneuriat.

Impliquer tous les collaborateurs

Tout projet d'envergure s'appuie sur un manuel de bonnes pratiques et il est indispensable de respecter certaines étapes pour mener à bien l'automatisation. Dans un premier temps, il faut donner du sens au projet en activant l'intelligence collective et engager les collaborateurs dans l'aventure robotique leur permettant de se concentrer sur des tâches intéressantes plutôt que des process fastidieux.

Selon la culture de l'entreprise, il convient de choisir un modèle opérationnel : centralisé, fédéré ou

mixte, la trajectoire organisationnelle peut évoluer entre la phase initiale et l'industrialisation.

Ne pas se précipiter et prendre le temps de désigner le processus, la gouvernance et établir des critères de sélection identifiés permettront d'avancer avec précaution dans le processus d'automatisation.

Une fois le processus identifié, l'implémentation devra être faite avec un maximum de précisions. Pour mettre en place des processus de qualité robuste et ne pas négliger la sécurité de l'entreprise, la plateforme choisie est la clé du succès. A cet égard, une attention particulière doit être portée au coût de possession et à la vie des robots à long terme.

En effet, ces derniers peuvent commettre des erreurs techniques et doivent donc être simples à administrer afin de gérer les éventuelles failles et problématiques avec réactivité. L'objectif n'est pas de confier rapidement le travail à une masse de robots non aboutis, mais de définir une stratégie réfléchie et construire un robot robuste dont le coût de possession est le plus faible possible.

Alors qu'au début le projet est déployé au sein d'une équipe réduite, dans cette dernière phase les collaborateurs impliqués sont plus nombreux avec des rôles définis. Il est très important de nommer un chef de l'équipe RPA (un sponsor métier) avec, à ses côtés, des spécialistes de méthodologies, des process analyst, des développeurs et autres experts qui restent en lien direct avec les équipes IT. En effet, dans beaucoup d'entreprises une des erreurs courantes consiste à séparer l'IT de l'implémentation robotique. Or, ces développements ne peuvent se faire au détriment de la sécurité, c'est pourquoi un véritable dialogue doit s'installer entre les équipes IT et celles dédiées au projet de robotisation.

Grâce à une démarche agile, la robotique devient rapidement partie intégrante de l'entreprise et place l'humain au cœur de la stratégie en lui donnant l'opportunité de transformer son entreprise pour la rendre compétitive. Mais pour y arriver, il faut non seulement se doter d'un outil efficace, mais également changer de paradigme et tendre vers une nouvelle relation avec le travail. Automatiser les processus nécessite une révolution culturelle profonde au sein des sociétés avec des collaborateurs placés au centre du projet.