

Robotic Process Automation : une première étape nécessaire, mais pas suffisante

Gagner en efficacité et en rapidité : depuis la nuit des temps, l'être humain est en recherche constante de progrès. Du simple outillage d'abord, à l'industrialisation ensuite, jusqu'à l'automatisation enfin. En d'autres termes, ce que l'on appelle aujourd'hui volontiers la « robotisation » est loin d'être l'apanage de « l'économie numérique » ou du XXI^e siècle.

S'il est impossible bien évidemment de citer les centaines de milliers de progrès plus ou moins importants qui ont jalonné l'histoire de l'Humanité, tous ont un point commun : la volonté de réduire les tâches les plus répétitives et/ou dont la valeur ajoutée reste limitée, afin de concentrer les équipes sur des actions plus valorisantes pour elles, pour l'entreprise et ses clients.

Pour ne prendre qu'un seul exemple, très parlant en l'occurrence, d'une robotisation réussie on peut citer les distributeurs automatiques de billets (DAB). Pour les clients, c'est la possibilité de retirer de l'argent où ils le veulent quand ils le veulent. Pour les agents bancaires, c'est du temps passé en moins à compter et distribuer des billets, et plus de temps consacré à l'écoute et au conseil client, et à la vente de produits et services bancaires.

La RPA : de « job killer » à « value maker » !

Au même titre que les DAB, il a fallu quelques années à la Robotic Process Automation pour gagner la confiance des observateurs. Son principe : la mise en place de logiciels interfacés avec toutes sortes d'applications, sites Web, bases de données ou personnes, et conçus pour automatiser des tâches répétitives ou fastidieuses.

La RPA offre aux organisations la possibilité d'assigner leurs équipes à des tâches à la fois plus intéressantes et plus valorisantes, tout en améliorant leur productivité, leur chiffre d'affaires et leurs marges. Pour les collaborateurs, la mise en place de tels processus automatisés leur permet de monter en compétences sur des missions nouvelles ou qu'ils peuvent approfondir, et ainsi de gagner en employabilité.

À ce stade toutefois, force est de constater la limitation de la RPA à certains processus spécifiques des entreprises. Alors même que dans une économie « orientée client », l'automatisation la plus efficace est sans conteste un dispositif global réunissant les données, les documents, les personnes, les systèmes et les connaissances, si rationalisé que l'automatisation elle-même est capable de s'effacer derrière son propre résultat.

RPA : vers plus d'exhaustivité et d'intelligence

Le problème que rencontrent beaucoup d'organisations aujourd'hui est la capacité des solutions RPA à répondre à des problématiques aussi vastes et complexes. À ce jour, la majorité des solutions RPA, du fait de leurs fonctionnalités, de leurs difficultés d'interfaçage avec le reste du système d'information ou encore de leurs modalités tarifaires, se restreignent à des projets à périmètres très limités.

Or, pour véritablement prendre le virage de l'expérience client de bout en bout, de la digitalisation et in fine de l'optimisation des performances commerciales, les organisations doivent pouvoir déployer la RPA à grande échelle, sur la majorité de leurs processus administratifs et commerciaux. En bref, passer de la création de « robots » individuels à la construction d'une véritable équipe transversale de « collaborateurs numériques».

Des collaborateurs numériques qui, outre la prise en charge d'un maximum de processus internes répétitifs ou à valeur ajoutée limitée, gagnent aussi en intérêt grâce à des capacités d'intelligence et d'auto-apprentissage. Et c'est d'ailleurs l'une des conditions de leur rentabilité organisationnelle et économique à long terme.