

Comment concevoir une stratégie d'automatisation efficace ?

Lorsqu'une entreprise fait le choix d'abandonner ses processus manuels nécessitant de multiples interventions au profit d'une stratégie d'automatisation, la mise en œuvre de cette transformation numérique peut sembler impressionnante et générer des craintes. Pourtant, l'automatisation, qui connaît une complète mutation, permet de rationaliser ses process métiers et désormais de nombreuses fonctions.

L'automatisation permet d'amplifier la portée des opérations, d'exécuter mieux et plus rapidement un grand nombre de tâches, d'augmenter la productivité de l'entreprise en général en laissant du temps aux différents collaborateurs pour traiter des activités plus stratégiques et à forte valeur ajoutée. L'automatisation est la solution pour se réinventer, faire évoluer ses opérations, améliorer l'expérience client ou encore maîtriser ses coûts. Comment profiter au mieux de l'automatisation à tous les niveaux ? Quelles sont les tâches automatisables et comment faire pour mettre en œuvre une stratégie d'automatisation ?

Comment cartographier et automatiser ses processus d'entreprise ?

L'automatisation englobe une vaste palette de modes et de scénarios de travail à l'échelle de toute l'entreprise. Mais avant de mettre en place une stratégie d'automatisation, il est important de faire le constat de l'existant en étudiant quelles tâches manuelles peuvent être automatisées, et s'il est dans l'intérêt de l'entreprise de le faire. En effet, automatiser ses processus ne sera utile que s'ils sont adaptés à l'entreprise elle-même. Les paramètres à prendre en compte : la fréquence des tâches, le temps perdu à les accomplir, l'importance de ces tâches, le niveau d'évaluation ou de choix complexe nécessaire à l'opérateur humain pour les effectuer, les bonnes questions à se poser, etc.

Définir les tâches à automatiser

Après avoir examiné le travail des équipes et des processus en place, il est nécessaire d'appliquer aux activités concernées deux approches : l'une descendante et l'autre ascendante.

L'approche descendante consiste à rechercher la meilleure association humain-robot pour l'opération à accomplir (identification des automatisations, classement des tâches par durée et fréquence pour maximiser le ROI, détermination des opérations essentielles à réaliser et des résultats attendus). L'approche ascendante consiste à atteindre la longue traîne de tâches. Les collaborateurs choisissent les tâches à automatiser en fonction des besoins individuels. Collectivement, ces tâches de longue traîne représentent un pourcentage élevé des opportunités d'automatisation.

Il est important de garder à l'esprit qu'automatiser des tâches ne vise pas à remplacer l'humain de l'entreprise... Bien au contraire. L'automatisation permettra de requalifier et de former les personnes qui étaient auparavant employées pour réaliser ces tâches à faible valeur ajoutée. Les collaborateurs se concentreront désormais sur des opérations plus complexes et intellectuelles,

mieux adaptées au travail de l'Homme. On notera enfin qu'une des vertus de l'automatisation sera d'accroître les performances de son système d'information en lui conférant une approche très opérationnelle centrée sur les usages des utilisateurs .

Les avantages de l'automatisation sont alors multiples et peuvent profiter à tous les services de l'entreprise. En effet, il est important d'adopter une approche humaine afin de faire bénéficier à tous les collaborateurs des avantages offerts par l'automatisation. L'efficacité opérationnelle du système d'information de l'entreprise peut permettre via l'automatisation plus de fluidité entre les équipes ou simplement permettre à chacune d'être plus efficace.

Par Luc ROMANO, CEO de TooSmart