

# RPA : avec ou sans process mining ?

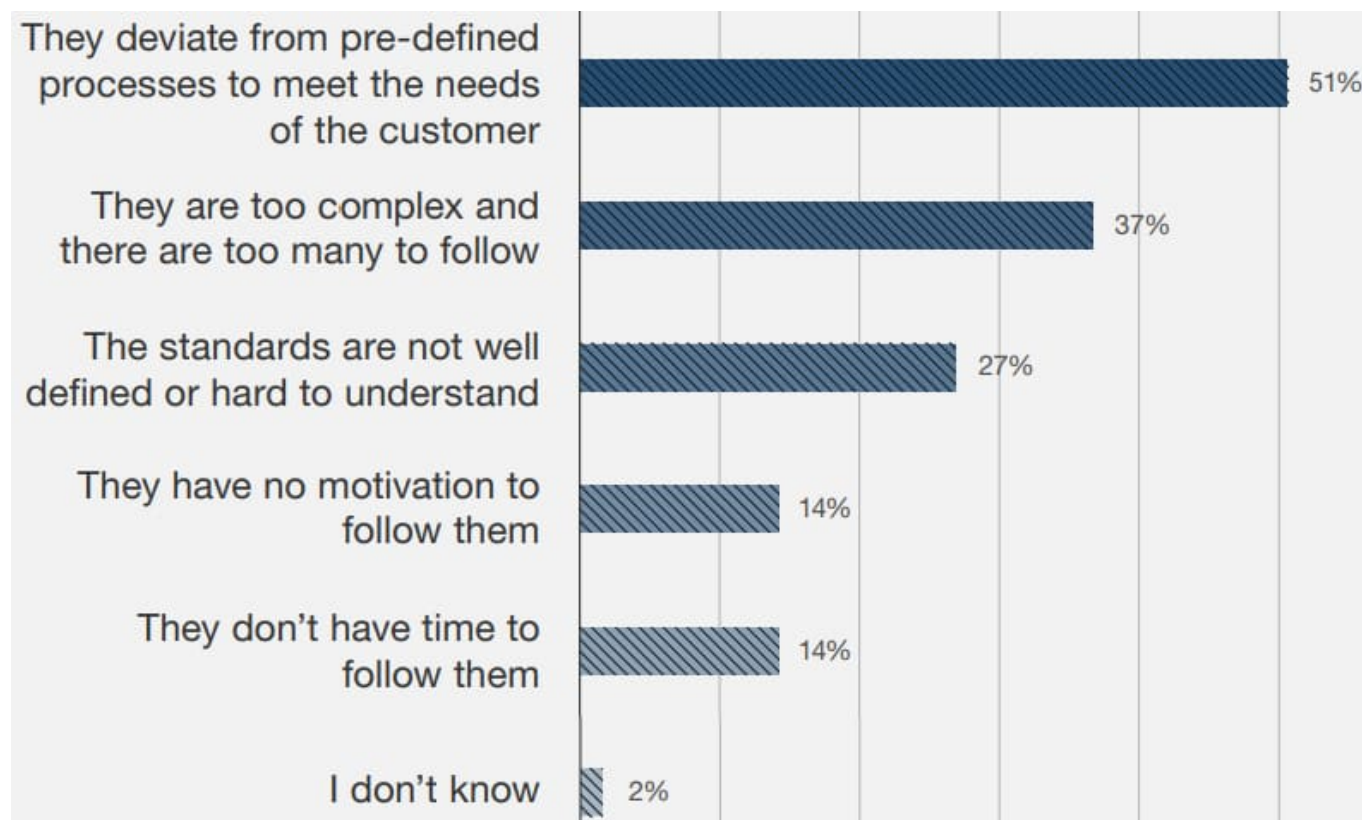
Automatiser des processus revient-il à éliminer toute flexibilité ?

La question peut se poser à la lecture d'une [étude](#) qu'Opinium Research a réalisée en mars 2020 pour le compte d'ABBYY.

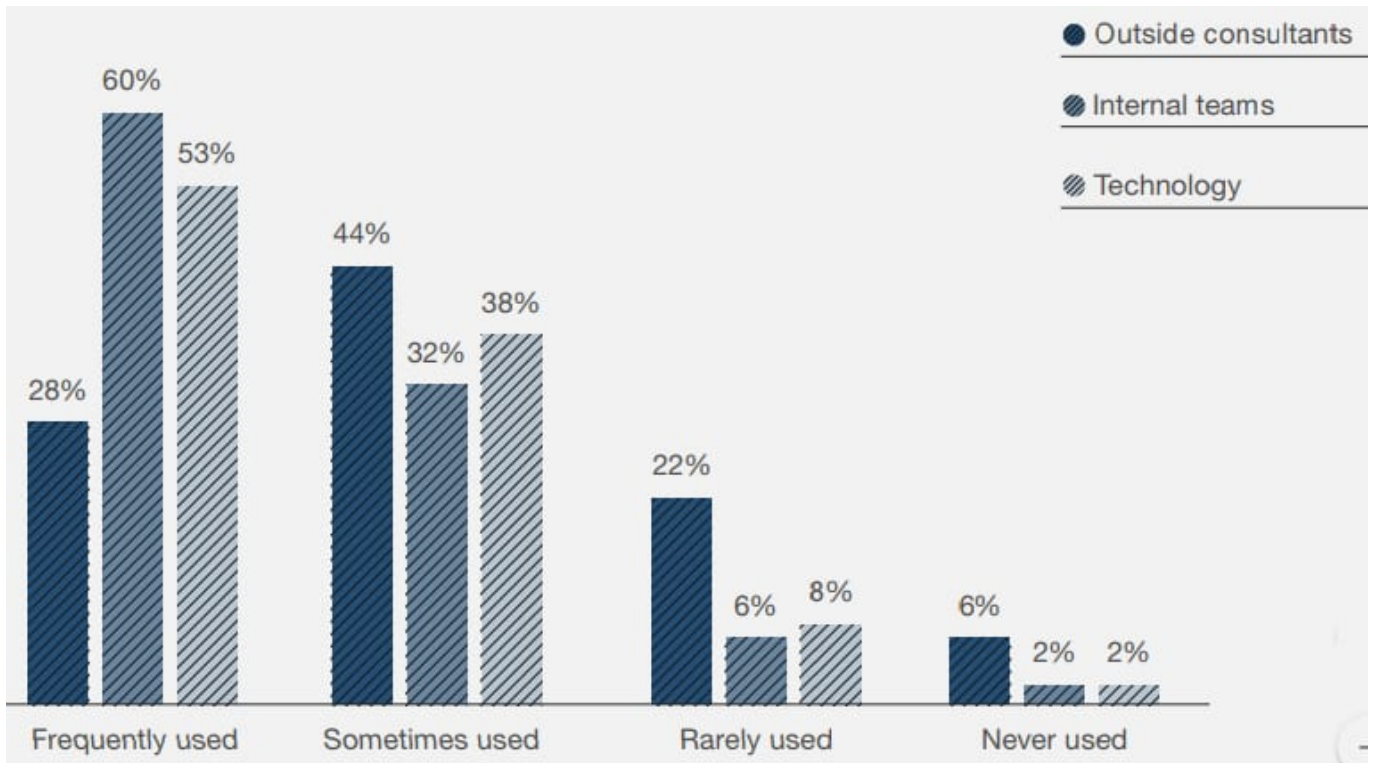
L'échantillon se compose de 400 cadres dirigeants membres d'organisations :

- de plus de 50 employés ;
- basées dans l'un des quatre pays suivants : France, Allemagne, Royaume-Uni, États-Unis ;
- évoluant dans l'un de ces six secteurs : finance, gouvernement, assurance, santé, logistique, transport/distribution.

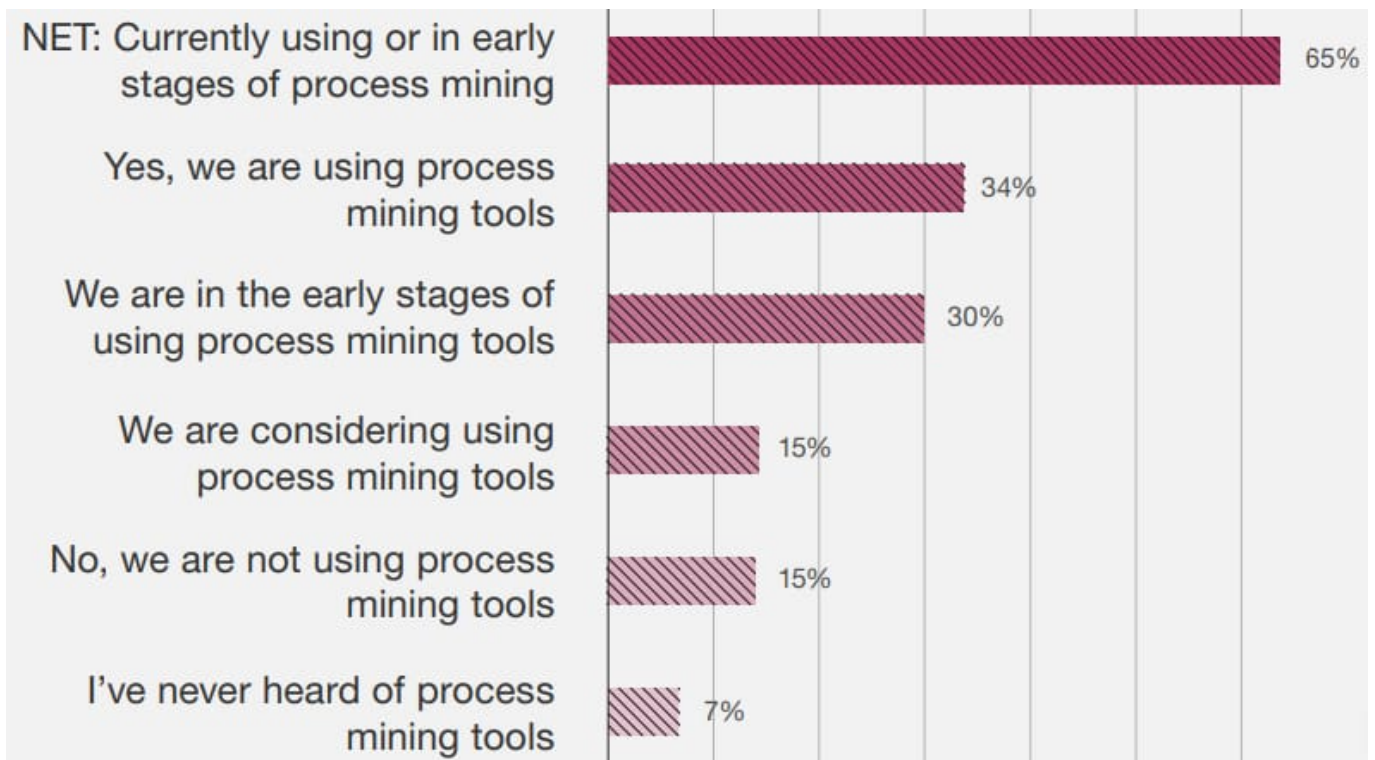
60 % de ces cadres dirigeants affirment que les employés de leur organisation ne suivent pas toujours strictement les processus. Essentiellement pour mieux répondre à la demande des clients (51 %).



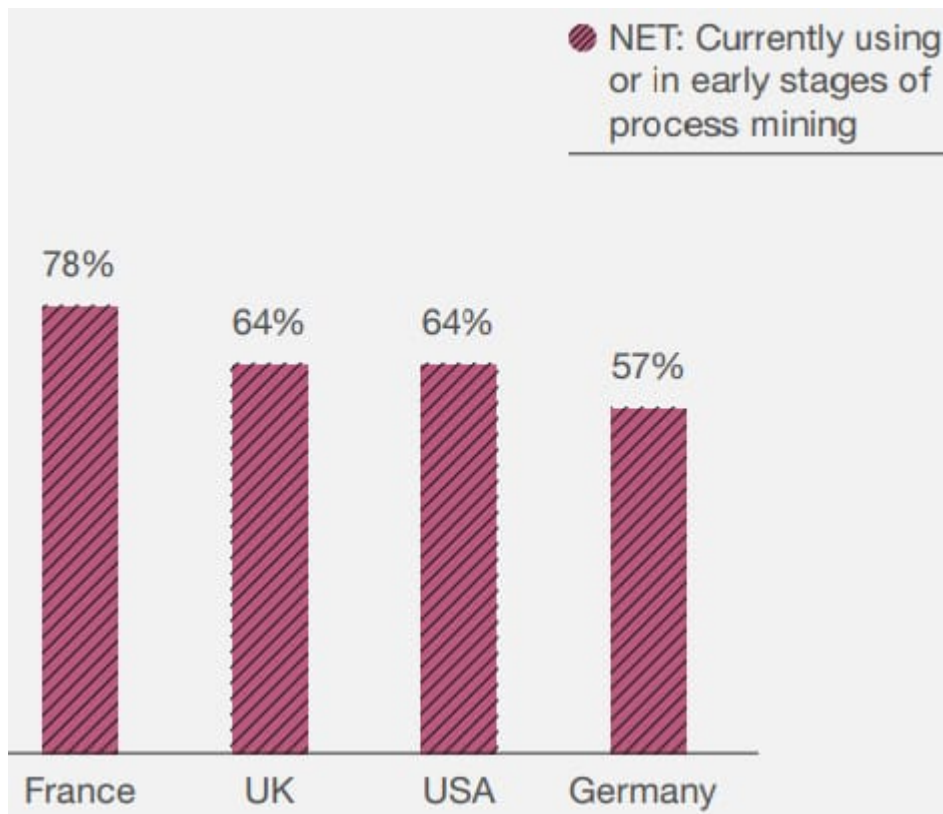
Pour découvrir et analyser ces processus, on s'appuie plus fréquemment sur une équipe interne que sur des outils technologiques.



65 % des organisations interrogées ont recours au *process mining* ; c'est-à-dire à l'exploration des processus sur la base des journaux d'événements.



C'est en France que le taux est le plus élevé (78 %).



## RPA : une minorité de déploiements en production

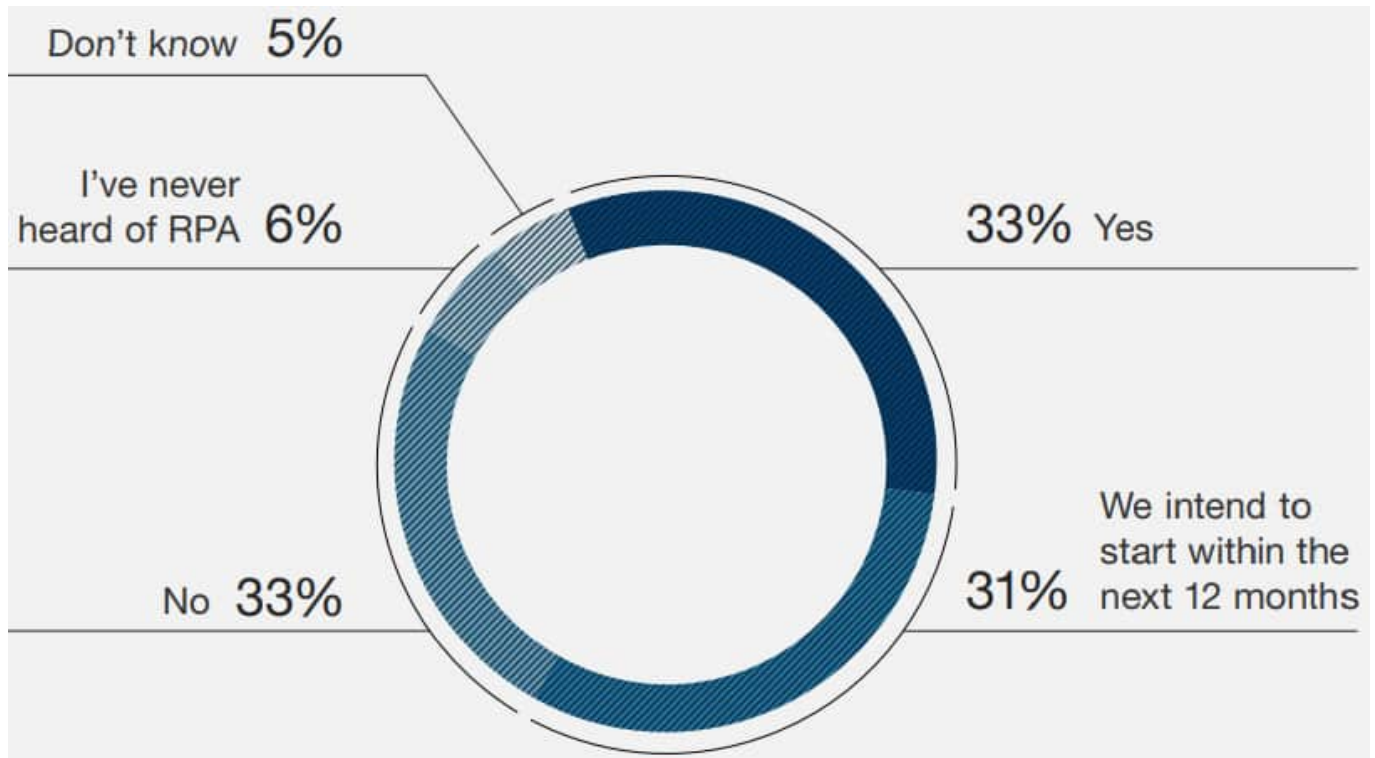
Lorsqu'on demande aux répondants dans quels domaines le *process mining* serait le plus efficace, ressortent l'amélioration de :

- la planification financière (45 %) ;
- l'expérience client (45 %) ;
- la prise de décision en logistique (42 %) ;
- l'ITSM (41 %).

ABBYY n'établit pas de lien explicite avec l'usage de la [RPA](#), mais les taux coïncident. 33 % des organisations l'ont mise en place et 31 % comptent le faire sous 12 mois. L'usage est particulièrement développé dans le secteur financier (respectivement 48 % et 30 %).

On en reste toutefois souvent à la phase d'expérimentation. La proportion d'entreprises passées en production est le plus haut en Allemagne (34 %) et au Royaume-Uni (32 %).

Chez les organisations qui réalisé un déploiement RPA, celui-ci a duré en moyenne 8,7 semaines.



En excluant la question des coûts, la RPA est jugée utile pour améliorer :

- l'expérience client (39 %) ;
- les tâches administratives (35 %) ;
- les décisions financières (35 %) ;
- l'ITSM (35 %) ;
- les centres d'appels (31 %) ;
- les RH (28 %).

La forte compréhension des processus à automatiser ressort comme le principal facteur de succès des déploiements RPA. Pour ce qui est des échecs, on les doit avant tout à la complexité des projets.



*Illustration principale via Shutterstock*