

# Réinventer l'entreprise avec l'automatisation

*Automatisation numérique de l'entreprise : la solution pour faire évoluer vos opérations, améliorer l'expérience client et maîtriser les coûts*



---

## Points clés

- Faites le choix de l'automatisation pour réussir la transformation numérique et améliorer l'expérience client.
  - Faites évoluer les opérations métier afin d'améliorer la flexibilité et la compétitivité de votre entreprise.
  - Améliorez la qualité des résultats des activités de back-office et de front-office grâce à l'automatisation des tâches et des processus, la capture automatique des données, et bien plus encore.
- 

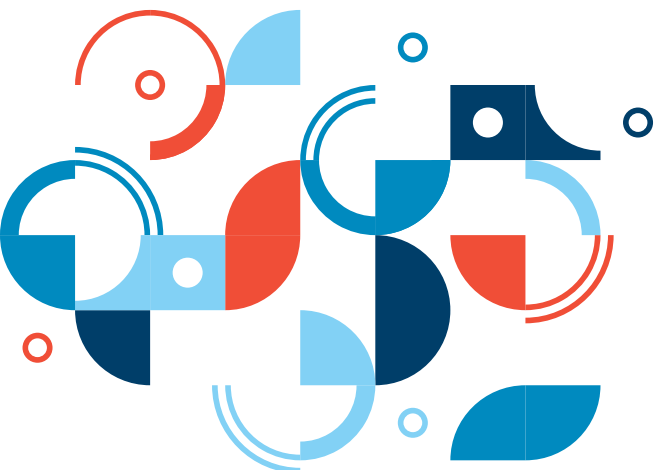
## L'automatisation de l'entreprise a beaucoup évolué

Tant du point de vue des opérations métier que des technologies, l'automatisation rationalise désormais des fonctions, qui, il n'y a pas si longtemps, paraissaient impossibles à automatiser. Surtout, dans toute la gamme des opérations métier, qu'il s'agisse d'établissement de dossiers de prêt, de soins aux patients, de conformité réglementaire ou de service à la clientèle, elle permet à l'entreprise d'amplifier la portée des opérations, et d'exécuter mieux et plus rapidement un plus grand nombre de tâches, sans devoir augmenter ses effectifs.

De ce fait, nombreuses sont les entreprises qui abandonnent les processus manuels nécessitant de multiples interventions au profit des opérations numériques. L'automatisation est en train de connaître une complète mutation. Elle intègre dorénavant de nombreux nouveaux outils qui vont de l'intelligence artificielle à l'automatisation robotisée des processus. Ces outils augmentent la productivité des employés, améliorent la prise de décisions et contribuent à optimiser les systèmes. L'automatisation est aujourd'hui un investissement bien plus intéressant, et concerne un bien plus grand nombre de processus de travail qu'auparavant.

Au cours de son évolution, l'automatisation a cessé de privilégier la recherche de gains de coûts et d'efficacité au profit d'une approche centrée sur le client, améliorant l'expérience de chaque utilisateur. Auparavant confinée à l'automatisation routinière de tâches répétitives, elle englobe maintenant une vaste palette de modes et de scénarios de travail à l'échelle de toute l'entreprise. Elle est désormais capable de faire plus que d'appliquer des processus prédéfinis.

Ce livre blanc présente une vue d'ensemble des changements intervenus dans l'automatisation en lien avec la transformation numérique des entreprises. Il étudie les utilisateurs impactés par



ces changements (quasiment tous, en réalité), et explique pourquoi ces changements sont excellents pour l'entreprise, car leur conséquence est un travail de meilleure qualité. Il analyse en profondeur les fonctionnalités spécifiques fournies par l'automatisation pour des opérations métier bien précises, depuis la gestion des flux de travaux jusqu'à la prise de décisions en temps réel. En conclusion, il présente IBM Digital Business Automation, une plateforme entièrement intégrée, qui rassemble les principales fonctionnalités de l'automatisation et permet aux entreprises d'engager leur transformation numérique à grande échelle.

### **Pourquoi l'automatisation : dans tous les secteurs, des motivations qui changent**

Jusqu'à présent, l'automatisation avait permis de réduire les coûts en accélérant les opérations métier et en améliorant leur efficacité et leur cohérence. Mais au cours des dernières années, un changement s'est rapidement imposé et l'automatisation est devenue un outil de transformation numérique dans toute l'entreprise. Elle est désormais capable de faire évoluer les opérations à grande échelle, mais aide aussi à la réalisation de divers objectifs : amélioration de l'expérience client, gestion de la charge de travail de la chaîne logistique.

Une récente enquête de Forrester Consulting réalisée auprès de leaders de la transformation numérique a révélé que la réduction des coûts, autrefois objectif clé de l'amélioration des processus et toujours citée en premier, avait chuté à la quatrième place en l'espace de deux ans seulement.<sup>1</sup> Supplantant les économies de coûts, la transformation numérique, suivie de près par l'amélioration de l'expérience client, est devenue l'objectif principal de l'amélioration des opérations métier.<sup>1</sup>

Reconnaissant lui aussi le potentiel et la croissance considérables de l'automatisation, le cabinet de conseil en gestion McKinsey & Company a conclu récemment que dans 60 % des secteurs professionnels partout dans le monde, il est possible d'automatiser jusqu'à 30 % des activités.<sup>2</sup>

### **Nouveaux objectifs de l'automatisation : croissance métier et développement à grande échelle de la charge de travail**

Le rôle de l'automatisation aujourd'hui consiste à augmenter le volume et améliorer la qualité des tâches que peut gérer une entreprise. Cette mission peut se révéler vitale lorsque

les effectifs sont statiques mais que la charge de travail doit évoluer afin de pouvoir absorber les offres, les demandes des clients et les fluctuations saisonnières. La lutte pour la compétitivité implique également un fonctionnement à grande échelle. C'est d'autant plus vrai que d'autres entreprises du même secteur recherchent de nouveaux atouts en déployant de nouvelles expériences client pouvant être répliquées numériquement plusieurs milliers de fois, via des processus automatisés, et qui plus est avec facilité.

Lorsqu'une entreprise réussit un tel développement à grande échelle, surtout dans les secteurs dont le fonctionnement est entièrement numérique, comme celui du commerce en ligne ou des divertissements, les résultats peuvent être étonnants. Dans ces entreprises, lorsque les opérations sont automatisées à grande échelle, les revenus générés par employé ne se chiffrent plus en centaines de milliers de dollars, mais en millions. L'automatisation s'accompagne souvent d'une amélioration de la qualité. Dans quasiment tous les secteurs, le recours à l'automatisation moderne se traduit par une augmentation conjointe de la rentabilité et de la qualité.

IBM observe chez ses clients une corrélation étroite entre la croissance de la transformation numérique et les avantages procurés par l'automatisation.

- **PNC Financial Services Group, aux Etats-Unis**, a constaté une réduction de 80 à 90 % du nombre de demandes de prêt nécessitant un examen manuel après avoir automatisé ses processus et ses règles métier.
- **UK National Health Service Blood and Transplant**, qui applique une procédure rigoureuse en 96 étapes pour choisir les bénéficiaires des transplantations cardiaques, a réussi à l'automatiser à plus de 40 % en moins de 6 mois, grâce à une solution cloud d'automatisation.
- **Le Groupe Carlsberg, au Danemark**, a choisi l'automatisation pour réduire de plus de 90 % le nombre d'heures nécessaires aux équipes de back-office pour traiter les commandes, tout en éliminant presque totalement les erreurs dans les commandes.
- **Ferservizi**, qui fournit des services de back-office au principal exploitant ferroviaire en Italie, a remplacé les opérations manuelles par un traitement numérique capable de gérer annuellement plus de 400 000 factures et un million de bulletins de paie.

## L'automatisation : des avantages dans toutes les opérations métier

Les opérations métier qui sont le plus souvent remaniées afin d'intégrer les technologies numériques sont celles en lien avec l'expérience client. Forrester Consulting fait remarquer que d'après son enquête, « la transformation numérique et l'expérience client sont les principaux objectifs de l'amélioration des processus. »<sup>1</sup>

L'automatisation des processus de front-office permet d'améliorer le contact direct avec les clients et l'écosystème des partenaires. Appliquée au back-office, elle améliore les tâches en interne n'impliquant pas de contact direct avec les clients. Dans tous les secteurs d'activités, les opérations métier peuvent évoluer à plus grande échelle grâce à l'automatisation. Voici quelques exemples de scénarios :

- Montage et traitement de prêts bancaires
- Réassurance et traitement des demandes de remboursement
- Gestion des réglementations et de la conformité
- Gestion des soins aux patients
- Service clients
- Gestion des avantages et de l'éligibilité
- Processus d'intégration des clients, des employés et des fournisseurs
- Gestion des transports et de la logistique
- Gestion des fraudes et des risques
- Opérations de Trade Finance (gestion, sécurisation et financement des transactions de commerce international)

## Des fonctions d'automatisation intégrées pour une meilleure qualité du travail

Les entreprises qui ont su réussir dans l'automatisation ont une bonne compréhension des méthodes de travail des individus, et mettent en application ces connaissances à l'aide de technologies numériques. La capacité à extraire de l'information à partir de textes, d'images ou d'autres contenus non structurés peut être comparée à la façon dont notre vision nous permet de recueillir des informations. Quant à la faculté à coordonner les différents types de tâches répétitives et de travail sur les connaissances, elle est comparable à la façon dont notre système nerveux gère simultanément des informations différentes.

Les tâches numériques des employés vont cependant au-delà des tâches d'un individu et englobent l'énorme volume de travail et toute la gamme des méthodes de travail de l'entreprise. L'automatisation de chaque méthode permet aux entreprises de se transformer pour en faire plus, et le faire mieux.

Une façon pratique d'approcher la transformation du travail consiste à structurer l'automatisation autour de deux grands critères : le volume et la spécificité de chaque tâche. Les tâches de gros volume sont souvent répétitives : il s'agit de tâches gérées à l'identique, plusieurs centaines de fois, voire plusieurs milliers de fois par jour. Les tâches très spécifiques sont souvent des tâches exécutées une seule fois : elles sont moins nombreuses et nécessitent souvent d'exécuter des activités spéciales.

Si on en fait une représentation graphique, ces caractéristiques se transforment en axes des X et des Y, et révèlent cinq modes de travail que les entreprises doivent gérer au fur et à mesure que les tâches de gros volume et les tâches spécifiques se multiplient. Ces modes de travail et les avantages que leur apporte l'automatisation sont les suivants :

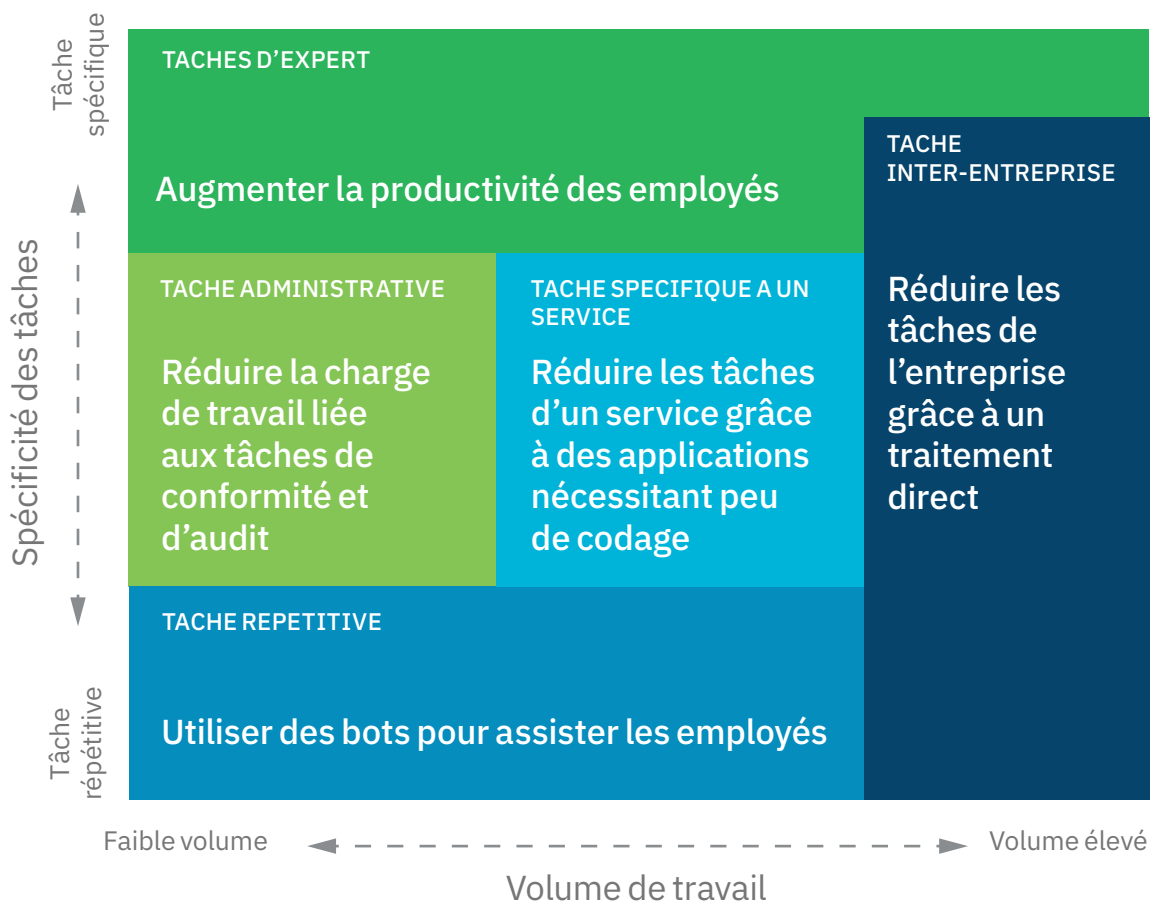
- **Tâche répétitive** : C'est une tâche qui ne nécessite que peu, voire pas du tout d'évaluation ou de choix complexe de la part d'un opérateur humain, mais qui est vitale pour le fonctionnement d'une entreprise. Il peut s'agir de tâches routinières (exemple : traitement de factures et de paiements), ou d'une décision simple, (exemple : vérifier qu'une police d'assurance comporte des avenants). Les tâches de routine peuvent être automatisées à l'aide de bots qui se substituent aux employés et leur libèrent du temps pour d'autres tâches.
- **Tâche administrative** : Cette tâche intermédiaire représente en général un faible volume et se caractérise par une spécificité modérée. Ce sont les tâches quotidiennes que l'on retrouve dans toutes les entreprises, par exemple l'analyse et la validation de documents et de règles. Ces deux processus peuvent être améliorés par l'automatisation. Les composantes d'autres tâches administratives, par exemple l'application de règles de gouvernance pour garantir la conformité réglementaire, peuvent aussi être automatisées.
- **Tâches propres à un service de l'entreprise** : Il s'agit de tâches dérivées des tâches administratives qui peuvent être vitales pour un service, mais qui ne se répercutent pas sur l'ensemble de l'entreprise. Comme ce travail a un rôle très précis, les employés tentent souvent de le gérer en créant des tableurs ou en utilisant l'email pour les applications propres à leur service. L'automatisation accélère et simplifie ces charges de travail, et garantit de plus l'homogénéité au sein de l'entreprise.

- Tâches inter-entreprise :** Ces tâches peuvent relever de plusieurs modes de travail (gros volumes ou extrêmement spécialisés), mais ont de plus une incidence sur de nombreux autres services de l'entreprise. Les tâches telles que l'approbation de demandes de prêts qui impliquent plusieurs fonctions de l'entreprise peuvent aussi avoir un impact important sur la rentabilité. Toutefois, plus elles sont spécialisées, plus il est difficile et coûteux de les réaliser manuellement. L'automatisation peut accélérer leur traitement et permettre de générer davantage de revenus.

- Tâches de spécialistes :** Cette catégorie englobe les tâches les plus spécifiques, exigeant en général un niveau maximal de compétences et générant beaucoup de valeur pour l'entreprise. Il est toutefois possible d'améliorer même les tâches de spécialistes. L'automatisation permet d'améliorer la productivité en collectant et interprétant les données dans des délais et sur des volumes que l'être humain n'est pas capable de traiter.

En définitive, l'objectif de l'automatisation numérique est de permettre à tous les collaborateurs de l'entreprise de se rapprocher d'un niveau expert, en les autonomisant grâce à une formation efficace à des outils optimisés.

### L'automatisation pour tous les modes de travail



L'automatisation, qui gère et enrichit les possibilités de chacun des modes de travail, peut apporter des améliorations majeures des opérations dans toute l'entreprise.

## Les logiciels d'automatisation : des solutions pour transformer le travail

La numérisation et l'automatisation des opérations métier dans toute l'entreprise portent sur cinq grands domaines : tâches, contenu, flux de travaux, décisions et capture des données. Ces domaines existent dans toutes les entreprises et peuvent tirer parti de la puissance combinée de la transformation numérique et des nouvelles fonctions d'automatisation.

### Tâches

Chaque entreprise effectue des tâches qui changent peu sur le long terme ou d'un projet à l'autre. Ces tâches répétitives, de même que celles qui s'exécutent en arrière-plan, par exemple la recherche de comptes, sont parfaitement prêtes pour l'automatisation, avec un logiciel de RPA (automatisation robotisée des processus). Ce logiciel prend le relais sur ces tâches et permet aux employés de se consacrer à des tâches générant davantage de valeur. Quant aux tâches répétitives, leur exécution est plus rapide, parfois jusqu'à 20 fois, avec un taux d'erreur proche de zéro.<sup>3</sup>

### Contenu

Une entreprise qui maîtrise le numérique a besoin du contenu : d'une part, le contenu structuré qui se trouve dans les bases de données ; et d'autre part, le contenu non structuré, en rapide expansion, qui se trouve dans les documents métier, les photographies, les emails, les fichiers audio et vidéo, et sur les médias sociaux. Ces données et ces informations doivent être gérées, diffusées et stockées. De plus, chaque phase du cycle de vie du contenu utilise parfois un composant d'automatisation différent. Il en va de même en ce qui concerne la façon dont le contenu est utilisé. La règle du jeu, pour rentabiliser les données métier, est d'utiliser les données encore inexploitées et d'encourager les employés à collaborer. Parmi les enjeux majeurs figurent la garantie de la confidentialité et de la sécurité de l'information, et les droits d'accès à l'information. L'automatisation métier permet d'y répondre.

### Flux de travaux

Une tâche privilégie un élément de travail donné, tandis que le contenu définit les composantes numériques utilisées pour l'activité métier. Un flux de travaux, lui, coordonne ces différentes étapes pour créer des processus de bout en bout. Une application de demande de prêt, par exemple, peut comprendre plusieurs dizaines d'étapes, dont certaines sont courtes et routinières, mais le résultat final du flux de travaux fournit des résultats qui sont d'une importance capitale pour le client. L'automatisation des étapes du flux de travaux améliore l'agilité, la visibilité et la cohérence dans plusieurs centaines de processus et offre une fluidité des opérations avantageuse tant pour l'entreprise que pour le client. Il permet aussi de détecter des tendances dans les flux de travaux, les produits et les services qui sont susceptibles d'être améliorés.

### Décisions

Une entreprise prend plusieurs milliers de décisions opérationnelles chaque jour, mais un nombre relativement faible d'entre elles dépendent du seul jugement personnel. La plupart concernent des tâches détaillées et répétitives qui sont exécutées conformément aux politiques de l'entreprise ou aux réglementations du secteur, et appliquent des règles métier soigneusement étudiées. Ces décisions métier reproductibles peuvent être capturées et automatisées pour améliorer votre réactivité, réduire le risque de conformité et rationaliser les processus de flux de travaux. Le fait de séparer vos règles métier de vos applications vous offre la souplesse nécessaire pour réagir rapidement aux clients et aux modifications du marché.

### Capture

L'utilité d'un contenu réside dans l'information qu'il comprend. Néanmoins, beaucoup d'entreprises possèdent de telles masses de contenu qu'elles sont dans l'incapacité de trouver et d'extraire les informations voulues. La difficulté s'accroît avec le temps, car les entreprises exploitent non seulement du texte imprimé et sous forme numérique, mais aussi des fichiers vidéo, audio, des photographies et des graphiques. Il peut être vital pour réussir de savoir extraire des informations et des analyses de toutes ces ressources. L'automatisation de la capture des données contenues dans les fichiers, quel que soit le moment où elles arrivent dans l'entreprise, permet d'extraire les informations pertinentes avec une rapidité dont n'est capable aucun être humain.

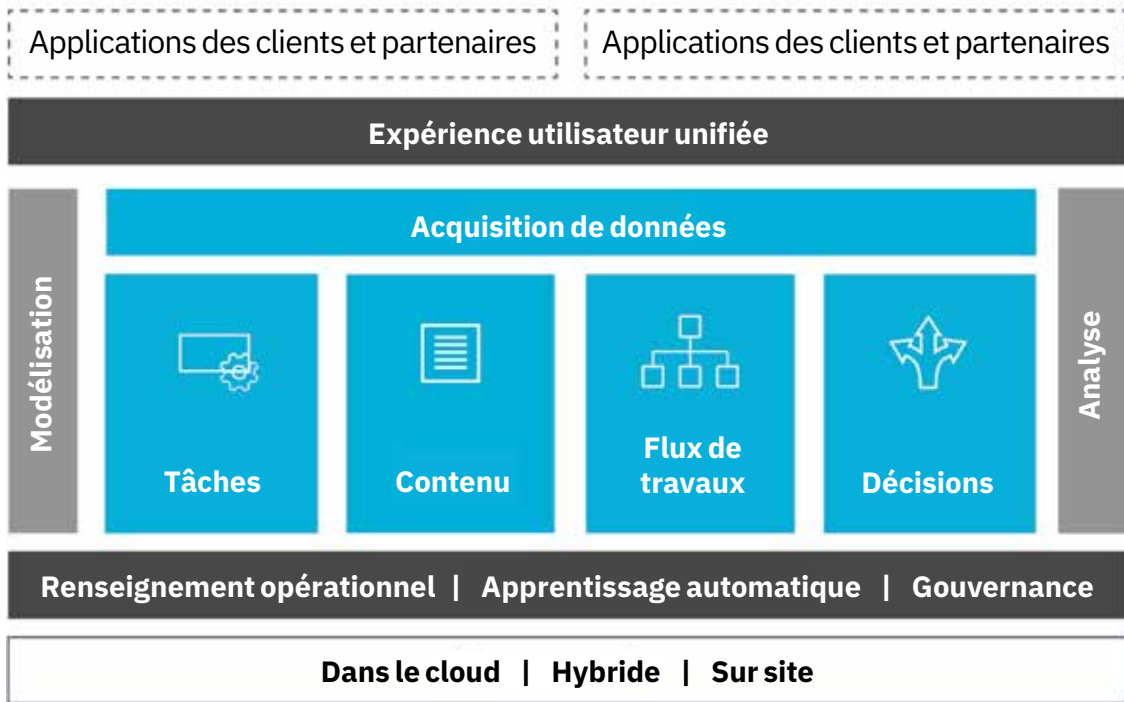
### Présentation de la plateforme IBM Digital Business Automation

Pour aider les entreprises à automatiser les opérations métier à grande échelle, IBM a choisi de créer une plateforme logicielle intégrée qui leur permet de numériser et de coordonner de nombreuses fonctionnalités. IBM aborde chacun des grands domaines dans lesquels l'automatisation est avantageuse (tâches, contenu, flux de travaux, décision et capture des données) en proposant aux clients d'utiliser le domaine de leur choix comme point d'entrée aux fonctionnalités de la plateforme. Les clients peuvent ensuite combiner et associer ces fonctions selon leurs besoins, en fonction des problématiques auxquelles ils sont confrontés.

Grâce à ses fonctions intégrées, la plateforme IBM Digital Business Automation peut coordonner de nouvelles fonctionnalités avec l'infrastructure existante du client. Par exemple, dans le cas d'une compagnie d'assurances, la plateforme peut gérer la capture des données et le contenu des dossiers des assurés, rechercher les données pertinentes dans les fichiers, gérer les processus métier requis pour traiter une demande de remboursement, et fournir des décisions conformes aux politiques de la compagnie.

Les opérations métier peuvent être automatisées afin d'exécuter les différentes étapes sans intervention humaine, ou pour venir en soutien aux employés. Les objectifs : un maximum d'efficacité, de rapidité, de précision, un service clientèle irréprochable et des revenus optimisés, le tout avec l'ampleur et la portée nécessaires pour réussir dans l'environnement concurrentiel d'aujourd'hui.

## Plateforme IBM Digital Business Automation



La plateforme IBM Digital Business Automation entièrement intégrée permet d'augmenter la productivité des employés et de rendre plus intelligentes les opérations métier.

La plateforme IBM intégrée offre des avantages considérables par rapport aux solutions ponctuelles d'automatisation. Elle offre notamment une expérience utilisateur unifiée qui garantit l'homogénéité dans toutes les opérations, des compétences et des actifs réutilisables que les utilisateurs peuvent se partager entre les différentes offres de la plateforme, et des services de plateforme qui associent l'analyse et les connaissances au renseignement opérationnel.

### Conclusion

La numérisation change la nature du travail, les effectifs, et au passage, l'entreprise toute entière. En choisissant de faire de l'automatisation un élément-clé de cette transformation, les entreprises se dotent d'atouts majeurs en termes de rapidité, de précision et de rentabilité de leurs opérations métier. Surtout, elles acquièrent le niveau d'automatisation indispensable pour être compétitives sur le marché actuel, en étant capables d'appliquer l'automatisation à tout mode de travail, depuis les tâches routinières et répétitives jusqu'aux tâches nécessitant des connaissances de spécialistes. De l'extraction des données provenant de contenus non structurés jusqu'à la prise de décisions basées sur des règles garantissant la conformité aux réglementations, les approches modernes de l'automatisation vont bien au-delà de la réduction des coûts ou de l'allègement des charges de travail. Elles contribuent à optimiser le ratio effectifs/revenus, grâce à une plateforme intégrée qui complète et enrichit les compétences des employés, en leur permettant de travailler plus efficacement et de rendre l'entreprise plus compétitive.

### Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur la plateforme IBM Digital Business Automation, visitez le site suivant : [ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

En outre, IBM Global Financing propose de nombreuses solutions de paiement pour vous aider à acquérir la technologie dont vous avez besoin pour développer votre activité. Nous assurons la gestion complète du cycle de vie des produits et services informatiques, depuis l'achat jusqu'à la fin de vie.

Pour plus d'informations, visitez : [ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)





---

**Compagnie IBM France**

17 avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

L'adresse de la page d'accueil IBM est :  
**ibm.com**

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée des marques d'IBM est disponible sur Internet dans la section « Copyright and trademark information » à l'adresse [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication et qui peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres mentionnées ne sont pas distribuées dans tous les pays où IBM exerce son activité.

Les données de performances et les exemples de clients ne sont présentés qu'à des fins d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation spécifiques.

Tous les exemples de clients mentionnés ou décrits visent à montrer comment ces clients ont utilisé les produits IBM et les résultats pouvant être obtenus. Les chiffres réels concernant les coûts environnementaux et les performances peuvent varier selon la configuration et d'autres paramètres propres à chaque client. Contactez IBM pour savoir ce que nous pouvons faire pour vous.

LES INFORMATIONS DU PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE D'AUCUNE SORTIE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats avec lesquels ils sont fournis.

- <sup>1</sup> Forrester Consulting, « Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation, » étude commandée par IBM à Forrester Consulting et réalisée pour le compte d'IBM en novembre 2017. [https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)
- <sup>2</sup> McKinsey Global Institute, « Technology, jobs, and the future of work, » McKinsey & Company, mai 2017. <https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>
- <sup>3</sup> Basé sur l'expérience client d'IBM.

© Copyright IBM Corporation 2018



Merci de recycler ce document.

---