

RPA : ces robots qui veulent accélérer les processus métiers des entreprises



Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Introduction.

Automatiser les tâches les plus fastidieuses et chronophages, c'est la mission que l'automatisation robotique des processus (RPA) remplit dans les entreprises.

Bâtie sur des robots logiciels, cette technologie part d'un principe simple : en s'appuyant sur les processus métier de l'entreprise, le RPA permet de jouer et de dérouler automatiquement un ensemble de tâches prédéfinies, en imitant un comportement humain. Là est la notion de robots.

Qu'ils s'exécutent sur le poste de travail et nécessitent l'intervention d'un humain - on parle de robots semi-autonomes - ou en **backend** sur des serveurs - robots autonomes - en continu ou en batch, ces robots intelligents ont pour objectif de ne conserver la pure intervention manuelle qu'à des tâches dites à valeur ajoutée.

L'on cantonne donc le RPA à des tâches répétitives, sans valeur. Qui n'a jamais eu envie d'automatiser le copier-coller de champs d'un formulaire à l'autre, d'une application à l'autre lorsque ces

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

tâches doivent être effectuées des dizaines de fois par jour ? En liant ces processus, ils deviennent activités. C'est là que le RPA prend toute sa valeur.

Surtout, en réfléchissant à cette voie d'optimisation de ses processus, l'entreprise qui utilise le RPA se crée elle-même une voie vers une autre technologie : l'intelligence [artificielle](#). Là pourrait bien être un autre déclencheur du RPA.

Reste qu'aujourd'hui, si l'on en comprend les gains, les déploiements n'en sont qu'à leurs débuts. Dans ce Guide Essentiel, vous apprendrez à mieux connaître le RPA et ses contours, à explorer ses acteurs. Puis, Aviva, Le Crédit Lyonnais et Heineken vous livreront leur expérience et leur méthode. Cela constituera un bon point de départ pour se lancer.

A lire aussi à ce sujet, le numéro 4 de l'[Ezine Applications et données : RPA de l'automatisation des tâches à celles des métiers](#).

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

■ L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus

Cyrille Chausson, journaliste rédacteur en chef

L'automatisation de processus robotiques permet à des robots d'exécuter les tâches successives d'une activité métier. Pour être automatisées, ces activités doivent être chronophages, répétitives et à faible valeur.

Le RPA (Robotic Process Automation) consiste à automatiser certaines tâches et processus numériques d'une entreprise. Ces tâches peuvent être placées sur le poste de travail de l'utilisateur ou encore en back-office, sur les serveurs de l'entreprise. D'une façon générale, l'entreprise qui décide d'avoir recours au RPA souhaite supprimer l'intervention manuelle pour la remplacer par des robots. Ces robots miment l'intervention humaine.

Il existe deux types de robots dans le RPA :

- Les robots autonomes. Ils ne nécessitent pas l'intervention humaine. Ces robots peuvent opérer en permanence en back-end et en tâche de fond sans que l'humain n'ait à intervenir. Le robot peut par exemple extraire

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

les données d'une base, les transférer dans un autre système tout en effectuant des contrôles de conformité.

- Les robots semi-autonomes. Ils sont déclenchés par une intervention humaine. Ces robots sont placés logiquement sur le poste de travail de l'utilisateur. La reconnaissance d'informations à l'écran puis leur intégration dans des applications métiers en est un exemple.

D'une façon générale, l'humain peut reprendre la main à tout moment et piloter ainsi le robot, ont expliqué Mebenga Amougui, Data Science Practice Manager et Yan Saint Germe, Data Practice Manager, deux représentants de la société de services Umanis. L'autre exigence est que ces robots doivent être monitorés pour garantir une conformité optimale des procédures et la bonne exécution des processus automatisés. Cela permet également d'augmenter la portée du robot et d'en améliorer le fonctionnement.

Parce qu'il s'inscrit dans les processus métier de l'entreprise, le RPA se situe parmi les technologies liées à ces opérations, comme le **BPM** (Business Process Management) et le Case Management. Mais à l'inverse, le RPA s'intéresse davantage à une activité qu'à un processus.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Quelles tâches peuvent être automatisées

L'automatisation ne doit être appliquée qu'à une sélection minutieuse de tâches et d'opérations, confirment les deux responsables. Les critères d'éligibilité des activités au RPA se basent en premier lieu sur une bonne connaissance des processus de l'entreprise. « On s'attaque d'abord aux tâches en volume et à haute fréquence », résume Umanis. Pourquoi ? Ce sont sur ces activités que le ROI est le plus important et reste donc palpable.

Les activités répétitives et où la pénibilité sont fortes, sont donc les premières éligibles au RPA. Les autres critères portent sur la valeur apportée par l'activité : celles à faible valeur entrent donc dans cette approche ainsi que les tâches simples. Par exemple, chez l'assureur britannique Aviva, qui a placé le RPA au cœur de la transformation de ses modes de travail, les robots sont attribués à des tâches qui n'ont pas de valeur ajoutée », expliquait [Andrada Covaci](#), en charge des activités Intelligent Automation & Client Experience chez Aviva.

Ce que souligne également [Eric Adrian](#), le directeur général d'UiPath (un éditeur d'une plateforme pour le RPA) en France. Pour lui, le RPA cible par exemple « une tâche qui est réalisée à la main, et devient, au fil du temps, très chronophage et de plus en plus complexe avec le grossissement des systèmes ».

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Quels sont les gains apportés par le RPA

D'une manière générale, **les robots, en automatisant certaines activités**, ne font pas disparaître l'humain, mais augmente ce qu'il réalise, explique Umanis.

Sur le poste de travail, les gains obtenus portent sur :

- l'amélioration de la qualité de service,
- la réduction des coûts,
- la réduction des erreurs manuelles,
- et logiquement, une hausse de recettes.

Côté back-office, les gains sont quelque peu différents. Ils portent par exemple sur :

- la valorisation du travail et de l'intelligence humaine,
- la sécurité,
- la rapidité d'exécution,
- une disponibilité des robots 24/7.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

En back-end, les entreprises commencent d'ailleurs à mettre en place des fermes de robots pour les tâches les plus courantes, précisent les deux responsables de la société. En Europe, le Royaume-Uni est en avance sur la France.

Selon le cabinet d'étude Forrester, [le marché du RPA](#) est dominé actuellement par UiPath, Blue Prism, Automation Anywhere, Kofax et PegaSystems – pour n'en citer que certains. Pour Grand View Research, le RPA devrait suivre une courbe de progression ascendante pour atteindre en 2025 3,11 milliards de dollars.

Un exemple de cas d'usage

Les cas d'applications du RPA peuvent se retrouver dans tous les départements d'entreprises. Dans la [DSI](#) par exemple, les robots peuvent être configurés pour automatiser le déploiement d'applications ou tester des composants. Au département RH, l'onboarding (l'opération qui consiste à accueillir techniquement un nouvel employé dans l'entreprise) est une activité également cible pour le RPA. Il s'agit là d'une tâche simple mais qui implique généralement l'intervention de plusieurs départements transverses. Sans que cela ait beaucoup de valeur, explique encore Umanis. Surtout, cette activité reste chronophage. Avec le RPA, elle passe de 80 minutes à 5 minutes.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

La société détaille ainsi cet exemple : le nouveau collaborateur entre ses informations en ligne, celles-ci sont validées automatiquement. Un compte utilisateur est créé, puis son compte email, une commande de téléphone est effectuée, puis celle d'un PC. La commande d'un PC déclenche automatiquement une demande d'installation du PC. Enfin, un email est envoyé aux collaborateurs du nouvel arrivant leur annonçant sa venue et un autre est expédié au nouvel arrivant pour lui souhaiter la bienvenue.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus

- Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption

- RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »

- Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA

■ Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption

John Moore, journaliste

Avec des temps de déploiements parfois longs, la courbe d'adoption du RPA risque de connaître un ralentissement. Les entreprises se cherchent des moyens pour accélérer la création de projets.

Avec un taux de croissance annuel moyen compris entre 30 % et 60 %, le marché de l'automatisation de processus robotique (**RPA** – Robotic Process Automation) ne semble pas être un secteur qui a besoin d'accélérer davantage.

Pourtant, les fournisseurs du secteur, les prestataires de services ainsi que les clients travaillent de leur côté à optimiser la vitesse de déploiements de ces désormais précieux robots. L'adoption du RPA en dépend. La facilité d'usage est de rigueur. Pour une technologie initialement, conçue pour réduire le travail manuel, la mise **en œuvre du RPA** peut nécessiter une importante main-d'œuvre. Les entreprises doivent d'abord identifier les processus les plus adaptés à l'automatisation, développer les processus automatisés - cela peut couvrir plusieurs sources de données, systèmes et départements -, et gérer les

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

robots et leurs mises à jour en continu. La mise en place d'une stratégie de gestion du changement peut également être nécessaire, tout comme une structure de gouvernance de ce RPA.

Et si le temps représente une contrainte forte, le coût devient un problème. Pour Ron Schmelzer, directeur associé de Cognilytica, spécialisée dans les études de marché en [intelligence artificielle](#), les utilisateurs du RPA dépensent au moins 12 \$ en services pour chaque dollar dépensé en licences.

Dans ce contexte, le marché du RPA voit émerger un certain nombre d'initiatives dont l'ambition est de faciliter le parcours qui mène à ces robots. En voici quelques exemples.

Le RPA clé en main

IGrafx, éditeur de logiciels de [BPM](#) (Business Process Management), a par exemple lancé en avril une offre RPA Accelerator qui comprend sa plateforme de BPM, l'outil d'exploration de processus MyInvenio, le logiciel RPA d'UiPath, et les services de BP3 Global.

Ce RPA Accelerator doit permettre de surmonter certaines difficultés telles que la paralysie de l'analyse, indique Krista White, vice-présidente du marketing chez BP3. Par exemple, une entreprise peut par exemple examiner tous les processus du service finances pour identifier ceux qui doivent être automatisés.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

« Elle prend du recul, fait l'analyse et tourne en rond très rapidement », lance-t-elle.

RPA Accelerator guide alors les clients grâce à un ensemble de questions et de calculs effectués sur chaque processus qui les aident à pointer le processus candidat pour l'automatisation.

Découverte automatisée des processus

La découverte automatisée des processus est un élément clé pour justement lever ce blocage lié à l'analyse. Cela permet également de gagner du temps.

Ces outils arrivent aujourd'hui sur le marché. Kofax, éditeur américain de solution de RPA, a déployé cette année une fonction de découverte automatisée de processus dans le cadre de sa version 10.4 de Kofax Robotic Process Automation. On compte parmi les autres fournisseurs de ces outils de découverte de processus Kryon Systems et Blue Prism.

Grâce à ces outils automatisés, une entreprise n'a pas à interroger toutes les personnes impliquées dans un processus. Au lieu de cela, on comprend le processus et on peut ensuite demander aux experts de le valider ou s'il aura besoin de quelques ajustements, affirme Krista White.

La spécialiste a comparé l'approche automatisée au recrutement d'un consultant qui échangent avec les experts et documentent les processus. Avec

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

l'automatisation, « cela est beaucoup plus rapide pour arriver à la même réponse », commente-t-elle encore.

Place de marché de bots

Un autre moyen d'accélérer le marché du RPA : les places de marché où sont rassemblés des robots pré-définis, prêts à l'usage.

[Automation Anywhere](#), autre éditeur du secteur, positionne son Bot Store comme un canal par lequel ses partenaires (intégrateurs de systèmes et développeurs) peuvent proposer leurs outils RPA. Le Bot Store donne l'accès à des robots préconfigurés et à des employés numériques.

« Nous construisons un écosystème de développeurs dans le monde qui permette aux entreprises de déployer des processus automatisés plus rapidement et à moindre coût », a déclaré Max Mancini, vice-président exécutif de l'écosystème des travailleurs numériques chez Automation Anywhere, dans un communiqué.

Blue Prism et [UiPath](#), deux cadres du marché du RPA, ont chacun leur propre place de marché - Digital Exchange pour le premier, UiPath Go pour le second. Argos Labs, autre éditeur du secteur, prévoit de lancer la sienne à la mi-2019.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Mettre en place des centres d'excellence

Enfin citons les centres d'excellence. Ces centres donnent la possibilité de prioriser les processus où l'automatisation est possible et de partager les bonnes pratiques à l'échelle de l'entreprise. Cette notion de centralisation permet aussi de créer un référentiel de robots pour encourager la réutilisation. De quoi ainsi donner toutes ses chances au RPA dans l'entreprise.

Les centres d'excellence offrent également aux partenaires une opportunité de consultation, car les organisations peuvent avoir besoin de conseils pour les mettre en place.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

■ RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »

Alain Clapaud, journaliste

Second plus gros brasseur mondial, Heineken a déployé plusieurs centaines de processus robotisés. Un retour d'expérience unique sur les atouts et les faiblesses des RPA dans une grande entreprise.

A partir de 2011, la célèbre marque de bière néerlandaise qui emploie plus de 73000 personnes dans le monde a structuré ses opérations financières européennes sous forme de centres de services. Heineken dispose d'un centre captif à Cracovie, en Pologne, et d'un centre offshore en Inde. A l'occasion de cette restructuration, l'entreprise avait fortement poussé vers une standardisation des processus de fonctionnement, mais pas de ses systèmes IT.

« La nature fragmentée de nos processus et de nos données était un frein », explique Vincent Vloemans, de l'activité GlobalIT for Finance d'Heineken. « Nous souhaitons améliorer les bénéfices tirés de ces centres de services par une automatisation des tâches, ce qui devait libérer du temps pour notre capital humain et leur permettre d'aller vers des tâches à plus haute valeur ajoutée. »

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

C'est dans ce but que Heineken s'est intéressé à l'automatisation de ses processus fin 2015.

Plutôt que de mettre en œuvre une plateforme **BPM**, puis standardiser ses processus, Heineken a privilégié l'utilisation des **RPA** dans une démarche sélective de type "Automation First". « Ce n'est sans doute pas l'approche la plus conventionnelle - et je ne la recommanderais probablement pas à toutes les entreprises. Mais si tout indique qu'il vous faudra plus de 5 ans pour standardiser l'ensemble de vos processus, vous pouvez choisir de ne rien faire... ou bien choisir ceux que vous allez porter sur le RPA en parallèle au travail à mener sur les processus. [...] Cette approche RPA nous permet de faire une standardisation sélective. »

Une plateforme RPA couplant Blue Prism, ServiceNow et IBM Watson

A l'époque, il existait déjà quelques solutions RPA sur le marché. Mais elles étaient, selon Vincent Vloemans, encore peu matures pour un déploiement à l'échelle d'une entreprise comme Heineken, avec ce que cela sous-entend en termes d'administration IT et de sécurité.

« Nos travaux ont fait apparaître les quelques pièges potentiels de ce type de projet, à savoir le passage à l'échelle de la solution, sa capacité à contrôler les

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

processus, les sécuriser. Notre choix était de ne pas aller vers une solution desktop mais bien une solution dédiée aux entreprises. »

En 2015, Heineken estimait par ailleurs qu'il est [impossible de savoir comment vont évoluer les solutions disponibles](#) et qui serait le leader du marché dans 5 à 10 ans. L'approche de Heineken a donc été de marier la technologie RPA de Blue Prism à d'autres technologies, notamment ServiceNow pour avoir une orchestration homme/machine, et à d'autres services, comme ceux d'IBM Watson sur la reconnaissance d'images et du Text Mining.

La [mise en œuvre des RPA](#) a démarré par de multiples expérimentations menées en simultané sur la plateforme Blue Prism par une poignée d'utilisateurs experts de la DSI locale du centre de services partagés préalablement formés.

D'autres projets RPA

[Automatisation : LCL met en marche 30 robots sur son back office](#)

[Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA](#)

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

« Comme nous n'étions pas convaincus du bien-fondé de cette approche, une équipe cross fonctionnelle composée d'experts en processus métiers a été mise en place afin de bâtir des **proof-of-concepts** en parallèle », se souvient le responsable qui explique que « les travaux de la première équipe se sont avérés peu fructueux. Il ne s'agissait pas d'une question de personnes ou de logiciels, mais dans un centre de services, les experts doivent faire leur travail au quotidien, ils avaient des problèmes à résoudre et ne pouvaient dégager le temps nécessaire pour automatiser les processus. »

En parallèle, les résultats se sont avérés bien plus concluants pour des PoC menés par l'équipe cross-fonctionnelle dédiée au traitement des factures, à l'ajustement des prix, au reporting, ainsi qu'à un processus plus sophistiqué mettant en œuvre de l'**IA** pour les factures entrantes non liées à un bon de commande.

Dès lors, Heineken s'est livré à l'exercice d'analyser les 150 procédures standard en vigueur dans ses centres de services partagés afin d'identifier celles qui bénéficieraient le plus d'une automatisation.

Cette évaluation s'appuie sur plusieurs indicateurs - fréquence d'exécution du processus, durée de l'activité et bien évidemment le nombre de personnes qui pourraient être réassignées à d'autres tâches à plus haute valeur ajoutée.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Les recettes du succès de la stratégie RPA d'Heineken

De l'aveu même de cet expert des RPA, la technologie n'est pas le point le plus compliqué dans ce type de projet.

Dans le contexte d'une entreprise de la taille d'Heineken, la question du passage à l'échelle est clé. Il faut pouvoir disposer d'outils efficaces pour superviser l'exécution d'un grand nombre de processus en parallèle et pouvoir placer des contrôles sur les exceptions afin de ne pas laisser les cas non traités s'accumuler.

« Il faut se soucier aussi du mode de livraison : nous travaillons avec de multiples fournisseurs et de grands partenaires. Il faut s'assurer que ceux-ci travailleront de la manière dont Heineken travaille et déterminer quelle documentation est nécessaire pour travailler ensemble. Au début du projet, les efforts de documentation constituaient un gros fardeau dans l'élaboration des RPA, ce à quoi nous avons rapidement remédié en enregistrant les cas d'utilisation et en élaborant une méthodologie spécifique », explique Vincent Vloemans.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Un autre projet Heineken

Heineken et Oracle sortent un chatbot pour festival

En outre, il est important de définir les droits de ce nouveau type d'utilisateur que sont les robots. « Au départ, c'est une question simple : chez Heineken, vous avez un utilisateur « humain » ou un utilisateur système qui n'a pas l'autorisation d'agir sur les **données transactionnelles**. Mais nous avons dû réfléchir au rôle de l'utilisateur RPA : quels sont ses droits, comment ses actions sont contrôlées, etc. »

Parmi les bonnes pratiques d'Heineken figure la recherche de la plus grande modularité possible dans la construction des scripts. Le responsable souhaite garder les mains libres, afin de pouvoir remplacer une technologie par une autre sur ces processus, s'il le juge utile pour tel ou tel cas d'usage.

C'est d'ailleurs l'un des arguments qui a plaidé en faveur de la plateforme de Blue Prism. L'éditeur mettait l'accent sur une stratégie d'écosystème de solutions autour de ses logiciels. Parmi les partenaires qui gravitent autour de sa suite logicielle figurent IBM avec Watson, Celonis, Expert Systems, Google, Microsoft, AWS, la reconnaissance d'image Abby, etc.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus

- Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption

- RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »

- Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA

Les bénéfices directs et indirects des RPA

Heineken compte actuellement 150 bots Blue Prism en production dans une multitude d'applications et de domaines différents.

Certains mettent en œuvre du Machine Learning et des algorithmes d'IA. Vincent Vloemans ne livre pas de chiffres quant au nombre d'heures de travail économisées grâce à cette robotisation, mais il confie que l'impact est bien réel.

« C'est assez surprenant, mais le bénéfice le plus significatif du RPA réside dans l'élimination des erreurs humaines. Cela **accroît la précision des données** relatives aux processus, la précision des contrôles et la conformité de ces processus. [...] Lorsque vous automatisez un processus - qu'il s'agisse d'une transaction, d'une saisie de données - vous améliorez tout ce qui va au-delà du processus lui-même. »
Logiquement, les RPA permettent d'accélérer les cycles, ce qui a un impact direct tant sur les clients que sur les fournisseurs ou sur les employés. Une demande qui demandait 1 ou 2 semaines peut trouver une réponse dans la journée.

Le bénéfice le plus significatif du RPA réside dans l'élimination des erreurs humaines. Le RPA accroît la précision des données, la précision des contrôles et la conformité des processus.

**Vincent Vloemans,
Heineken**

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Heineken forme constamment de nouveaux « champions RPA » dans de nouvelles fonctions et de nouvelles activités de l'entreprise. Des démonstrations sont réalisées et les premières propositions de RPA ont été soumises au processus de gouvernance. Les propositions sont évaluées par le « process owner » et par l'IT. Des contrôleurs vérifient également toutes les conséquences de la robotisation, afin de savoir si le RPA proposé est un bon candidat à l'automatisation.

Plus surprenant, Heineken a trouvé un cas d'usage des RPA dans le fonctionnement de l'IT. « Lorsqu'un développement est réalisé sur SAP, celui-ci doit être déployé auprès de multiples marchés. Cela demande un gros travail de préparation, de customisation, etc. Nous utilisons des RPA pour la livraison des applications, avec un questionnaire qui permet de collecter les données relatives à la customisation de l'application SAP par exemple. Le RPA va configurer automatiquement les modules SAP concernés et initier le cycle de tests. »

Vincent Vloemans confie toutefois que les RPA sont beaucoup moins à leur aise sur des processus qui ne sont pas initiés par un moyen numérique, comme par exemple si le déclencheur est un appel téléphonique ou un courrier physique.

Dans l'IT, Heineken automatise le déploiement et la personnalisation de développements SAP avec le RPA

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

De même, le RPA est moins efficace sur les processus où les vérifications manuelles sont nécessaires.

Comment Heineken marie IA et RPA

Heineken utilise déjà des solutions d'OCR dans un RPA de contrôle des dépenses où la lecture automatique des documents permet de réconcilier les données déclarées par les salariés et les notes de frais.

Mais Heineken va déjà plus loin dans ses usages de l'IA dans les processus. Son département « Advanced Analytics » a commencé à utiliser le Machine Learning en 2017. Dans le domaine industriel, un algorithme peut même prédire quels seront la couleur et l'aspect de la bière en fin de processus de brassage.

Si les équipes IA et RPA sont séparées, celles-ci travaillent ensemble sur certains projets. Par exemple, quand un fournisseur envoie un email, cette donnée non structurée est traitée par Watson qui va classer la demande. Si la demande correspond à un script qui a été modélisé, un ticket est automatiquement généré sur ServiceNow. Le moteur IBM Watson délivre alors une information structurée avec le numéro de fournisseur, le numéro de facture, la question. Le RPA désigne de quel système il s'agit et rédige la réponse pour le fournisseur.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Un pilote est également mené sur l'analyse des réseaux sociaux pour savoir quels produits pousser sur telle zone géographique en fonction de sa population.

Les bons conseils RPA de Vincent Vloemans

Pour Vincent Vloemans, les RPA figurent parmi les projets dont le risque est relativement faible. Il conseille aux entreprises de se lancer rapidement, tout en soulignant l'intérêt de mener de tels projets de manière graduelle et réfléchie.

« Je conseillerais d'entreprendre cette démarche rapidement mais sur un rythme plutôt lent. Il faut prendre le temps de faire les premières expérimentations et de voir comment l'organisation les accueille. Il faut vraiment adapter la démarche à la culture de l'entreprise et à la complexité de son organisation. Vous pourrez ensuite capitaliser sur les premières expériences, mettre en place les rôles, l'architecture, commencer le travail avec les structures de contrôles de l'entreprise et avec les auditeurs », liste Vincent Vloemans.

« Il faut prendre son temps dans la mise en place des fondations de la démarche RPA et, seulement ensuite, monter en puissance et accélérer »

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

■ Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPAe

Cyrille Chausson, journaliste rédacteur en chef

La filiale française de l'assureur britannique a commencé les déploiements de plateforme Appian en interne pour motoriser une application métier de gestion des réclamations, qui s'appuie en partie sur des fonctions de RPA. Appian est déployé au niveau groupe.

La filiale française de l'assureur Aviva a décidé de mettre en place auprès de ses agents et clients un outil de gestion des réclamations qui repose sur des processus automatisés par [une technologie de RPA \(Robotic Process Automation\)](#). La solution est en production depuis juillet dernier.

Son rôle est tout simplement d'automatiser certains workflow clé dans la gestion des réclamations effectuées par les clients. Elle concourt à créer une information unifiée au sein de la filiale. Un robot met en fait à jour tous les systèmes de GED (Gestion Electroniques de Documents) pour que les autres équipes puissent avoir le même niveau d'informations et savoir ce qui s'est

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

passé, résume ainsi Andrada Covaci, en charge des activités Intelligent Automation & Client Experience chez Aviva.

Cet outil s'appuie sur des [API](#) des systèmes, passés à la moulinette des robots pour automatiser les processus. En gros, ce sont 5 applications qui sont mises en musique dans le cadre de cette nouvelle application. Celle-ci exploite une instance partagée d'Appian installé sur le cloud d'AWS (dans une région en Europe).

Les serveurs et les bases de données restent quant à elles sur site pour des raisons de sécurité, assure la responsable. D'une façon générale, les données restent sur les systèmes cœur de la société, mais sont traitées par Appian via sa technologie Appian Record qui évite le transfert de données.

Pour autant, cet outil de gestion de réclamations n'est que le point de départ pour la filiale française d'Aviva. Un premier déploiement, car la France, qui fait d'ailleurs office de moteur à l'ensemble du groupe - « on est un pilote dans la maison » -, compte bien s'appuyer sur un programme mondial initié par le groupe britannique. La démarche de celui-ci est d'optimiser ses processus en ayant recours à un ensemble de nouvelles technologies : le RPA, mais également, l'OCR, l'IA et le décisionnel.

Ce programme initié en 2017, c'est « Accélération and Transformation ». Un programme ambitieux car il vise à remettre à plat les processus de la société et à réfléchir à de nouveaux modes de travail. Une activité System Thinking et

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Intelligent Automation a été mise en place pour encadrer justement cette approche. Elle implique l'IT et les opérationnels. « Cela impacte tout le monde, du core aux métiers », soutient Andrada Covaci.

L'un des enjeux est évidemment IT : en tant que 1^{er} assureur britannique qui gère des activités « Vie et Retraites », « Assurance Générale » et « Accident et Santé », Aviva dispose d'un historique IT qui s'adosse logiquement à des mainframes AS400. Un système qui non seulement « n'est plus à la mode auprès de la jeune génération », mais qui a aussi conduit le groupe à avoir une démarche très silotée dans la segmentation de ses activités et de ses produits. Ce programme vise ainsi à trouver un moyen moderne pour avoir plus de visibilité globale », résume-t-elle.

C'est dans ce contexte qu'entrent en jeu des technologies plus modernes. Car il ne s'agit pas de [refondre l'existant dans son ensemble](#), mais bien « d'optimiser les approches », sans passer par des outils [middleware](#) classiques. Appuyées sur les API du groupe, ces technologies, AI et le RPA, l'OCR, le décisionnel et Appian sont donc les leviers techniques pour faciliter l'accès à l'information et au final améliorer la qualité de service et l'expérience utilisateurs. Un pôle d'expertise en France a été monté pour trouver le bon positionnement de ces technologies.

Si les API ont servi à exposer les fonctions centrales des systèmes, la plateforme jouera le rôle de socle pour les applications métiers, où automatisation, interface unifiée et opérations de back office se rencontreront.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Appian fait en effet partie de ses éditeurs de plateformes dont la vocation est d'accompagner les entreprises à fluidifier leurs processus métier. La plateforme Appian propose ainsi des outils de **BPM** (Business Process Management), de case management, mais également – depuis sa dernière version – des capacités d'usages de **Machine Learning**.

Enfin, et c'est là un point clé pour Aviva, Appian a noué un partenariat avec Blue Prism pour assurer les fonctions RPA. Blue Prism est un concurrent d'**UiPath** et d'Automation Anywhere.

Ecrans contextualisés et traitement automatisé des documents

L'essor Andrada Covaci décrit ainsi un processus automatisé type. « Un agent reçoit un appel pour signaler un problème. L'agent dispose de son interface Appian où il a accès à la fiche identité du client – et ce quel que soit son canal d'entrée. Le problème est alors décrit par le client. Si le problème porte sur le décès d'un conjoint, l'information est confirmée mais, si on connaît le client, on ne lui demande pas de renvoyer les informations et les documents. Toutes les données sont déjà affichées. Puis le relai est pris par le robot. Il traite le dossier, peut le clôturer, archive les documents dans la GED et envoie les mails de confirmation », raconte-t-elle. « Si on connaît pas le client, on traite les

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

informations au téléphone. Puis les documents envoyés par le client sont automatiquement traités par un OCR (reconnaissance automatique de caractères). Le robot le réceptionne. Mais la validation reste humaine. » Dans les dispositifs prévus par Aviva, les robots prendront en charge toutes les tâches qui n'ont pas de valeur ajoutée, tient-elle à préciser.

« Le RPA est plus rapide et plus fiable que l'humain, mais il est aussi limité en nombre de tâches. Or, nous ne souhaitons pas faire attendre les clients, d'où la nécessité de s'appuyer sur des API », poursuit-elle.

Pour Andrada Covaci, Appian permet de proposer des interfaces utilisateurs qui mettent la bonne information en valeur et est capable de prendre en charge les moyens de communications, comme le téléphone. Il gère aussi le multicanal. Les écrans s'adaptent en fonction. De plus, ces écrans proposés aux agents sont assez rapides à modifier, lance-t-elle.

Appian est certes connu pour proposer [des possibilités de développement dites Low Code](#). Cette pratique permet d'agencer des flux et de les orchestrer graphiquement, avec peu de lignes de code. Mais pour Andrada Covaci, le Low Code, c'est surtout pour faire des démos ou pour mettre en place des workflows simples. Pour les autres, plus complexes, « on a quand même besoin de compétences, de Java ou .NET ».

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

Pour Aviva, la prochaine étape consistera à utiliser l'IA pour la détection de fraudes, puis à mettre en place des tableaux de bord décisionnels pour optimiser encore plus les processus et proposer une expérience client aboutie.

« Appian est la pièce d'un puzzle sur lequel on peut connecter d'autres technologies », conclut-elle.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-

■ Accéder à plus de contenu exclusif PRO+

Vous avez accès à cet e-Handbook en tant que membre via notre offre PRO+ : une collection de publications gratuites et offres spéciales rassemblées pour vous par nos partenaires et sur tout notre réseau de sites internet.

L'offre PRO+ est gratuite et réservée aux membres du réseau de sites internet TechTarget.

Profitez de tous les avantages liés à votre abonnement sur: <http://www.lemagit.fr/eproducts>

Images; Fotolia

©2019 TechTarget. Tout ou partie de cette publication ne peut être transmise ou reproduite dans quelque forme ou de quelque manière que ce soit sans autorisation écrite de la part de l'éditeur.

Dans ce guide

- L'essentiel sur le RPA ou bien comprendre l'automatisation robotique des processus
 - Le RPA se cherche des turbos pour accélérer ses déploiements... et son adoption
 - RPA : Heineken partage les retours de sa stratégie « Automation First »
 - Aviva France crée une application de gestion des réclamations automatisée par le RPA
-



Le document consulté provient du site www.lemagit.fr

Cyrille Chausson | *Rédacteur en Chef*
TechTarget
22 rue Léon Jouhaux, 75010 Paris
www.techtarget.com

©2019 TechTarget Inc. Aucun des contenus ne peut être transmis ou reproduit quelle que soit la forme sans l'autorisation écrite de l'éditeur. Les réimpressions de TechTarget sont disponibles à travers The YGS Group.

TechTarget édite des publications pour les professionnels de l'IT. Plus de 100 sites qui proposent un accès rapide à un stock important d'informations, de conseils, d'analyses concernant les technologies, les produits et les process déterminants dans vos fonctions. Nos événements réels et nos séminaires virtuels vous donnent accès à des commentaires et recommandations neutres par des experts sur les problèmes et défis que vous rencontrez quotidiennement. Notre communauté en ligne "IT Knowledge Exchange" (Echange de connaissances IT) vous permet de partager des questionnements et informations de tous les jours avec vos pairs et des experts du secteur.