Appian RPA

UNE FONCTIONNALITÉ CLÉ DANS VOTRE BOÎTE À OUTILS D'AUTOMATISATION

De plus en plus d'organisations reconnaissent la valeur de l'automatisation robotisée des processus (RPA). Très souvent, cette technologie fait partie intégrante d'une stratégie globale d'automatisation. Lorsqu'elle est adoptée pour le cas d'utilisation approprié, la RPA peut contribuer à augmenter l'efficacité et la productivité et à réduire les coûts en automatisant les tâches manuelles et répétitives.

Combinée à une gestion des processus métier (BPM), à des règles de décision, à une intelligence artificielle et à un Case Management totalement unifiés, la RPA fournit l'ensemble des capacités d'automatisation dont les entreprises ont besoin pour tous les cas d'utilisation. Cette puissante alliance permet d'orchestrer la prochaine génération d'effectifs mixtes (humains, robots et intelligence artificielle) dans des workflows harmonieux.

Dans ce livre, nous examinons plus en détail la RPA, ainsi que d'autres technologies d'automatisation qui peuvent aider votre entreprise à mettre en place une stratégie d'automatisation globale.

Vous y découvrirez:

- **Qu'est-ce que la RPA ?**
- **Les signes qui indiquent que la RPA peut être le bon choix pour vous.**
- **Les meilleurs cas d'utilisation de la RPA.**
- **Comment savoir quand aller au-delà de la RPA.**
- **D'autres technologies d'automatisation essentielles.**
- **Comment démarrer avec la RPA dès aujourd'hui.**

Qu'est-ce que la RPA ?

La RPA est une technologie qui permet d'automatiser les tâches (automatisation des tâches répétitives et basées sur des règles, effectuées par des personnes) ou de se connecter à des systèmes qui n'utilisent pas d'API.

Pour plus de perspectives, se référer à la définition de RPA Software, selon Gartner, l'analyste de l'industrie :

> ***Les outils RPA sont conçus pour imiter le parcours "manuel" suivi par une personne à travers les applications à l'aide d'une combinaison d'interactions de l'interface utilisateur (UI) ou en utilisant des connecteurs vers les serveurs clients, les ordinateurs centraux ou le code HTML. Pour fonctionner, l'outil RPA cartographie un processus pour que le robot logiciel suive le parcours de l'ordinateur entre les écrans et les divers répertoires de données. Ce type d'outils peut être activé manuellement ou automatiquement, déplacer ou renseigner des données entre les emplacements prescrits, documenter les pistes d'audit, réaliser des calculs, effectuer des actions et déclencher des activités en aval.***[1]

Prenons un exemple d'un processus de gestion des commandes (order to cash) comprenant différentes étapes:

[1] Tornbohm, Cathy. « Market Guide for Robotic Process Automation Software. » Gartner, 7 novembre 2016, ID : G00309392

Nous allons supposer que pour livrer une commande, un employé doit accéder au site Web d'un transporteur tiers et effectuer les étapes suivantes:

1. **Se connecter au système de gestion des commandes client.**
2. **Rechercher et afficher la commande du client.**
3. **Se connecter au site Web du transporteur chargé de la livraison.**
4. **Copier les données du système de gestion des commandes pour les coller sur le site Web du transporteur chargé de la livraison.**
5. **Envoyer la demande de livraison de la commande depuis le site Web du transporteur.**
6. **Copier le numéro de suivi du site Web du transporteur dans le système de gestion des commandes client.**
7. **Indiquer que la commande a été expédiée dans le système de gestion des commandes.**

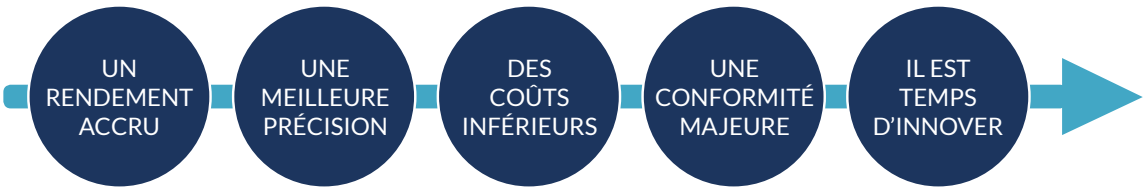
Imaginez à présent que vous envoyiez des milliers de commandes tous les jours. C'est ce genre de tâche répétitive et manuelle que la RPA peut facilement automatiser, en faisant ainsi gagner du temps aux employés pour qu'ils puissent se concentrer sur d'autres tâches plus importantes et variées.

Pour les grandes entreprises, dont les opérations sont vastes et complexes, les tâches de ce type sont omniprésentes. Et ils peuvent être si monotones que les personnes font des erreurs au cours du process.

Les robots, eux, ne se fatiguent pas et peuvent travailler sans interruption. Imaginez une main d'œuvre numérique constituée de robots logiciels, qui se connectent aux systèmes et qui utilisent les interfaces utilisateurs graphiques exactement comme le ferait un humain, mais à des vitesses fulgurantes, sans erreurs, et sans prendre de pause. Voilà comment fonctionne un logiciel de RPA.

Mais qu'en est-il en termes de valeur ?

Qu'est-ce que la RPA peut faire pour vous ?



Grâce à la RPA, les entreprises peuvent simplifier le travail et produire plus, plus rapidement. Tout cela permet de faire gagner du temps aux employés, qui pourront le consacrer à un travail plus significatif.

Trois signes qui indiquent que la RPA vous conviendra.

1. Vos employés subissent l'effet du changement d'interface.

Si vous avez déjà dû utiliser plusieurs systèmes à la fois pour réaliser une tâche donnée, vous savez ce que cela entraine. Vous consultez des informations sur un écran, puis vous tournez votre chaise vers un autre écran d'où vous extrayez d'autres informations, puis un autre, et un autre encore. La RPA peut harmoniser et accélérer ces étapes: connexion aux systèmes, recueil des données, ou encore exécution de la tâche.

Leçon à retenir : Utilisez la RPA pour atténuer les frustrations des employés chargés de réaliser des tâches répétitives et sujettes aux erreurs, et ainsi libérer des ressources qui pourront alors être allouées à des projets et initiatives plus stratégiques.

2. Vous cumulez les intégrations et retards.

La création d'applications d'entreprise nécessite de développer des intégrations aux systèmes métier existants, comme les systèmes ERP et CRM. Il peut s'agir d'une tâche particulièrement lourde, surtout pour les grandes entreprises qui rassemblent plusieurs centaines, voire plusieurs milliers de systèmes métier hétérogènes. Dans vos intégrations existantes, rencontrez-vous des blocages qui ralentissent vos projets d'amélioration de la satisfaction client et de l'efficacité opérationnelle ? Si oui, la RPA est une technologie à envisager.

Leçon à retenir : La RPA peut intégrer les systèmes métier. Vous pouvez ainsi tirer parti de vos investissements technologiques existants et éviter les projets d'intégration qui prennent du temps et coûteux.

3. De nombreuses tâches nécessitent un niveau de conformité et de vérifiabilité plus élevé.

De nombreuses entreprises doivent savoir précisément comment chaque tâche est réalisée et doivent en tenir un registre à des fins d'audit et de conformité. Avec la RPA, un « travailleur numérique » réalise un ensemble d'actions prédéfini sans s'écarter de la procédure standard. Cela permet d'améliorer l'exactitude du processus, de renforcer la conformité et de limiter les risques. En outre, les tâches accomplies par les robots sont automatiquement capturées et enregistrées pour une vérifiabilité plus simple et plus précise.

Leçon à retenir : La RPA peut servir d'outil pour améliorer la conformité, la gouvernance, la vérifiabilité et la gestion des risques.

Quels sont les meilleurs cas d'utilisation du RPA ?

Recherchez les caractéristiques suivantes, qui vous permettront d'identifier les tâches avec un ROI et un potentiel d'automatisation plus important en utilisant la RPA:

ATTRIBUTS DES TÂCHES	DESCRIPTION	AUTRES CONSIDÉRATIONS
BASÉE SUR DES RÈGLES	Les activités qui peuvent être réalisées en suivant des règles bien définies conviennent bien à l'RPA.	Envisagez d'ajouter la gestion des cas ou le workflow de type enterprise dans le mix, en présence de processus et de décisions plus complexes qui nécessitent un jugement humain.
HAUT VOLUME	Plus le volume de transactions est élevé, plus le potentiel de retour sur investissement de la RPA est important.	Dans certains cas, les tâches de faible volume peuvent également être une bonne adéquation s'il y a des besoins de réduire l'erreur humaine pour améliorer la gestion des risque.
PEU D'EXCEPTIONS	Les tâches qui présentent des variations limitées et moins d'exceptions conviennent par faitement.	Considérez les solutions de gestion des cas ou de workflow d'entreprise pour des processus plus dynamiques.
UN PROCESSUS STABLE ET BIEN DÉFINI	Les tâches qui ont atteint leur maturité et qui restent relativement inchangées conviennent bien.	Les processus qui changent souvent nécessitent de modifier les scripts RPA. Les frais généraux qui en résultent peuvent être incompatibles avec l'objectif d'automatisation.
UN CHANGEMENT DE SYSTÈME LIMITÉ	Les processus qui n'exigent que peu ou pas de modifications des systèmes existants sont bien adaptés.	Si le système sous-jacent doit être modifié, cela compromet l'objectif de la RPA en tant que technologie non invasive.
DES DONNÉES STRUCTURÉES ET DES ENTRÉES ÉLECTRONIQUES LISIBLES	Les tâches qui nécessitent de travailler avec des données structurées et des entrées électroniques lisibles (Excel, Word, PDF, etc.) sont bien adaptées.	Envisagez d'ajouter la reconnaissance optique de caractères (OCR) et d'autres technologies d'IA si les données sont non-structurées ou dans un format qui n'est pas lisible (comme les images).

Les tâches de RPA peuvent générer des taux d'erreurs élevés, même lorsque le bon cas d'utilisation est sélectionné. Les modifications courantes, comme la mise à jour des mots de passe, les nouvelles versions de logiciels et les mises à jour du navigateur Internet, peuvent toutes influencer la capacité d'un robot à accomplir une tâche. Il est important de disposer d'un mécanisme de surveillance qui avertit immédiatement les utilisateurs en cas d'échec (ce que l'on appelle habituellement le traitement des exceptions) afin que les workflows soient mis à jour si nécessaire. Cette fonctionnalité clé vous aidera à optimiser les robots et à améliorer le ROI de votre investissement dans la RPA.

Leçon à retenir : Toutes les tâches manuelles ne conviennent pas à la RPA.

Trois signes qui indiquent que vous pouvez tirer le meilleur parti de la RPA (et comment s'y prendre)

La RPA est une capacité très intéressante (pour les cas d'utilisation appropriés) qui s'appuie sur une main-d'œuvre numérique qui imite les actions de l'utilisateur afin d'automatiser les tâches. Cela permet d'accélérer le travail tout en limitant les coûts.

Mais comment savoir si vous êtes prêts à étendre la portée de l'automatisation au-delà de la RPA ?Et que pouvez-vous faire à ce sujet ?

Voici différents signes à rechercher, ainsi que les actions que vous pouvez mener dès à présent pour optimiser vos initiatives d'automatisation.

1. **Vous souhaitez encourager une plus forte automatisation dans l'entreprise mais vous êtes régulièrement confrontés à des tâches et des processus qui sont mal adaptés à une RPA seule**.

Cette situation indique clairement qu'une RPA ne suffit peut-être pas pour atteindre vos objectifs en termes d'automatisation. La RPA est idéale pour automatiser des tâches à fort volume, encadrées par des règles et comprises dans des processus métier stables et matures.
Par conséquent, la RPA ne peut s'appliquer qu'à un groupe restreint de besoins d'automatisation dans l'entreprise.

> **Gartner**
>
> *Les leaders de l'architecture d'entreprise (EA) et de l'innovation technologique sont souvent incités par leurs partenaires commerciaux à se concentrer sur les besoins stratégiques de l'automatisation des processus routiniers avec la RPA. La RPA peut offrir rapidement des améliorations, car son intégration est non invasive. Cependant, les processus ne sont pas toujours simples, routiniers, répétitifs et stables. Il existe également des processus de longue durée, qui impliquent une optimisation et une prise de décision automatique intelligente. Le vrai défi consiste à aller plus loin que les processus de routine, et il ne peut être résolu par un seul outil ou par des stratégies cloisonnées.*[2]

[2]Gartner, Move Beyond RPA to Deliver Hyperautomation, Saikat Ray, Cathy Tornbohm, Marc Kerremans, Derek Miers, 16 décembre 2019.

- **Qu'en est-il des tâches dynamiques qui changent souvent ?**
- **Des processus de longue durée qui s'étendent sur plusieurs mois ?**
- **Des tâches qui nécessitent une décision humaine ?**
- **Des tâches qui nécessitent des règles et des décisions plus complexes ?**

Elles représentent certaines des tâches qui peuvent être automatisées, mais qui ne correspondent pas à des cas d'utilisation adaptés à la RPA.

Mesure à prendre : Explorer d'autres technologies, par exemple le BPM, le Case Management et l'intelligence artificielle. Alliées à la RPA, elles favorisent l'automatisation des processus métier qui sont dynamiques, chronophages et ont des besoins complexes en matière de gestion des règles et des décisions.

2. Vous souhaitez réussir la coopération entre workforce numérique et workforce humaine.

Les nouvelles applications métier dépendront de la coopération entre workforces numérique et humaine, ainsi que de l'IA, pour fonctionner en toute fluidité et offrir un impact optimal.

Actuellement, dans de nombreuses mises en œuvre de la RPA, les personnes (habituellement du service IT) supervisent et approuvent les tâches effectuées par les robots et doivent gérer manuellement les erreurs ou exceptions qui se produisent pendant que les robots effectuent les tâches. Ceci peut se traduire par des frais supplémentaires conséquents et un ROI faible.

Les nouvelles applications nécessiteront une automatisation couplée à l'intelligence d'identifier et attribuer des tâches aux humains de façon programmatique uniquement en cas d'exception. Les tâches ainsi attribuées peuvent s'accompagner d'une échéance, être remontées ou être priorisées au besoin pour s'assurer que la collaboration entre la workforce numérique et humaine est productive et que le processus global est respecté.

Mesure à prendre : Orchestrer les workflows entre les personnes et la force de travail numérique. Augmenter la force de travail robotisée sans générer de coûts inutiles.

3. Vous souhaitez que les initiatives d'automatisation aient un réel impact sur vos résultats commerciaux.

La RPA offre une solution éprouvée aux entreprises confrontées aux inefficacités et aux difficultés liées aux systèmes dépourvus d'API et aux processus manuels. Cependant, ce n'est pas une solution ultime en matière d'automatisation.

Selon Gartner, les entreprises doivent:

> *Identifier les outils DigitalOps qui sont bien en phase avec votre feuille de route d'automatisation. Évaluer différents marchés technologiques et créer un plan d'investissement progressif pour fournir de manière efficace des valeurs métier tactiques et stratégiques.*[3]

Dans le but de rédiger une feuille de route adaptée, les entreprises doivent étudier soigneusement les différentes technologies d'automatisation et comprendre comment celles-ci fonctionnent ensemble, ainsi que leurs limites. Les organizations ne regretterons pas d'avoir fait l'effort de comprendre comment les technologies, telles que la RPA, le BPM, les règles de décision, l'IA et le Low-Code peuvent s'associer dans le but de construire et d'exécuter une stratégie d'automatisation d'entreprise globale.

Mesure à prendre : Construire un centre d'excellence de l'automatisation qui prend en considération la façon dont les technologies essentielles à l'automatisation des entreprises (RPA, BPM, règles de décision, intelligence artificielle et Low-Code, par exemple) peuvent se compléter plutôt que d'être utilisées séparément.

L'automatisation au-delà de la RPA

La RPA concerne l'automatisation des tâches – répétitives, à nombre élevé, celles à faible taux de changement ainsi les cas d'utilisation quotidiens. Les capacités d'automatisation full-stack comprennent également le workflow BPM, les règles de decision, l'IA et le Case management. Comment distinguer les différentes capacités d'automatisation ?

Disons-le simplement:

- **Qu'en est-il des tâches dynamiques qui changent souvent ?**
- **La RPA concerne l'automatisation des tâches – tâches répétitives effectuées par des personnes.**
- **Le workflow sert à l'automatisation des processus métier dans leur ensemble.**
- **Les règles décisionnelles gèrent la logique employée par l'entreprise pour prendre les décisions.**
- **L'IA injecte davantage d'intelligence dans l'automatisation.**
- **Le Case Management permet aux personnes de traiter les exceptions en toute fluidité au fur et à mesure qu'elles se présentent.**

[3] Gartner, Move Beyond RPA to Deliver Hyperautomation, Saikat Ray, Cathy Tornbohm, Marc Kerremans, Derek Miers, 16 décembre 2019.

Tous ces éléments réunis vous permettront d'obtenir une automatisation full-stack , vous garantissant une technologie adaptée aux cas d'utilisation afin de fournir des processus bien orchestrés de bout en bout.

Pour aller plus loin, voici d'autres différences:

	BPM	RPA	AI	RÈGLES DE DÉCISION	CASE MANAGEMENT
APPROCHE DE RÉALISATION	Création de nouveaux processus métier. Amélioration des processus métier actuels. Amélioration continue des processus.	Automatisation des tâches avec une reconfiguration minimale des processus.	Amélioration des workflows existants en utilisant des modèles d'apprentissage automatique pré-entraînés ou vos propres modèles pour fournir des prévisions, des conclusions et du contexte pour obtenir des nouvelles perspectives.	Notation et modèle de décision standard	Permet le transfert d'exceptions entre les robots et les personnes avec une piste d'audit complète pour améliorer les processus au fil du temps.
APPROCHE D'INTÉGRATION	Intégration programmatique aux systèmes métier existants, p. ex. CRM et ERP. Intégration de système à système.	Intégration avec les systèmes métier existants via une interface utilisateur. Des robots logiciels qui imitent les actions humaines.	Intégration directe avec les systèmes existants nécessitant très peu, voir aucune, modification du workflow.	Intégration directe avec les systèmes existants via les workflows.	Intégration aux systèmes métier existants pour gérer les exceptions et les tâches ad hoc.
INTERFACE DE L'APPLICATION	Création de nouvelles applications Web/ mobiles, notamment des formulaires intelligents, tableaux de bord et autres interfaces modernes.	Des nouvelles interfaces ne sont pas créées. Les robots fonctionnent avec les interfaces utilisateurs existantes.	Des nouvelles interfaces peuvent être créées pour permettre une intervention humaine.	Modélisateur de décision visuel et sans code.	Création de nouvelles applications Web/mobiles, notamment de formulaires intelligents, tableaux de bord et autres interfaces modernes.
APPLICABILITÉ	Automatisation des processus métier.	Automatisation des tâches manuelles basées sur des règles effectuées par les personnes.	Automatisation des tâches nécessitant des informations pour augmenter l'engagement client, améliorer la productivité du personnel et gagner en efficacité opérationnelle.	Points de décision dans tout workflow requérant une logique complexe.	Case Management Dynamique et gestion des exceptions.

Les initiatives d'automatisation d'entreprise peuvent bénéficier grandement du regroupement de ces technologies, offrant ainsi une structure flexible qui permettra de mettre en place une automatisation complète et d'obtenir une meilleure agilité. En parallèle, cela aidera l'entreprise à définir une stratégie d'automatisation globale sur le long terme.

Voici certains avantages pouvant être obtenus en utilisant ensemble la RPA, le workflow, les règles de decision et l'intelligence artificielle.

Automatisation Full-Stack

Prenez la RPA comme élément constitutif d'un processus global où les tâches répétitives et encadrées par des règles sont automatisées. Ensuite, intégrez ces mêmes tâches à un processus métier plus vaste et plus complexe, pris en charge par le BPM, avec le Case Management, les règles décisionnelles et les capacités de l'intelligence artificielle. Et voilà,

vous pouvez automatiser les tâches et processus métier élargis à l'ensemble de votre entreprise.

Vous bénéficiez également d'une visibilité complète sur l'ensemble des processus métier et de pistes d'audit pour une stratégie globale de gestion des risques et de conformité.

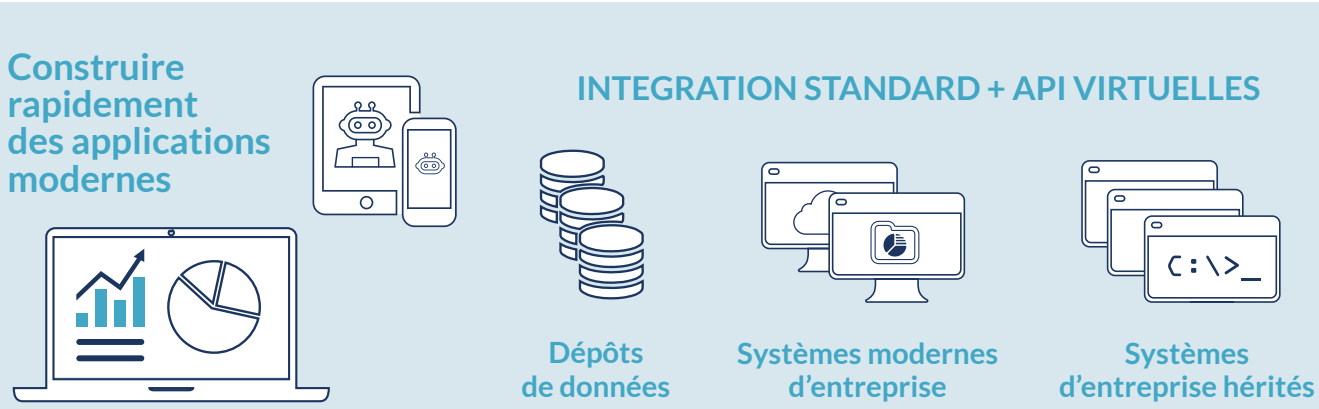
Une Transformation Digitale Rapide qui Utilise les Intégrations Virtuelles

C'est un fait pour beaucoup d'entreprises : certains systèmes métier sont difficiles à intégrer. La RPA peut rapidement permettre des intégrations virtuelles avec des systèmes qui, autrement, pourraient prendre des mois, voire des années, à mettre en place. Ces intégrations permettent aux entreprises de fournir rapidement des applications modernes, quelle que soit la complexité sous-jacente de leurs systèmes informatiques.

La RPA peut être par exemple utilisée pour accéder à une base de données qui contient des documents PDF ; la reconnaissance optique des caractères basée sur l'IA peut reconnaître et extraire les données recherchées ; les personnes n'interviennent que lorsque cela est nécessaire.

Les API ou services Web peuvent remplacer les intégrations basées sur la RPA lorsqu'un système vétuste est remplacé par un système moderne ou de que des intégrations programmatiques sont disponibles.

Au final, vous êtes mieux équipés pour définir une stratégie de transformation claire à long terme qui offre également une très grande flexibilité.

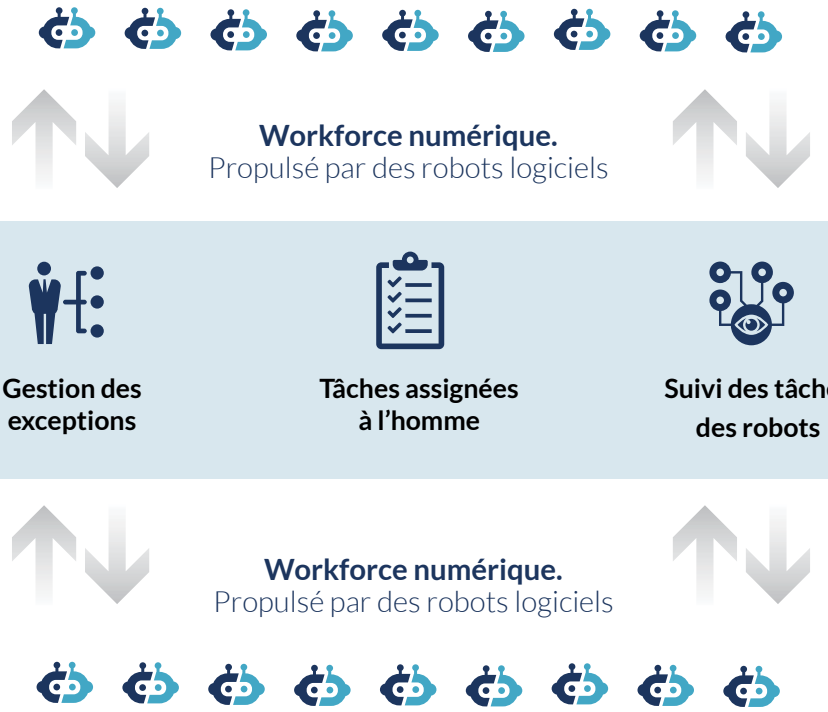


Orchestration d'une Workforce Moderne

Vous pouvez assurer une collaboration fluide entre les personnes, les robots et l'IA en utilisant la RPA parallèlement à d'autres technologies d'automatisation.

- **Automatisez les transferts de tâches entre les personnes et les robots et conservez une piste d'audit complète des interactions.**
- **Assignez les tâches et les exceptions aux bonnes personnes ou à la bonne équipe.**

- **Au besoin, associez une échéance, remontez ou priorisez les tâches pour vous assurer que la collaboration est productive et que le processus global reste performant.**



Unifiez le tout

Imaginez pouvoir vous connecter à l'application de votre banque, décrire vos besoins à un assistant virtuel et obtenir la résolution de votre problème instantanément. Pour une grande entreprise dotée de centaines de systèmes informatiques, une telle application nécessiterait un effort énorme en arrière plan.

Les plus grandes entreprises ont adopté une approche agressive vis-à-vis de l'automatisation et offrent des expériences client hautement technologiques, comme illustré ci-dessus. Beaucoup d'entre elles transforment actuellement leur activité, adoptant un environnement numérique en libre-service et sans aucune intervention, « zero touch ».

La création d'expériences client harmonieuses et l'automatisation de la multitude de processus métier nécessaires demandent aux entreprises d'utiliser plusieurs technologies d'automatisation. C'est en combinant ces technologies d'automatisation et en apprenant à les utiliser en synergie que se fera tout la différence:

- **La différence entre une entreprise qui a prend du retard et une entreprise leader.**
- **La différence entre une entreprise qui doit s'adapter et une entreprise qui révolutionne le secteur.**
- **La différence entre une entreprise qui survit et une entreprise florissante.**

Par où commencer?

Appian RPA est une technologie cloud-native permettant d'automatiser les tâches robotisées pour gagner en efficacité, réduire les erreurs et faire baisser les coûts. Appian constitue le moyen le plus rapide d'automatiser vos processus dans l'ensemble de l'entreprise et au coût total de possession le plus bas. Pour cela, il s'appuie sur les fonctionnalités suivantes:

- **Automatisation Full-Stack – L' automatisation des processus robotisés (RPA), la gestion des processus métier (BPM), les règles de decision, l' Intelligence Artificielle et le Case Management totalement unifiés fournissant la technologie d'automatisation adaptée à chaque cas d'utilisation. Cela permet la coordination d'une nouvelle workforce très hétérogène - les personnes, les robots et l'Intelligence artificielle – dans des workflows fluides (même en l'absence d'API).**
- **Une gouvernance puissante – Gérez, surveillez et déployez de manière centralisée des robots dans toute l'entreprise afin de développer votre activité et améliorer vos performances. Toutes les caractéristiques clés (priorisation des processus, analyse du ROI, analyse d'impact, audit, etc.) nécessaires pour gérer un Centre d'Excellence pour l'automatisation.**
- **RPA sécurisée, cloud – Appian RPA fonctionne avec le cloud d'Appian, une plateforme sécurisée, disponible dans le monde entier et fiable qui permet aux plus grandes entreprises mondiales d'exécuter des applications d'entreprise critiques.**

En savoir plus sur la plateforme d'automatisation Low-Code d'Appian

La plateforme d'automatisation Low-Code d'Appian vous permet de tirer pleinement parti de l'automatisation robotisée des processus (RPA) de concert avec d'autres capacités d'automatisation afin d'automatiser véritablement votre entreprise.

Inscrivez-vous à une démonstration pour faire vos premiers pas vers une entreprise automatisée et découvrir comment la plateforme d'automatisation Low-Code d'Appian peut transformer votre activité.

Rendez-vous sur appian.com/RPA_ pour en savoir plus.