

Whitepaper

L'automatisation des processus

Valeur et croissance pour l'entreprise

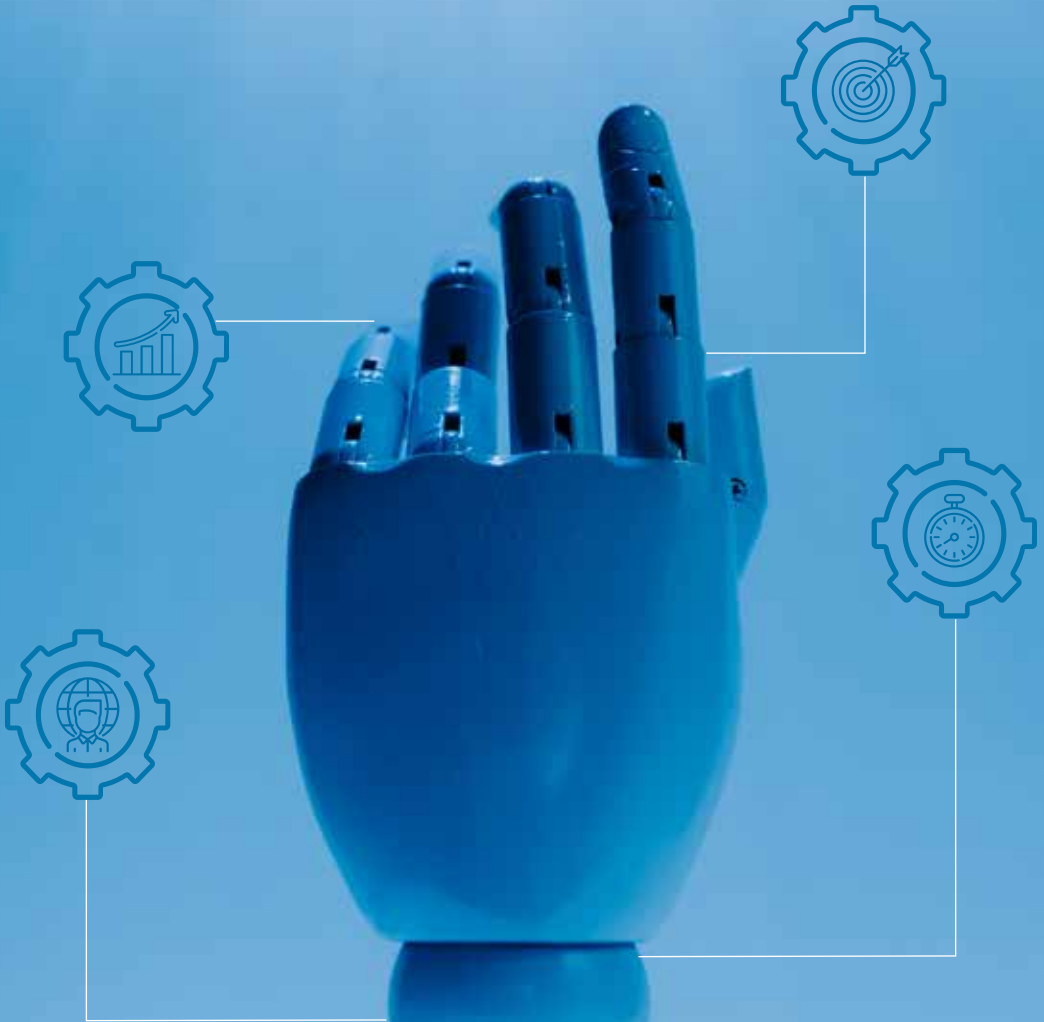


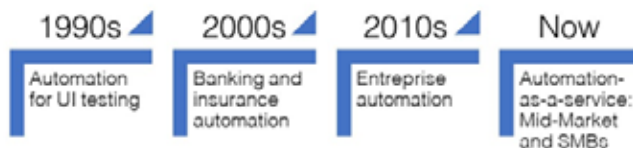
TABLE DES MATÈRES

1	Le passé et présent de l'automatisation	3
2	Types d'automatisation des processus métiers	5
3	Les domaines de l'automatisation des processus	6
4	Gérer efficacement les processus complexes	7
5	Comment automatiser les processus?	8
6	Quels processus ne doivent pas être automatisés?	10
7	Quels sont les avantages de l'automatisation ?	11
8	Conclusion	12



Le passé et présent de l'automatisation des processus d'entreprise :

Au cours du XXe siècle, les scientifiques et les ingénieurs ont fait des progrès considérables en matière d'automatisation et d'amélioration des processus. Ces innovations se sont généralement déroulées en trois phases. Premièrement, le développement de technologies de processus de fabrication efficaces telles que la production allégée et Six Sigma dans les années 1980 ; deuxièmement, l'utilisation généralisée de systèmes de gestion des processus d'entreprise ; et troisièmement, l'introduction de l'automatisation des processus numériques, qui a permis aux entreprises d'automatiser des tâches complexes et d'offrir un meilleur service à la clientèle.



21e siècle : l'ère de l'information

À l'ère du numérique, où l'information est à la portée de tout le monde, chacun veut tirer le meilleur parti de ses ressources afin de profiter de toutes les opportunités.

Le changement de paradigme de l'ère de l'information a permis aux entreprises de rechercher des technologies de pointe pour traiter efficacement les informations qu'elles détiennent.

Les entreprises axées sur les données ont commencé à automatiser des tâches difficiles, grâce au développement de systèmes d'entreprise critiques dans les années 1960 et à l'automatisation des processus numériques (APN) aujourd'hui.

L'automatisation des processus d'affaires (BPA) est une pratique commerciale par laquelle les entreprises utilisent la technologie pour faciliter le flux de travail du personnel et des systèmes.

La BPA va au-delà de la gestion traditionnelle des données et des enregistrements, en combinant toutes les applications dont disposent les entreprises avec des technologies avancées. Il est reconnu qu'elle évolue vers des systèmes et des programmes logiciels qui améliorent la productivité et réduisent les coûts.

L'automatisation des processus permet d'éliminer les erreurs, d'éviter la confusion et de réaliser les tâches transactionnelles plus rapidement que les personnes.

Il a été démontré qu'elle permet de réduire le coût des tâches répétitives jusqu'à 75 % par rapport aux performances humaines, généralement de 25 à 50 %.

Si les organisations peuvent tirer des avantages considérables de l'automatisation, tous les processus d'entreprise ne peuvent pas être automatisés.

Les entreprises doivent alors décider quelles tâches sont le mieux exécutées par des humains et lesquelles sont le mieux automatisées.

Les facteurs organisationnels et opérationnels qui soutiennent l'amélioration des processus dans chaque spécialisation et activité doivent également être pris en compte.

2 -Types d'automatisation des processus métiers

Il existe différents types d'automatisation des processus d'entreprise, qui sont tous liés et peuvent être divisés en quatre types:

Automatisation de base :

L'automatisation de base fait référence aux tâches les plus simples requises, telles que la création d'un emplacement central pour le mélange et le stockage des informations pertinentes.

Slack est un bon exemple d'outil de gestion de projet, de collaboration et de communication qui rassemble de manière transparente une mosaïque de données sur une seule plateforme. Il organise automatiquement ces informations, ce qui les rend faciles à comprendre et à utiliser.

Automatisation des processus :

L'automatisation des processus est un réseau dédié de logiciels et d'applications utilisés pour documenter et gérer les processus d'entreprise tels que la budgétisation et la gestion de projet.

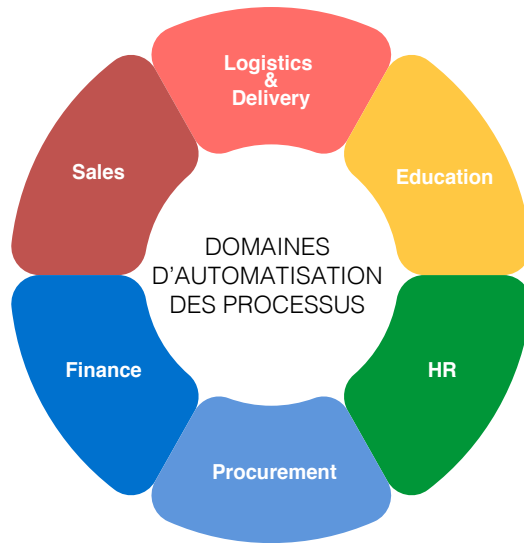
Automatisation de l'intégration :

L'automatisation de l'intégration permet aux machines et aux logiciels de surveiller, d'analyser et d'imiter la façon dont les employés travaillent. Il suffit de définir les règles de fonctionnement.

Par exemple, vous pouvez intégrer un logiciel de gestion de projet à un logiciel de support client. Lorsqu'un client formule une plainte, au lieu d'attendre que quelqu'un la traite dans la boîte de réception, l'intégration l'envoie automatiquement à la personne chargée de la traiter en tant que tâche.

Automatisation de l'intelligence artificielle (IA)

L'automatisation de l'intelligence artificielle (IA) est une combinaison de l'IA et de vos outils logiciels intégrés pour une prise de décision plus rapide et plus intelligente. Le système peut maintenant faire des choix en votre nom sur la base des données qui lui sont présentées. Grâce à l'apprentissage automatique, le système d'IA peut apprendre et analyser davantage d'informations à mesure que son intelligence augmente.



Les principaux domaines de déploiement de l'automatisation des processus métier incluent :

- Ventes
- Approvisionnement
- Finance
- Ressources humaines
- Développement de produits
- Suivi des stocks
- Logistique et livraison
- Éducation et formation

Exemples de processus qui peuvent bénéficier de l'automatisation :

- Recrutement
- Inscription et intégration des nouvelles recrues
- Inscription des étudiants
- Demandes financières et de subventions
- Contrats et formulaires
- Programmation de Rendez-vous
- Commandes et réquisitions
- Processus comptable
- Gestion de l'inventaire
- Analyse des données et risque évaluation
- Demandes de congés
- Gestion des performances
- Audits et conformité
- Marketing par e-mail et réseaux sociaux

GÉRER EFFICACEMENT LES PROCESSUS COMPLEXES

L'automatisation des processus (l'automatisation d'une série de tâches dans un processus d'entreprise) et la planification des tâches (l'exécution précise des tâches automatisées au bon moment) sont des ressources de gestion essentielles pour des processus d'entreprise rapides et fiables. L'automatisation de toutes les tâches répétitives garantit la cohérence et la fiabilité et augmente la productivité des opérations informatiques. De plus, en automatisant les tâches des utilisateurs professionnels, ces processus peuvent être transférés aux opérations informatiques pour qu'elles les contrôlent et les gèrent, libérant ainsi le personnel d'assistance qui peut se concentrer sur d'autres tâches. Toutefois, pour parvenir à ce type d'automatisation des processus d'entreprise, il faut des programmeurs compétents (et coûteux), et les scripts qui en résultent ne sont ni fiables ni soutenus, surtout si ces programmeurs partent.

Une approche plus pratique consiste à introduire l'automatisation des processus, qui comprend des moyens simples d'automatiser les tâches sans écrire de scripts. Cette approche permet à tout gestionnaire (même s'il n'est pas gestionnaire) d'automatiser des tâches complexes sans avoir à être un programmeur. La planification des tâches ajoute de la valeur à l'automatisation des processus en coordonnant l'exécution de plusieurs tâches pour garantir l'exécution de processus d'entreprise complexes et l'affectation des bonnes ressources au bon moment. Traditionnellement, l'automatisation des processus et la planification des tâches ont été déployées et gérées dans des solutions ponctuelles autonomes qui se concentrent sur les capacités de chaque plate-forme.

COMMENT AUTOMATISER LES PROCESSUS ?

Planification de l'automatisation

Avant de procéder à des changements, il est important de planifier.

À ce stade, il est essentiel de réfléchir et d'analyser le processus.

Il est ainsi possible d'obtenir une image globale de l'entreprise, d'identifier les goulets d'étranglement et les domaines à améliorer et d'optimiser les ressources.

Par exemple, il est courant de décentraliser les informations au sein d'une entreprise, mais cela nécessite d'accéder à diverses sources de données, ce qui augmente le travail manuel et prend du temps. Cette décentralisation entraîne une sous-utilisation du capital humain qui pourrait être utilisé plus efficacement dans les entreprises. Par conséquent, lors de la planification, il est important de garder à l'esprit qu'il est nécessaire d'identifier les processus qui peuvent être automatisés afin d'optimiser les ressources, notamment le temps et les efforts.

Cartographie des processus

Après la planification initiale, dressez la carte de tous les processus internes, en particulier ceux qui sont inefficaces et peuvent être améliorés.

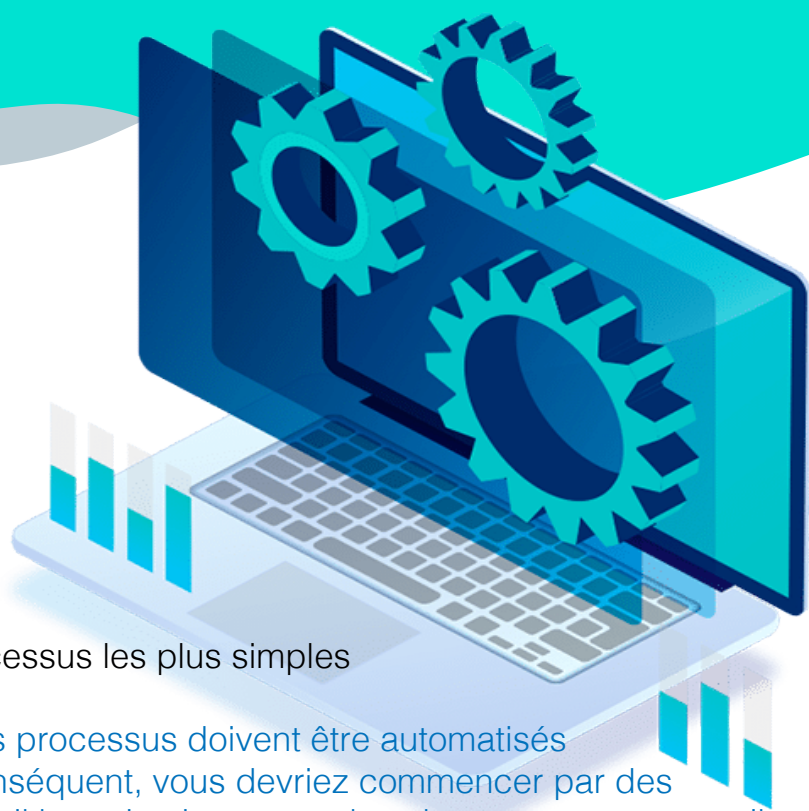
Il est important à ce stade de :

Déterminer si les employés ont besoin de se référer à plus d'une source d'information sur une base régulière.

Identifier les tâches dupliquées ou inutilement manuelles.

Dressez la liste des processus qui sont interrompus en raison de l'absence de certains professionnels dans l'entreprise.

La cartographie des processus peut aider à identifier les domaines à améliorer, comme la réduction du travail manuel et une meilleure utilisation des ressources humaines.



Commencez par les processus les plus simples

Dans toute entreprise, les processus doivent être automatisés progressivement. Par conséquent, vous devriez commencer par des tâches simples où le travail humain ajoute peu de valeur, comme un travail manuel excessif ou des tâches répétitives.

Construire une culture de l'automatisation

La réussite de la transformation dépend également de l'engagement des employés. Il faut donc créer une culture de l'automatisation des processus au sein de l'entreprise et faire prendre conscience aux professionnels que le changement n'affectera pas leur travail, mais le facilitera et contribuera à la croissance de l'entreprise.

N'oubliez pas que le changement prend du temps et qu'il doit être suivi pour identifier les améliorations. Il est donc important d'être patient. En fin de compte, l'automatisation dépend de l'adaptation de chacun. Pour tout faire de la meilleure façon possible, l'idéal est de travailler avec une entreprise spécialisée dans l'automatisation des processus, dont les experts comprennent les réalités de votre entreprise et peuvent vous fournir les meilleures solutions.



Quels processus d'entreprise ne doivent pas être automatisés ?

Avant de vous lancer dans l'automatisation, gardez à l'esprit que si la mise en œuvre des BPA peut être très bénéfique, certains processus ne doivent pas être automatisés.

Des processus qui nécessitent une prise de décision complexe et des compétences en matière de pensée critique.

Si un certain nombre d'approbations et de rejets peuvent être automatisés pour les exigences de base, les humains sont plus à même de prendre des décisions plus complexes.

Toutefois, cela ne signifie pas que l'automatisation ne peut pas aider à prendre ces décisions. Par exemple, il peut assurer une surveillance stratégique grâce à des rapports détaillés.

Les processus qui nécessitent une "touche humaine" ne devraient pas non plus être (entièrement) automatisés. Cela inclut, par exemple, les processus qui peuvent être chargés d'émotion, comme la gestion du changement, les retours d'information difficiles et certaines parties de la délocalisation.

Les processus qui ne sont pas structurés ou qui changent ou fluctuent fréquemment sont difficiles à automatiser. S'il est difficile d'identifier les règles ou conditions spécifiques qui s'appliquent à un processus, il est préférable de ne pas l'automatiser.

Quels sont les avantages de l'automatisation des processus métier?

Pour qu'une entreprise se développe durablement, il est essentiel que les dirigeants aient facilement accès aux informations et, surtout, que ces informations soient fiables.

Dans ce scénario, l'automatisation est importante pour fournir aux gestionnaires un accès facile aux informations commerciales pertinentes et l'assistance dont ils ont besoin pour prendre les bonnes décisions.

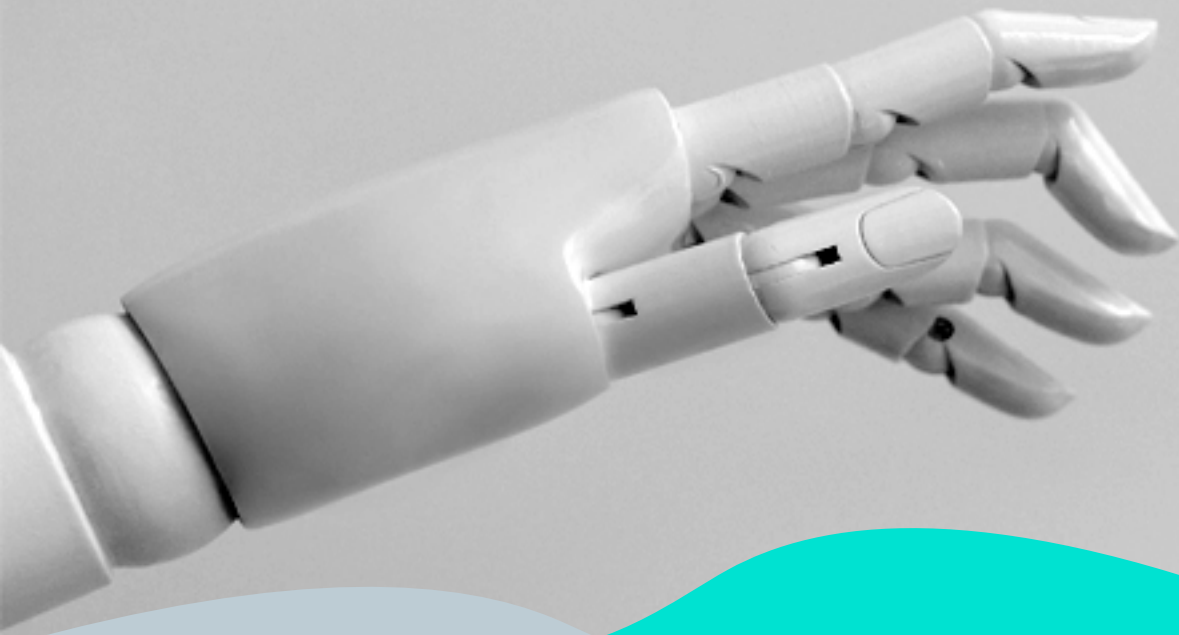
L'automatisation peut également contribuer à optimiser les ressources, à normaliser les flux de travail, à réduire les défaillances, à se conformer aux exigences légales et à identifier les investissements appropriés.

L'automatisation des processus d'entreprise élimine les goulets d'étranglement qui entraînent des pertes de temps et de revenus.

L'amélioration de l'efficacité et du contrôle s'étend à tous les aspects de l'organisation, de l'augmentation de la productivité et de la conformité à l'amélioration de l'expérience client et des performances.

Les 10 principaux avantages de l'automatisation des processus métiers

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. Gain de temps | 6. Une meilleure normalisation |
| 2. L'augmentation des marges bénéficiaires | 7. Des enregistrements vérifiables |
| 3. L'amélioration de la productivité | 8. Améliorer la conformité |
| 4. Une plus grande efficacité | 9. Une expérience client avancée |
| 5. Minimiser les erreurs | 10. Amélioration de l'évolutivité |



Conclusion

BRIGHT

Ainsi, l'automatisation des processus d'entreprise peut être appliquée de nombreuses manières différentes dans les entreprises.

Du contrôle des stocks aux procédures d'intégration du personnel en passant par la numérisation des tâches informatiques quotidiennes, un système numérique rationalisé peut éliminer le travail manuel et permettre des opérations fluides et sans erreur.

Les institutions doivent gérer le personnel et les coûts afin d'établir une automatisation à valeur ajoutée. RPA et IPA peuvent jouer un rôle clé dans cette transformation digitale avec une approche structurée qui adopte une vision d'entreprise des processus, des données et de la technologie. Pour réduire le coût du travail manuel et rationaliser les processus d'entreprise, BPRIGHT propose des solutions personnalisées abordables et faciles à utiliser.

Contactez-nous dès aujourd'hui pour découvrir comment vous pouvez accélérer vos processus d'entreprise et améliorer les performances opérationnelles de votre personnel et de vos clients.