

se lancer dans l'automatisation



7 conseils

pour tout type
d'entreprise.



déterminez les processus que vous (ne) pouvez (pas encore) automatiser.

Comment savoir quels processus bénéficieraient d'une automatisation ? En général, il s'agit de processus qui :

se font toujours manuellement

demandent beaucoup de temps et sont sujets à des erreurs

ont un faible taux d'exception

sont répétitifs

nécessitent beaucoup de main-d'œuvre

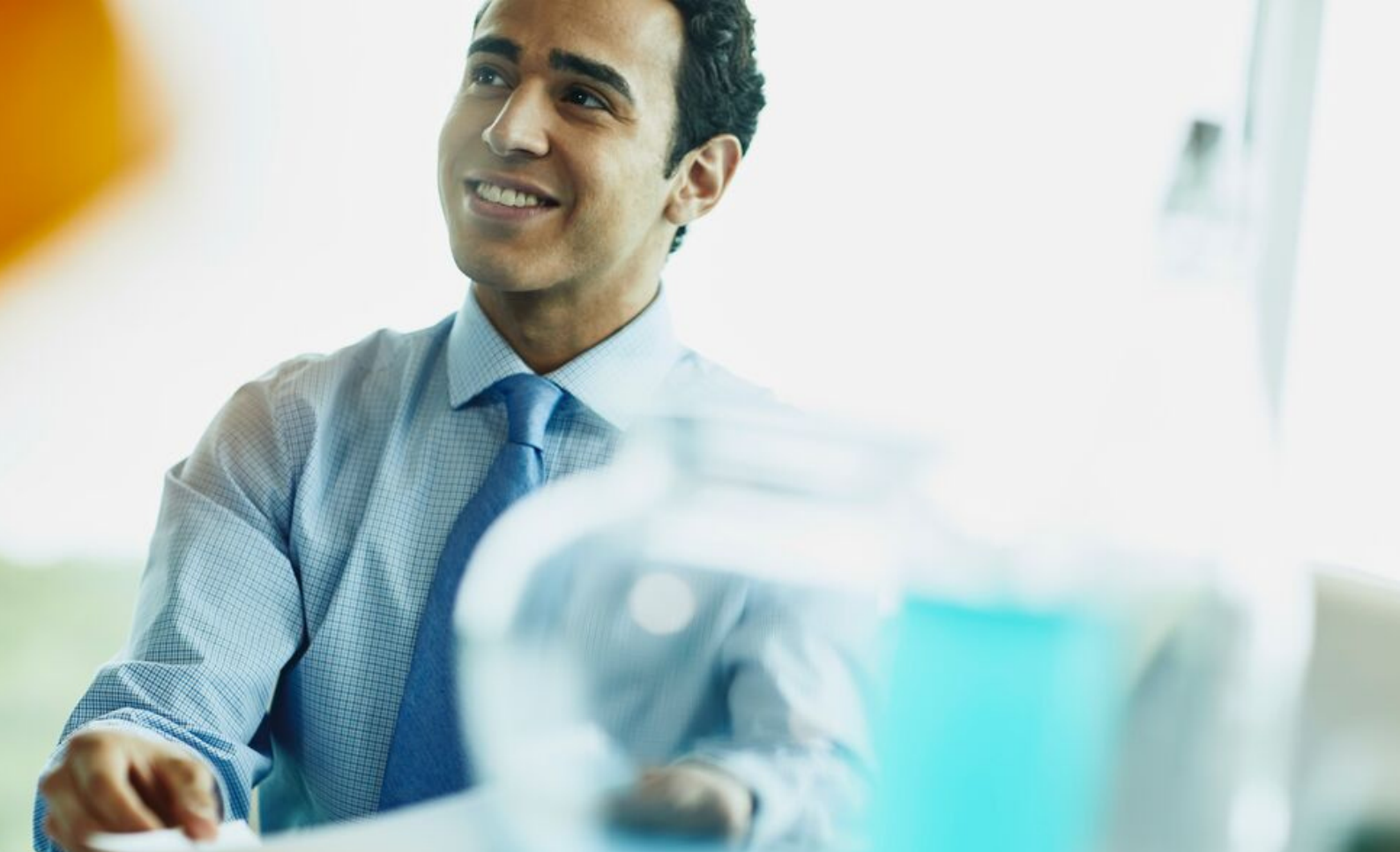
utilisent de l'input standard lisible électroniquement

sont fondés sur des règles (c'est-à-dire qu'ils ne sont pas créatifs)

ont un impact sur d'autres processus et systèmes

sont stables





Cela ne veut pas dire que d'autres processus ne peuvent pas être automatisés. Mais pour commencer (en tant que "low-hanging fruit"), les processus qui répondent à ces critères sont les plus faciles (et les moins chers) à automatiser. En général, ce sont aussi les processus qui ont **le meilleur ROI**.

Première étape : décrivez en termes généraux le déroulement de ces processus (vous approfondirez certains flux de travail plus tard). Cela vous donnera un premier aperçu des domaines dans lesquels l'automatisation peut apporter plus d'efficacité.

N'oubliez pas de démarrer simplement. N'incluez pas les processus qui ne fonctionnent pas correctement. Ainsi, vous évitez d'emporter d'erreurs.

En outre, il existe des **flux de travail que vous n'automatiserez probablement jamais** (même si c'est bien possible). Pensez par exemple à l'automatisation de (certaines parties de) votre processus d'accueil. Vous voudrez toujours conserver une grande partie du contact humain.



ne soyez pas avide, soyez réaliste.

Votre première analyse est prête ! Alors pourquoi ne pas se lancer tout de suite ? C'est bien, tout cet enthousiasme, mais vous devrez **faire des choix**. Vérifiez pour chaque processus à quel point il est obstructif aujourd'hui. Par exemple, il est possible que certaines tâches soient extrêmement frustrantes pour vos employés. Ou que les erreurs vous coûteront littéralement très cher. Ces types de processus sont alors prioritaires.

Il n'est pas nécessaire d'inclure les processus critiques pour l'entreprise dès le départ. Cela dépend en grande partie de la mesure dans laquelle la transformation numérique est ancrée dans l'ADN de votre entreprise.

Car comme vous le découvrirez plus loin dans cet article, il est essentiel de **créer une base de soutien** avec toutes les parties prenantes.

Votre entreprise n'est pas encore très avancée en termes de numérisation ? Alors vous pouvez certainement choisir la voie de la moindre résistance.

Non pas parce que vous n'êtes pas ambitieux, mais parce que vous voulez être sûr à 100 % de pouvoir prendre un bon départ. Vous gagnerez en confiance au sein de votre entreprise et **apprendrez étape par étape**. De cette manière, vous démontrez également la valeur ajoutée de la RPA, ainsi que sa facilité de mise en œuvre. Ce soutien de l'organisation, ainsi que les connaissances supplémentaires que vous aurez acquises, vous permettront d'automatiser facilement des processus complexes par la suite.



veillez à comprendre les processus que vous souhaitez automatiser.

Il est important que vous compreniez bien le processus, notamment pour éviter de mettre en place des flux de travail erronés. C'est la raison pour laquelle vous devez écouter les employés qui exécutent les tâches au quotidien. Non seulement ils vous donneront un aperçu de l'ensemble du flux de travail, mais ils pourront également mettre en évidence certains problèmes que vous ne connaissiez pas. L'ensemble de la documentation sur les processus que vous avez recueillie jusqu'à présent, peut être utilisé comme point de départ.

Un processus particulier requiert quelles actions ?
Comment les données sont-elles rassemblées aujourd'hui ?

Quels collègues sont impliqués et à quels moments ?

Ce n'est que lorsque vous comprenez parfaitement le processus que vous pouvez déterminer exactement ce que vous voulez atteindre - et si vos objectifs sont réalisables. Veillez à documenter les activités et les actions que le robot effectuera pour éviter toute confusion à l'avenir.

Vous pouvez également commencer votre analyse à partir des données disponibles. De nombreux systèmes conservent la trace à partir du moment où une action donnée a été effectuée et de son auteur. L'utilisation de ces données pour (re)découvrir ou compléter le processus est appelée "**process mining**". Pour effectuer le process mining, vous aurez peut-être besoin de l'aide d'un spécialiste de l'analyse des données.



quels sont les avantages pour votre entreprise ?

À ce stade, vous pouvez facilement évaluer les processus qui se prêtent à l'automatisation. Assurez-vous d'avoir une bonne idée des avantages que l'automatisation vous apportera. Il s'agit notamment de l'amélioration de la satisfaction des employés et des clients, mais aussi des économies de temps et d'argent que vous réaliserez.

Comparez ces avantages à l'effort nécessaire pour développer et mettre en œuvre efficacement la solution elle-même.

Pouvez-vous récupérer l'investissement dans un avenir prévisible ?

Alors vous pensez dans la bonne direction. Les processus qui vous procurent le meilleur ROI sont les meilleurs candidats à l'automatisation.



Sidenote : n'oubliez pas de prendre en compte les coûts cachés, tels que les coûts de maintenance et de licence des logiciels d'automatisation.



veillez à ce que l'ensemble de l'organisation soit impliqué dès le départ.

Le changement ne va pas de soi. Vos employés peuvent donc avoir des doutes sur l'automatisation, même si elle les débarrasse d'un travail ennuyeux, répétitif et chronophage. Ils peuvent même penser qu'il n'y aura plus de place pour eux dans l'entreprise lorsque certaines tâches sont automatisées.

Nous n'avons pas besoin de vous dire que l'automatisation ne fonctionnera que si les personnes concernées sont à l'aise avec votre solution. Veillez à créer une culture dans laquelle les préoccupations peuvent être partagées. Vous pouvez informer vos employés par le biais de **séances d'information, de workshops et de formations.**

Écoutez activement et éliminez les craintes de vos employés.

Pour s'assurer que tout le monde est sur la même longueur d'onde, il faut impliquer toutes les parties (le business et le département IT) dans le processus dès le début. Continuez à communiquer de manière transparente et soulignez surtout que vos employés effectueront un travail plus valable grâce à l'automatisation de certains processus.

Vous pouvez également susciter davantage de soutien en demandant aux personnes concernées de **tester la solution**. Non seulement vous obtenez du feedback utile de leur part, mais vous montrez aussi que vous accordez de l'importance à leur opinion. Une fois la solution mise en œuvre, vous continuez à rassembler du feedback grâce à des réunions d'évaluation périodiques.





pensez aussi à l'avenir.

Une entreprise florissante évolue sans cesse. Gardez donc à l'esprit que vos automatisations doivent être flexibles. De cette façon, **vous gardez le contrôle** de la solution, et ce n'est pas l'automatisation qui aura le contrôle de votre avenir.

Outre le fait que votre entreprise se développe et change, il y a une autre raison pour laquelle la flexibilité est importante. Nous avons mentionné plus haut l'approche "start small" :

vous commencez simple, et vous vous basez sur cette stratégie. Cependant, à ce moment-là, vous devez également penser à l'avenir. Votre solution doit être suffisamment flexible pour fonctionner également pour **d'autres processus dans d'autres domaines**. Choisissez donc un modèle de gouvernance qui corresponde à vos attentes à long terme.



choisissez le bon partenaire.

Ce que vous avez lu ci-dessus vous met déjà sur la voie de l'automatisation de certains processus d'entreprise. Mais qui dirige tout dans la bonne direction ?

On n'a pas toujours les bonnes personnes pour ça. Et ajouter simplement un projet d'automatisation au rôle existant d'une personne n'est pas une bonne idée. Cela peut entraîner des **écueils en termes de charge de travail, de connaissances ou d'indépendance** au sein de l'organisation.

Si vous faites appel à un partenaire externe, vous pouvez être sûr qu'une partie indépendante est assise autour de la table avec vous. Des personnes intelligentes qui savent non seulement franchir rapidement les étapes ci-dessus, mais aussi mettre en place l'ensemble de la solution sur le plan technique. Vous serez rassuré **de la préparation à la mise en œuvre, de la formation à l'optimisation** !





ausy
by randstad.

notre ambition.

En quelques mots, nous souhaitons vous inspirer avec notre passion pour la technologie. Nous voulons faire ressortir le meilleur de nos clients et de nos talents. Nous utilisons le pouvoir de la technologie pour réinventer les entreprises. Et nous offrons à nos experts la possibilité de contribuer aux solutions technologiques de demain.

www.ausy.be