

Un gain de productivité de 600 % pour le géant de l'évaluation du crédit grâce à la RPA



PROFIL DE L'ORGANISATION

Il s'agit de l'une des principales agences d'évaluation du crédit à la consommation au monde. Elle recueille des informations sur plus d'un milliard de personnes et d'entreprises.

DÉFI

Cette agence d'évaluation du crédit est essentiellement axée sur les données : leur collecte, leur analyse et leur évaluation. Avant l'automatisation, les employés passaient plus de 50 % de leur temps à remplir des feuilles de calcul, à saisir des données et à exécuter d'autres tâches répétitives et triviales. L'organisation a décidé qu'il était temps de « faire sortir le robot de l'humain » et d'automatiser ces processus de routine pour libérer les employés afin qu'ils puissent se consacrer à des tâches plus stratégiques et plus efficaces.

SOLUTION

L'entreprise a choisi la solution RPA d'Automation Anywhere en raison de son logiciel intuitif qui lui a permis de mettre en œuvre des processus d'automatisation avec l'assistance du service informatique, sans avoir besoin de faire appel à des consultants externes onéreux. Après une formation de trois jours, les équipes des différentes fonctions commerciales disposaient de toutes les connaissances nécessaires pour automatiser les tâches relevant de leur domaine. La rumeur s'est rapidement répandue concernant le succès de l'automatisation au niveau du service financier et d'autres groupes se sont intéressés à la RPA pour leurs propres équipes. Un centre d'excellence, géré par l'informatique et ayant fait office de centre de commandement et de contrôle, a été un facteur essentiel du succès.

RÉSULTATS

600 %

de gain de productivité

500K

tâches automatisées

6 X

en termes de réduction des coûts

35

robots déployés en 4 mois

Processus automatisés

- Saisie des données
- Production de rapports

Secteur

Services financiers

« Les utilisateurs professionnels maîtrisent les processus mieux que quiconque. Nous avons accru l'autonomie de nos employés en les formant à la RPA et en les laissant se lancer. »

— Ingénieur principal en automatisation

ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

L'entreprise a recruté son premier ingénieur en automatisation en 2013. Son travail consistait à collaborer avec les différentes unités opérationnelles pour les rendre plus efficaces et plus productives à l'aide d'outils d'automatisation des processus métier (BPA). En 2015, un haut responsable de l'organisation financière mondiale est revenu très enthousiaste d'une conférence sur la RPA. L'automatisation a été identifiée comme la technologie appropriée pour améliorer de manière importante les processus métier.

Après avoir entamé sa démarche vers l'automatisation, il n'a fallu que 4 mois à l'entreprise pour mettre à l'échelle et déployer 35 robots dans le monde entier. Les robots ont automatisé plus d'un demi-million de tâches.

Au bout d'un an, un Centre d'excellence (CdE) a été établi pour faciliter le commandement et le contrôle du déploiement de l'automatisation. Il avait également pour objectif de promouvoir la RPA dans l'ensemble des unités commerciales, qui ont été encouragées à déployer la technologie en fonction de leurs besoins opérationnels spécifiques. Le CdE a fourni formation et assistance, en gérant toutes les infrastructures nécessaires aux initiatives de RPA.

Aujourd'hui, l'organisation dispose d'un solide programme de RPA qui s'est étendu à l'ensemble de ses activités internationales.

PERSPECTIVES D'AVENIR

La société recrute massivement des développeurs en RPA pour aider les différents utilisateurs professionnels à développer des robots. La sécurité et la gouvernance constituent les deux priorités fondamentales. Compte tenu des réglementations PCI, du RGPD de l'Union européenne, etc., l'entreprise doit se montrer prudente quant au type d'informations qu'elle traite ou qu'elle stocke. Il est également crucial, pour tout projet d'automatisation à venir, de mettre en place le dispositif d'authentification adéquat afin de garantir que seuls les personnes ou les robots autorisés peuvent accéder aux données sensibles.

« Le principal atout de la RPA est qu'à l'aide de l'outil adapté, vous n'avez pas besoin de programmer. Tout s'effectue par glisser-déplacer, opérations que vos utilisateurs les moins à l'aise sur le plan technique peuvent apprendre facilement. »

— Ingénieur principal en automatisation

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

54-56 Avenue Hoche, 75008 Paris, France

☎ + 33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com