

L'hyperautomatisation d'EMAAR augmente le traitement des transactions de 90 % tout en lui permettant d'économiser plus de 30 000 heures par an

EMAAR



PROFIL DE L'ORGANISATION

EMAAR est un conglomérat multinational et une entreprise de développement immobilier située à Dubaï, aux Émirats arabes unis. Elle opère dans 6 grands segments d'activité via 60 entreprises actives et est présente sur 36 marchés internationaux, principalement en Asie, au Moyen-Orient, en Afrique du Nord, en Pan-Asie, en Europe et en Amérique du Nord. Elle s'appuie sur l'héritage de ses créations phares de Downtown Dubai : l'emblématique Burj Khalifa, le Dubaï Mall et la Fontaine de Dubaï.

DÉFI

Avec plusieurs branches d'activité réparties dans 36 pays, EMAAR recherchait une solution capable d'améliorer l'efficacité des processus de chacun de ses secteurs et de libérer du temps aux employés afin qu'ils puissent se concentrer sur les tâches essentielles ou innovantes.

SOLUTION

En partenariat avec le logiciel et les services Automation Anywhere™ depuis il y a presque trois ans, EMAAR s'est lancée dans l'automatisation en utilisant la version 11 du logiciel de l'entreprise. À la suite d'une migration réussie vers la plateforme native dans le cloud Automation 360™, l'organisation a automatisé plus de 100 processus dans les centres et services partagés répartis dans ses différents secteurs d'activité. Pour certains cas d'utilisation, EMAAR utilise également le logiciel de traitement de documents intelligent d'Automation Anywhere, IQ Bot™, et l'interface applicative AARI™.

AVANTAGES

40 000

heures économisées en moyenne chaque année

3 x

plus rapide dans le traitement des transactions

2 x

plus rapide dans le rapprochement bancaire

1 M

de transactions annuelles

« Notre programme d'hyperautomatisation nous a permis d'atteindre l'excellence opérationnelle dans de multiples domaines, de façon rapide et évolutive, en générant à chaque fois des avantages commerciaux importants. »

– **Binoo Joseph**,
Directeur des technologies de l'information du groupe EMAAR

RÉSULTATS

Pour atteindre son objectif d'optimisation, EMAAR intègre plus de 100 solutions d'automatisation intelligente dans ses différentes lignes d'activités, qui incluent l'immobilier, le commerce de détail, le divertissement, l'hôtellerie, la location, et au sein desquelles des automatisations existent dans presque tous les services. Beaucoup de ces automatisations sont en libre-service et traitent des données complexes à des vitesses accélérées. Et comme vous pourrez le constater ci-dessous, elles sont aussi variées que les activités de l'entreprise.

Pendant le confinement lié à la COVID, EMAAR a accordé un allègement de loyer à ses détaillants présents dans des centres commerciaux, mais cela a représenté un énorme défi : créer et envoyer 4 000 modifications d'accords légaux à leurs locataires dans le délai imparti. Le massif changement de processus sous-jacent a nécessité la création d'amendements aux accords et de nouvelles lignes de facturation dans le système comptable ainsi que la génération de nouvelles factures et de lettres d'acceptation que les locataires devaient signer avant que les changements puissent être enregistrés dans la plateforme ERP principale. EMAAR a consulté le fournisseur ERP qui a estimé que la mise en œuvre de ce changement de processus prendrait au minimum trois mois. L'autre défi majeur a consisté à assurer la fluidité des changements tout en tenant compte d'une inconnue : l'évolution de la situation de la COVID-19. Tout cela a vraiment compliqué la mise en œuvre et l'exécution des changements sur la plateforme ERP. Mais avec le soutien de l'équipe d'Automation Anywhere, les 4 000 accords juridiques ont été générés en seulement 18 heures. Des variables complexes telles que des calculs financiers en constante évolution auraient contrecarré un processus manuel, mais grâce à l'automatisation, la règle a pu être facilement adaptée et le robot relancé, ce qui a permis à l'entreprise d'économiser deux à trois semaines de travail en quelques heures seulement.

Dans le service des finances, EMAAR a un cas d'utilisation pour rapprocher quotidiennement plus de 400 comptes bancaires avec les reçus admis dans leur système ERP. Avant l'automatisation, quatre employés à temps plein étaient chargés du processus de rapprochement quotidien. Chacun des 400 comptes nécessitait une connexion au portail bancaire individuel, et chaque relevé bancaire devait être téléchargé avant de commencer un processus de rapprochement manuel. Le processus automatisé utilise un jeton logiciel pour obtenir le mot de passe à usage unique afin de se connecter au portail bancaire, puis télécharge les 400 relevés de compte, exécute un processus de rapprochement et génère un résumé en seulement deux heures. En outre, tous les matins, il informe les employés du service des finances de l'état de chaque compte à leur arrivée, rendant le café matinal plus agréable !

Pour que les ressources humaines puissent procéder au remboursement trimestriel des frais de scolarité, un avantage offert aux 10 000 employés d'EMAAR pour l'éducation de leurs enfants, l'entreprise exploite la puissance du traitement intelligent de documents d'IQ Bot. Le processus de vérification manuelle de 10 000 documents d'employés était très complexe et chronophage et nécessitait de l'automatisation. Désormais, les employés déposent une demande de remboursement en soumettant leurs informations dans l'ERP en libre-service, ce qui déclenche un robot pour exécuter l'OCR et valider plusieurs règles commerciales. Ce robot rejette ou approuve automatiquement la transaction. Si le robot n'est pas capable de prendre une décision, il réaffecte automatiquement la transaction à un humain pour une vérification manuelle, ce qui représente environ 10 à 15 % du volume total des transactions.

« La première année, nous avons économisé 30 000 heures de traitement des transactions. Aujourd'hui, nos robots gèrent 7 000 transactions, soit 30 % de nos transactions quotidiennes, et nous prévoyons de passer à 60 % au cours de l'année à venir. »

– **Syed Ashar Ahmed**,
Responsable de
l'automatisation
intelligente et du
bureau de gestion
de projets

RÉSULTATS

La gestion communautaire d'EMAAR à Dubaï gère un peu plus de 100 communautés qui sont tenues par la loi de soumettre au gouvernement un audit annuel de fin d'année. Avant l'automatisation, il fallait trois mois pour générer les rapports. Ce processus ne pouvait être effectué qu'une seule fois par an compte tenu des efforts manuels massifs. Grâce à un système en libre-service, les parties prenantes de l'automatisation peuvent désormais générer les rapports mensuellement, trimestriellement, ou quand elles le souhaitent, leur offrant la possibilité de surveiller de près la performance financière, réduisant ainsi le temps de plusieurs mois à seulement quelques heures, en fonction du volume et des données.

Un autre cas d'utilisation lié à la négociation de bail entre locataire et gestionnaire concerne l'activité des centres commerciaux d'EMAAR. Le processus de négociation nécessite un état des comptes, dont la génération manuelle pouvait auparavant durer trois à quatre heures en fonction de la complexité. Avec l'automatisation, le processus est désormais en libre-service. Il permet aux utilisateurs métier de générer des relevés de compte à la demande en définissant des paramètres complexes et des règles commerciales sur un écran en libre-service qui déclenche le robot. Celui-ci peut alors extraire les informations de l'ERP, appliquer les règles commerciales définies par l'utilisateur, créer le rapport et l'envoyer dans la boîte de réception de l'utilisateur. Le processus a non seulement réduit la génération de l'état de quatre heures à seulement quelques minutes, mais il offre également une évolutivité qui lui permet de s'adapter à plusieurs processus d'état dans toute l'entreprise.

D'autres exemples d'automatisation intelligente incluent l'utilisation de robots pour traiter la facturation mensuelle des services publics pour le groupe. Ce processus complexe en plusieurs étapes inclut le téléchargement des factures d'énergie, la validation des données, et la création de factures dans le système ERP de l'entreprise. Parmi les autres cas d'utilisation, citons par exemple les rapprochements interentreprises, le traitement de la TVA, les factures de location, le traitement des actes de variation et diverses transactions à volume élevé. Les robots ont également été déployés pour analyser les données collectées toutes les deux ou trois heures à partir des attractions de divertissement, puis les distribuer aux parties prenantes afin de déterminer quels films fonctionnent bien. Ceci est un cas d'utilisation clé dans l'industrie du divertissement pour prendre des décisions éclairées basées sur les données.

Récemment, l'entreprise a lancé une série de services partagés pour le centre des finances du groupe EMAAR, tirant parti de l'automatisation pour les comptes clients et fournisseurs, la création de rapports, l'enregistrement des transactions et d'autres cas d'utilisation.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Ayant atteint un niveau de maturité dans l'automatisation de l'organisation, EMAAR continue d'hyperautomatiser en intégrant davantage de robots dans le flux de travail humain et prévoit d'automatiser plus de 100 autres processus. L'entreprise aimerait faire passer le nombre de transactions gérées par des robots de 30 % à près de 60 % et explorer le « process mining » dans un avenir proche.

Processus automatisés

- Allègement des loyers des centres commerciaux pendant la pandémie de COVID-19
- Rapprochement des relevés de plus de 500 comptes bancaires
- Création de rapports d'audit pour plus de 100 communautés
- Remboursement des frais de scolarité de tous les employés du groupe
- Génération de systèmes de gestion des informations concernant les opérations et les ventes

Secteur

Développement immobilier, centres commerciaux, divertissement et hôtellerie

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 au monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Contactez-nous au 1-888-484-3535 ou rendez-vous sur www.AutomationAnywhere.com pour planifier une démo en direct.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/fr

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

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

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

3-5 Rue Saint-Georges, Paris 75009, France

✉ contact-france@automationanywhere.com

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, le logo Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot et Bot Insight sont des marques déposées, des marques commerciales ou des marques de service d'Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de marques sont utilisés à des fins d'identification uniquement et peuvent appartenir à leurs propriétaires respectifs2

Automation Anywhere ©2024

