

ÉTUDE DE CAS

Une entreprise technologique permet à ses employés de s'épanouir au travail tout en **économisant des millions.**

Profil de l'organisation

Ricoh est un intégrateur mondial d'espaces de travail numériques qui emploie plus de 80 000 personnes dans plus de 200 pays. L'entreprise est spécialisée dans les services et solutions d'espaces de travail numériques, la gestion des processus métier, les services d'infrastructure et d'informatique dans le cloud, la cybersécurité, etc.

Résultats

500

jours de travail économisés par mois

100 000 €

d'économies par mois

50

processus de bout en bout automatisés

“

La gestion du changement est un véritable défi pour une grande entreprise. Nous devons convaincre les utilisateurs que les processus automatisés fonctionneront comme prévu.

José Ferrer

Responsable Portefeuille et Plateforme RPA, Ricoh





Défi

Ricoh s'est engagé dans une mission pour donner vie à sa stratégie d'entreprise « Fulfillment Through Work », dans le but d'autonomiser les employés en les soulageant de leurs tâches manuelles lourdes. Cependant, cet objectif s'est avéré bien plus complexe qu'initialement prévu. Avec des opérations s'étendant sur 200 pays divers, chacun régi par des réglementations, des protocoles de formation et des processus de déploiement distincts, Ricoh a dû relever le défi de rationaliser et de centraliser ses efforts d'automatisation tout en respectant la conformité et en fournissant constamment des services de haute qualité. De plus, l'entreprise technologique devait obtenir le soutien et l'engagement de ses employés pour assurer la réussite de la mise en œuvre de ces automatisations.

Solution

En 2019, Ricoh a conclu un partenariat stratégique avec Automation Anywhere pour s'automatiser. Pour relever ce défi mondial, cette entreprise technologique a commencé par mettre en place une équipe d'automatisation centralisée afin de regrouper ses meilleures pratiques, ses outils et ses formations. Aujourd'hui, Ricoh a 60 automatisations non assistées en cours, fournissant des processus critiques, y compris le traitement des factures, le service client et le reporting RH, avec une rapidité et une précision sans précédent. Ses efforts d'automatisation lui ont permis de réaliser des économies substantielles en termes de temps et de coûts, soit en moyenne 500 jours de travail et 100 000 € par mois, pour un total de 1,09 million d'euros et 5 730 jours économisés depuis 2019.

Processus automatisés

- Traitement des factures
- Support du service client
- Reporting RH
- E-mails de demande de service
- Commandes des clients
- Gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Fonctions commerciales
- Fonctions d'annuité et de service



Atelier
Pathfinder très
enrichissant à notre
siège social de Londres.
Des résultats précieux
et une grande
source d'inspiration !

Jochen Loser

Responsable de la transformation
de l'entreprise,
Ricoh Europe

La situation

Dans le cadre de son engagement à donner à ses employés les moyens de s'épanouir au travail (Fulfillment through Work), Ricoh a identifié l'impact significatif du traitement manuel sur cet objectif. La mise en œuvre de l'automatisation s'est toutefois avérée difficile, car Ricoh est présente dans 200 pays au sein desquels les exigences en matière d'exploitation, de procédures et de conformité diffèrent. Des processus complexes, tels que des formats de factures différents et une saisie de données fastidieuse, n'ont fait que compliquer les choses.

Pour surmonter ces obstacles, Ricoh a pu compter sur la suite d'automatisation intelligente personnalisable d'Automation Anywhere, qui était déjà compatible avec son système Oracle existant. Ce partenariat lui a permis de constituer une équipe d'automatisation centralisée pour normaliser les processus, en se concentrant sur les tâches manuelles à fort trafic comme le traitement des factures, l'automatisation des e-mails et les commandes des clients, tout en insistant sur la sécurité et la conformité.

L'effort de réduction des processus trop fastidieux a donné des résultats remarquables. Il a permis de libérer des employés afin de les affecter à des tâches plus importantes, d'améliorer le support client, de simplifier les opérations, de réduire les charges liées au travail manuel et d'accroître l'efficacité globale. Avec 60 automatisations non assistées exécutant un million de transactions sur 50 tâches, Ricoh a réalisé 1,09 million d'euros d'économies tout en réduisant le temps opérationnel de 5 730 jours.

Perspectives d'avenir

Ricoh reste fidèle à sa quête d'innovation et d'excellence en matière d'automatisation. L'entreprise a lancé un programme de développement citoyen via une formation rigoureuse s'étalant sur trois jours et prévoit d'en généraliser la portée dans l'ensemble de l'organisation. En outre, elle s'apprête à explorer le process mining, l'analyse des tâches et la Process Discovery, tout en exploitant l'IA générative pour améliorer l'automatisation des fonctions métier les plus complexes.

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

