

Automatisation cognitive : une entreprise figurant dans la liste Fortune 500 apporte de la structure aux données non structurées



PROFIL DE L'ORGANISATION

L'un des principaux fournisseurs de stockage pour des centres de données dans le cloud hybrides, figurant dans la liste Fortune 500. Elle propose des solutions matérielles et logicielles aux plus grandes entreprises du monde.

DÉFI

L'entreprise faisait face à des demandes extrêmement variables au niveau de la gestion des commandes, avec des pics en fin de trimestre. Elle disposait d'un processus manuel de gestion des commandes, impliquant 50 personnes travaillant à temps plein et exécutant plus de 16 validations par rapport aux devis dans leur ERP. Les retards étaient inévitables, même en employant des intérimaires. L'entreprise a tenté la numérisation, mais la configuration de la solution OCR intelligente choisie s'est révélée plus coûteuse que prévu. Elle nécessitait également la création manuelle de modèles de formulaires de commandes client, qui donnaient lieu à des résultats incohérents. La résolution des problèmes est devenue un fardeau et a eu un impact sur le support client exceptionnel qui faisait toute la renommée de l'entreprise.

SOLUTION

L'automatisation du processus de gestion des commandes de l'entreprise débordant de données non structurées était totalement à la portée de l'IQ Bot d'Automation Anywhere. Grâce à IQ Bot, l'entreprise a pu automatiser 20 % de son processus de gestion des commandes, avec 75 % de STP (straight through processing) en l'espace de cinq semaines seulement. Le délai de configuration était également 4x plus rapide que l'application OCR existante. L'entreprise a pu atteindre son objectif ambitieux de passer du concept à la production en moins de 5 semaines. La transparence inégalée d'IQ Bot a permis de régler rapidement les problèmes, à la grande satisfaction des clients internes et externes.

BÉNÉFICES

4^x

plus rapide en termes de configuration

8

employés à temps plein sur un travail à plus grande valeur ajoutée

\$350 000

d'économies en 3 mois

75 %

de traitement STP

Évolutivité

à la demande en fin de trimestre

Processus automatisés
• **Gestion des commandes**

Secteur
Industrie

« Mon équipe se sent à l'aise pour configurer et créer de nouveaux formats dans IQ Bot. C'est une génération d'avance par rapport à la technologie précédente que nous utilisions, avec une configuration et un traitement bien plus rapides. »

— **Directeur**
CDE RPA

ÉVOLUTIVITÉ POUR RÉPONDRE AUX VOLUMES VARIABLES DE COMMANDES DES CLIENTS

L'entreprise connaît une extrême variabilité au niveau des volumes de commandes des clients, avec des pics importants de la demande en fin de trimestre. L'engagement du personnel devint un problème permanent pour l'entreprise et à la fin de chaque trimestre, elle devait recruter et engager des travailleurs temporaires. Elle n'avait pas le choix si elle voulait traiter toutes les commandes à temps et devait recommencer à la fin de chaque trimestre. La numérisation des commandes des clients a permis d'améliorer quelque peu la situation, malgré des coûts de configuration élevés et une résolution des problèmes compliquée. Toutefois, elle ne parvint pas à trouver une solution pour gérer de manière efficace les pics de volumes de commandes. Aujourd'hui, grâce aux solutions RPA et IQ Bot d'Automation Anywhere Enterprise, 20 % du volume de gestion des commandes de l'entreprise est automatisé du début jusqu'à la fin. En fonction des volumes de commandes, l'entreprise peut facilement augmenter le nombre de robots à la demande pour faire en sorte que les commandes clients soient traitées de manière efficace et en temps et en heure tout au long de l'année.

« À ce jour, nous atteignons un taux de traitement direct de 75 pour cent et nous avons pu automatiser plus de 20 % de notre volume total de commandes. Cela a permis de réaliser des économies significatives et d'augmenter nos ressources pour répondre à la demande variable. »

— Directeur du CDE RPA

RÉSULTATS

Les résultats sont impressionnants. En l'espace de deux trimestres, les processus automatisés par IQ Bot ont permis d'engranger des économies significatives et ont contribué à augmenter les ressources pour répondre à la demande variable.

PERSPECTIVES D'AVENIR

L'entreprise prévoit d'automatiser 50 % de son processus de gestion des commandes dans les quatre prochains mois. Après avoir créé l'infrastructure IQ Bot, l'équipe de direction a demandé des automatisations pour l'imposition des sociétés, l'approvisionnement, la comptabilité des recettes et l'établissement des rapports internes à l'entreprise. Des processus spécifiques ont déjà été identifiés et les initiatives d'automatisation ne font qu'augmenter. Aujourd'hui, le Centre d'excellence d'automatisation de l'entreprise se concentre sur l'évolution de son équipe, augmentant drastiquement l'étendue et l'ampleur des processus automatisés avec IQ Bot et poursuivant sa progression sur la base de ses succès existants.

« Quand notre équipe dirigeante a vu les résultats des commandes traitées sans encombre, ne nécessitant plus d'effectif variable à la fin de chaque trimestre, tout en respectant nos SLA, elle était aux anges. »

— Directeur
CDE RPA

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere fournit les moyens nécessaires à ceux dont les idées et l'énergie assurent le succès de leur entreprise. Nous proposons la plate-forme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métiers 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

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 Avenue Charles de Gaulle,

92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Tous droits réservés. Automation Anywhere, le logo Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight et IQ Bot, entre autres, sont des marques ou marques déposées de Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits figurant dans cette publication sont utilisés à des fins d'identification uniquement et sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.