

RBS économise plus de 69 000 heures de travail ETP avec la RPA d'Automation Anywhere



PROFIL DE L'ORGANISATION

Retail Business Services (RBS) est la filiale d'Ahold Delhaize USA qui fournit des services à six marques de grande distribution de la côte Est, y compris Food Lion, Giant Food, Giant/Martin's, Hannaford et Stop & Shop, ainsi qu'au plus grand détaillant en ligne du pays, Peapod.

DÉFI

La technologie d'automatisation et l'approche « Think lean » ne sont pas de nouveaux concepts pour RBS, qui déploie différents types d'automatisation depuis plus de 15 ans. Cela dit, l'entreprise a rencontré des défis lorsqu'elle a automatisé des processus qui impliquaient l'interaction avec le site Web ou l'application d'un fournisseur. De telles situations ont souvent donné lieu à des refus de demandes et à des estimations de coûts déraisonnablement élevées.

SOLUTION

L'automatisation des processus par la robotique (RPA) d'Automation Anywhere a permis à l'entreprise d'économiser des milliers d'heures de travail manuel, principalement dans son département Finance, en automatisant les comptes fournisseurs, les comptes débiteurs et les processus d'inventaire. L'entreprise commet moins d'erreurs et revient bien moins souvent sur les tâches déjà effectuées. Certains robots effectuent même des processus très complexes et longs. Mieux encore, RBS n'a plus besoin de changements de la part de ses fournisseurs d'applications.

RÉSULTATS

Plus de **69 000**

heures équivalent temps plein (ETP) économisées

75 %

de processus du département Finance automatisés

Plus de **65**

robots en production

Processus automatisés

- Comptes fournisseurs/débiteurs
- Traitement des stocks
- Traitement de la fiscalité à l'échelle mondiale
- Traitement des ressources humaines et de la tarification

Secteur

Vente au détail de produits alimentaires

« Avec la RPA, nous pouvons maintenant automatiser les processus sans demander de modifications à nos fournisseurs. Cette technologie a ouvert un nouveau monde d'opportunités. »

— **Linda Banks**
Responsable RPA

ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

L'automatisation est une partie importante de l'activité de RBS depuis plus de 15 ans. Sa principale justification est la maîtrise des coûts. Un objectif constant de tout centre de services partagés est de réduire les coûts internes et de répercuter ces économies sur les clients. L'automatisation des processus permet d'atteindre cet objectif.

Afin de mener à bien cet objectif, RBS a organisé sa première formation en RPA en décembre 2016 et les premiers robots ont été mis en place au premier trimestre 2017. L'entreprise a automatisé ses premières tâches peu de temps après. Cela a fonctionné à tel point que l'entreprise a rapidement étendu l'automatisation à d'autres services partagés, ainsi qu'à des unités responsables de marques.

La transition de l'entreprise vers la RPA a commencé modestement, avec une application dans ses fonctions financières. L'automatisation suscitait à l'époque beaucoup d'enthousiasme et la société était désireuse de l'appliquer dans d'autres domaines. Toutefois, la petite équipe RPA voulait s'assurer qu'elle pouvait d'abord prendre la bonne mesure des processus. L'équipe travaille en collaboration avec d'autres unités commerciales de la société, notamment le service informatique pour atteindre ses objectifs.

Avec la RPA d'Automation Anywhere, RBS a créé des tâches qui permettent aux robots de prendre en charge les changements de mot de passe et des tâches d'administration. Les collaborateurs ont ainsi pu disposer de plus de temps pour se concentrer sur la satisfaction client au lieu des processus manuels.

PERSPECTIVES D'AVENIR

RBS est en train d'étendre la RPA à l'ensemble de ses activités. Avec 65 robots logiciels actuellement en production, l'entreprise envisage des possibilités d'automatisation plus complexes utilisant l'intelligence artificielle.

« L'un des objectifs de tout centre de services partagés est de réduire les coûts et de répercuter les économies sur les consommateurs. La RPA nous aide à atteindre cet objectif. »

— **Linda Banks**
Responsable RPA

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.

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 ©2019

août 2019, Ver. 1

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

54-56 Avenue Hoche, 75008 Paris, France

☎ + 33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com

