

# Australia Post optimise les flux de travail de comptabilité grâce aux robots RPA



## PROFIL

Australia Post est une société d'État qui fournit des services postaux dans toute l'Australie. La société opère au sein d'un vaste réseau de 4 356 bureaux de poste dans tout le pays et distribue des colis dans plus de 190 pays à travers le monde. En tant que l'un des plus anciens services gouvernementaux d'Australie, Australia Post a élargi son offre de services pour adopter le commerce électronique et les nouvelles formes de communication numérique.

## DÉFI

Les services comptables d'Australia Post supervisent d'énormes volumes de processus en back-office qui mettent à jour et gèrent une multitude de comptes et d'offres de services. L'équipe d'Australia Post a cherché de nouvelles voies pour gérer les nombreuses tâches comptables et améliorer l'efficacité au sein du service. En particulier, l'équipe avait pour objectif d'automatiser les tâches manuelles répétitives afin de renforcer le flux de travail entre les services comptables et d'offrir aux employés la possibilité de développer leurs compétences.

## SOLUTION

L'équipe comptable d'Australia Post a estimé que la RPA était la solution idéale pour améliorer l'efficacité de l'entreprise et réorienter les employés vers un travail à plus forte valeur ajoutée. Australia Post a lancé sa transformation numérique avec une version d'essai gratuite de RPA Automation Anywhere et un projet pilote. Après le succès initial, Australia Post s'est associé à Automation Anywhere pour automatiser 25 processus supplémentaires, y compris la maintenance de revues financières, la gestion des chargements de crédit, la facilitation de la mise en place et de la tarification automatiques des agences, ainsi que l'entretien du matériel, qui consiste à créer et à modifier les détails de tous les articles vendus dans les différents bureaux de poste à travers l'Australie.

## RÉSULTATS

120

robots déployés

25

processus automatisés

18 000 heures

économisées chaque année

15%

de réduction des coûts au sein des services comptables

### Processus automatisés

- Traitement des comptes
- Maintenance des comptes

### Industrie

Secteur public

« Notre équipe a été habilitée à faire en sorte que l'automatisation soit la nôtre. Grâce à la RPA, notre personnel naturellement curieux s'est vu offrir la possibilité de développer ses compétences et d'encourager activement la croissance de l'automatisation. »

— Adam Jeffress,  
directeur de  
l'automatisation et  
de la transformation  
robotiques

## DÉTAILS

L'équipe des services comptables d'Australia Post fait partie intégrante de l'organisation qui soutient le flux de travail chargé du service postal national de l'Australie. Avec un vaste réseau et une large gamme de services, l'équipe comptable doit fournir des processus efficaces et tenir les comptes en temps opportun. Bon nombre des processus étaient composés de tâches manuelles, ce qui a entraîné un manque d'efficacité ayant une incidence sur les flux de travail dans l'ensemble du service. En introduisant la RPA, l'équipe des services comptables d'Australia Post a été en mesure de restructurer les flux de travail et de favoriser l'émergence d'une culture d'innovation et d'efficacité.

Lorsqu'elle a envisagé d'adopter l'automatisation dans plusieurs processus, l'équipe d'Australia Post a engagé Automation Anywhere pour l'aider à élaborer un cadre d'intégration de cette nouvelle technologie. Suite au succès d'une démonstration de faisabilité (POC), 25 processus essentiels supplémentaires ont été automatisés. Par exemple, le maintien des journaux financiers était traditionnellement une tâche manuelle et chronophage. Avec la RPA, ce processus a été entièrement automatisé, et les membres de l'équipe ont pu réinvestir leur temps pour améliorer l'expérience de leurs clients. Autre processus qui a bénéficié de la force de travail numérique : les chargements de crédit, où l'automatisation a aidé Australia Post à appliquer un crédit aux comptes clients rapidement et efficacement.

La formation des membres du personnel a été un facteur essentiel à la mise en œuvre de l'automatisation en début de parcours. Environ 90 membres de l'équipe de l'Australia Post ont terminé des modules d'auto-apprentissage sur la plateforme Automation Anywhere University, et certains membres du personnel ont poursuivi leur formation et ont obtenu la certification RPA. Enthousiasmés par les possibilités que l'automatisation présente, certains membres de l'Australia Post ont même commencé à développer leurs propres processus d'automatisation et suggèrent de nouvelles idées pour la mise à l'échelle de la RPA au bureau.

## PERSPECTIVES D'AVENIR

Australia Post prévoit d'étendre son infrastructure actuelle en intégrant davantage d'automatisation assistée et en explorant de nouveaux services tels que les robots conversationnels. L'équipe cherche également à tirer parti des capacités de l'IA et de la technologie d'apprentissage machine offertes par IQ Bot d'Automation Anywhere afin d'optimiser davantage leurs flux de travail.

Les services comptables espèrent continuer à soutenir leur équipe dans le développement et l'éducation de l'automatisation, et à faire acquérir aux employés les compétences nécessaires pour se préparer à l'avenir du travail.

« En tirant parti de la RPA, les membres de notre équipe ont pu trouver de nouvelles façons d'automatiser et d'évoluer, contribuant ainsi à la croissance et à la productivité de l'ensemble du service. »

— Steven Morris,  
chef des services  
comptables

### 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](http://www.automationanywhere.com)

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

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

**AUTOMATION ANYWHERE FRANCE**

54-56 Avenue Hoche, 75008 Paris, France

☎ + 33 6 37 38 06 14

✉ [contact-france@automationanywhere.com](mailto:contact-france@automationanywhere.com)