

Grâce à la RPA, Cartus supprime l'aspect robotique des tâches de ses employés et améliore la relation client



PROFIL DE L'ORGANISATION

En accompagnant ses clients à travers des milliers de programmes de relocalisation d'entreprises, grandes ou petites, uniques ou complexes, Cartus s'impose comme le leader de confiance dans le secteur. Les quelque 3 500 collaborateurs de Cartus à l'échelle mondiale proposent des services de relocalisation dans plus de 185 pays.

DÉFI

Cartus souhaitait « dérobotiser » les tâches quotidiennes de ses employés, qui consacraient davantage de temps à accomplir des tâches répétitives, telles que compiler des données, plutôt que de les analyser. Ces processus fastidieux ont entraîné une baisse de la concentration, de la rapidité d'exécution ainsi que de la satisfaction professionnelle dans son ensemble, affectant ainsi l'expérience globale du service client. Cartus a décidé d'investir dans la RPA afin d'éliminer les tâches répétitives et d'améliorer la satisfaction de ses employés et de ses clients.

SOLUTION

Cartus a participé à un programme pilote de six mois spécifique aux activités des départements financier et comptable. Il a été demandé aux employés d'identifier les tâches qu'ils jugeaient répétitives au sein des processus, tâches qui ont ensuite pu être automatisées sur la base des commentaires fournis. Une fois la RPA déployée, les employés ont éprouvé davantage de satisfaction en s'impliquant dans les aspects humains plus valorisants de leur travail. L'objectif consistait à mettre en œuvre dix robots en production, mais 26 ont finalement été déployés pour un fonctionnement au quotidien.

BÉNÉFICES

26

robots déployés

16 %

d'amélioration
des délais d'audit

22 %

de diminution du temps
de cycle des comptes
fournisseurs

21 %

d'augmentation de la
satisfaction client

Processus automatisés

- **Audit**
- **Comptes fournisseurs**
- **Traitement des données**

Secteur
Services

« L'automatisation améliore la qualité et la rapidité d'exécution. Ces deux caractéristiques sont essentielles pour offrir un service client incomparable. »

— **Shelley Pitser**

VP de la comptabilité
des opérations

DÉTAILS DE L'ÉTUDE DE CAS

Les employés de Cartus ont rapidement adopté la RPA et ont apprécié l'idée d'automatiser les tâches répétitives qu'ils devaient effectuer auparavant. L'analyse de données leur plaît davantage que la simple compilation dans des rapports. Les améliorations en matière de qualité, de conformité et de rapidité sont sources de valeur ajoutée pour les clients, les fournisseurs et les employés. Le succès du programme pilote de six mois a incité Cartus à élargir le programme à l'ensemble de l'organisation. Un centre d'excellence (CdE) a été créé, composé d'experts spécialisés dans les différents secteurs de l'entreprise. Afin d'accélérer l'apprentissage, ils ont associé les personnes découvrant la RPA à des membres chevronnés du CdE du programme pilote.

Les membres du CdE ont fait la promotion de la RPA et ont travaillé avec l'entreprise pour initier et soumettre des idées d'automatisation. Leurs connaissances ont également contribué à la hiérarchisation des décisions.

À son lancement, le projet pilote a été mené par l'entreprise sous l'égide de l'équipe informatique avec des développeurs d'affaires soutenus par un fournisseur tiers.

Tandis que Cartus s'apprête à élargir la RPA à l'ensemble de l'organisation, la propriété technique a été transférée à l'équipe informatique, étant donné qu'elle dispose d'une meilleure visibilité et de la capacité d'intégrer la technologie dans la suite de systèmes utilisés.

PERSPECTIVES D'AVENIR

La RPA ayant démontré son efficacité pour ses services financiers et comptables, Cartus vise dorénavant son développement à l'échelle internationale. L'entreprise a pu évaluer le potentiel des robots et corrélérer directement leurs résultats aux performances de l'entreprise, lui permettant ainsi de prendre des décisions plus stratégiques sur la meilleure façon d'appliquer la technologie RPA à l'avenir.

Cartus espère élargir son programme RPA en y intégrant des capacités d'IA avec Automation Anywhere IQ Bot dans les années à venir, et en continuant à tirer parti du partenariat clé établi avec Automation Anywhere pour favoriser le développement du programme dans un avenir proche.

« Le développement de la RPA comme nouvel outil nous permet d'accepter plus souvent les demandes de nos clients. »

— **Shelley Pitser**

VP de la comptabilité des opérations

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 dans le 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

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 1 73 09 42 80

✉ contact-france@automationanywhere.com