

Le service financier de Genworth se réjouit de la qualité du travail accompli par la RPA



PROFIL DE L'ORGANISATION

Le service financier de Genworth propose divers produits et services, notamment une couverture pour les soins de longue durée et une assurance hypothécaire. Depuis plus de 145 ans, l'entreprise met un point d'honneur à guider ses clients parmi les différentes options de soins qui leur sont proposées, à protéger et accroître leur revenu de retraite, tout en les préparant aux enjeux financiers qui les attendent.

DÉFI

Genworth souhaitait intégrer la RPA aux processus manuels de son service financier. Pour automatiser ces procédés chronophages, l'entreprise a dû opter pour une approche différente et envisager une technique plus élaborée. Outre la diminution du travail manuel, Genworth souhaitait également accroître la productivité, réduire les erreurs, gagner en efficacité et réduire les coûts.

SOLUTION

Pour se familiariser avec la RPA, le service financier de Genworth a d'abord participé à un projet pilote et à un programme d'intégration de six semaines. Au cours des premières semaines, tous les membres ont été formés à la gestion des robots, à l'aide d'exercices pratiques basés sur leur conception et configuration. Après une formation continue à l'extérieur de l'entreprise, les participants ont réussi à produire quelques robots à la fin de la sixième semaine. Dix processus pilotes ont été identifiés dans le service financier, dans les services partagés, dans les systèmes de l'entreprise et dans les services fiscaux. Ce projet pilote ayant répondu à toutes les attentes de Genworth, le programme a également été intégré aux départements chargés des investissements, des audits, de la protection des données et du service client. Aujourd'hui, l'entreprise compte 110 robots et le programme RPA ne cesse d'évoluer.

AVANTAGES

10 000

heures économisées
chaque année

110

robots mis en œuvre

40

utilisateurs formés

Processus automatisés

- Production de rapports
- Rapprochement
- SOX/Audit
- Traitement des données

Industrie

Assurance

« Je travaille sur le processus RPA et m'occupe de la stratégie, des opérations, du développement et de la formation. C'est un réel plaisir de venir travailler tous les matins. »

— Natinder Kaur

Responsable du développement des applications

DÉTAILS

Suite au succès des premières automatisations chez Genworth et aux retours positifs des utilisateurs, des collaborateurs de l'entreprise ont pris l'initiative de contacter l'équipe RPA afin d'en exploiter les avantages dans leurs propres domaines. Pendant la pause déjeuner, des sessions d'apprentissage ont été organisées dans l'entreprise et ont conquis tous les participants. Dès l'ouverture des inscriptions, une séance de 100 personnes affichait complet en moins de 10 minutes. Afin de leur faire découvrir la RPA, l'entreprise a également proposé d'autres programmes à ses collaborateurs, notamment le forum « Les femmes dans la technologie ».

Grâce aux premiers robots, les collaborateurs ont vu leur temps de travail manuel quotidien diminuer de 4 heures, témoignant ainsi des avantages de la RPA. L'équipe d'automatisation a intégré un modèle RPA efficace conciliant toutes les exigences liées à la conception, au maintien et à l'application des normes, tout en permettant aux équipes de travailler dans des conditions optimales. Grâce à l'équipe RPA, l'entreprise a pu répertorier les automatisations, les hiérarchiser, les estimer, les planifier et les élaborer, tout en cherchant à créer un système réutilisable pour les autres équipes internes.

Soutenue par les dirigeants les plus haut placés de l'entreprise, Genworth fait aujourd'hui face à un important défi : la rapide évolution de ce programme. Actuellement, plus de la moitié des collaborateurs s'occupant du déploiement de la RPA ne font pas partie du service informatique. Ils continuent cependant à gérer leurs robots.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Partant pourtant de zéro, Genworth continue de concevoir des robots et des automatisations en interne. 40 collaborateurs venant de services différents ont été formés à l'utilisation de la RPA et vantent les avantages de l'automatisation, non seulement dans leurs domaines respectifs, mais dans toute l'entreprise.

Avec 250 robots en cours de production et 50 collaborateurs assurant leur conception, Genworth aimerait réduire le temps de travail annuel d'environ 15 000 heures d'ici fin 2019. Elle envisage également un projet pilote avec IQ Bot.

À l'horizon fin 2020, l'objectif de l'entreprise est de réduire le temps de travail annuel de 50 000 heures en possédant 1 000 robots en production.

« Toutes les personnes formées ont été incroyables. Ce que j'ai préféré, c'est l'enthousiasme suscité par la RPA et la qualité du travail fourni. »

— **Natinder Kaur**
Responsable du développement des applications

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/fr/

☎ 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 FRANCE

54-56 Avenue Hoche, 75008 Paris, France

☎ + 33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com