

Hitachi Vantara mise sur le côté humain de l'automatisation

HITACHI



PROFIL DE L'ORGANISATION

Hitachi Vantara est une filiale en propriété exclusive d'Hitachi Ltd., créée en 2017 par le regroupement au sein d'une même entreprise intégrée des activités d'Hitachi Data Systems, d'Hitachi Insight Group et de Pentaho. Hitachi Vantara est considérée par ses pairs comme l'un des leaders de la mise à profit de la puissance de l'automatisation intelligente.

DÉFI

Hitachi Vantara souhaitait tirer parti de l'automatisation des processus par la robotique (RPA) non seulement pour améliorer la qualité et la fiabilité de ses processus, mais également et avant tout pour libérer sa main-d'œuvre des tâches routinières à faible valeur ajoutée. L'entreprise comptait ainsi se focaliser sur des activités plus stimulantes et plus engageantes au quotidien, des activités à bien plus forte valeur ajoutée et d'un bien plus grand intérêt pour les équipes. Hitachi Vantara espérait gagner en efficacité à grande échelle tout en minimisant le roulement du personnel.

Sa vision RPA impliquait également de réduire les coûts, d'éliminer les erreurs et d'accélérer les processus. Cependant, ces objectifs étaient secondaires comparé à celui d'amener les employés à réaliser leur plein potentiel au travers d'un travail valorisant.

SOLUTION

Après avoir évalué les principaux fournisseurs de RPA, Hitachi Vantara a fait le choix d'Automation Anywhere. En plus de sa solution de RPA standard, l'entreprise a choisi de miser sur l'offre cognitive d'intelligence artificielle (IA) d'Automation Anywhere, IQ Bot, capable d'extraire des données semi-structurées de documents et de les traiter sans effort. Hitachi Vantara a notamment pu constater toute l'utilité de cette offre dans son processus Procure-to-pay, en mettant à profit IQ Bot pour récupérer les données des factures non standards (semi-structurées).

RÉSULTATS

10

Mois de production

41

Processus automatisés

24/7

Travail sans interruption pour les robots RPA

100 %

Réduction des erreurs

Processus automatisés

- Order-to-cash
- Record-to-report
- Procure-to-pay
- Processus de provisionnement de l'assistance clientèle (IT)

Secteur

Technologie

« Notre objectif principal, lorsque nous nous sommes lancés sur la voix de la robotique, était de libérer le personnel des activités routinières et répétitives. »

— Lori Pedersen

Directrice générale du bureau des projets informatiques, Hitachi Vantara

ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

Lorsqu'Hitachi Vantara a initié sa transition RPA, la société visitait deux domaines d'application principaux. Concernant l'informatique, l'entreprise souhaitait automatiser ses processus de provisionnement et de déprovisionnement de l'assistance clientèle. Dix processus distincts étaient ici concernés. En lien avec la finance, elle voulait rationaliser ses processus Order-to-cash, Record-to-report et Procure-to-pay. Ce volet impliquait la prise en compte de 20 processus supplémentaires, pour un total de 30 processus ciblés par l'automatisation lors du premier cycle de l'initiative. En fin de compte, ce sont 41 processus qui ont été automatisés au cours de la phase 1.

En ce qui concerne spécifiquement le processus Procure-to-pay, précédemment, le personnel était contraint de lire les informations figurant dans les factures fournisseur, comme le numéro de commande, la date, le service ou le produit acheté ainsi que le montant, et de saisir ces informations dans un système ERP Oracle. Ce travail était fastidieux et répétitif. Pour comprendre à quel point cette tâche était pesante, il faut savoir qu'Hitachi Vantara traite plus de 80 000 factures par an issues de plus de 1 000 fournisseurs, et ce dans plus de 20 langues. Toutes ces opérations devaient être réalisées manuellement.

Aujourd'hui, Hitachi Vantara dispose de 35 robots en production qui se chargent d'extraire intelligemment les informations voulues de toutes ces factures, indépendamment du fournisseur, du format ou de la langue. Grâce à la solution IQ Bot d'Automation Anywhere, l'entreprise est également en mesure d'effectuer un traitement direct à 75 % de ses factures.

PERSPECTIVES D'AVENIR

La phase 1 a permis d'automatiser 41 processus financiers et comptables.

La phase 2 se concentrera sur les domaines de la planification et de l'analyse financière, de la fiscalité à l'échelle mondiale, de l'approvisionnement à l'échelle mondiale et de la comptabilité, et automatisera plus de 50 processus.

Hitachi Vantara a beaucoup appris de cette première phase et compte s'appuyer sur l'expérience acquise pour la suite. Par exemple, Hitachi Vantara sait désormais que l'automatisation doit être une priorité stratégique pour pouvoir évoluer et produire des résultats. L'entreprise a également compris qu'il était important d'impliquer les experts métier le plus tôt possible dans le processus. Enfin, elle sait qu'il convient d'inclure les équipes en charge de l'informatique et de l'infrastructure dès le début, en tant que parties prenantes clés du programme.

« Nous avons clairement constaté une amélioration autant sur le nombre d'erreurs que sur la précision des données avec le passage aux robots. »

— Lori Pederson

Directrice générale
du bureau des projets
informatiques,
Hitachi Vantara

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

Juin 2019, version 1

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

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

 +33 6 37 38 06 14

 contact-france@automationanywhere.com

