

# St. James's Place anticipe un potentiel de bénéfices exponentiels grâce à la RPA



## PROFIL DE L'ORGANISATION

Fondée en 1992, St. James's Place est une société du FTSE 100 qui gère un volume de 113 milliards de dollars de fonds clients. Elle propose tout un éventail de solutions de gestion de patrimoine allant des investissements jusqu'aux pensions pour les particuliers, les familles ou les propriétaires d'entreprise sur les marchés d'avoirs de valeur élevée et prospères au Royaume-Uni et en Asie.

## DÉFI

Bien que la société St. James's Place enregistre déjà une croissance annuelle, la RPA lui offre l'occasion d'aider plusieurs de ses services à augmenter le volume de cas traités, tout en contribuant à améliorer encore davantage l'efficacité organisationnelle et opérationnelle. La solution aux objectifs et défis commerciaux de l'organisation est, entre autres, l'augmentation du nombre de robots au service de la main-d'œuvre humaine, des robots qui sont contrôlés par l'entreprise pour gérer efficacement la charge de travail accrue.

## SOLUTION

L'un des cas d'utilisation testés dans le cadre de la phase initiale d'automatisation relève du secteur de l'assurance professionnelle, pour lequel la société a automatisé certains processus importants nécessaires à la gestion des pensions. Les partenaires qui travaillent avec St. James's Place sur les pensions des clients doivent effectuer un calcul de l'année de référence lors du transfert des fonds pour s'assurer que les pensions sont identiques, voire meilleures, après ce transfert. Grâce à l'automatisation, les conseillers formés de St. James's Place peuvent vérifier davantage de dossiers provenant de partenaires. L'entreprise anticipe une augmentation de la productivité de 100 % au lieu des 20 % atteints aujourd'hui.

## RÉSULTATS

63

minutes gagnées par cas

85 à 90 %

des cas vérifiés par robot

### Processus automatisés

- Assurance professionnelle
- Création de rapports d'investissement
- Services aux partenaires

### Secteur

Services financiers

« Les gens ont adhéré à l'automatisation et peuvent constater qu'elle apporte une valeur ajoutée. Nous comptons reproduire les réussites du projet pilote et prévoyons des bénéfices exponentiels. »

— Sam Yates  
Consultant en RPA

## DÉTAILS

St. James's Place a automatisé plusieurs processus dans son cœur de métier. La démonstration de faisabilité a été réalisée sur le processus de calcul de l'année de référence, en travaillant avec cinq grands fournisseurs sur un seul régime de retraite. L'objectif était d'intégrer les cinq partenaires pendant une phase d'essai d'un mois. Cependant, le processus s'est révélé plus complexe que prévu, et seulement deux ont été intégrés.

St. James's Place a beaucoup appris au cours de la phase de démonstration de faisabilité, notamment la nécessité d'impliquer le service informatique le plus tôt possible au cours du projet afin d'examiner les impacts sur l'infrastructure informatique et de tirer parti des compétences déjà acquises au sein de la société. L'entreprise a également découvert qu'il était préférable de décomposer les processus en parties gérables. Elle a maintenant conçu un calculateur de complexité et de faisabilité pour aider à évaluer les processus à automatiser. Par ailleurs, elle cherche également les domaines les plus propices au déploiement de l'automatisation, en commençant par des processus simples de manière à démontrer la rapidité de la démarche. Ces blocs de construction peuvent ensuite être modulés en fonction des différents services de la société et selon différents niveaux d'automatisation.

Au sein du service Investissements, trois processus sont désormais opérationnels, et un quatrième est presque terminé. Les services partenaires et le service informatique disposent également d'un robot opérationnel et d'un autre qui le sera sous peu.

## PERSPECTIVES D'AVENIR

St. James's Place a déjà créé une équipe centralisée dédiée à l'automatisation par la robotique pour travailler avec les robots, les développer et les gérer. La société considère que le logiciel offre la liberté et la flexibilité nécessaires pour aider les équipes commerciales à identifier et automatiser leurs propres processus métier dans cinq domaines clés : l'investissement, la technologie, les services clients, la finance et l'assurance professionnelle. Le service Investissements est déjà passé au niveau supérieur, avec un pipeline d'activités qui doivent s'achever cette année et en 2020. Ce pipeline se compose de stratégies d'automatisation, dont beaucoup impliquent l'utilisation de la RPA. La fonction Centre d'excellence veillera à ce que l'automatisation se déroule correctement et avec la bonne structure de gouvernance. En outre, la société entrevoit des possibilités d'intégration de robots cognitifs à la solution.

« Automation Anywhere nous ouvre de nouveaux horizons en nous permettant d'améliorer notre capacité d'automatisation comme aucun autre partenaire auparavant. La facilité d'utilisation et les possibilités de ses solutions sont d'un niveau clairement supérieur. »

— Sam Yates  
Consultant en 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](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)

Automation Anywhere ©2019

Septembre 2019, version 1

### 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)

