

# Un fabricant de machines lourdes automatise ses tâches ordinaires pour une meilleure productivité



## PROFIL

Un fabricant leader d'équipement minier et de construction.

## DÉFI

Le client souhaitait faire un meilleur usage de ses ressources hautement qualifiées en s'engageant dans un suivi de bas niveau des tâches de routine. Son logiciel existant d'application métier était plein de données non structurées et de divers formats d'entrée, consommant chaque jour un nombre important d'heures-homme travaillées. Les solutions ad-hoc mises en œuvre par le client n'ont pas permis d'automatiser les flux de travail. Le client souhaitait adopter la RPA pour débloquer le prochain stade en termes de gain de productivité. Il voulait augmenter la capacité de fabrication sans personnel supplémentaire, tout en améliorant les indicateurs de performances et en réduisant les interruptions de service.

## SOLUTION

Le client a pris en considération plusieurs facteurs au moment de sélectionner une plate-forme d'automatisation. Les priorités étaient la technologie d'entreprise, la rapidité de déploiement et la souplesse du soutien technique, de la formation et des modèles de licence. La solution Automation Anywhere a été sélectionnée en vue d'être déployée dans la fonction de gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM). EY et Automation Anywhere ont collaboré avec succès pour étendre la solution Automation Anywhere à d'autres aspects des activités globales du client.

## BÉNÉFICES

2-3x

plus d'efficacité

31%

d'augmentation  
de la productivité

100%

de réduction du  
nombre d'erreurs

Processus automatisés

- Order-to-cash
- Tickets électroniques d'expédition
- Systèmes de visibilité des transports (TVS)
- Erreurs de données et d'enregistrement par interface

Secteur  
Industrie

« L'automatisation s'occupe de toutes nos tâches difficiles, pour que nous puissions nous concentrer sur la satisfaction des clients. Nos taux de satisfaction des clients ont augmenté de façon significative. »

## DÉTAILS DE L'ÉTUDE DE CAS

EY et Automation Anywhere ont automatisé plusieurs processus clés pour la démonstration de faisabilité du client. Ces processus comprennent des erreurs de données et d'enregistrement par interface, des commandes clients, des systèmes de visibilité des transports et des tickets électroniques d'expédition.

En raison de différences entre les données dans l'ordinateur central du client et son logiciel d'applications métier, les membres de l'équipe devaient souvent remédier manuellement aux erreurs. Ces erreurs ont causé des retards dans l'exécution d'applications métier essentielles. Maintenant, les robots déployés par EY et Automation Anywhere recherchent en continu les erreurs dans les enregistrements, les résolvent et envoient un e-mail de résolution à l'utilisateur approprié pour achever le flux de travail.

Quand des erreurs d'enregistrement et de données par interface survenaient, l'équipe devait vérifier et résoudre manuellement le problème. Désormais, les robots ont complètement automatisé le processus de bout en bout en recherchant les bons de commandes dans le système, et en vérifiant les détails via de nombreuses requêtes SQL dans l'ordinateur central. Ensuite, ils mettent à jour les données dans l'ordinateur central et notifient l'utilisateur de l'achèvement de la tâche.

Le TVS du client a fréquemment rencontré des erreurs d'applications difficiles à détecter et prenant beaucoup de temps à résoudre. Maintenant, les robots effectuent des recherches sur les fichiers dans les applications TVS, identifient tous les échecs récents, extraient les codes de motif et notifient l'équipe de support en vue d'une résolution plus rapide des erreurs.

Lorsqu'un client rencontrait un problème d'expédition d'un produit, le système du client générait un e-mail et un ticket d'incident à l'attention de l'équipe de support interne. Un membre de l'équipe devait créer manuellement le ticket correspondant dans l'application de résolution de l'entreprise. Aujourd'hui, les robots créent automatiquement des tickets de résolution. Cela permet de s'assurer qu'aucun problème d'expédition n'est omis par inadvertance, ce qui accélère la résolution des problèmes et améliore sensiblement la satisfaction des clients.

« Nous avons établi avec succès un système dans lequel nous pouvons détecter des erreurs et les résoudre rapidement pour veiller à la satisfaction de nos clients. »

## PERSPECTIVES D'AVENIR

Ensemble, EY et Automation Anywhere continuent à générer une valeur ajoutée remarquable pour le client. Les deux entreprises travaillent conjointement à appliquer la solution à d'autres fonctions au-delà de la logistique. Elles aborderont les processus de la chaîne d'approvisionnement dans le cadre des opérations mondiales du client à l'échelle de l'entreprise.

### À propos d'EY

EY est un leader mondial en matière de services d'assurance, de taxe, de transaction et de consultation. Grâce aux renseignements et aux services de qualité qu'EY fournit, l'entreprise contribue à l'instauration d'un climat de confiance et d'assurance dans les différents marchés financiers et économies du globe. EY forme des leaders exceptionnels qui s'associent pour tenir toute promesse envers ses parties prenantes. Ils jouent ainsi un rôle capital dans le développement d'un meilleur environnement de travail pour leurs collaborateurs, leurs clients et leurs communautés.

L'expérience étendue d'EY en matière de mise en œuvre d'outils RPA de pointe, complétée par ses compétences avancées en matière de conseil, permet à EY d'aider ses clients dans leur transformation d'entreprise étayée par la technologie. Une grande expérience dans la conduite de programmes RPA à l'échelle des processus métier pour les entreprises sur de nombreux marchés et secteurs géographiques positionne EY en tant que collaborateur RPA stratégique. Les capacités d'EY englobent des équipes multidisciplinaires hautement expérimentées composées de consultants en entreprise, d'experts Six-Sigma/Lean et d'architectes et de technologues en solutions RPA. EY possède une méthodologie bien établie et éprouvée pour les transformations menées par la RPA et déployées avec succès chez de nombreux clients dans un large éventail de secteurs.

### 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 plate-forme 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](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**

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

☎ +33 1 73 09 42 80

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Tous droits réservés. Automation Anywhere, le logo Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight et IQ Bot, entre autres, sont des marques ou marques déposées d'Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits figurant dans cette publication sont utilisés à des fins d'identification uniquement et sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.