

# L'exécution de commande parfaite : l'histoire d'un partenariat humains-robots

**GENPACT**



## PROFIL DE L'ORGANISATION

Le client de Genpact est une société leader du marché du traitement de l'image. Il développe divers outils d'imagerie tels que des appareils photo ou des objectifs, qu'il commercialise auprès d'entreprises majeures comme Woolworth's (en Australie).

## DÉFI

L'exécution des commandes de ces entreprises était réalisée par l'intermédiaire d'un processus manuel inefficace. Des employés devaient se connecter à répétition au système, qu'il fallait ensuite interroger à la recherche de nouvelles commandes des clients. Une fois qu'une requête était actualisée, ils devaient valider manuellement la commande et y appliquer les tarifs et remises spécifiques en fonction des clauses contractuelles de chaque client. Ils étaient ensuite habilités à appliquer une remise supplémentaire de 1 %, s'ils suivaient les protocoles hiérarchiques manuels. Une fois ce processus manuel effectué, la commande était passée, expédiée et facturée. Il s'agissait d'une méthode chronophage et sujette aux erreurs humaines. Même si une intervention humaine était requise, les responsables de Genpact et de son client ont vite réalisé qu'il était nécessaire de procéder à une automatisation du procédé.

## SOLUTION

Automation Anywhere et Genpact ont été chargés de restructurer le processus à l'aide des SEPSM (Smart Enterprise Processes) de Genpact. L'objectif était de réduire les facteurs d'inefficacité, les inexactitudes et les duplications résultant d'erreurs humaines dans le processus très manuel du système d'exécution des commandes du client. La solution devait être intégrée au système existant et conserver le degré d'interaction humaine nécessaire pour examiner le processus dans sa totalité à des fins de contrôle qualité. Il s'agissait donc de créer le parfait partenariat humains-robots.

## BÉNÉFICES

40 %

d'augmentation de la productivité

25 %

d'augmentation de la vitesse de transaction

25 %

de réduction des coûts

90 %

de réduction des tâches manuelles

Processus automatisés  
• Exécution des commandes

Secteur  
Industrie

## DÉTAILS DE L'ÉTUDE DE CAS

Automation Anywhere et Genpact ont conçu une solution basée sur Automation Anywhere Enterprise. Elle a permis de réduire le nombre d'équivalents temps plein nécessaire à l'exécution des commandes de 100 à 10 et de diminuer le nombre total d'erreurs, tout en accélérant les transactions. Une question persistait : fallait-il créer un processus sans aucune intervention humaine, ou le baser sur un partenariat humains-robots ? Malgré les avantages évidents proposés par cette première possibilité, les entreprises ont opté pour la seconde. En effet, un processus fondé sur un partenariat humains-robots permet de réduire les exceptions de manière significative tout en augmentant le niveau de satisfaction des clients.

## LE PROCESSUS RPA

1. Les données sont automatiquement extraites du système client dans le cadre de l'identification de nouvelles commandes.
2. Une fois qu'un bon de commande est téléchargé, il est immédiatement transmis au système existant.
3. L'agent fournit un œil extérieur humain et valide manuellement les commandes afin de garantir leur exactitude.
4. Automation Anywhere charge le bon de commande dans Oracle.
5. Les remises sont appliquées automatiquement en fonction des clauses contractuelles de chaque client.
6. Des agents effectuent des vérifications ponctuelles sur les commandes exécutées à des fins de contrôle qualité et pour s'assurer que la touche humaine est présente.

## RÉSULTATS

Grâce à l'automatisation des interactions avec le système existant, les goulots d'étranglement du processus d'exécution des commandes ont tous été éliminés. En outre, le nouveau processus d'interface humains-robots ne nécessitait aucune ressource supplémentaire. Le nombre d'erreurs humaines a été réduit (particulièrement lors du processus de vérification), tandis que le niveau de satisfaction des clients a augmenté.

### À propos de Genpact

Genpact (NYSE : G) est la forme contractée de « Generating business impact » (« Créer un impact commercial »). Il s'agit d'un chef de file mondial en matière de conception, de transformation et de mise en œuvre d'opérations commerciales intelligentes, y compris les plus complexes et celles spécifiques à certains secteurs. L'entreprise a joué un rôle de premier plan dans la conception et le déploiement de solutions d'automatisation en partenariat avec Automation Anywhere pour propulser la transformation et améliorer les résultats commerciaux avec l'automatisation des processus robotisés (RPA). Ces solutions ont parfaitement répondu aux besoins de Genpact et de ses clients en améliorant les processus, l'efficacité, la productivité, la vitesse de transaction, la précision des opérations et les bénéfices, tout en réduisant les dépenses d'investissement. Les solutions conçues par Automation Anywhere et Genpact ont intégré l'automatisation via plusieurs applications, y compris des systèmes existants. À la suite de ce document, vous trouverez deux études de cas dans lesquels Genpact a transformé la façon de conduire ses activités pour ses clients, grâce à Automation Anywhere.

### À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere fournit les moyens nécessaires à ceux dont les idées et l'énergie assurent le succès de leur entreprise. 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)

**AUTOMATION ANYWHERE FRANCE**

191-195 Avenue Charles de Gaulle,

92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 6 37 38 06 14

✉ [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.