

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Crédit photos : Fotolia

Définition de la RPA et les besoins pour sa mise en place

RPA est l'acronyme de **Robotique Process Automation** qui se traduit en français par **Robotisation des Process Automatisés**.

Ce n'est rien d'autre qu'un **logiciel** appelé **robot**, qui réalise des travaux de traitement et de manipulation de **données**, et d'échange entre les différents systèmes informatiques et de communication interne et externe.

Nous pouvons parler de robotisation des métiers en "cols blancs"

Un robot réalise une succession de **tâches prédéfinies** en fonction d'informations précises et identifiées.

Il capte des données dans plusieurs systèmes, **digitalise** et exécute des actions habituellement accomplies par des hommes.

En cas de situation non identifiée, le robot alerte le responsable qui reprend la main sur le traitement.



Il existe **différents niveaux de RPA**



RPA assisté ou front office. Il exécute des travaux du **front office**. Le robot réalise exactement les tâches qui lui ont été montrés, construites. C'est une duplication des tâches réalisées par les personnes derrière les écrans.

RPA non assisté ou back office. C'est du **management de robots**, du reporting simple, du travail de back office, de l'orchestration de travail comme l'ordonnancement de travaux ou l'analyse de performance.

RPA autonome. Ce niveau est **plus complexe** et réalise des traitements d'informations avec des **workflow**. C'est une solution plus développée et plus puissante qui réalise des **traitements complets**, verticaux et transversaux.

RPA cognitif. C'est l'**interaction** avec des logiciels de reconnaissance et d'interprétation des informations comme reconnaissance de documents, de la voix, ..., capable de gérer des **données non structurées**.

C'est le **dernier Km** vers l'AI qui nous permettra d'atteindre alors l'IPA pour l'**intelligence Process Automation**.

Une mise en place rapide

La **RPA** est remarquable pour traiter les **tâches répétitives**, fondées sur des règles et faisant appel à des données numériques. La mise en place est très rapide pour les solutions de **front office** car elle se font directement sur les **postes de travail** des collaborateurs et donc en périphérie du SI et ne nécessite pas d'intervention sur les différents logiciels. On peut presque parler d'un **Robot par personne**.

Le niveau **back office** nécessite davantage de travail car il récupère des informations depuis les **autres logiciels**, mais ne remet pas en question l'organisation informatique.

C'est le premier gros avantage du RPA. Il ne modifie pas l'organisation informatique et mais complète le SI.

Il y a de très nombreux **autres avantages** dans la robotisation des travaux. Ils sont présentés dans d'autres articles nommés les Avantages pour l'**Organisation**, les **Salariés**, les **Clients** et les **Actionnaires**.



Mise en place de la RPA Bienvenue dans le monde digital



Pour intégrer la RPA, il est primordial de **digitaliser** son organisation et mettre en place **l'automatisation** des process.

La confusion entre Numérisation et Digitalisation est importante car le terme **Digitalisation** est un **anglicisme** pour la **numérisation** et la **dématérialisation**. Il est nécessaire de comprendre le sens de ces mots et surtout d'interpréter correctement ces termes dans leur utilisation moderne.

Numérisation

La numérisation est l'action de **transférer** le contenu d'un document **papier** vers un support **numérique**, faisant appel à des logiciels pour obtenir une liste de chiffres, succession de 0 et de 1. Cette opération, essentiellement réalisée avec un **scanner**, permet de gérer plus facilement tous les documents et constitue la **première étape** de la **dématérialisation**.

Associé à des solutions de reconnaissance comme **l'OCR**, Optical Character Recognition, il devient possible de mieux qualifier l'information numérisée et **d'augmenter** la quantité et la qualité de la **Data** mise à disposition des traitements automatisés.



Dématérialisation

La dématérialisation est la **substitution** d'un produit **physique existant** par une solution **physiquement inexistante** et a pour objectif la **gestion électronique** des données et des documents métier dans les entreprises et dans ses relations avec les tiers.

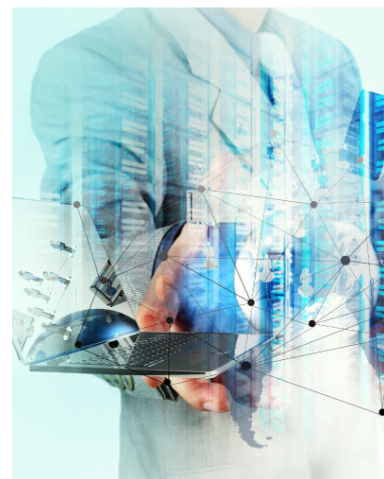
La dématérialisation englobe la **numérisation** et ne se limite pas à la simple transformation de l'existant mais regroupe également la **production** et l'exploitation digitale des **données** et des **process**. D'ailleurs la vraie dématérialisation est celle des processus.

Digitalisation

La digitalisation repose sur la **dématérialisation** et est l'association du **numérique** et de **l'internet** et représente l'ensemble des solutions et des usages internes et externes de l'entreprise.

La digitalisation de l'entreprise dépasse la numérisation et signifie la mise en place d'un système de **travail collaboratif** avec des nouveaux canaux de communication.

Elle s'appuie sur la data, véritable carburant, et la qualité des outils de gestion et d'interprétation définissent la performance des entreprises. Les solutions **d'automatisation** des process permettent de réaliser plus



rapidement, sans erreur et continuellement, une quantité de **traitements de plus en plus importante** et surtout **hétéroclites**.

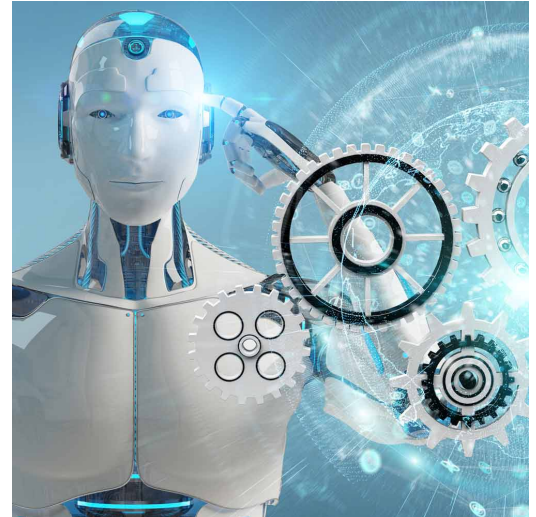
L'**automatisation** est représentée par le « A » dans l'acronyme RPA. C'est l'automatisation des Process.

L'automatisation digitale des process est la réalisation de **traitements prédéfinis** en fonction d'informations précises, fiables et constantes.

Les process sont toutes les **procédures** de l'entreprise internes et externes qui débutent dès la mise en relation avec le client jusqu'à la fin du traitement des commandes avec la gestion de l'archivage et la mise à disposition des éléments auprès des clients.

Ce sont toutes les **opérations successives** réalisées par les collaborateurs dans le même département et les uns avec les autres.

Grâce à la digitalisation, c'est-à-dire à la dématérialisation, la numérisation et la data, les **procédures manuelles** sont remplacées par des **procédures automatiques** qui traitent les tâches répétitives.



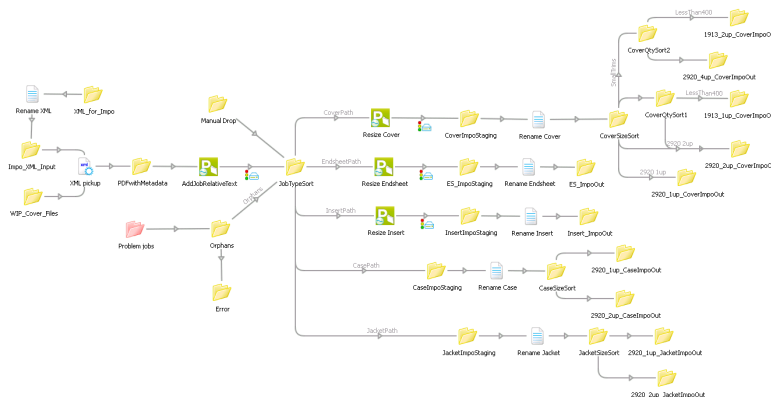
Comme indiqué dans la définition de la **RPA**, il y a plusieurs types.

La **solution** que nous proposons, **Switch d'Enfocus**, fait partie de la troisième catégorie, l'autonome.

C'est une solution très aboutie de gestion de **workflow** avec une multitude de connecteurs vers de très nombreux logiciels périphériques.

L'automatisation est d'autant plus intéressante et performante que les traitements couvrent **plusieurs tâches** faisant intervenir plusieurs logiciels, **sans aucune intervention humaine**.

Elle fait remonter auprès du décideur, l'humain, que les cas non prédéfinis ou sujets à interprétation.



Par exemple une commande d'impression personnalisée enregistrée sur le web avec téléchargement du fichier peut se retrouver devant une machine d'impression sans aucune intervention humaine hormis la validation par le client du BAT.

Par contre, si les informations ne sont pas complètes ou sont défectueuses, soit un message prédéfini est transmis au client, soit un collaborateur reprend la main sur le traitement.