

— Note de —

PROSPECTIVE

RPA,

LA SECONDE VAGUE DE TRANSFORMATION

DU TRAVAIL EN ENTREPRISE

2021



Source : Unsplash.com

AUTOMATISER L'AUTOMATISABLE

Depuis la pandémie de Covid, la presse aussi bien spécialisée que généraliste s'est faite abondamment l'écho de la transformation du travail apportée par le « remote working », le travail à distance. Les réunions Microsoft Teams, Zoom ou GotoMeeting font désormais partie du vocabulaire usuel dans de nombreuses entreprises. Les équipes se sont également interrogées sur les natures de tâches qui étaient effectivement réalisables à distance et, avec quels outils et avec quelle fréquence. Les services informatiques des entreprises se sont mobilisés rapidement pour mettre à disposition un maximum d'applications à ces nouveaux travailleurs distants. Il en a résulté des problèmes que certains connaissent encore aujourd'hui : charge pesant sur les serveurs, transformation d'infrastructure IT à mettre en place encore plus rapidement et failles de sécurité. Le système d'information des entreprises va désormais jusqu'à la box internet personnelle de ses employés. Cette nouvelle étendue a même un nom : BYOH, Bring Your Own House. Il fait suite à la précédente vague de transformation des infrastructures amenée par le souhait répété de nombreux cadres d'entreprise de travailler avec leur propre matériel, leur tablette notamment : BYOD Bring Your Own Device.

Une fois les personnels équipés, il a fallu réfléchir à la manière la plus efficace et la plus sûre de les animer. La Harvard Business Review a même sorti une série d'articles sur le « Remote Management ». Les principaux enjeux en sont : la confiance, la bonne circulation des informations, la motivation et... le lien social. Or, avec le recul que nous avons aujourd'hui, il est assez clair que ce sont ces deux derniers points qui posent problème. Même si votre travail est très routinier et administratif, vous avez plaisir à venir travailler car vous y rencontrez vos collègues. Vous « faites société ».

Et c'est sur ce constat que se base la nouvelle promesse des outils de RPA : « quand on leur demande ce qu'ils aimeraient faire si on les débarrassait de leurs tâches administratives, la plupart des employés proposent des missions mobilisant des qualités plus humaines et à beaucoup plus forte valeur ajoutée pour l'entreprise. » disait, dans un article de mai 2021 Mallun Yen, fondatrice du fonds Operator Collective, qui investit massivement chez les éditeurs de RPA. Or, dans une étude récente, le cabinet Deloitte déclarait que 50% des tâches réalisées en entreprise étaient banales, administratives et coûteuses en ressources humaines.



QU'EST-CE QUE LE RPA : ROBOTIC PROCESS AUTOMATION ?

Ce sont des logiciels permettant d'automatiser les process, notamment ceux nécessitant l'usage d'applications et de logiciels multiples. Exemple : Un logiciel de RPA va automatiquement trouver un montant de facture dans un courriel, placer ce montant dans un document et envoyer le tout par Slack ou Teams, au service des paiements de votre entreprise. Cette série de micro-opérations aurait, jadis, nécessité l'intervention d'un humain. Le RPA sait le faire tout seul aujourd'hui.

Le XX^{ème} siècle a vu le remplacement des tâches humaines routinières réalisées par des ouvriers en cols bleus. Le début du XXI^{ème} siècle propose de remplacer celle des cols blancs ! Or, la volonté de digitaliser les process d'entreprise n'est pas nouvelle.

Au cours des années 2000 est apparu le BPM (Business Process Management) qui visait à décrire les process, initialement pour urbaniser les systèmes d'informations, indiquer la place, le sens, l'usage et la gouvernance des référentiels. Certaines de ces technologies permettaient également d'automatiser certains process, mais elles demandaient des déploiements technologiques importants et peu stables en définitive.



Source : Unsplash.com



Source : Unsplash.com

Le RPA, quant à lui, ne documente pas les process, il les automatise. Les éditeurs de ces technologies ont vu rapidement l'impasse de la documentation et se sont tournés vers des solutions plus pragmatiques : Modélisateurs de workflows très graphiques, interfaces natives avec les API de principaux éditeurs du marché, développements « No Code » conçus pour être directement modifiables par les métiers et... IA pour reconnaître les informations dans les documents et... apprendre. Par conséquent, le RPA est aujourd'hui la façon la plus sûre et la plus résiliente de faire le lien et de faire travailler ensemble des anciennes applications « On Premise » avec les outils plus récents sur le cloud.

Les principaux éditeurs à ce jour sont : UiPath (construite sur la plateforme RPA de Microsoft), Automation Anywhere and Blue Prism.

Microsoft et SAP sont déjà présents sur ces technologies. Amazon, et ServiceNow devraient également y aller. Quant à Salesforce, il a été annoncé le 2 août 2021 qu'ils rachetaient l'éditeur de RPA allemand Servicetrace pour l'intégrer au sein de Mulesoft, son gestionnaire d'API lui-même acquis en 2018 pour 6,5 Md\$.



LES PERSPECTIVES

DE MARCHÉ

Le marché aujourd'hui estimé à 2 Md\$ devrait passer à 20 Md\$ dans les prochaines années avec une croissance annuelle de 30% selon Gartner. Mais c'est la levée de fonds spectaculaire réalisée en mai par UiPath qui défraye le plus la chronique. Elle valorise l'entreprise née en 2017 à 35 Md\$.

« L'automatisation des processus et des flux de travail alimentés par des données en temps réel provenant d'une variété croissante de sources est en train de devenir la clé du succès de la transformation numérique », a déclaré Brent Leary, fondateur et analyste principal chez CRM Essentials, à TechCrunch.

DU CONSEIL ET DE L'INTÉGRATION

La formalisation de ces process devrait demander beaucoup de ressources en termes de conseils extérieurs (business analysts, process architects, ...) mais des solutions à base d'IA commencent à émerger également en ce sens comme FortressIQ (<https://www.fortressiq.com>) pour réaliser ce qu'on commence à appeler le Process Mining. Max Cheprasov, Chief Automation Officer, de dentsu déclare ainsi qu'ils ont pu modéliser 2 200 process en 5 mois avec deux personnes qui utilisaient le logiciel. Une telle tâche aurait demandé près de 30 personnes si elle avait dû être réalisée à la main.



QUELLE MÉTHODE D'IMPLÉMENTATION ?

Les principales implémentations à grande échelle permettent dès aujourd'hui de tirer des enseignements pratiques.

4 étapes :

1. Les entreprises qui souhaitent lancer un projet RPA doivent, dans un premier temps, **définir une vision**. La mise en œuvre d'un RPA ne peut, en effet, pas être seulement mise au service de la réduction des coûts ou des effectifs. En effet, l'investissement humain tant d'un point de vue des compétences à acquérir que des process à remanier est tel que la motivation des collaborateurs doit être orientée vers des leviers plus forts : expérience employés (EX), expérience client (CX) par exemple.

2. Créer une communauté autour de process dont l'optimisation va être visible du plus grand nombre.

3. Communiquer sur les succès permis par ce travail et susciter des vocations dans d'autres services.

4. Intégrer les autres services, enrichir la communauté et faire évoluer ensemble aussi bien les bonnes pratiques d'implémentation que les conditions préalables à une bonne intégration. Ces « Citizen Developers » issus des métiers et formés à l'intégration forment ainsi des CoE (Center Of Excellence) au sein de l'entreprise.

POUR CONCLURE

En conclusion, les perspectives stratégiques proposées par le RPA sont énormes. Comparons simplement une entreprise dotée de la solution à une autre. La première dispose de ressources internes à même de créer du lien, d'inventer, de résoudre des problèmes complexes, l'exécution de ces process est rapide, fiable, sécurisée et résiliente, elle parvient à recruter et à conserver des talents car les missions qu'elle propose sont débarrassées des tâches administratives, elle peut bâtir une expérience client différenciante basée sur sa réactivité et la fiabilité de ses « delivery ».

L'autre non. En conséquence, nous pensons que certains secteurs d'activité encore plus concernés que les autres par le volume de tâches administratives qu'ils impliquent devraient être fortement impactés par le RPA. Les projets d'implémentation devraient se multiplier notamment dans les domaines de la santé, de la banque, de l'assurance et des services financiers.



NOTE DE PROSPECTIVE SYD



*vous avez des questions ?
Envoyez-nous un mail à*

contact@syd.fr

Syd 
DIGITAL CARE