

# Assisté, Sans surveillance et hybride

6 modèles de déploiement d'automatisation  
flexibles pour tirer le meilleur parti de la RPA



# Contenu

Section 1	03	Introduction
Section 2	04	Comprendre les types d'automatisation
Section 3	06	Modèle d'automatisation 1 : entièrement sans surveillance
Section 4	07	Modèle d'automatisation 2 : Partiellement sans surveillance
Article 5	08	Modèle d'automatisation 3 : l'humain dans la boucle
Article 6	09	Modèle d'automatisation 4 : Assisté, Intervalle
Article 7	dix	Modèle d'automatisation 5 : assisté en tandem
Article 8	11	Modèle d'automatisation 6 : déploiement hybride
Article 9	12	Libérer la puissance de la RPA



# Introduction

L'automatisation des processus existe depuis un certain temps. Cependant, les solutions traditionnelles d'automatisation des processus peuvent être lourdes, coûteuses et complexes à entretenir. Leur mise en œuvre peut prendre beaucoup de temps et s'avérer difficile à réviser en cas de changement du processus sous-jacent. En outre, ils peuvent avoir des difficultés avec des systèmes anciens et existants où l'intégration est délicate et où les API ne sont pas disponibles.

Robotic Process Automation (RPA) adopte une approche différente pour automatiser vos processus et flux de travail métier. Plutôt que de tenter de retirer la personne du processus, il comprend que, dans pratiquement tous les cas, une automatisation impliquera une combinaison d'interventions humaines et robotiques pour une exécution réussie.

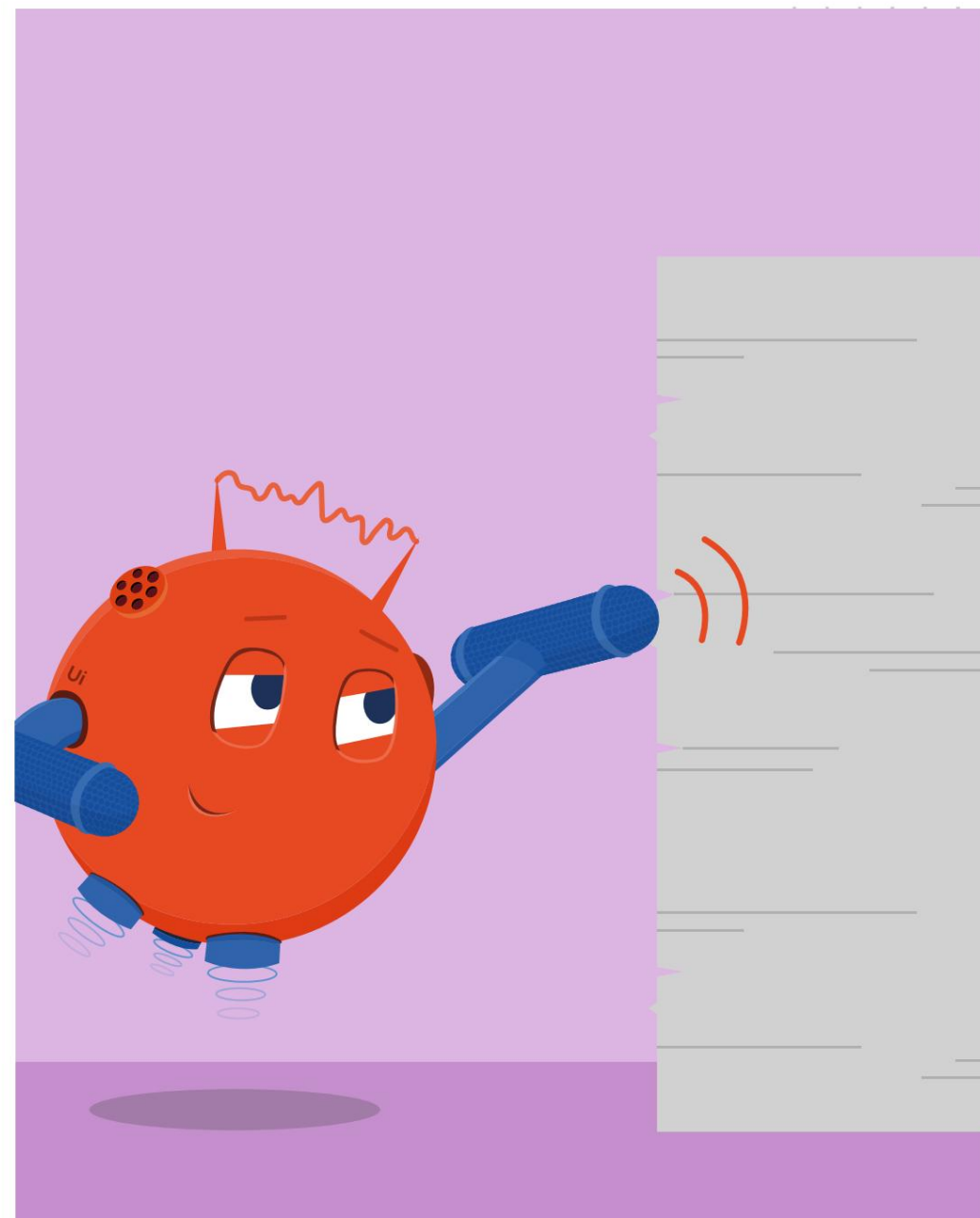
Le secret de la RPA réside dans sa capacité à vous permettre d'identifier la combinaison optimale de collaboration humaine et robotique pour un besoin spécifique.

flux de travail ou processus. Le robot fait exactement ce que la personne ferait – mais beaucoup plus rapidement et sans commettre d'erreurs. En décomposant les tâches au sein d'un flux de travail, vous pouvez voir celles que le robot peut exécuter, les tâches pour lesquelles le robot a besoin d'un soutien humain et, à l'inverse, les tâches pour lesquelles l'humain bénéficie du soutien robotique.

De plus, la RPA ne nécessite aucune modification du processus métier ou de l'infrastructure informatique qui le soutient. Le résultat est une automatisation qui a la flexibilité d'évoluer à mesure que le processus change.

À mesure que les systèmes sont mis à jour ou que de nouvelles technologies sont ajoutées, le robot peut être mis à jour rapidement et à moindre coût pour intégrer de nouvelles fonctionnalités avec un minimum ou aucune interruption de l'activité.

Ce guide rapide identifie six modèles de déploiement d'automatisation qui aident la RPA à répondre à un large éventail de vos besoins d'automatisation de processus.



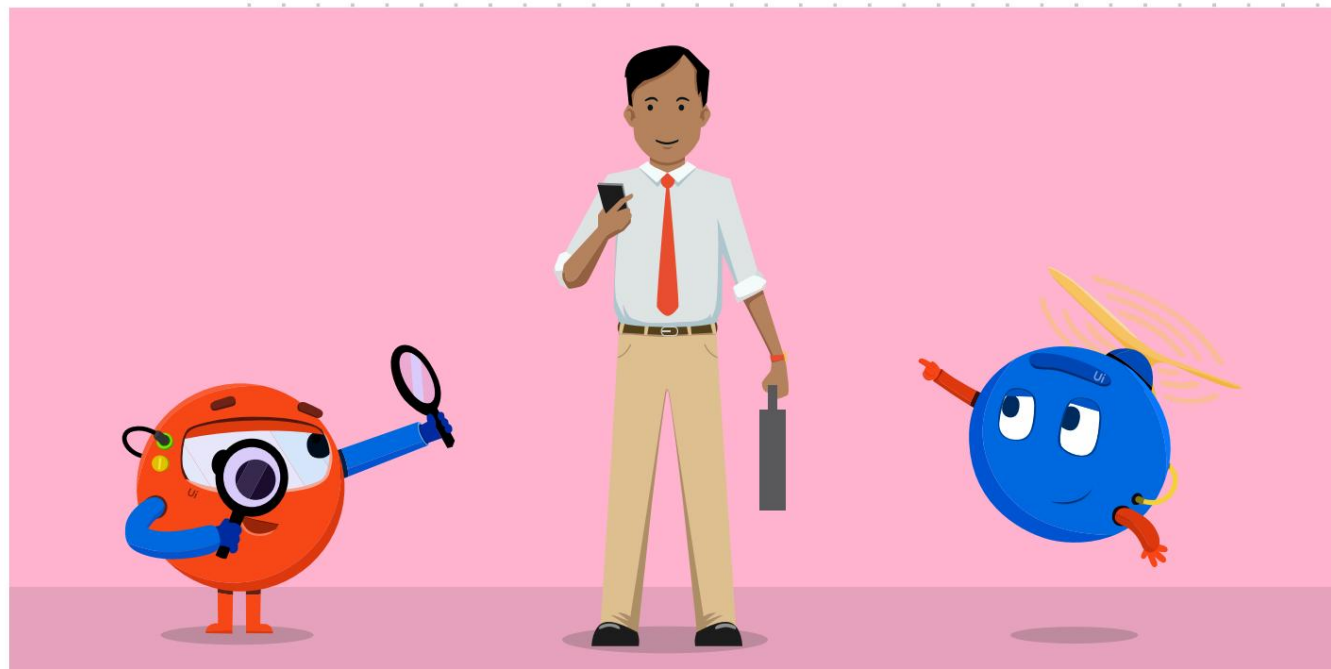
# Comprendre les types d'automatisation

Un robot est un robot, non ? D'une certaine manière, c'est vrai. Les capacités des différents types de robots sont très similaires. Cependant, deux principaux types de robots logiciels se sont développés : avec ou sans surveillance. C'est davantage la manière dont ils sont appliqués au sein de votre entreprise qui détermine le type de robot dont vous avez besoin pour un processus d'automatisation spécifique.

Les robots effectuent des tâches répétitives ou basées sur des règles telles que la recherche, la recherche multi-systèmes, l'agrégation, le tri, la cartographie, l'analyse et la distribution de vos données d'entreprise.

Différentes automatisations appliquent ces fonctionnalités différemment :

- **Les robots surveillés** agissent comme un assistant personnel résidant sur l'ordinateur de l'utilisateur pour effectuer une série d'actions déclenchées par l'utilisateur afin d'effectuer des tâches simples et répétitives afin de rationaliser un flux de travail.
- **Les robots sans surveillance** nécessitent très peu – dans certains cas, intervention non humaine sur des données intensives – capacités de traitement et de gestion des données nécessaires pour exécuter les fonctions de back-office à grande échelle.



- **Les robots hybrides** sont une combinaison de robots surveillés et sans surveillance qui fournissent un support utilisateur et un traitement back-end dans une solution unique qui se rapproche du potentiel de l'exécution automatisée de bout en bout de flux de travail commerciaux complexes tels que le traitement des factures.

Les robots assistés et sans surveillance vous permettent d'examiner les différentes tâches qui composent un processus, leur lien avec les activités des employés et leur interaction avec d'autres processus et systèmes. Tu peux,

identifier ensuite quelles tâches sont les mieux adaptées à l'automatisation et quel type de robot est adapté à cette tâche.

Comme les robots ne s'excluent pas mutuellement, vous avez le pouvoir de regrouper facilement toutes ces automatisations dans une plate-forme d'automatisation intégrée unique, sécurisée et évolutive. Cela vous donne la flexibilité d'utiliser les modèles de déploiement qui répondent le mieux aux besoins de votre entreprise.

# Types d'automatisation

	Sans surveillance	Participé	Hybride
Aperçu de l'automatisation	Nécessitant peu ou pas d'intervention humaine, ce type d'automatisation exécute des processus entièrement automatisés basés sur des transactions à grand volume. Cela se produit généralement dans des environnements back-end exigeants en tâches.	Fonctionnant sur l'ordinateur de l'utilisateur, le robot travaille aux côtés de la personne pour améliorer la qualité et la productivité. Il gère les tâches de routine impliquées dans le processus et fournit les informations lorsque l'utilisateur a besoin d'accélérer la tâche. Il peut également être programmé pour fournir des conseils et des recommandations.	Combinant des robots avec et sans surveillance, cette automatisation est la mieux adaptée aux applications où il y a beaucoup d'interactions utilisateur. Le robot surveillé assiste l'utilisateur et démarre automatiquement le robot sans surveillance pour terminer le traitement back-end.
Où il réside	Sur un poste de travail dédié, un serveur, un mainframe ou un service web	Sur le PC, l'ordinateur portable ou le serveur du service de l'utilisateur	Les deux
Comment ça se déclenche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité ou événement déclenché</li> <li>• Par un autre robot</li> <li>• Via un orchestrateur/gestion de flux de travail</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activation programmée/basée sur le temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par l'utilisateur</li> <li>• Événement déclenché</li> <li>• Condition déclenchée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par l'utilisateur</li> <li>• Événement déclenché</li> <li>• Condition déclenchée</li> </ul>
Avantages clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapide</li> <li>• Zéro erreur</li> <li>• Traitement des données par lots</li> <li>• Évolutif</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnement 24h/24 et 7j/7</li> <li>• Retour sur investissement rapide</li> <li>• Satisfaction des employés et des clients</li> <li>• Conforme à la réglementation et aux données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapide</li> <li>• Précis</li> <li>• Adapté aux exigences de l'utilisateur</li> <li>• Mise en œuvre rapide</li> <li>• Satisfaction des employés et des clients</li> <li>• Conforme à la réglementation et aux données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une combinaison des deux</li> <li>• Automatisation des processus de bout en bout</li> <li>• Visibilité des processus de bout en bout</li> </ul>
Utilisation de la clé cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement des demandes</li> <li>• Traitement des réclamations</li> <li>• Traitement de facture</li> <li>• Réponse automatisée du centre d'appels</li> <li>• Recherche et récupération de données et de documentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de contact</li> <li>• Ventes sur le terrain</li> <li>• Vente au détail</li> <li>• Ingénieurs de maintenance</li> <li>• Agents d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support et engagement client</li> <li>• Service de livraison</li> <li>• Gestion des ventes</li> <li>• Gestion des ressources humaines</li> <li>• Traitement des candidatures de bout en bout</li> <li>• Traitement des factures de bout en bout</li> </ul>

Modèle d'automatisation 1 :

# Entièrement sans surveillance

La nécessité de traiter des quantités massives de données est l'un des principaux cas d'utilisation de la RPA. Pour la plupart des organisations, les données sont stockées sur plusieurs systèmes et magasins de données – certains anciens et d'autres modernes – ce qui oblige le personnel à déplacer fréquemment les données entre les systèmes.

Les données sont modifiées, mises à jour et vérifiées au fur et à mesure de leur passage dans le processus. Le traitement manuel des données à cette échelle prend du temps et est sujet aux erreurs. D'autres formes d'automatisation peuvent être difficiles car de nombreux systèmes ne disposent pas d'API permettant une intégration facile. Une fois programmé, il est très peu nécessaire d'impliquer un humain dans le processus.

### Un robot sans surveillance peut :

- Lancement automatique en fonction des heures planifiées, déclencheurs d'événements ou d'activités
- Être géré de manière centralisée par un « orchestrateur » de flux de travail pour fonctionner 24h/24 et 7j/7.
- Terminez le même processus de la même manière à chaque fois
- Avertissez un humain uniquement en cas d'exception.

En règle générale, un ou plusieurs robots seront installés sur des machines virtuelles ou sur des serveurs de back-office et exécuteront l'automatisation sans surveillance. Un administrateur définira le calendrier dans sa plateforme RPA et allouera le nombre optimal de robots au processus. Avec une auditabilité totale, l'intégrité des données et la conformité réglementaire peuvent être assurées.

# Entièrement sans surveillance en action

## Créer de meilleurs rapports de ventes

CAS D'UTILISATION:

Une fois par mois, une grande entreprise de services financiers rassemble tous les chiffres de ventes de ses organisations mondiales. Le processus implique l'accès à plusieurs systèmes, tels que l'ERP, le CRM et la base de données des ventes. Les données doivent être rassemblées, agrégées, vérifiées et consolidées dans le rapport final envoyé à la haute direction. Le robot sans surveillance est capable de réaliser l'ensemble du processus de bout en bout, améliorant ainsi la précision et la rapidité du rapport.

FLUX DE TRAVAIL :



TYPE D'ORGANISATION :

Gouvernement central1

APERÇU:

L'un des plus grands ministères du Royaume-Uni a constaté que bon nombre de ses processus clés étaient en grande partie manuels. Elles étaient lentes et sujettes aux erreurs, ce qui a entraîné un retard important dans le processus de demande de pension. Il aurait fallu des milliers d'employés et plusieurs milliers d'heures pour éliminer l'arriéré.

Le déploiement de robots sans surveillance a réduit le temps de processus à quelques secondes et a éliminé le retard en quelques semaines.

AVANTAGES:

- Traitement des demandes de pension réduit de 2,5 minutes à 15 minutes secondes
- 12 robots peuvent chacun traiter avec succès 2 500 réclamations par semaine
- Arriéré de plus de 30 000 réclamations réglées en deux semaines
- ROI estimé de 15 : 1

## Modèle d'automatisation 2 :

## Partiellement sans surveillance

Certains processus nécessitent la participation du personnel dès le début. Après cela, le processus consiste en une série de tâches lentes et répétitives qui peuvent être automatisées. Avec la RPA, les organisations peuvent impliquer des humains uniquement lorsque cela est nécessaire. Les humains peuvent se concentrer sur une réflexion de haut niveau, sachant que les robots garantiront que le processus sera mené à bien avec une documentation et des notifications de premier ordre.

Vous pouvez effectuer le travail préparatoire, puis déclencher le robot sans surveillance pour qu'il prenne le relais et termine la tâche.

Le temps nécessaire pour accomplir la tâche vous est restitué, vous permettant de vous concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée. Souvent, cela signifie que les employés peuvent accomplir les tâches pour lesquelles ils sont compétents plutôt que de s'enliser dans l'administration et le traitement des données.

Un robot sans surveillance peut :

- Reprendre la tâche lorsqu'elle est planifiée ou demandée.  
le faire par l'utilisateur
- Rassemblez tous les travaux préparatoires et commencez le traitement
- Des règles métier complexes peuvent être programmées dans le robot
- Assurer l'assurance et la validation des données dans le cadre de le processus
- Informer l'utilisateur uniquement en cas d'exception

En prenant en charge les parties banales du processus, la RPA améliore la vitesse, l'efficacité et la qualité. Cependant, le véritable avantage réside dans le fait de libérer le personnel pour qu'il puisse se consacrer à des tâches qui généreront de la valeur pour l'entreprise et la clientèle. satisfaction.

## Partiellement sans surveillance en action

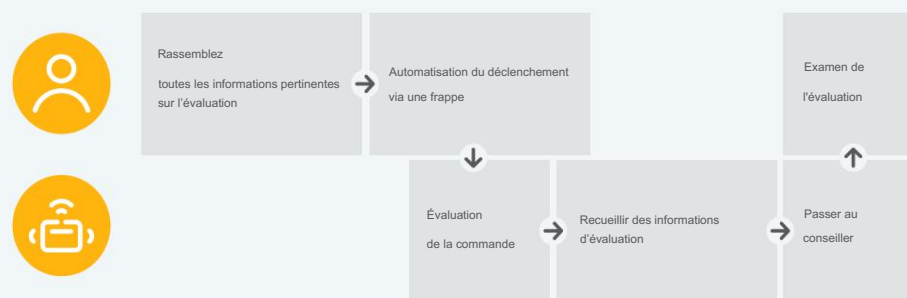
Accélérez les nouvelles évaluations hypothécaires

## CAS D'UTILISATION:

Pour déterminer la valeur d'une propriété, les prêteurs ordonnent des évaluations hypothécaires. Malgré leur importance, les évaluations sont répétitives et sujettes à des erreurs, ce qui peut entraîner des sanctions de la part des régulateurs.

Bien qu'un humain soit nécessaire pour démarrer le processus – sélectionner la société d'évaluation, définir ce qui est couvert par l'évaluation, sélectionner le moment où l'évaluation est ordonnée – le robot peut alors faire le reste. Cela réduit le temps d'évaluation à quelques minutes et le prêteur peut réaliser d'énormes économies en réduisant la progressivité des prêts hypothécaires grâce à des évaluations retardées.

## FLUX DE TRAVAIL :



## TYPE D'ORGANISATION :

Télécommunications2

## APERÇU:

Le traitement manuel commençait à avoir un impact sur la prestation de services pour les clients B2B d'une entreprise de télécommunications. Lorsqu'un changement de client survenait, il devait être saisi manuellement, ce qui prenait du temps et était sujet aux erreurs. Le client envoi via une énorme feuille de calcul Excel qui comprend tous ses services, abonnements et détails commerciaux qui doivent être vérifiés, mis à jour et validés. Un robot sans surveillance compare désormais les informations de la feuille de calcul avec les données du système back-end et marque automatiquement les modifications pour que le service de livraison les approuve. Avec des centaines de changements de clients chaque jour, cela représente un gain impressionnant en temps et en efficacité.

## AVANTAGES:

- Augmentation de 10 fois des performances des processus
- 100 % d'exactitude des données
- Libération de temps équivalent à 25 ETP dans le **entreprise**

## Modèle d'automatisation 3 :

## L'humain dans la boucle

L'un des types de processus les plus difficiles pour les outils d'automatisation traditionnels est celui où il existe un certain nombre d'étapes qui incluent des points intermittents, mais extrêmement nécessaires, qui nécessitent des décisions humaines avant que le processus puisse continuer.

La quantité d'intervention humaine rend le processus inefficace, mais déterminer où se trouvent les points de décision – et quand ils doivent être invoqués – nécessite des règles métier complexes. La RPA permet d'intégrer les règles métier dans l'automatisation afin que le robot soit capable de solliciter dynamiquement une intervention humaine en cas de besoin.

C'est ce qu'on appelle souvent une automatisation « humain dans la boucle » (également appelée « humain au milieu ») dans laquelle un robot sans surveillance peut :

- Lancer automatiquement le processus en fonction d'un calendrier ou d'un déclencheur d'événement
- Signaler à l'humain lorsque son intervention est requise
- Reprendre le processus une fois informé que l'humain a terminé sa tâche
- Répétez cette étape aussi souvent que nécessaire dans le processus

La complexité des processus intermittents les rendait auparavant pratiquement impénétrables à l'automatisation. Cependant, la RPA est parfaitement adaptée et peut répondre aux règles métier les plus sophistiquées. En effet, ce type d'automatisation peut réduire l'apport humain à une simple validation, à chaque étape du processus où cela est nécessaire.

## Human in the Loop en action

### Améliorer le traitement des factures

## CAS D'UTILISATION:

Le traitement des factures commence souvent par la capture des informations dans les factures papier avant leur téléchargement vers le système ERP. La technologie de reconnaissance optique de caractères (OCR) est utilisée mais la qualité des données peut être faible. La RPA peut acheminer les informations vers un humain lorsque sa confiance dans les données est faible. Les systèmes modernes combinent la RPA avec l'IA afin que, à mesure que l'humain clarifie les informations et valide que les données saisies dans l'ERP sont correctes, l'automatisation en tire des leçons, réduisant ainsi le besoin d'intervention humaine à l'avenir.

## FLUX DE TRAVAIL :



## TYPE D'ORGANISATION :

Assurance 3

## APERÇU:

Une grande compagnie d'assurance a cherché à rationaliser ses opérations en ajoutant des assistants virtuels dans les processus des utilisateurs finaux. Le processus impliquait la réception et l'interprétation des informations et des pièces jointes de 1,5 million d'e-mails chaque année. Cela exigeait précision, rapidité et respect total des accords de niveau de service (SLA) et des dispositions réglementaires et statutaires spécifiques. Désormais, un robot surveillé accède à la source de courrier électronique. Il interprète le contenu contextuellement, classe et classe toute la documentation nécessaire, extrait les données pertinentes et met à jour les systèmes nécessaires. Lorsque cela est nécessaire, il interagit avec les utilisateurs humains pour exécuter des instructions spécifiques avant de finalement fournir une confirmation une fois le processus terminé.

## AVANTAGES:

- 2 000 heures/mois de gain de temps de traitement
- 98 % entièrement automatisé
- 600 % de temps moyen réduit pour exécuter
- 91 % de réduction des coûts/transaction
- Amélioration de la satisfaction des employés



## Modèle d'automatisation 4 :

## Participation, intervalle

Pour de nombreux employés, une grande partie de leur temps au sein d'un processus est consacrée à l'accès, à la compilation, au reformatage, à l'examen et à la validation des données. Ils devront peut-être visiter un certain nombre de systèmes internes et externes à l'entreprise. Ces activités prennent toujours du temps et demandent beaucoup de travail. Plus important encore, l'ennui et la fatigue deviennent rapidement des facteurs qui font augmenter les taux d'erreur – même parmi les plus assidus.

En travaillant aux côtés de l'employé, toutes les tâches monotones et répétitives sont confiées au robot surveillé.

L'utilisateur déclenche le robot lorsque cela est nécessaire. Il prend le contrôle du clavier et de la souris pour accomplir la tâche en une fraction du temps et sans erreur.

Un robot surveillé peut :

- Lancement à la demande à l'aide de clics de souris ou de touches de raccourci
- Exécutez le processus directement depuis le plateau du robot (App)
- Effectuez la tâche exactement de la même manière que l'employé
- Terminez la tâche et renvoyez le processus à l'employé

En rendant certaines parties des processus plus efficaces, une automatisation à intervalles surveillés apporte des avantages cumulatifs. Chaque employé devient plus productif et, à mesure que l'automatisation évolue, l'équipe et la fonction commerciale spécifiques évoluent également.

Cependant, cette automatisation prend le contrôle de la machine du collaborateur afin qu'elle ne puisse pas être utilisée pendant toute la durée du processus. L'employé doit planifier son temps pour effectuer des tâches hors ligne qui maximisent le temps libéré.

## Assisté, intervalle en action

Meilleur rapport sur les profits et les pertes

## CAS D'UTILISATION:

Toutes les entreprises doivent effectuer des mises à jour régulières de leurs profits et pertes, mais le processus est manuel et lent. Le processus peut facilement impliquer une douzaine de feuilles compilées dans lesquelles les données doivent être importées, manipulées et vérifiées manuellement. Un robot surveillé peut être informé du moment où il doit s'occuper des tâches laborieuses et répétitives. Une fois terminé, le robot renvoie le processus à l'employé pour vérification et tout autre travail cognitif à effectuer. Cela permet également à l'équipe financière de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée.

## FLUX DE TRAVAIL :



## TYPE D'ORGANISATION :

Banque/Services Financiers 4

## APERÇU:

Pour cette banque, les cartes de débit peuvent être refusées pour 81 raisons différentes. L'expérience client dépend de la manière dont le personnel de la banque gère l'appel avec les clients en expliquant la raison.

Cependant, le personnel a dû naviguer vers cinq écrans différents, noter puis calculer les données afin de fournir une réponse.

Le robot surveillé effectue ces tâches en quelques secondes et présente à l'employé une description claire de la raison. la carte a été refusée.

## AVANTAGES:

- Temps d'attente moyen (AHT) réduit de 30 secondes par appel
- Le gain de temps sur 9,6 millions d'appels par an rapporte 80 000 heures à l'entreprise chaque année
- Amélioration de 8 % des non-FCR (résolution du premier appel) interaction

## Modèle d'automatisation 5 :

# Assisté en tandem

Il arrive parfois qu'il ne soit ni pratique ni efficace pour un robot de prendre le contrôle de la machine de l'utilisateur. Un agent de centre de contact, par exemple, peut avoir besoin de récupérer des informations à partir de plusieurs systèmes lorsqu'il traite une requête client.

Mettre le client en attente pendant la récupération des données conduit à un mauvais service client. Une automatisation en tandem assistée permet au robot de gérer certaines tâches en arrière-plan pendant que l'utilisateur peut continuer à travailler.

La division du travail signifie que le robot gère les tâches répétitives – telles que l'accès au système, la récupération et l'agrégation des données – tandis que l'employé peut parler à un client ou prendre des décisions sur la base des informations fournies par le robot. Un robot surveillé peut travailler en tandem avec vous pour effectuer des tâches telles que la connexion directe à une base de données, l'accès à plusieurs systèmes et applications, l'automatisation d'une application en arrière-plan ou la connexion à des systèmes via une API.

Dans cette automatisation, un robot surveillé peut :

- Exécuter des processus lorsqu'ils sont déclenchés par l'utilisateur
- Surveiller les activités des utilisateurs et lancer automatiquement le processus
- Exécutez le processus directement depuis le plateau du robot (App)
- Exécuter le processus pendant que l'utilisateur continue de travailler dessus la machine

La fourniture d'informations précises et en temps opportun n'est que l'un des avantages de ce type d'automatisation. En mettant en œuvre des règles métier au sein de l'automatisation, le robot peut commencer à offrir des conseils et des recommandations – telles que la meilleure action à suivre – pour améliorer les performances des employés. L'ajout de l'IA à ce type d'automatisation RPA permet d'améliorer continuellement les conseils au fil du temps.

## Assisté en tandem en action

Améliorer l'expérience du centre d'appels

## CAS D'UTILISATION:

Lorsqu'un client appelle, un agent du centre de contact doit souvent fouiller dans plusieurs systèmes différents pour prendre des notes, collecter des informations, vérifier les réglementations ou effectuer un certain nombre d'autres activités pour terminer l'appel. Cela entraîne des retards et des frustrations aux deux extrémités de la ligne. Grâce à cette automatisation, l'agent poursuit son appel tandis que le robot travaille en arrière-plan pour accéder, rassembler et présenter toutes les informations pertinentes. L'agent peut désormais traiter plus rapidement et plus efficacement la requête du client, ce qui entraîne une productivité accrue, des délais de résolution réduits et une satisfaction client améliorée.

## FLUX DE TRAVAIL :



## TYPE D'ORGANISATION :

Agence gouvernementale de santé

## APERÇU:

L'agence était submergée par 15 millions d'appels par an qui devaient être pris en charge par des processus manuels et répétitifs dans leur centre d'appels. Auparavant, les agents devaient vérifier manuellement les informations de l'appelant, les faire correspondre avec des détails supplémentaires provenant de plusieurs plates-formes et aider à guider le client à travers les options de menu et de compte. Grâce à des robots surveillés, la plupart des tâches sont automatisées, le robot signalant automatiquement où un jugement humain est requis, ce qui permet au personnel de l'agence de gagner du temps et d'améliorer le service aux clients.

## AVANTAGES:

- Mise en œuvre en 6 mois
- 38 % de réduction du temps de traitement moyen
- Augmentation de 80 % du nombre d'humains taux d'utilisation de la main d'œuvre
- 49,6 % de réduction de la main d'œuvre coût

## Modèle d'automatisation 6 :

## Déploiement hybride

Alors que les robots assistés facilitent les processus orientés client et gèrent sans surveillance les traitements back-end lourds, les automatisations hybrides rassemblent les deux dans une seule plate-forme intégrée.

Cela vous permet d'automatiser bien plus de vos processus métier de bout en bout.

La combinaison de robots avec et sans surveillance apporte flexibilité et évolutivité. Vous êtes en mesure d'identifier, à travers un processus à l'échelle de l'entreprise (recrutement RH, par exemple), quelles tâches sont prioritaires pour l'automatisation et de déployer le robot idéal pour cette activité.

Les automatisations hybrides sont adaptées aux processus qui impliqueront toujours un degré élevé d'intervention humaine, mais qui comprendront également une grande partie du traitement back-end.

Avec une automatisation hybride, vous pouvez :

- Lancez un robot surveillé depuis votre machine
- Enchaînez les robots surveillés et non surveillés ensemble
- Permettre au robot surveillé de déclencher le robot sans surveillance lorsque cela est nécessaire.
- Permettez aux robots avec et sans surveillance de vous renvoyer le processus lorsqu'une action supplémentaire est requise.
- Autoriser les robots avec et sans surveillance à fonctionner ensemble automatiquement là où aucune intervention humaine n'est requise.

Outre les avantages en termes d'efficacité et de productivité de l'automatisation hybride, elle permet à une organisation d'accroître la visibilité sur ses processus métier clés afin de créer une automatisation d'entreprise qui contribue à rendre les processus plus robustes.

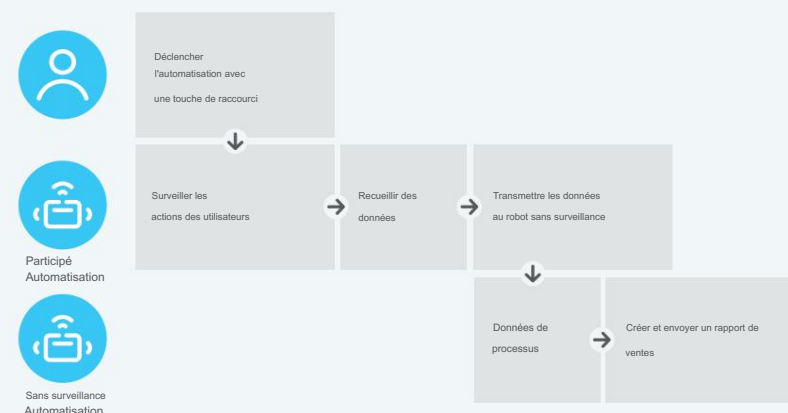
## L'automatisation hybride en action

Améliorer la performance de l'équipe commerciale

## CAS D'UTILISATION:

Les équipes commerciales consacrent souvent trop de temps à la saisie des données plutôt qu'aux ventes réelles. Grâce à l'automatisation assistée, un robot surveille les activités du vendeur et capture toutes les actions et données pertinentes. À intervalles prédéfinis ou en temps réel, le robot surveillé peut automatiquement transmettre ces informations à un robot sans surveillance pour un traitement ultérieur. Le robot sans surveillance peut également rassembler et créer des rapports de ventes basés sur ces informations. L'automatisation hybride permet de soutenir les commerciaux individuels tout en augmentant la productivité de l'ensemble de l'équipe.

## FLUX DE TRAVAIL :



## TYPE D'ORGANISATION :

Prestataire de soins de santé 6

## APERÇU:

L'objectif était de parvenir à une expérience client sans contact en simplifiant le libre-service et en orchestrant les demandes omnicanales. Cela nécessitait l'automatisation de la création de dossiers front-to-back et l'amélioration des transferts entre les services avec une automatisation avec et sans surveillance. Les agents devaient disposer des bonnes informations, au bon moment, pour résoudre les problèmes plus rapidement et avec plus de précision. La solution impliquait une automatisation assistée qui fournit un contenu pré-validé, cohérent et personnalisé avec des déclencheurs pour exécuter les meilleures actions suivantes. De plus, les robots front-office et back-office entièrement intégrés assurent des processus de bout en bout en orchestrant et en automatisant les flux de travail humains et IA.

## AVANTAGES:

- Augmenter la fidélité des clients
- Réduire le temps de traitement moyen (AHT)
- Résolution améliorée au premier appel (FCR)
- Réduction des frais généraux et de formation
- Conformité assurée

## Libérer la puissance de la RPA

La transformation numérique est l'une des plus grandes priorités des organisations du monde entier. Pourtant, Forbes rapporte qu'un incroyable 70 % des initiatives de transformation

font échouer. La mise en œuvre de nouveaux processus et solutions numériques dans l'ensemble d'une entreprise est loin d'être simple. La RPA constitue un moyen peu coûteux, rapide et efficace d'atteindre de nombreux objectifs de transformation numérique.

La RPA vous permet de créer des flux de travail numériques plus efficaces qui améliorent la qualité des données et permettent à votre personnel de se concentrer sur des activités plus cognitives et à plus forte valeur ajoutée. En s'appuyant sur votre infrastructure informatique actuelle, il offre une approche fluide du numérique.

transformation qui peut améliorer collaboration et innovation au sein de votre organisation – et avec vos clients et partenaires.

La RPA est devenue un élément fondamental première étape sur le chemin de la transformation numérique. Correctement mis en œuvre, les avantages sont phénoménaux. Les organisations qui déploient la RPA dans l'ensemble de leurs processus – en particulier pour prendre en charge les nombreuses petites tâches inhérentes à la plupart des flux de travail – peuvent réaliser jusqu'à 200 % de retour sur investissement la première année, selon McKinsey.<sup>8</sup>

Les six modèles d'automatisation définis Les informations contenues dans ce guide peuvent vous aider à adapter une solution RPA pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## À propos d'UiPath

UiPath est à la tête de l'ère de « l'automatisation d'abord » – en défendant un robot pour chaque personne et en permettant aux robots d'acquérir de nouvelles compétences grâce à l'intelligence artificielle (IA) et à l'apprentissage automatique (ML). Grâce à des formations gratuites et ouvertes, UiPath apporte les compétences de l'ère numérique à des millions de personnes dans le monde, améliorant ainsi la productivité et l'efficacité des entreprises, l'engagement des employés et l'expérience client.

UiPath a récemment été reconnue comme la meilleure entreprise du Deloitte Technology Fast 500 pour 2019, un classement des entreprises technologiques publiques et privées les plus rapides en Amérique du Nord et au 3e rang du Forbes Cloud 100 2019.

UiPath  
90, avenue du Parc  
20e étage  
New York, New York 10016

[www.uipath.com](http://www.uipath.com)  
  @UiPath