

» Automatiser ne suffit pas il faut aussi gagner en intelligence



Michel GILLOUX
Directeur du Pôle LAD/OCR, SERES
DOCAPOST



Pascal ROBERT
Directeur Pôle Automatisation
et robotisation DOCAPOST

Innover ce n'est pas seulement chercher à accélérer les traitements en back office pour se mettre au rythme imposé par l'évolution des usages. L'intelligence artificielle vient compléter la robotisation des processus automatisés pour mieux gérer les procédures complexes et partagées.

Que veulent réellement les clients ou les usagers si ce n'est avoir le sentiment que l'entreprise ou l'administration à laquelle ils se sont adressés traite efficacement leur demande ? Du point de vue de l'utilisateur final d'un service, l'expérience sera fluide si elle n'impose aucune rupture, aucun délai d'attente incompréhensible, aucune obligation de répéter plusieurs fois la demande...

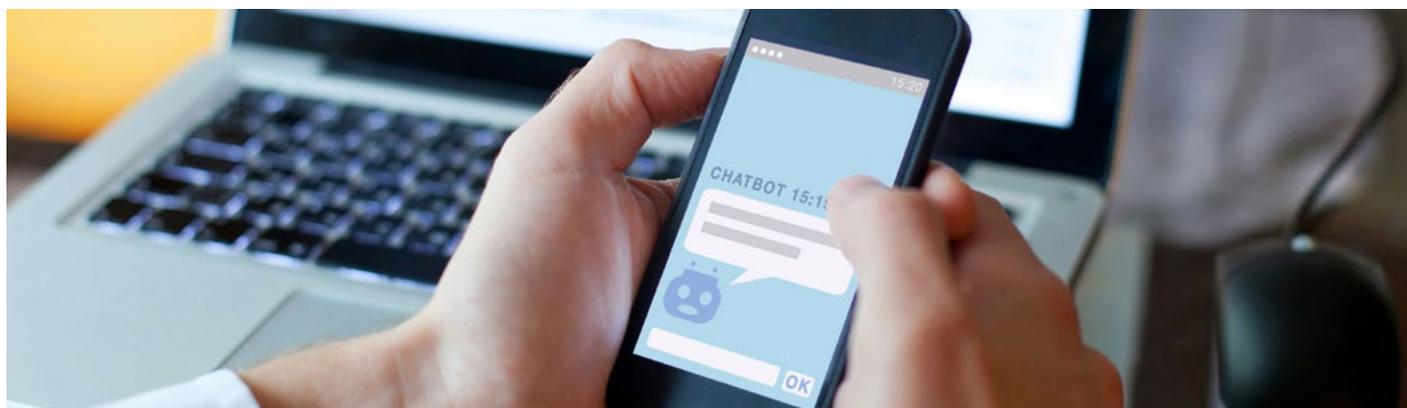
Toutes ces exigences ont un point commun, elles tendent à faire disparaître les frontières traditionnelles entre les guichets (ou front office) et les traitements administratifs ou métiers effectués dans les étages (ou back office).

Du dépôt de la demande à sa satisfaction, c'est en réalité une conversation continue qui devrait s'engager, entre le client ou l'utilisateur et l'organisation d'abord, puis entre les différents services qui composent cette dernière et avec d'éventuels partenaires ensuite.

L'innovation au service de la fluidité des traitements métiers consiste justement à trouver de nouvelles manières de travailler ensemble afin d'éviter ces ruptures du flux conversationnel.

LA RPA, POUR RENDRE LES ÉCHANGES POSSIBLES AU MEILLEUR COÛT

à ce niveau, la robotisation des processus (en anglais, Robotic Process Automation - RPA) apporte déjà des réponses concrètes. Dans un nombre croissant de cas, elle permet aux entreprises et aux administrations d'automatiser des opérations jusque-là manuelles, en établissant, de manière simple et peu coûteuse, les passerelles manquantes entre des systèmes d'information hétérogènes ou appartenant à des organisations distinctes. **La première valeur ajoutée de la RPA réside dans sa capacité à rendre réalisables et économiquement viables la saisie et l'échange automatisés d'informations entre des organisations publiques et/ou privées qui ne dialogueraient pas ensemble dans d'autres conditions.**



ÉVITER LES RUPTURES DU FLUX CONVERSATIONNEL

Dans la pratique, il faut cependant reconnaître que cette vision séduisante ne correspond pas encore à la réalité. Car dans les grandes entreprises comme dans les services publics nationaux ou locaux, tous les traitements ne se font pas au même rythme. à la vision idyllique d'une interaction client fluide parce que totalement synchrone s'oppose la réalité d'une chaîne complexe de traitements asynchrones impliquant différents services ou parties prenantes externes.

GAGNER EN INTELLIGENCE

Mais pour répondre aux attentes de fluidité des clients et à l'exigence conversationnelle, automatiser la saisie ou l'échange ne suffit pas. **Il faut aussi gagner en intelligence.** Le traitement métier d'une demande client ne se résume pas à la seule exécution de l'action métier. Celle-ci n'est que la troisième étape d'un processus qui commence avec l'acquisition de la demande, et se poursuit avec l'interprétation de celle-ci, c'est-à-dire la capacité à y faire correspondre intelligemment un acte métier bien précis.



L'IA, AUJOURD'HUI POUR CLASSIFIER ET ORIENTER

La RPA permet certes d'automatiser des tâches à très faible valeur ajoutée comme la recopie d'informations d'un système à un autre. Mais elle n'a pas la capacité d'analyser un document pour en déduire le processus métier à déclencher, ni de s'assurer de la complétude des informations nécessaires à l'exécution de ce processus.

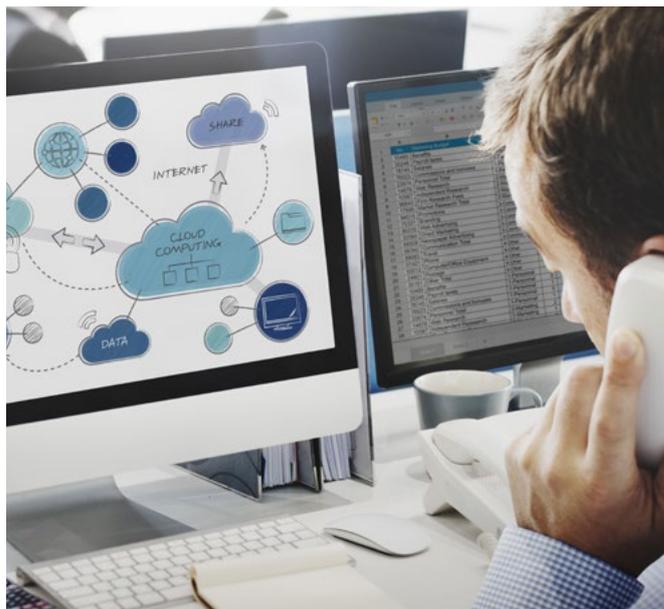
Ces possibilités sont plutôt liées à l'intelligence artificielle (IA). Dès aujourd'hui, celle-ci permet de **fiabiliser la classification des demandes en optimisant l'intégration des données au SI ou la reconnaissance des documents fournis**. Elle peut aussi contribuer à orienter la demande en déterminant quel acte métier doit être accompli.

COMBINER LES POSSIBILITÉS

L'étape suivante de l'évolution des traitements métiers dans les entreprises et administrations viendra de la combinaison de ces deux possibilités. Les capacités d'apprentissage de l'IA permettront d'augmenter à la fois la complexité et la diversité des processus d'échange d'informations automatisés grâce à la RPA. Parmi les pistes développées par DOCAPOST, figure notamment **la capacité à intégrer directement les données non structurées de demandes clients collectées à travers de multiples canaux (courrier physique, courriel, mobile, etc), ce qui suppose de pouvoir les interpréter et les structurer.**

DEMAIN, L'AUTOMATISATION INTELLIGENTE

Mais il ne s'agit que d'un début par rapport aux possibilités offertes par la **RPA intelligente ou Smart Automation**. Cette discipline nouvelle permettra demain d'**adapter dynamiquement les front et back office pour mieux répondre aux clients ou optimiser la productivité sur la base de la connaissance acquise**. Elle apportera surtout une capacité nouvelle de traitement des processus complexes impliquant simultanément plusieurs parties prenantes dans le cadre de services partagés ou de délégations de services.



Retrouver nos experts

Michel GILLOUX



Pascal ROBERT



DOCAPOST

10, avenue Charles de Gaulle
94 673 Charenton-le-Pont Cedex

www.docapost.com

CONTACTEZ-NOUS

www.docapost.com/contact