

Le RPA signe-t-il la fin des tâches répétitives au travail ?

Première plateforme d'automatisation des processus robotisés (RPA), UiPath enregistre une croissance record depuis sa création en 2015 et vient de lever 153 millions de dollars. Pour décrypter et mieux comprendre cette solution qui promet d'aider efficacement les organisations à automatiser les processus métier, nous nous sommes entretenus avec Eric Adrian, Général Manager de UiPath France, Belgique, Luxembourg, Suisse.

Temps de lecture : minute

23 mars 2018

En passant de 100 clients à plus de 700 aujourd'hui, la licorne UiPath est parvenue à multiplier son chiffre d'affaires par 8 en 2017. Début mars, elle bouclait un tour de table de 153 millions de dollars. Comment expliquer ce succès ?

Une réponse à l'explosion des données

Une communauté de 120 000 développeurs, des solutions techniques très abouties mais surtout, de nouvelles attentes de la part des entreprises face à l'explosion des données. L'accroissement du volume de datas apporte en effet de multiples bénéfices mais aussi son lot de contraintes pour les entreprises et leurs collaborateurs : celles de devoir prendre en charge de nombreuses tâches répétitives et ennuyeuses. Les collaborateurs ont alors de moins en moins de temps pour exercer leur vrai métier car ces datas les contraignent à passer leur temps sur des tâches à très faible valeur ajoutée.

Depuis quelques années, une nouvelle technologie fait surface pour répondre à cette problématique : le RPA, pour Robotic Process Automation. Combinée à l'intelligence artificielle, cette solution logicielle permet progressivement d'automatiser des tâches de plus en plus complexes grâce à un système de machine learning.

Se concentrer sur les missions où l'humain est indispensable

“En retirant les tâches systématiques des processus, le RPA permet aux salariés de se libérer du temps et de se concentrer sur les missions où l'humain est indispensable”, nous explique [Eric Adrian](#), Général Manager de UiPath France. On peut donc comparer le RPA à un logiciel capable de répliquer l'activité humaine en prenant en charge certaines étapes d'un processus plus rapidement et surtout, 24 heures sur 24.

Le marché du RPA, depuis 3 ou 4 ans, est un marché qui avance plus vite que la moyenne. Il enregistre même une croissance comprise entre 40 et 60% par an. Une ascension fulgurante qui ne semble pas prête de s'arrêter : les experts s'accordent même à dire qu'il pèsera 5 milliards de dollars à l'horizon 2020.

Pour Eric Adrian, il s'agit avant tout pour les entreprises de rester productives : *“Aujourd'hui, des sociétés viennent nous voir car elles ne peuvent plus opérer sans robots. Certaines sociétés ont par exemple des clauses contractuelles qui les obligent à répondre sous 4h à leurs clients”.* Vu la somme de données à traiter, les entreprises ne parviennent plus à opérer dans les temps et à respecter leurs engagements.

“Cela ne servirait à rien d'ajouter deux ou trois personnes supplémentaires sur certaines

opérations car, ce qui fait exploser le temps de production, ce sont des tâches à faible valeur ajoutée. L'automatisation de process sert à dégager du temps pour permettre aux collaborateurs de faire leur métier de manière plus sereine” - Eric Adrian

Outre l'aspect financier, il y aurait de nombreuses autres raisons pour lesquelles il est important d'intégrer le RPA dans ses process métiers. Un autre avantage notamment : celui de l'auditabilité, primordiale dans des secteurs comme la banque, l'assurance ou encore le médical. Le RPA assure en effet une traçabilité renforcée qui permet d'accroître la qualité de traitement et par conséquent d'augmenter la satisfaction client.

Assister le travail plutôt que le remplacer

Le monde du travail n'en est pas à sa première révolution : celle de la mécanisation en était une, l'automatisation logicielle en est une autre. Cependant, cette dernière n'est pas encore suffisamment déployée. *“Il reste à accepter que bon nombre de gens souffrent au travail car ils exécutent des tâches répétitives et peu valorisantes. Alors que leur métier, lui, est souvent créateur de valeur”*, précise Eric Adrian. Selon lui, ces salariés sont en effet consommés par des tâches chronophages, à faible valeur ajoutée, qui peuvent générer une souffrance chez eux.

“Le RPA est très certainement aujourd'hui une des meilleures promesses en matière de transformation digitale. Pour la première fois, on ne parle pas de l'IA pour parler de l'IA mais on

utilise des technologies d'IA qui vont être pertinentes par rapport à un besoin concret” - Eric Adrian

L'évolution du travail fait qu'aujourd'hui, les collaborateurs sont à la recherche d'une forme d'assistance qui aura pour but de les servir plutôt de leur enlever leur job. Ce sont eux qui demandent à avoir des robots de manière à pouvoir exercer leur métier tout en se dégageant des tâches répétitives.

“Nous avons eu beaucoup de clients qui ont démarré des POC (Proof of Concept) pour tester la technologie avant de la déployer à grande échelle. Ces clients ont été surpris par un engouement très fort de la part des utilisateurs, qui sont en demande d'assistance digitale pour exécuter leur métier de façon optimale”, souligne Eric Adrian.

Comment s'y prendre ?

Avant de déployer une solution RPA, trois étapes sont incontournables d'après Eric Adrian :

1/ Observez, faites un tour du marché. Faites-vous une idée des solutions qui existent en matière de RPA, et repérez ce qui peut s'appliquer à vos processus métiers.

2/ Faites une “process map”, en cartographiant tous vos processus et en les classant selon 3 catégories : très facilement automatisables, automatisables mais nécessitant une première phase de traitement et très difficiles car nécessitant trop d'interventions humaines.

3/ Créez une “RPA Factory” qui intégrera à la fois des profils de business analyst et des profils IT, qui seront les garants du déploiement de votre

solution d'automatisation et des règles de gouvernance qui y seront associées.

Si le RPA s'impose déjà dans des secteurs où la data fait partie intégrante de l'activité des entreprises (banques, assurances, opérateurs télécom, industrie pharmaceutique...), son potentiel semble sans limite. Les processus sont partout, dans tous les secteurs d'activité et dans tous les métiers. Les retours sur investissement seraient par ailleurs très forts - entre 60 à 70% en moyenne d'après le dirigeant de UiPath - mais surtout très rapides. Digitaliser un processus impliquerait un délai de quelques semaines ou quelques mois en fonction de sa complexité. À qui le tour ?

Envie d'en savoir plus ? [Inscrivez-vous](#) dès maintenant à l'événement UiPathTogether, qui aura lieu le 12 avril prochain à La Défense.

[Inscrivez-vous](#)

Article écrit par Maddyness, avec UiPath.