

Révolution dans le secteur : la RPA permet à un fournisseur leader mondial de services marketing de se différencier de ses concurrents



DÉFI

Pour se démarquer dans le secteur des services marketing extrêmement concurrentiel (secteur qui, soit dit en passant, est en pleine révolution grâce à l'innovation numérique), Quad/Graphics cherche en permanence des opportunités pour réduire les pertes et améliorer la productivité de ses employés. Sa culture d'amélioration continue se fonde sur les principes LEAN. Inspirée des histoires relatives dans les médias sur ce que les autres entreprises ont réalisé, elle décida de tenter l'automatisation des processus robotisés (RPA) pour libérer ses employés afin qu'ils effectuent un travail à plus grande valeur ajoutée en contact direct avec la clientèle.

SOLUTION

Début 2017, Quad/Graphic a engagé Ernst & Young pour faire de la RPA une réalité. Avec une stratégie globale de mise en place de la RPA dans toute l'entreprise depuis les fonctions de base jusqu'aux fonctions supérieures, Quad/Graphics a commencé par déployer la RPA d'Automation Anywhere au sein du service Finance pour simplifier le traitement des paiements. Après avoir connu un succès considérable, Quad/Graphics a déployé la RPA dans plus de 15 autres services.

BÉNÉFICES

10 millions \$ / jour

d'augmentation du flux de trésorerie

19

services dépendent désormais de la RPA d'Automation Anywhere

20

processus métier complexes automatisés

26

processus métier simples automatisés

200 %

Expansion RPA prévue dans les 12 mois à venir

10

semaines pour que les robots soient en production

46

robots en production

Processus automatisés

- **Rapports de facturation**
- **Profils des fournisseurs**
- **Comptes-rendus opérationnels**
- **Rapprochements**
- **Bien d'autres**

Secteur
Industrie

« Au vu des gains rapides obtenus grâce à la RPA lors de nos premiers projets pilote, nous avons vite compris tous les avantages de la RPA pour les collaborateurs, et la nouvelle s'est très vite répandue dans toute l'entreprise. »

— **Sarah Butzer,**
Contrôleur,
Quad/Graphics

FORGER DE VRAIS PARTENARIATS

Après les premiers succès, l'enthousiasme s'est répandu de service en service chez Quad/Graphics à mesure que les résultats de la RPA émergeaient. Mais Quad/Graphics a fait en sorte que ses investissements en matière de RPA soient judicieux. Ainsi, après avoir sollicité des idées pour l'automatisation de processus manuels pour ses employés dans toute l'entreprise, l'équipe RPA de Quad/Graphics a travaillé avec ses employés pour évaluer la faisabilité afin de confirmer que la RPA était bien la bonne solution pour ce problème de processus en particulier. Un facteur essentiel au succès de la RPA a été la collaboration étroite entre l'équipe RPA et les employés de l'entreprise. Ce véritable partenariat entre l'équipe RPA et les employés au moment de l'introduction des robots dans la main-d'œuvre a permis d'établir la confiance ouvrant la voie à de futures réussites.

RÉSULTATS

Quad/Graphics a atteint son objectif de libérer des employés afin qu'ils exécutent des tâches à plus grande valeur ajoutée. Par exemple, les employés chargés de la facturation chez Quad/Graphics génèrent désormais les factures non plus manuellement comme ils le faisaient autrefois pour les 10 rapports de facturation nécessaires pour chaque activité facturée. Cette procédure a permis de réduire le délai de collecte et d'obtenir une augmentation impressionnante du flux de trésorerie : 10 millions \$ par jour. Par ailleurs, étant donné que tous les rapports de facturation sont automatiquement générés par des robots la nuit, les travailleurs humains sont bien plus efficaces. À mesure que la RPA se répand dans toute l'organisation, elle libère des employés qui peuvent se concentrer sur des tâches analytiques plutôt que sur des tâches répétitives de routine.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Vu que Quad/Graphics est en avance sur son temps en termes de RPA, de nombreuses entreprises la consultent sur sa réussite, en particulier sur sa transformation vers l'automatisation, d'abord à petite échelle, puis progressivement déployée dans toute l'entreprise. Quad/Graphics est très axée sur la gouvernance, qui prévoit un contrôle des changements, un approvisionnement approprié des utilisateurs et des contrôles d'accès ainsi qu'une méthode de sauvegarde et de récupération après sinistre. À l'heure actuelle, Quad/Graphics prévoit d'atteindre une RPA de 200 % en 2018 afin d'obtenir un retour sur investissement élevé en conséquence.


« Notre programme RPA a démontré son efficacité sur la base de notre plan de communication, de la structure organisationnelle de l'équipe ainsi que des procédures que nous avons implémentées pour évaluer les processus à automatiser. »

— Sarah Butzer,
Contrôleur,
Quad/Graphics

Contactez Automation Anywhere pour découvrir comment les fournisseurs de services partagés et de services aux entreprises peuvent mettre en œuvre l'automatisation des processus robotisés en tant qu'atout commercial permettant d'offrir des services et solutions différenciés à leurs clients.

Appelez le 1-888-484-3535 ou consultez www.AutomationAnywhere.com pour programmer une démonstration en direct.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

 Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  sales@automationanywhere.com