

Retour sur investissement rapide grâce à la RPA : Synergy tire une valeur considérable de l'automatisation des tâches de facturation



DÉFI

Synergy, leader de la production-distribution d'énergie en Australie-Occidentale, a pris conscience des bénéfices importants qu'offrirait l'automatisation de ses processus de facturation transactionnelle. Auparavant, ces tâches étaient sous-traitées auprès d'un fournisseur tiers local. En d'autres termes, l'entreprise était convaincue qu'une automatisation plus importante et le traitement du processus en interne procureraient des avantages immédiats. Synergy était confronté à d'autres défis : pour certains processus chronophages, les utilisateurs devaient accéder à plusieurs systèmes (SAP ERP, gestion des documents, sites Web et MS Office). L'entreprise a déterminé qu'il serait possible d'automatiser le processus de bout en bout grâce à l'automatisation des processus robotisés (RPA), permettant ainsi de réaliser des économies tout en réduisant le temps de traitement moyen et les taux d'erreurs. En outre, cela pouvait également améliorer l'expérience du client final.

SOLUTION

En septembre 2016, l'unité opérationnelle Information and Communication Technology (Technologies de l'information et de la communication) de Synergy a choisi la solution de RPA d'Automation Anywhere pour automatiser les processus de facturation de l'entreprise. PricewaterhouseCoopers (PwC) fut engagé pour former une équipe interne à la mise en œuvre de solutions de RPA et pour les encadrer en continu au cours d'une période supplémentaire de six mois. Cette équipe interne était responsable de l'automatisation des processus de facturation afin de veiller à la maintenance d'une solution de robotique durable à long terme. La solution d'Automation Anywhere s'est avérée particulièrement efficace pour automatiser des processus métier de bout en bout et les intégrer à différents systèmes. Avec sa facilité de déploiement, sa bibliothèque de commandes très complète et sa courbe d'apprentissage courte, la solution du projet a dépassé les attentes de Synergy. La technologie offrait l'avantage particulier de pouvoir déployer rapidement de nouveaux processus en quelques semaines (au lieu de plusieurs mois).

BÉNÉFICES

280+

robots en production sur une période de 15 mois

2,3 M \$

de valeur annuelle globale

1,5 M \$

de bénéfices annuels

163 %

de retour sur investissement

99 %

de réduction des erreurs, pour un taux final de 0,05 %

40 %

de réduction du temps de traitement des facturations de transaction

Processus automatisés

- Procure-to-pay
- Enregistrement et rapport
- Du devis à l'encaissement

Secteur

Énergie et services publics

« Grâce à Automation Anywhere, nous avons pu obtenir un excellent retour sur investissement en moins de 15 mois. »

— Scott McMahon

Responsable, Stratégie et portfolio ICT –
Responsable clientèle et pratique, Robotique et automatisation, Synergy

DÉTAILS

La transition de Synergy vers la RPA a démarré avec un projet pilote pour un processus de facturation complexe, afin de prouver qu'Automation Anywhere pouvait interagir correctement avec les systèmes principaux de l'entreprise (en particulier les systèmes SAP ERP). Suite à la réussite du pilote, une analyse de rentabilité a été effectuée pour l'automatisation de nombreux processus de facturation transactionnelle. L'initiative avait trois objectifs principaux : générer 650 000 \$ de profits annuels au cours de la première année en automatisant 80 % des processus sélectionnés, faire passer les taux d'erreurs sous 5 % et réduire le temps de traitement moyen de chaque processus transactionnel de 20 %.

Ces objectifs ont tous été nettement dépassés.

La gestion des évolutions était un point clé du programme. Les membres de la direction et les cadres supérieurs se sont montrés très favorables à cette initiative. Suite à une tournée de présentation et une série de réunions ciblées, le projet a obtenu l'appui des parties prenantes au niveau de la gestion opérationnelle en raison de meilleures connaissances de la robotique et du changement des mentalités qui en découle.

« Mi-2016, nous avons mis en œuvre un pilote à l'aide de la RPA afin d'exécuter un processus de facturation très complexe dans SAP. Ce fut un franc succès, au point que nous avons dès lors étendu notre utilisation de l'automatisation. »

— Scott McMahon, responsable, Stratégie et portfolio ICT – Responsable clientèle et pratique, Robotique et automatisation, Synergy

RÉSULTATS

À l'heure actuelle, Synergy a créé plus de 280 robots, et sa bibliothèque de robots ne cesse de grandir. L'initiative a permis de simplifier la facturation, d'accélérer les paiements, de réduire l'endettement, de réaliser des économies sûres et de réduire les coûts d'externalisation. Il a suffi de quelques mois à Synergy pour obtenir un retour positif sur son investissement de RPA.

L'initiative est parvenue à tous ces résultats tout en permettant l'exploitation plus efficace des investissements technologiques existants de Synergy. Par exemple, un robot peut s'exécuter dans SAP ERP pour résoudre le problème d'un relevé de compteur manquant, contacter le fournisseur de réseau externe de Synergy, attendre sa réponse, effectuer des tâches dans des applications MS Office et consulter des sites tiers, le tout sans aucune interruption.

Synergy a également bénéficié d'un certain nombre d'avantages indirects de la RPA : capacités d'évolution rapide permettant de répondre aux fortes augmentations de la charge de travail en dehors des heures de bureau normales à l'aide d'une main-d'œuvre robotisée, diminution des temps de traitement moyens et réduction importante des taux d'erreurs.

Depuis le succès de son initiative en matière de facturation, Synergy a étendu ses capacités RPA aux départements des ventes, de la finance, des technologies de l'information et de la communication et des ressources humaines.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Synergy prévoit de poursuivre ses investissements dans l'intelligence artificielle à l'avenir, où des IQ Bots et des agents virtuels assureront l'interface avec la RPA pour exécuter des processus de bout en bout avec une intervention humaine réduite au minimum.

À propos de Synergy

Les informations présentées dans cette étude de cas ont été préparées et fournies par Synergy à des fins de publication sur le site Web d'Automation Anywhere. Toute copie, reproduction ou publication à toute autre fin de l'étude de cas et des informations associées est interdite, sauf accord préalable exprès de Synergy. Vous pouvez contacter Synergy à l'adresse corporate.communications@synergy.net.au.

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere fournit les moyens nécessaires à ceux dont les idées et l'énergie assurent le succès de leur entreprise. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

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

Automation Anywhere ©2018

Juillet 2018, version 1

« La RPA débouchant naturellement sur l'intelligence artificielle, je pense qu'il sera essentiel d'investir dans l'IQ Bot d'Automation Anywhere à l'avenir. »

— Scott McMahon

Responsable, Stratégie et portfolio ICT –
Responsable clientèle et pratique, Robotique et automatisation, Synergy

