

Les 20 min. du Digital Achats

Acheteurs et comptables, robotisez les tâches rébarbatives !

FÉVRIER
2021

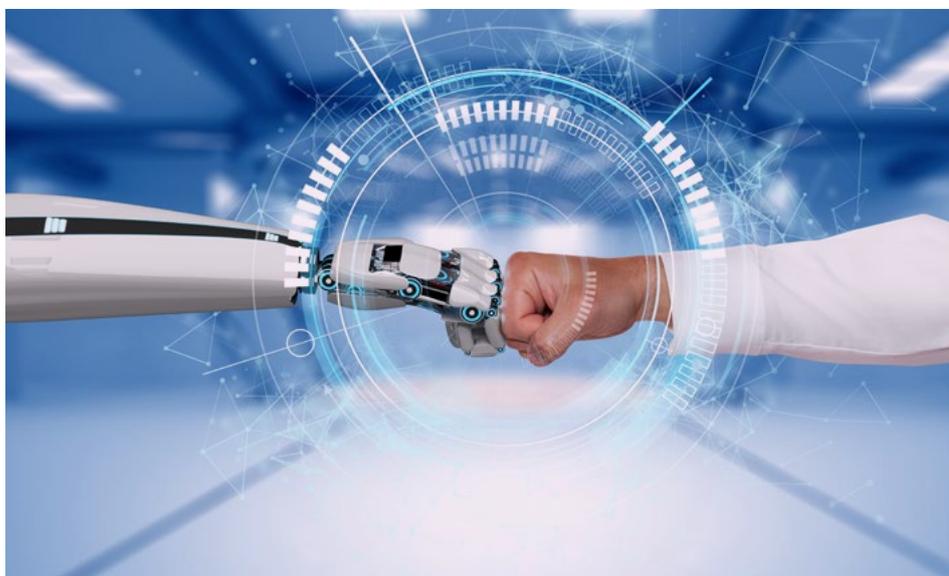
Dans leur quotidien, les équipes achats et comptables sont amenées à réaliser de nombreuses tâches chronophages et répétitives, généralement fastidieuses. Pour les soulager et leur libérer du temps afin de mener des opérations à plus forte valeur ajoutée, la technologie RPA permet de confier une partie de ces tâches à des robots logiciels, qui les exécutent de façon continue et fiable. Cette innovation était l'objet du webinar organisé mi-février par Acxias et son partenaire UiPath, suivi par une quarantaine de décideurs achats, approvisionnements et finance. Les intervenants se sont attachés à expliquer les mécanismes de cette technologie et les bénéfices à en attendre, avec l'appui du témoignage du groupe Safran.

Vous êtes responsable achats ou finance, et vous souhaitez libérer vos équipes des opérations répétitives et chronophages ? La solution existe. Son nom : RPA, pour Robotic process automation, autrement dit l'automatisation robotisée des processus. « La mise en place de robots logiciels, qu'une immense majorité des entreprises considèrent comme un des principaux leviers de leur transformation digitale, adresse plusieurs enjeux : accroître le chiffre d'affaires et abaisser les coûts, améliorer la satisfaction clients et réduire le risque de non-conformité », a détaillé Ludovic Duverger, Technical partner manager chez UiPath, en introduction du webinar. Selon lui, déléguer à des robots toutes les tâches fastidieuses permet aussi de renforcer l'engagement des employés, en leur permettant de se concentrer sur « ce qui compte vraiment » et de bénéficier d'une meilleure qualité de vie au travail.

Pour comprendre la RPA, une petite mise en perspective s'impose. « Quel que soit leur profil, en termes de taille ou de secteur, toutes les entreprises sont soumises à un certain nombre de contraintes exogènes (concurrence, réglementation, fraudes, cyberattaques, risques financiers, etc.) et à des aléas qui les obligent à s'adapter en permanence. Or, la plupart d'entre elles ont investi de longue date dans des systèmes d'information, notamment dans les domaines des achats et de la finance, dont les adaptations peuvent être très coûteuses », a expliqué Ludovic Duverger, ajoutant qu'« ils manipulent souvent des données silotées et hétérogènes ». Pour pallier ces lacunes, mais aussi parce que ces systèmes requièrent beaucoup d'interventions manuelles, les utilisateurs sont amenés à effectuer de multiples manipulations rébarbatives (saisies, copier-coller, recherches d'informations, etc.), génératrices d'erreurs et de mécontentement.

Des robots logiciels au service de l'humain

La technologie de RPA associée à l'Intelligence artificielle (IA) permet une collaboration entre le digital et l'humain pour déléguer une partie de ces tâches à des robots, avec de multiples bénéfices. « Cette combinaison permet de réduire les délais de traitement et les risques d'erreurs, ainsi que les coûts, augmentant ainsi la productivité, a détaillé Ludovic Duverger. Libérés de ces tâches, les employés peuvent ainsi se concentrer sur des opérations à plus forte valeur ajoutée, pour une meilleure qualité de service ». Mais comment cela fonctionne-t-il ? Si un mini-sondage express a révélé un bon niveau de maturité sur le sujet, près de la moitié des participants au webinar se considérant expert et/ou ayant déjà déployé des robots dans leur entreprise (voir graphique page 2), le responsable d'UiPath est revenu en détail sur les mécanismes de cette technologie.



La RPA consiste à mettre en place « des robots logiciels », au service de l'humain. Il peut s'agir d'un « robot assisté », sorte de compagnon digital personnel disponible sur chaque poste, que l'utilisateur peut solliciter pour l'aider au quotidien, ou de « robots non-assistés », installés en back-office et qui travaillent sans intervention humaine hormis pour gérer les exceptions. Concrètement, « le robot imite les actions humaines, avec n'importe quel type d'application, pour exécuter une opération ou manipuler des données structurées, en continu et sans faire d'erreur », a résumé Ludovic Duverger, précisant que ce type de projet est rapide à déployer : de quelques jours à quelques mois au maximum dans les environnements les plus complexes. En ajoutant de l'IA, la RPA peut aussi proposer des fonctionnalités plus sophistiquées, pour par exemple lire un document, dialoguer avec l'utilisateur, prendre des décisions, etc.

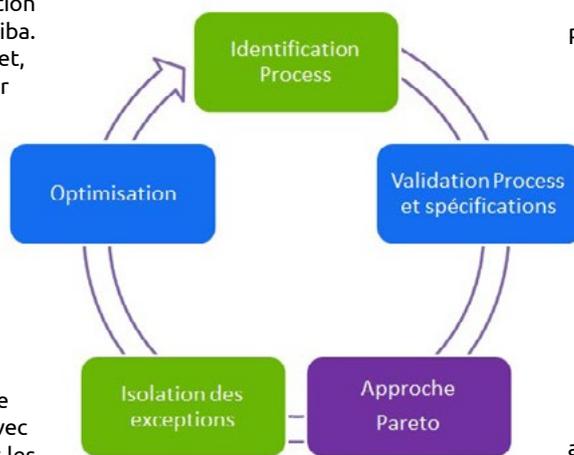
Pour les entreprises convaincues de l'intérêt de la RPA, l'enjeu est d'identifier les processus potentiellement concernés puis de développer des robots en se fixant des priorités, selon une approche globale de gestion du « cycle de vie de l'automatisation ». Cette approche suppose de suivre une méthodologie rigoureuse, comme celle présentée par Acxias pour robotiser une partie des processus des domaines achats et finance. Pour présenter sa méthodologie, l'agence spécialisée s'est appuyée sur plusieurs cas d'usage répondant à des problématiques rencontrées au cours de différents projets d'implémentation de logiciels, en particulier SAP Ariba. D'abord, l'enregistrement de fournisseurs, la création d'appels d'offres et la mise à jour de contrats, par récupération ou réplique de données issues de différentes sources (ERP, mail, etc.). Ensuite, l'administration des utilisateurs, par collecte des demandes de changement à la source, avec workflow de validation et traitement automatisé dans SAP Ariba. Enfin le contrôle des demandes d'achat et, en ajoutant des fonctionnalités d'IA, leur création automatique à partir de devis.

Safran automatise le contrôle des demandes d'achat

Pour illustrer le contrôle des demandes d'achat, Safran a présenté le projet d'automatisation robotisée qui lui a permis de délester ses acheteurs de plusieurs dizaines de milliers d'interventions manuelles par an. Avant d'engager la mise en place de robots, une phase préparatoire, menée avec l'appui de la DSI, avait permis d'identifier les processus éligibles et de valider cette piste d'automatisation sur un périmètre précis : les demandes de faible montant hors catalogue contenant un devis en pièce jointe, avec comme objectif de pouvoir les transformer en commandes sans autre intervention humaine que leur validation. « Le projet s'inscrivait dans une démarche plus globale d'optimisation des tâches aux achats, dans un contexte de forte fluctuation de charge au fil de l'année et de contraintes en matière de délai de traitement, à effectif stable et fixe », a précisé Idriss Mrani, responsable du Département Support Opérationnel (DSO) au sein de la direction des achats du groupe.

Dans un premier temps, le dispositif développé par Acxias à partir de la solution UiPath a été

installé sur quelques postes en mode « robot assisté » pour valider l'approche, avant d'être mis en production dans un environnement Cloud. Il prend en charge essentiellement des tâches administratives, au sein d'Ariba Buying, selon la séquence suivante : vérification des données de la demande, contrôle de cohérence avec les informations du devis, ajout d'un commentaire standard, préparation pour validation de la demande. La commande est ensuite générée en bout de chaîne. Techniquement, le processus s'articule autour de deux robots. Le premier analyse les devis de la demande d'achat, pour en extraire les informations et les restituer dans un format structuré. Le second robot lit ces informations structurées puis les compare aux données de la demande dans SAP Ariba, avant de valider.



Cibler les processus longs, lourds et répétitifs

Pour ce projet, Safran a dû informer et impliquer les équipes métiers, puis les accompagner pour se recentrer sur des tâches à valeur ajoutée : échanges avec les fournisseurs, accompagnement des utilisateurs, etc. Après une période de réglage, propre à tout programme informatique, le démarrage opérationnel s'est effectué au printemps 2019. « Le travail des robots, qui fonctionnent en continu, nous permet aujourd'hui d'absorber les

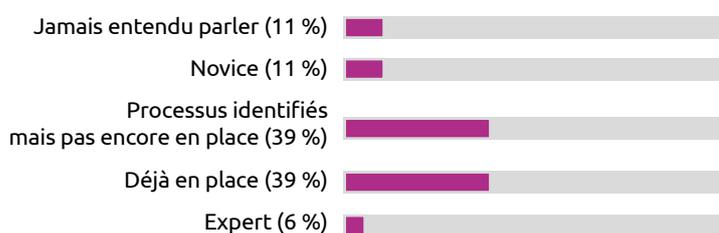
pics de charge, se félicite Idriss Mrani. Les acheteurs n'ont plus la pression d'avant, et les clients finaux ne voient aucune différence puisque la robotisation leur est totalement transparente, si ce n'est une accélération des traitements ».

Dans le prolongement de ce type de projet, l'ajout de fonctionnalités avancées d'IA et plus particulièrement d'apprentissage (machine learning), correspond au dernier cas d'usage de la RPA évoqué : celui consistant à créer automatiquement les demandes d'achats. « En limitant l'intervention humaine au choix du devis et à son transfert au robot, le gain de temps est considérable puisque l'opération est instantanée alors que la création d'une demande manuellement nécessite en moyenne 13 minutes », a expliqué Guillaume Vassaux, responsable intégration et innovations au sein de l'agence en digitalisation.

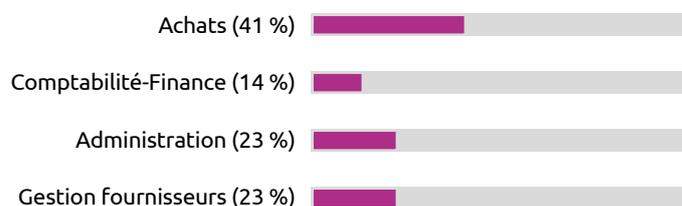
Pour déployer l'automatisation robotisée de façon pertinente et avec efficacité, Acxias suggère un certain nombre de bonnes pratiques, résumées en quelques grandes étapes (voir schéma ci-contre). La première consiste à identifier les cas d'usage pertinents à automatiser, en recourant éventuellement à un outil spécialisé, puis, parmi eux, à choisir les meilleurs candidats. « Un bon candidat est un processus long, lourd et répétitif, qui représente une certaine volumétrie afin de garantir un bon retour sur investissement, selon Guillaume Vassaux. Le processus doit aussi être parfaitement maîtrisé et bien documenté, pour savoir comment gérer les éventuelles exceptions ». Une fois le processus choisi et validé, l'étape suivante consiste à réaliser les spécifications, pour détailler les opérations que le robot devra exécuter. « Cette étape est importante car un robot RPA ne peut pas improviser devant l'inconnu », a-t-il insisté, rappelant ensuite qu'il ne sera pas possible d'automatiser immédiatement 100 % du processus. « Il est recommandé de suivre le principe de Pareto, en se concentrant d'abord sur 20 % des tâches représentant généralement 80 % du temps de traitement manuel, pour obtenir un premier gain opérationnel rapide ». Les exceptions pourront être traitées ensuite, les unes après les autres, pour tendre vers un processus entièrement automatisé.

Sondages express

Niveau de maturité concernant la robotisation



Processus envisagés pour l'automatisation robotisée



Les réponses à vos questions

Quel a été le délai de mise en place des robots RPA chez Safran ?

Après validation, le projet s'est échelonné sur trois mois, sachant qu'il portait sur un processus parfaitement maîtrisé et que les intervenants n'y ont consacré qu'une partie de leur temps. Dans un projet RPA, la partie la plus longue concerne la sélection des tâches du processus cible selon une approche Pareto mettant en regard l'effort et le résultat à attendre. Ce travail préparatoire s'effectue en plusieurs étapes, plus ou moins longues en fonction du niveau d'automatisation recherché.

Safran a-t-il conservé ou instauré des procédures de validation post-robots ? Le gain de temps est-il réel ?

Non, il n'y a pas de validation après les robots, qui réalisent les traitements de façon autonome de bout en bout. Pendant les mois de rodage, un valideur a seulement permis de contrôler la bonne exécution du processus. Une fois que nous avons acquis la certitude du caractère déterministe du traitement, le flux a été totalement automatisé. Au bout du compte, le gain de temps est réel et conséquent, puisque les opérateurs qui géraient auparavant les demandes d'achat, à raison de 9 minutes en moyenne par opération, n'interviennent plus dans le processus sauf en cas d'exception ou de traitement impossible à réaliser par le robot.

Comment être sûr qu'un robot RPA ne commet pas d'erreurs ?

La plupart des erreurs dans un traitement répétitif réalisé par un opérateur humain sont généralement dues à une faute d'attention ou à de la fatigue. Le robot n'est pas soumis à ce type de problème. Bien sûr, il peut rencontrer des exceptions. Dans ce cas, le robot isole la transaction qui pose un problème pour passer la main à un utilisateur ou à minima enregistrer le contexte d'exécution de cette transaction pour permettre à un utilisateur d'intervenir plus tard.

Des mails de relances peuvent-ils être générés et envoyés aux fournisseurs par des robots après le traitement des factures ?

Le robot est tout à fait capable de lire des informations dans un système pour ensuite générer un email à envoyer à des fournisseurs. Pour cela, il suffit qu'un modèle de mail ait été défini en amont et qu'il s'agisse d'une réponse générique. Pour une analyse plus poussée des données et des réponses plus complètes et personnalisées aux fournisseurs, il est nécessaire d'associer aux robots des mécanismes d'intelligence artificielle.

Est-il possible de suivre et d'analyser les flux traités par des robots RPA ?

Oui, et c'est même une bonne pratique importante de l'automatisation robotisée. UiPath propose d'ailleurs une solution ad hoc avec son module Insights, qui permet de suivre le comportement des robots, de mesurer leur performance, d'examiner les résultats, etc. En plus de rapports analytiques, un système d'alerte peut même être mis en place pour intervenir en temps réel en cas de besoin.

Les robots sont-ils développés directement dans UiPath ? Quel est le langage de programmation utilisé ?

UiPath propose un atelier graphique, nommé Studio, qui permet de concevoir les processus par simple glisser/déposer d'activités à paramétrer. Une fois le processus conçu, il est déployé au sein d'une console de gestion, l'Orchestrator, qui gère les robots et leur assigne le travail à effectuer. En fonction de règles de planification ou d'évènements, les processus sont donc distribués aux robots pour exécution. UiPath propose par ailleurs Studio, une plateforme "Low-code" qui ne nécessite pas de langage de programmation. Toutefois, il est parfois nécessaire de maîtriser quelques concepts de programmation. Il s'agira alors de fonctions types .Net, VB .Net ou éventuellement C# selon les préférences du développeur RPA.

Les robots sont-ils capables de lire des contrats, pour en contrôler la conformité juridique ou déclencher des alertes ?

Les solutions UiPath comportent des fonctions d'Intelligence Artificielle (IA) permettant notamment la compréhension des documents et l'extraction des informations importantes. Ces documents peuvent être de différentes natures : structurés (document Cerfa, formulaire, etc.), semi-structurés (facture, bon de commande, relevé d'identité bancaire, etc.), non ou peu structurés (email, contrat, etc.). En fonction du type de document, extraire de l'information est toutefois plus ou moins aisé. Il est donc tout à fait possible de lire des contrats et d'en extraire certaines informations mais aussi, sur la base d'un jeu d'exemples conséquent, d'apprendre à l'IA à détecter des anomalies. Cela doit toutefois être confirmé par une étude de faisabilité préalable dépendant des documents et de l'objectif recherché.

Comment sont gérées les anomalies que peut rencontrer un robot RPA ?

Sur ce point, il faut envisager trois types de "problèmes" potentiels :

- Une anomalie métier, comme l'absence d'une date ou d'un montant dans une facture. Dans ce cas, des règles de cohérence seront mises en place, qui engendreront une exception métier si elles ne sont pas respectées. Une demande de correction sera déposée dans la corbeille de tâche des personnes concernées pour validation/correction/amendement des informations, avant que le robot ne poursuive son traitement.
- Une anomalie technique contextuelle, par exemple si la solution digitale ou un site Web que le robot est censé utiliser ne répond pas comme il le devrait. Dans ce cas, une exception technique est levée, le contexte d'exécution en cours sera décrit à l'administrateur accompagné d'une impression d'écran du contexte d'exécution, afin qu'il puisse analyser le problème et agir en conséquence.
- Une anomalie technique permanente, comme la refonte des interfaces dans la nouvelle version d'une application utilisée par le robot. Le principe de l'exception technique reste équivalent au scénario précédent, mais sa résolution passera alors par un re-design du traitement en cours, et fera appel au développeur RPA pour amender le processus lui-même et en publier une nouvelle version.

Suivant l'urgence des traitements, chaque transaction qui n'a pas pu être réalisée pourra être temporairement effectuée par des utilisateurs métiers, comme avant la robotisation, ou reprise lors de la mise en place de la nouvelle version du processus. Dans les différents cas, rien ne "bloque" le robot qui reste opérant. Les transactions problématiques sont simplement isolées pour une résolution appropriée, sans perte de dossiers ou de données.