

( expleo )

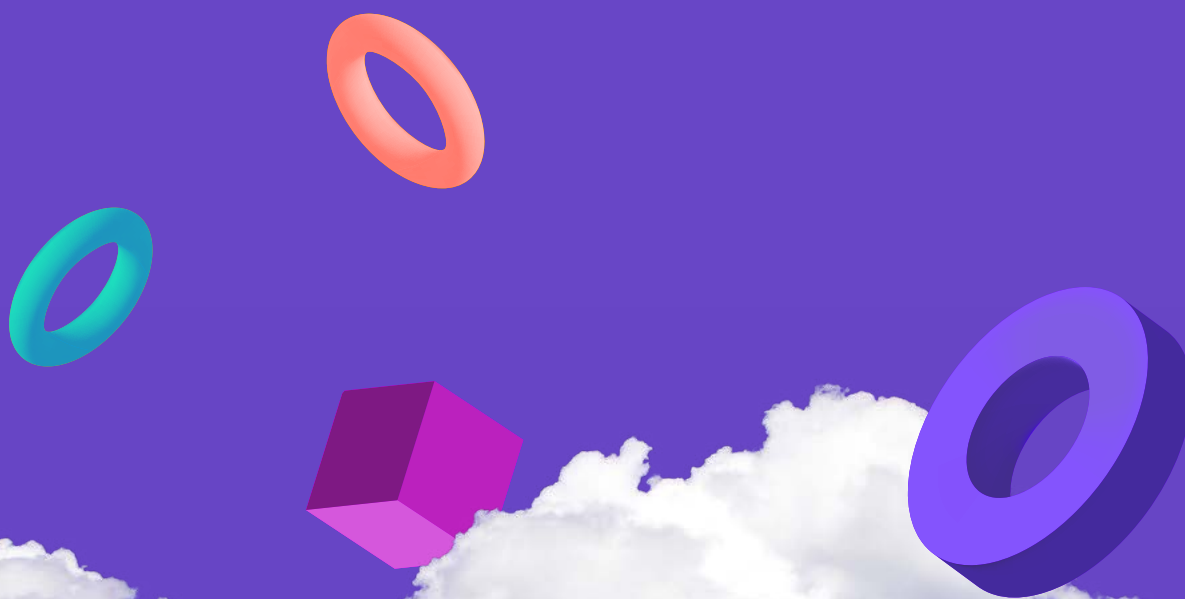
# Hyperautomatisation: des avantages incrémentiels aux résultats exponentiels



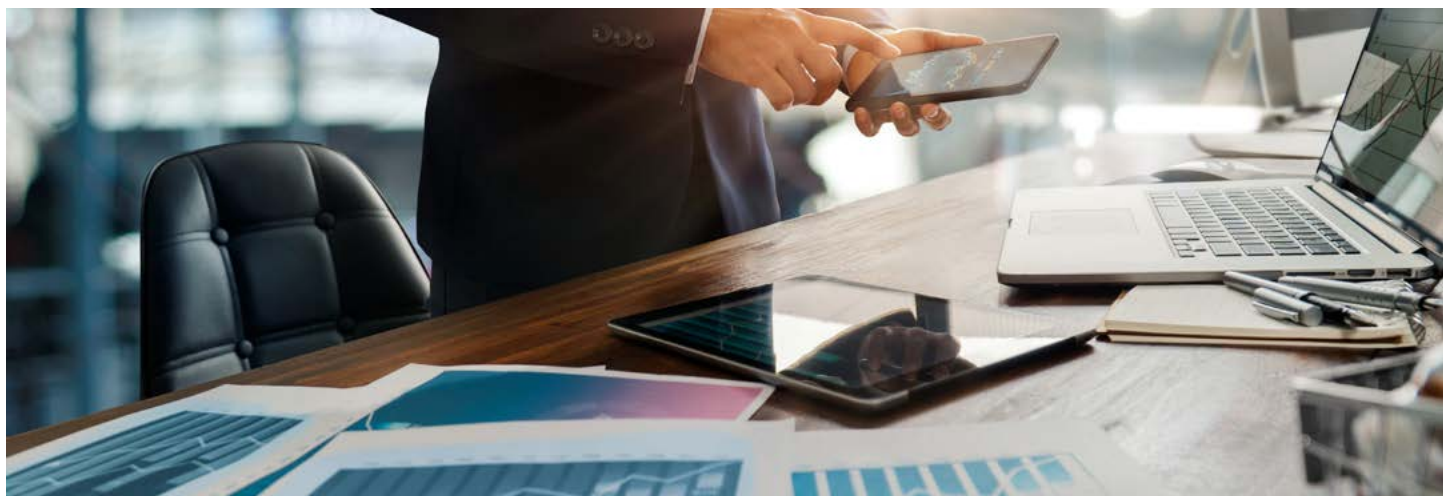
**L'hyperautomatisation avec Expleo**  
Quand efficacité rime avec sérénité

# Table des matières

Synthèse	3
Principaux résultats	4
Introduction : l'avènement de l'hyperautomatisation	5
Chapitre 1 : l'automatisation, une tendance incontournable	6
Chapitre 2 : les clés pour comprendre l'hyperautomatisation	10
Chapitre 3 : quelques perspectives d'avenir	13
Chapitre 4 : une approche qui fait rimer efficacité avec sérénité	17
Conclusion	19
À propos d'Expleo 2	20



# Synthèse



Par le passé, la technologie était l'un des moteurs du travail – un outil relativement simple pour nous aider à travailler plus intelligemment, à communiquer plus rapidement et à collaborer plus facilement. Mais au fil du temps, la technologie qui nous a permis de nous libérer des tâches sans valeur ajoutée est devenue une tâche à part entière.

Aujourd'hui, les processus déconnectés et les systèmes cloisonnés prennent plus de temps. Et alors que la technologie s'imposait auparavant comme un outil complémentaire à certains postes, elle transforme désormais certains utilisateurs en machines à clics.

Submergés de tâches subalternes, les collaborateurs ne sont pas satisfaits. Résultat, ils se désengagent et n'exploitent pas pleinement leur potentiel. Dans le même temps, les entreprises se consacrent à la gestion des processus plutôt qu'à l'élaboration de la stratégie – perdant ainsi du temps, de l'argent et des ressources.

C'est là que l'hyperautomatisation entre en jeu.

Elle réinvente la façon dont les entreprises déploient les solutions numériques, en connectant chaque collaborateur, chaque processus et chaque plateforme en toute simplicité. Elle permet à votre organisation de gérer ses opérations rapidement et efficacement, avec à la clé des employés sereins et engagés, qui se concentrent sur les tâches critiques.

Si les nouvelles technologies et méthodes de travail peuvent susciter de l'inquiétude, une fois engagés, employeurs et employés ne peuvent que constater les avantages exponentiels que présente l'hyperautomatisation.

Dans ce rapport, nous vous expliquons comment cette innovation peut transformer votre organisation et quelles sont les meilleures façons d'implémenter les nouvelles technologies pour s'assurer une réussite optimale. Vous verrez que l'hyperautomatisation a le potentiel de libérer vos collaborateurs stratégiques, de garantir des expériences client attrayantes et de consolider votre entreprise.

# Principaux résultats

**31 %**

DES ORGANISATIONS ONT  
ENTIÈREMENT AUTOMATISÉ  
AU MOINS UN PROCESSUS  
MÉTIER. <sup>1</sup>

RIEN QU'AUX ÉTATS-UNIS

**2.6**

MILLIARDS D'HEURES  
DE TRAVAIL SONT  
AUTOMATISÉES CHAQUE  
ANNÉE <sup>2</sup>

D'ICI 2024  
**40 %**

DES ENTREPRISES  
DISPOSERONT D'UNE  
STRATÉGIE POUR COMBLER  
LES LACUNES EN MATIÈRE  
D'INFRASTRUCTURE GRÂCE  
À L'AUTOMATISATION. <sup>3</sup>

**70 %**

DES TRAVAILLEURS,  
L'AUTOMATISATION OFFRIRA  
LA POSSIBILITÉ D'ACCOMPLIR  
UN TRAVAIL PLUS QUALIFIÉ. <sup>4</sup>

**76 %**

DES CADRES SUPÉRIEURS  
IMPLIQUÉS DANS LA  
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE  
RECONNAISSENT QUE  
L'UTILISATION PLUS AUDACIEUSE  
DE L'AUTOMATISATION EST UNE  
NÉCESSITÉ PLUS QU'UN CHOIX. <sup>5</sup>

**57 %**

DES CADRES SUPÉRIEURS  
CONSIDÈRENT QU'IL VAUT MIEUX  
ADOPTER UNE APPROCHE  
PRUDENTE ET MÉTHODIQUE DE LA  
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE.

**28 %**

PRÉFÈRENT UNE APPROCHE  
« FAIL FAST ». <sup>5</sup>

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/the-imperatives-for-automation-success>

<sup>2</sup> <https://www.globenewswire.com/fr/news-release/2022/04/29/2432127/0/en/Hyper-Automation-Market-Revenue-To-Surpass-US-32-632-Mn-By-2030-Exclusive-Report-By-Acumen-Research-And-Consulting.html>

<sup>3</sup> <https://www.gartner.com/en/webinars/4007544/the-gartner-2022-predictions-hyperautomation-inclusive-of-rpa-low-code>

<sup>4</sup> <https://ifr.org/ifr-press-releases/news/robots-double-worldwide-by-2020>

<sup>5</sup> Expleo Group's Business Transformation Index 2022 (BTI 2022) report

# L'avènement de l'hyperautomation

Le monde dans lequel nous vivons et travaillons n'a jamais été aussi connecté. De l'accès plus rapide à l'information à l'assistance de supercalculateurs et d'algorithmes avancés, nombre des promesses du passé se sont concrétisées.

Mais personne n'avait imaginé à quel point la gestion de toutes ces technologies se révélerait chronophage. Avec un logiciel pour le processus A, un autre pour le processus B et des plateformes toujours plus nombreuses, gérer les outils destinés à nous aider est aujourd'hui un travail à plein temps.

L'hyperautomatisation permet de surmonter cette complexité. Les avantages pour vos équipes sont nombreux : nouvelles méthodes de travail, intégration technologique rapide,

possibilité de traiter des milliers de demandes à la minute et assistance IA à portée de main. Du côté de l'organisation, les résultats sont évidents : opérations améliorées, expérience client optimisée, efficacité renforcée et prévision plus précise et plus sûre des tendances.

L'hyperautomatisation assumant en arrière-plan des tâches vitales et parfois subalternes, vos collaborateurs sont sereins, maîtrisent la situation et peuvent se concentrer sur ce qui compte le plus. Ils sont donc à même de contribuer de manière constructive à la transformation de votre entreprise en mettant clairement l'accent sur vos clients.

C'est ça, l'hyperautomatisation. Quand efficacité rime avec sérénité.



# L'automatisation, une tendance incontournable

Rien qu'aux États-Unis, 2,6 milliards d'heures de travail sont automatisées chaque année.

McKinsey <sup>6</sup>

Dans notre vie personnelle comme professionnelle, l'automatisation est omniprésente. Des chaînes de montage robotisées en usine aux appareils de cuisine qui rationalisent notre consommation de café, impossible d'y échapper. Et compte tenu des avantages de l'automatisation, l'utilisation de ces technologies ne cessera de progresser.



<sup>6</sup> <https://www.globenewswire.com/fr/news-release/2022/04/29/2432127/0/en/Hyper-Automation-Market-Revenue-To-Surpass-US-32-632-Mn-By-2030-Exclusive-Report-By-Acumen-Research-And-Consulting.html>

Déployée à grande échelle, l'automatisation permet aux entreprises de révolutionner la façon dont leurs collaborateurs travaillent et interagissent avec les clients. Elle optimise les produits et services, tout en maintenant l'aspect humain au cœur des opérations.

Ainsi, nous ne pouvons ignorer qu'adopter pleinement l'automatisation change notre façon de travailler. En pratique, les employés ont le temps de se consacrer à des tâches plus épanouissantes et transformatrices.

Libérés des tâches ingrates, répétitives et chronophages, ils sont plus satisfaits. Pour l'organisation, cela se traduit par des gains

## Une tendance qui s'amplifie rapidement

Les arguments en faveur de l'automatisation n'étant plus à démontrer, pas étonnant que de nombreuses organisations donnent la priorité à des cas d'utilisation plus poussés. De fait, les solutions automatisées de bout en bout ne sont plus une perspective d'avenir, mais une réalité concrète pour les entreprises de toutes tailles – et ce, dans tous les secteurs. Idem, les employés qui étaient autrefois considérés comme un obstacle potentiel à une plus grande automatisation sont aujourd'hui largement favorables à cette innovation – la plupart d'entre eux ayant conscience que cette technologie ouvre la voie à une réduction de leur charge de travail et à un avancement de carrière.

POUR

**70 %**

DES TRAVAILLEURS,  
L'AUTOMATISATION OFFRIRA LA  
POSSIBILITÉ D'ACCOMPLIR UN  
TRAVAIL PLUS QUALIFIÉ. <sup>7</sup>

<sup>7</sup> <https://ifr.org/ifr-press-releases/news/robots-double-worldwide-by-2020>

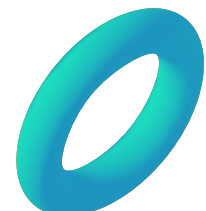
de temps et des économies. Et ce n'est que le début.

Les bénéfices de l'automatisation sont multiples. Le risque d'erreur humaine étant éliminé dans de nombreux processus, la qualité et la rapidité de mise sur le marché peuvent s'améliorer de manière significative – avec en ligne de mire, de meilleurs produits et services susceptibles d'atteindre les clients à un rythme inédit.

Dans le même temps, cette technologie soulage les collaborateurs qui peuvent passer plus de temps à travailler sur la prochaine mise à jour, la prochaine itération ou le prochain développement.



Un tel enthousiasme de la part des collaborateurs est sans aucun doute imputable à des initiatives pilotes réussies. En pratique, environ un tiers des entreprises ont automatisé au moins un processus métier selon McKinsey. Et les sites Web et les communiqués de presse d'entreprise abondent d'études de cas pilotées par l'automatisation, qui mettent en avant des économies de temps et de coûts transformationnelles, ainsi que des résultats tout aussi impressionnants en matière de retour sur investissement.



# 31 %

DES ORGANISATIONS ONT  
ENTIÈREMENT AUTOMATISÉ AU  
MOINS UN PROCESSUS MÉTIER. <sup>8</sup>

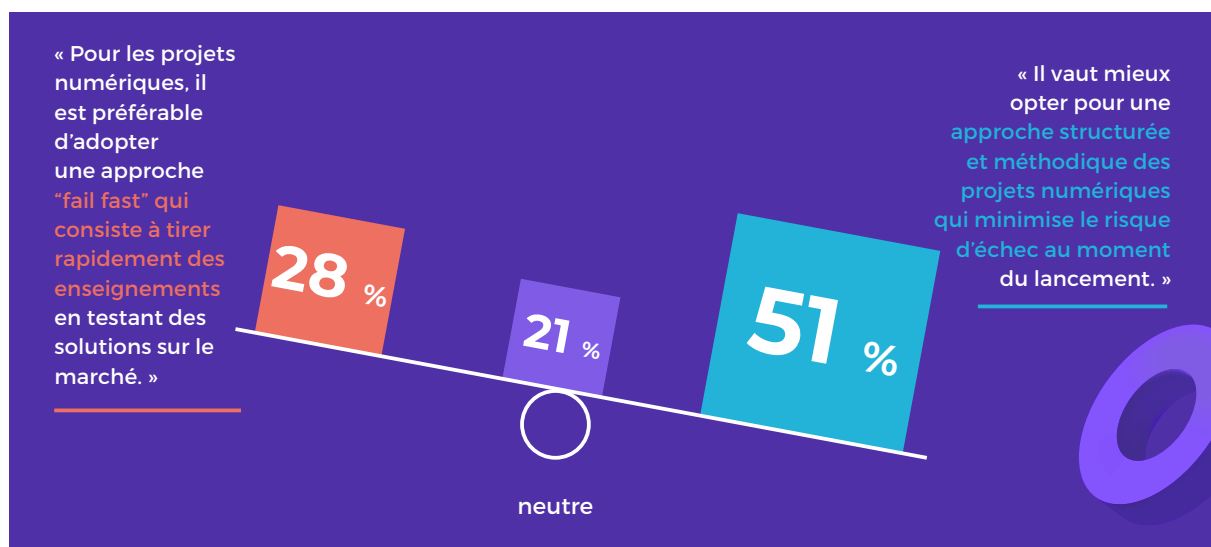
En étudiant la situation d'un peu plus près, il apparaît rapidement que bon nombre de ces projets ont été déployés à petite échelle et privilégiés en raison de leur facilité d'exécution – avant d'être largement médiatisés.

Grâce à cette approche ciblée, les entreprises peuvent se focaliser sur des processus spécifiques, démontrer la valeur de l'automatisation pour l'organisation et surmonter le scepticisme des employés.

## Les premiers signes d'une stagnation précoce

Malgré des études de cas positives et une demande continue de solutions automatisées, il apparaît qu'une fois les premiers succès passés, de nombreuses initiatives sont au point mort. Les projets pilotes et les cas ponctuels sont très

utiles pour prouver la valeur du concept, mais ils ne permettent pas d'atteindre des objectifs métiers plus larges et à plus long terme. Résultat, pour beaucoup, le potentiel transformationnel de cette technologie doit encore se concrétiser.



Aujourd'hui, on ne compte plus les cas d'utilisation ponctuels couronnés de succès. Pour autant, bon nombre d'entreprises ont du mal à obtenir l'adhésion nécessaire pour mener des projets d'automatisation stratégiques à grande échelle. Et plus cette situation persistera, plus il sera difficile de la débloquer. Sur le terrain, cela pousse beaucoup d'organisations à implémenter lentement et

progressivement l'automatisation. Si cette approche est compréhensible, elle présente néanmoins des inconvénients. Premièrement, elle conforte les collaborateurs dans l'idée que l'automatisation transformationnelle est encore lointaine. Deuxièmement, elle permet à la concurrence de gagner du terrain grâce à des initiatives de plus grande envergure.

<sup>8</sup> <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/the-imperatives-for-automation-success>



# Des premiers pas aux avancées stratégiques

L'automatisation tactique a prouvé son utilité. De fait, de nombreuses entreprises implémentent des outils avancés pour relever des défis complexes mais spécifiques. Cependant, seuls ceux ayant la vision et le courage nécessaires pour mettre en œuvre une stratégie d'automatisation globale peuvent espérer retirer des avantages décisifs.

## Première étape :

L'accès à des outils et processus conviviaux et efficaces, en particulier le RPA, permet de se lancer sereinement dans **l'automatisation de base**.



## Deuxième étape :

Facilitées par diverses fonctionnalités optimisées, les avancées en matière d'automatisation soutiennent la mise en œuvre de **l'automatisation augmentée**.



## Troisième étape :

Pour concrétiser les promesses de **l'hyperautomatisation**, l'entreprise adopte une vision globale de l'automatisation et s'aligne sur les objectifs stratégiques.

### Première étape : se lancer

De nombreuses entreprises en sont déjà à ce stade; elles utilisent des outils simples, axés sur le client, pour se lancer dans l'automatisation.

Combinées aux outils low-code et à l'automatisation des workflows, des technologies comme l'automatisation robotisée des processus (RPA) ont rendu les opportunités d'automatisation plus accessibles, aidant les collaborateurs non informatiques à s'engager dans l'automatisation avant tout déploiement majeur.

### Troisième étape : faire un bond stratégique

La dernière étape consiste à utiliser les technologies d'automatisation à grande échelle pour connecter chaque processus, plateforme et collaborateur de votre entreprise.

C'est ce que l'on appelle l'hyperautomatisation. Récemment reconnue par Gartner comme une tendance technologique clé, cette approche devrait être plébiscitée par les dirigeants d'entreprise. En bref, le moment est venu de repenser vos investissements technologiques et le déploiement des technologies d'automatisation.

Garante d'une véritable transformation, l'hyperautomatisation n'est plus un luxe, mais une nécessité. Et bonne nouvelle : elle n'a jamais autant été à portée de main.

### Deuxième étape : aller plus loin

Les outils qui intègrent l'intelligence artificielle (IA), le machine learning (ML) et le traitement du langage naturel (NLP) sont désormais monnaie courante.

La réussite de ces déploiements impulse un élan positif, d'autant que ces technologies plus sophistiquées offrent un aperçu du potentiel plus large de l'automatisation. Et avec la multiplication des cas d'utilisation qui changent la donne, les entreprises obtiennent des avantages plus concrets, suscitant l'enthousiasme du plus grand nombre et rendant ainsi l'étape suivante beaucoup moins intimidante.

# 76 %

DES CADRES SUPÉRIEURS IMPLIQUÉS DANS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE RECONNAISSANT QUE L'UTILISATION PLUS AUDACIEUSE DE L'AUTOMATISATION EST UNE NÉCESSITÉ PLUS QU'UN CHOIX. <sup>9</sup>

# D'ICI 2024 40 %

DES ENTREPRISES DISPOSERONT D'UNE STRATÉGIE POUR COMBLER LES LACUNES OPÉRATIONNELLES EN MATIÈRE D'INFRASTRUCTURE GRÂCE À L'AUTOMATISATION <sup>10</sup>

<sup>9</sup> Expleo Group's Business Transformation Index 2022 (BTI 2022) report

<sup>10</sup> <https://www.gartner.com/en/webinars/4007544/the-gartner-2022-predictions-hyperautomation-inclusive-of-rpa-low-code->

# Les clés pour comprendre l'hyperautomatisation

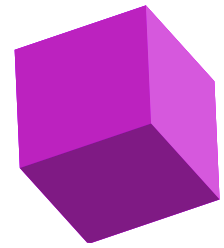
« L'**hyper**automatisation est une **approche disciplinée** et orientée métier, utilisée par les entreprises pour **identifier, examiner** et automatiser rapidement **autant de processus métiers et IT que possible**.

Elle exige **d'orchestrer** l'utilisation de multiples technologies, outils et plateformes. »

Gartner <sup>11</sup>

Gartner ayant inventé le terme « hyperautomatisation », sa définition est la plus largement reconnue et acceptée. En étudiant cette définition plus en détail, nous pouvons mieux comprendre le concept et les étapes, comportements et processus nécessaires pour l'appliquer au quotidien.

<sup>11</sup> <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/hyperautomation>



## Hyper

Dans « hyperautomatisation », le préfixe « hyper » reflète la portée et la vitesse avec lesquelles les employés peuvent automatiser plusieurs processus à l'aide d'un éventail d'outils d'automatisation.

## Orientation métier

Au bout du compte, l'hyperautomatisation résout les problèmes de processus et est synonyme de gains de temps et d'économies pour les collaborateurs comme pour les employeurs. Mais les étapes requises pour atteindre cet objectif varient énormément d'une organisation à l'autre. Ainsi, avant toute implémentation, les dirigeants d'entreprise doivent se demander : « *Quels changements voulons-nous introduire à l'aide de l'hyperautomatisation ?* » Poser cette question dès le départ permet aux employés à tous les échelons de collaborer ainsi que de définir et de communiquer une stratégie d'automatisation avec des objectifs clairs et concrets.

## Approche disciplinée

À mesure que la portée potentielle des opportunités d'hyperautomatisation devient évidente, il peut être tentant d'intégrer rapidement cette technologie dans des cas d'utilisation plus nombreux. Mais si l'organisation vise une transformation stratégique, il vaut mieux qu'elle travaille en suivant des normes, des calendriers et des meilleures pratiques bien définis. Pour cette raison, il est courant de créer un Centre

d'excellence en automatisation (CoE) en vue de guider, d'orienter et de faciliter le processus.

## Identification et examen

La phase consistant à « découvrir et définir » est essentielle au succès de l'hyperautomatisation. Les entreprises doivent développer une compréhension claire et approfondie des éléments de processus individuels et de leur interdépendance. Ensuite, les collaborateurs peuvent remettre en question les flux de processus établis et contribuer à leur optimisation.

## Autant de processus que possible

L'hyperautomatisation exige une évaluation de tous les processus. Alors que les initiatives d'automatisation ayant un objectif spécifique créent une valeur incrémentielle en ciblant séparément des processus individuels, l'hyperautomatisation offre une valeur et des avantages exponentiels en utilisant plusieurs solutions d'automatisation augmentée qui couvrent l'ensemble des opérations de l'entreprise.

## Orchestration

Le succès de l'hyperautomatisation passe par une approche structurée et intégrée, alignée sur les objectifs stratégiques à chaque étape. Au cours de ce processus, la technologie, les outils et les plateformes jouent un rôle essentiel.

Mais au final, ce sont les collaborateurs qui doivent unir leurs forces pour stimuler la transformation par le biais de l'hyperautomatisation.



## Changement d'état d'esprit : du projet au principe

Pour véritablement cerner la puissance et le potentiel de l'hyperautomatisation, il faut voir au-delà des projets individuels et des avantages incrémentiels. Bien que ces facteurs soient importants, l'hyperautomatisation est

un principe qui guide de multiples processus et doit être reconnue en tant que telle. Il s'agit d'un concept fondamental et global qui intègre toutes les solutions et plateformes technologiques de l'entreprise.

« Pour les entreprises, l'automatisation est une nouvelle force disruptive offrant un véritable avantage concurrentiel. À l'heure où ils s'efforcent de pérenniser leurs processus, les DSI devraient donc considérer l'hyperautomatisation comme un principe, et non comme un projet. »<sup>12</sup>

Daryl Plummer  
Vice-président, analyste et Associé Gartner

### Du projet

### Au principe

Un état d'esprit orienté projet implique des risques calculés et contrôlés avec des solutions technologiques définissant des résultats limités...	 État d'esprit	L'hyperautomatisation doit être envisagée dans une optique plus large et plus globale, avec des enjeux stratégiques qui définissent la stratégie.
Les projets d'automatisation nécessitent de la visibilité et la contribution de chaque service, le développement étant limité aux équipes de base...	 Visibilité	L'hyperautomatisation exige un engagement quotidien de la part du back-office et du front-office à l'échelle de l'entreprise.
Les projets fragmentaires ont des paramètres fixes avec un seul type d'automatisation et des dates de début et de fin définies...	 Portée	L'hyperautomatisation transcende les secteurs d'activité en utilisant les dernières technologies pour résoudre des problèmes complexes avec un développement ouvert.
Les projets exécutés par des experts techniques commencent petit, avant que des résultats ponctuels soient évalués...	 Déroulement	L'hyperautomatisation implique une expérimentation libre, permettant d'échouer rapidement, d'itérer, de développer et de continuer à avancer.

<sup>12</sup> <https://www.gartner.co.uk/en/newsroom/press-releases/2020-10-21-gartner-unveils-top-predictions-for-it-organizations-and-users-in-2021-and-beyond>

# Quelques perspectives d'avenir



Si l'on comprend le concept d'hyperautomatisation, il peut être difficile de visualiser son application dans le monde réel.

De l'automatisation des communications à l'enrichissement du rôle des collaborateurs, en passant par la satisfaction des clients, les opportunités potentielles présentées par l'hyperautomatisation sont presque infinies.

## L'hyperautomatisation permet à votre entreprise de viser encore plus haut en :

- Améliorant les capacités des chatbots ;
- Encourageant la requalification et l'apprentissage latéral ;
- Suivant le rythme des « digital natives » et des « citizen developers » ;
- Fournissant des services transparents et des expériences attrayantes ;
- Renforçant la fiabilité de la cybersécurité.



## Améliorer les capacités des chatbots

Ces dernières années, la sophistication des chatbots a largement progressé. Désormais capables de répondre à un large éventail de requêtes courantes, ils s'imposent comme une base solide dans le monde de l'expérience client.

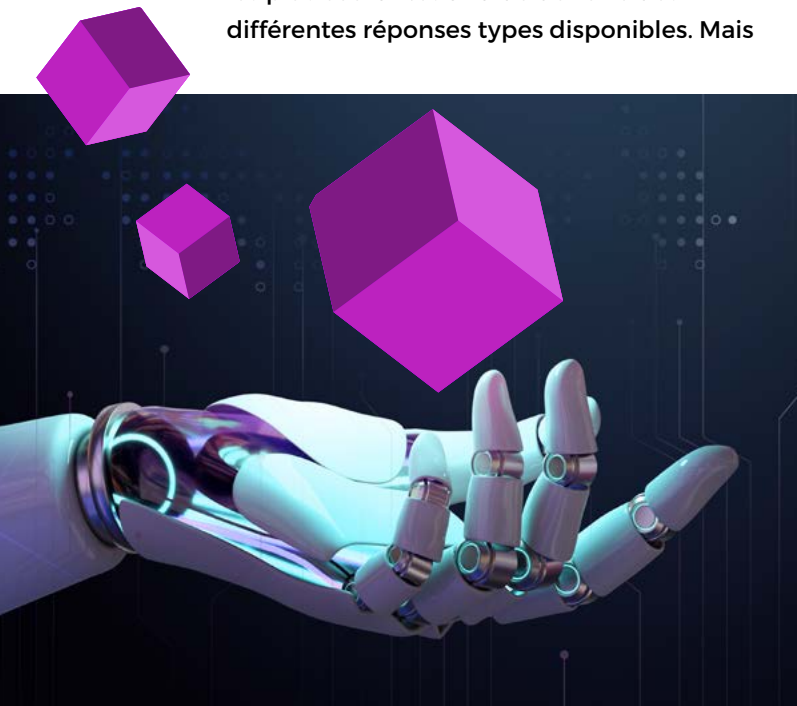
Dans l'ensemble, les chatbots sont performants. Ce succès s'explique par le principe de Pareto, selon lequel environ 80 % des conséquences sont imputables à 20 % des causes.

Il est ainsi possible de répondre aux questions les plus courantes à l'aide de l'une des différentes réponses types disponibles. Mais

confrontés à une demande moins fréquente, les chatbots peuvent sembler incapables. En termes de coûts et de temps, il pourrait donc être grandement utile de booster leurs capacités afin qu'ils soient à la fois hautement efficaces et capables d'interagir comme un humain. Avec l'hyperautomatisation, c'est possible.

De fait, lorsqu'ils intègrent les dernières fonctionnalités d'intelligence artificielle, les chatbots peuvent comprendre les demandes les plus complexes et atypiques. Ils peuvent ainsi accéder instantanément aux données de tous les systèmes, les rechercher, les connecter et les analyser en temps réel, afin de fournir une réponse personnalisée et spécifique. Cela ouvre la voie à des conversations complexes à plusieurs niveaux entre les chatbots et les clients – ces derniers ne pouvant se rendre compte qu'ils n'échangent pas avec un agent humain.

Les chatbots du futur formeront également un écosystème dans lequel ils apprendront et s'adapteront en fonction des expériences de leurs pairs – ce que l'on appelle l'apprentissage par renforcement. En s'inspirant des principes d'apprentissage des humains – qui progressent en faisant des erreurs –, les chatbots finiront par développer de l'empathie et faire preuve de consensus pour reproduire les capacités humaines. Cela permettra d'aller au-delà du chat par écrit en s'attaquant au domaine des communications vocales, avec des robots vocaux qui converseront avec les clients afin de traiter les requêtes et les plaintes.



## Encourager la requalification et l'apprentissage latéral

L'accélération de l'automatisation robotisée des processus répétitifs et complexes va libérer un temps considérable pour les employés. Si ce sujet est source d'inquiétude pour certains, la plupart d'entre eux sont déjà conscients des opportunités potentielles qu'il représente – en particulier du point de vue du développement de leur carrière.

Sur le terrain, grâce à l'augmentation des ressources humaines à leur disposition, les employeurs pourront requalifier, remobiliser et réengager leur personnel. Les années à venir ne seront donc pas marquées par un grand remplacement. Au contraire, collaborateurs et processus automatisés travailleront côte à côte en harmonie, pour résoudre les problèmes les plus complexes et mettre en œuvre des solutions communes.

C'est d'ailleurs ce rapprochement des collaborateurs, de la technologie et des processus qui sous-tend l'apprentissage latéral – une technique qui permet de surmonter les défis en combinant des techniques logiques et la pensée créative.

Dans ce contexte, allier la ténacité de la technologie à la capacité d'imagination des humains présente d'immenses avantages métiers, l'agilité étant le plus important d'entre eux. Une telle approche permet à l'entreprise de répondre rapidement aux attentes des clients, aux changements du marché et aux opportunités émergentes. Comme l'hyperautomatisation prend en charge la génération d'informations en temps réel (une tâche on ne peut plus fastidieuse), les collaborateurs ont plus de temps pour améliorer et faire évoluer les opérations métiers.

## Suivre le rythme des « digital natives » et des « citizen developers »



Depuis de nombreuses années, la plupart des organisations ne parviennent plus à suivre le rythme des changements technologiques. Cependant, comme la génération Z représente un nombre croissant de travailleurs, cela devrait changer.

Décrits par le Pew Research Center comme « une génération hypercognitive, très à l'aise avec la collecte et le recoupement de nombreuses sources d'information et l'intégration d'expériences virtuelles et hors ligne », les membres de la Gen Z sont des « digital natives ». Ils ont toutes les cartes en main pour saisir de nouvelles opportunités technologiques et, par conséquent, sont parfaitement en phase avec les principes de l'hyperautomatisation.

Cette compréhension innée du numérique, associée à des processus robotiques avancés, permettra de créer des environnements d'entreprise dans lesquels chaque collaborateur sera un « citizen developer », capable de développer des applications pour une utilisation personnelle, collective ou inter-entreprise. L'automatisation ne sera plus entre les mains de quelques-uns : elle sera accessible à tous.

Grâce à des frameworks et paramètres globaux visant à garantir le fonctionnement efficace et l'intégrité des systèmes informatiques actuels, les « citizen developers » seront libres

de résoudre les problèmes en déplacement et d'établir et de mettre en œuvre de meilleures méthodes de travail. Ils le feront à un rythme soutenu, évitant ainsi les ralentissements dus à des analyses inutiles pour réduire les goulots d'étranglement opérationnels, maximiser l'agilité et soutenir une innovation rapide.

## Fournir des services transparents et des expériences attrayantes

Selon le rapport Business Transformation Index 2022 d'Expleo, l'expérience client arrive en tête des priorités des entreprises. Cette tendance perdurera à mesure que les clients s'habituent à bénéficier de services flexibles à la demande. Dans le même temps, il deviendra plus complexe d'offrir de telles expériences numériques. Ainsi, les entreprises auront du mal à répondre aux attentes toujours plus élevées de leurs clients.

Une fois de plus, l'hyperautomatisation s'impose comme la solution. En automatisant chaque processus clé sur les systèmes du front-office, du middle-office et du back-office, elle permet de satisfaire les besoins des clients grâce à une approche unifiée qui surpasse les attentes. Les robots de prestation de services intégrant l'IA assurent la liaison entre des systèmes disparates afin de trouver, d'analyser et de transmettre des informations en toute transparence en réponse aux demandes des clients – et ce, sans intervention humaine. En plus d'accélérer la



résolution des problèmes, cette approche peut renforcer la satisfaction client en fournissant des solutions personnalisées, empathiques et contextuelles en temps réel.

## Renforcer la fiabilité de la cybersécurité

Toute avancée technologique majeure s'accompagne d'un inconvénient notable. Concrètement, plus les outils disponibles sur le marché sont puissants, plus les outils entre les mains des cybercriminels le sont aussi.

Et les défenses actuelles – qui incluent des systèmes d'ancienne génération cloisonnés et disparates – sont rarement à la hauteur. Les hackers exploitant de plus en plus l'IA et le ML pour améliorer leurs attaques, la situation ne fera qu'empirer.

Dans ce contexte, l'hyperautomatisation contribuera à optimiser, connecter et rationaliser les solutions de cybersécurité, en surmontant les problèmes liés aux systèmes cloisonnés et disparates. Elle améliorera également la prévisibilité et favorisera les réponses proactives aux cybermenaces via de nouvelles sources de télémétrie.

Pour atteindre ces objectifs, les bots travailleront aux côtés des employés des différents secteurs d'activité afin d'effectuer des tâches critiques. Ensemble, ils suivront avec précision des processus prédéfinis avec une conformité de 100 % et une piste d'audit parfaite. Les tâches à plus forte valeur ajoutée seront réalisées par des bots intégrant l'IA, capables de réagir de manière proactive et prévisible aux cybermenaces en anticipant les attaques.





# Une approche qui fait rimer efficacité avec sérénité



L'hyperautomatisation est bien plus qu'un outil, une technologie ou une solution. C'est un principe qui peut vous aider à construire un avenir meilleur pour votre organisation, vos collaborateurs et vos clients – tout en faisant passer à l'arrière-plan le stress, la tension et l'intensité qui vont de pair avec la réussite.

Ainsi, vos employés ont la liberté de se concentrer sur leur créativité, leur innovation, et surtout sur leurs talents – en vue d'aider votre organisation à atteindre son maximum. Ce changement opérationnel radical n'est pas simple. Il exige que la direction adopte un état d'esprit ouvert et une réflexion transformationnelle et que les collaborateurs

à tous les échelons s'alignent et s'engagent. Mais si l'hyperautomatisation est un défi, il est tout à fait possible de le relever. Les entreprises qui réussiront seront celles qui intégreront les éléments clés de l'hyperautomatisation dans leurs opérations quotidiennes.

## Les éléments clés pour une hyperautomatisation réussie.

### Données

Les données sont la clé de voûte de toutes les initiatives reposant sur l'automatisation. En accédant à des ensembles de données exacts, complets et à jour, l'hyperautomatisation fournit des résultats véritablement vecteurs de transformation.

### Technologies d'automatisation

Les données « alimentent » l'hyperautomatisation. Mais les technologies d'automatisation sont les outils qui connectent ces données aux applications en vue de libérer une valeur maximale et de déployer des solutions à grande échelle.

### Stratégie

L'hyperautomatisation exige une réévaluation objective des processus de bout en bout, des pratiques commerciales et des investissements technologiques. Une vision claire et à long terme est nécessaire pour ce voyage, mais il faut s'attendre à des obstacles et des points douloureux en cours de route.

### Culture

L'adoption de l'hyperautomatisation doit commencer au plus haut niveau de l'entreprise. La culture doit ainsi être définie par les dirigeants pour encourager l'engagement des employés tout au long du processus et assurer ce faisant la réussite. En ce sens, une implication continue, une collaboration quotidienne et une communication ouverte et honnête se révèlent essentielles.

### Processus

Si la culture est le moteur de la réussite de l'hyperautomatisation, elle doit être accompagnée de processus et protocoles complets, tangibles et clairement définis. En parallèle, il ne faut pas perdre de vue que ces éléments évolueront probablement au fil du temps.

### Collaborateurs

L'hyperautomatisation nécessite l'adhésion et l'engagement des employés. La transition vers une automatisation complète doit donc se faire en tenant compte des besoins et des compétences des collaborateurs. Dans ces conditions, il est indispensable de pouvoir compter sur un personnel informé, engagé et doté de moyens numériques pour réussir.

# Conclusion

Le changement n'est jamais facile, surtout quand il a le potentiel de perturber le statu quo et de bousculer les normes de l'entreprise. Mais comme pour la plupart des tâches qui méritent d'être menées à bien, le jeu en vaut la chandelle.

Dans le domaine de l'automatisation, les entreprises ne peuvent plus se contenter de lancer des projets pilotes. Elles doivent délaisser les technologies héritées et les systèmes disparates et ne plus accepter de consacrer leurs ressources humaines à des tâches fastidieuses et insignifiantes.

Car aujourd'hui, l'hyperautomatisation offre une alternative – qui est déjà accessible au plus grand nombre et promet de résoudre les problèmes actuels, tout en libérant les collaborateurs afin qu'ils puissent

développer les activités de demain.

Il est donc possible d'automatiser intelligemment à grande échelle et de repenser notre façon de travailler et de résoudre les problèmes.

Pour cela, il convient de combiner une stratégie clairement définie, des données riches et des plateformes technologiques adaptées et d'assurer l'engagement à tous les niveaux de l'organisation.

Et en faisant rimer efficacité avec sérénité, on peut obtenir des informations plus rapidement, offrir des expériences client révolutionnaires et encourager les collaborateurs à donner le meilleur d'eux-mêmes. Pourquoi attendre ?



**Vous souhaitez en savoir plus sur l'hyperautomatisation avec Expleo ?**

**Vous trouverez plus d'informations ainsi que des études de cas sur notre plateforme en ligne. Rendez-vous sur**

[expleo.com/global/fr/services/hyperautomatisation/](https://expleo.com/global/fr/services/hyperautomatisation/)

## À propos d'Expleo

Alliant expertise étendue et connaissance pointue du domaine, le service Hyperautomatisation d'Expleo travaille en partenariat avec nos clients pour améliorer les processus en toute transparence grâce à des initiatives d'automatisation.

À l'aide d'une approche visant à obtenir des avantages tangibles, Expleo s'appuie sur des méthodologies de prestation inspirées des meilleures pratiques et intègre la qualité tout au long du processus. Son objectif ? Veiller à ce que chaque projet soit optimisé et aligné sur la stratégie et les objectifs du client. Composée de développeurs spécialisés, d'analystes métiers et de consultants en gestion des programmes, des projets et des changements, l'équipe d'Expleo assure l'orientation et le contrôle des services stratégiques et de livraison. Forte de plus de 30 ans d'expérience, elle est idéalement positionnée pour vous aider à vous lancer dans l'hyperautomatisation et à atteindre vos objectifs.

## POUR TRANSFORMER VOTRE ENTREPRISE GRÂCE À L'HYPERAUTOMATISATION, CONTACTEZ :



**Hervé Garnousett**  
Directeur Digital, groupe Expleo  
[herv.garnousset@expleogroup.com](mailto:herv.garnousset@expleogroup.com)



**Rebecca Keenan**  
Directrice Automatisation des Processus, groupe Expleo  
[rebecca.keenan@expleogroup.com](mailto:rebecca.keenan@expleogroup.com)



Hyperautomation with Expleo



( expleo )

expleo.com