

# COMMENT LA RPA ACCOMPAGNE LES COLLABORATEURS DE BNP PARIBAS

## VIDEO TRANSCRIPT

C'est soixante dix assistants virtuels qui travaillent tous les jours sur le traitement des dossiers en accompagnement nos collaborateurs ; la rpa c'est une nouvelle technologie , rpa ça signifie : robotics process automation ; alors qu'est ce que c'est ? C'est l'utilisation d'un logiciel qui permet de modéliser et d'automatiser des tâches répétitives qui s'expriment par des règles très normées sans incertitude avec des données qui sont digitalisées et structurées , c'est pas un R2D2 , c'est pas un terminator , si on parle de robotique ça sera plus proche de la machine à laver. Alors qu'est ce qu'on fait avec la rpa ?

Ca permet par exemple d'automatiser la collecte d'informations , de la double saisie, voilà tout ce qui est fait typiquement dans des back offices ? . Ce qui est fantastique avec la RPA, c'est que c'est très rapide en termes de déploiement , c'est à dire qu' lieu d'attendre des mois voire parfois des années pour automatiser une tâche , là on va pouvoir utiliser la RPA et mettre à disposition de nos collaborateurs l'automatisation de tâches en l'espace de huit à dix semaines. On a commencé en avril 2010 , et aujourd'hui nous avons à peu près 70 assistants virtuels en production. Ces soixante dix assistants virtuels qui travaillent tous les jours sur le traitement des dossiers en accompagnement nos collaborateurs et la rpa l'assistant virtuel va être en accompagnement de cet assistant de production dans le traitement de l'ensemble de la tâche ; ce qui va nous permettre de libérer du

temps à ses assistants de production pour qu'ils puissent se concentrer sur des activités qui sont plus complexes , qui ne peuvent pas être prises en charge par la rpa : activités plus complexes qui nécessitent justement l'expertise et l'expérience des collaborateurs ; ça c'est un des autres avantages visibles pour les collaborateurs de ces tâches là, l'avantage pour la banque c'est parfois , on l'a dit , la rapidité d'automatisation des tâches donc cette mise à disposition de nouvelles fonctionnalités c'est la diminution de ce qu'on appelle les irritants , des tâches qui sont automatisables par rpa qui sont souvent des tâches rébarbatives . On l'a vu , la rpa, elle a un avantage majeur c'est d'aller très vite dans le déploiement alors pourquoi elle va très vite ? en raison de ses qualités intrinsèques ou ses modes de fonctionnement et surtout parce que l' on est en mode agile donc on est très proches du terrain donc il va y avoir grosso modo une équipe de quatre personnes qui vont travailler au jour le jour ensemble : un développeur bien sûr, un business analyst , donc il y a une vision de compréhension globale mais surtout un assistant de production donc un opérationnel dans les back offices et puis le fameux référent processus , ça nous permet d'aller très vite et surtout ça nous permet de nous assurer qu'on va livrer un assistant virtuel qui non seulement fonctionne conformément à ce qui est à ce qui est fait, mais ce mode agile va aussi beaucoup nous aider dans déploiement et dans l'acceptation et dans l'accompagnement prévu de l'assistant virtuel pour l'assistant de production et ça c'est



absolument extraordinaire. ce qu'on a fait avec la rpa nous ouvre plein de champs, le premier c'est un champ que j'allais dire de méthodologique : qu'est ce que ça nous a appris ? souvent la problématique quand on parle d'innovation technologique c'est l'industrialisation or pour la première fois avec la rpa, on a appris à mettre en place justement cette capacité industrielle de façon pérenne c'est ce que je vous disais sur le modèle opérationnel tous ces éléments-là : construire un modèle opératoire de bout en bout , s'assurer qu'on est bien dans l' usage et qu'on est bien en terrain et qu'on est bien dans l'agile, c'est des choses qu'on est en train de répliquer alors on les réplique de façon différente mais par exemple on les réplique avec la mise en place d'une cognitif factory autour de tout ce qui est traitement du langage naturel, quand on parle de bot conversationnel quand on parle d' analyse sémantique, quand on parle de knowledge management, voilà c'est la construction de capacités industrielles avec un focus très important sur l'industrialisation et sur l' usage .

Copyright © 2019 Accenture  
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High  
Performance Delivered are  
trademarks of Accenture.