

RPA POUR SAP®

Libérer l'homme grâce
à la robotique



WINSHUTTLE®

À qui s'adresse ce guide et pourquoi le lire ?

Si vous utilisez le progiciel SAP comme système ERP central et souhaitez acquérir un avantage concurrentiel en déployant l'automatisation robotique des processus (RPA), ou avez déjà évalué la RPA sans qu'elle ne réponde à vos attentes, vous devriez lire ce guide.

Vous découvrirez les technologies RPA intéressantes en termes d'automatisation des processus SAP et comment une stratégie RPA adéquate peut automatiser des tâches pénibles et répétitives dans le système SAP. Il s'agit de libérer l'homme grâce à la robotique, en économisant des milliers d'heures chaque année et en permettant au personnel de se consacrer à la création de valeur.

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 01	03
SECTION 02	08
SECTION 03	12
SECTION 04	20
SECTION 05	21
SECTION 06	22

PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA RPA





QU'EST-CE QUE LA RPA ?

La RPA a fait l'objet d'un battage médiatique ces dernières années. Le cabinet d'analystes Forrester prévoit que le marché de la RPA atteindra 2,9 milliards de dollars d'ici 2021.

En quoi consiste donc la RPA ? Il convient d'abord de préciser que la RPA est une technologie logicielle visant à automatiser des tâches et des processus répétitifs, normalisés, dans des environnements de données structurés, généralement en répliquant des interactions d'interface utilisateur (UI) ou en exploitant des API.

« La RPA est semblable à un logiciel répliquant l'activité humaine et prenant en charge certaines étapes d'un processus. Il peut effectuer ces actions plus rapidement, précisément et facilement que l'homme. Il le libère pour accomplir d'autres tâches exigeant des qualités humaines, comme l'intelligence émotionnelle, le raisonnement, le jugement et l'interaction avec le client. » Leslie Willcocks, Professeur en technologie, science du travail et mondialisation à la London School of Economics.

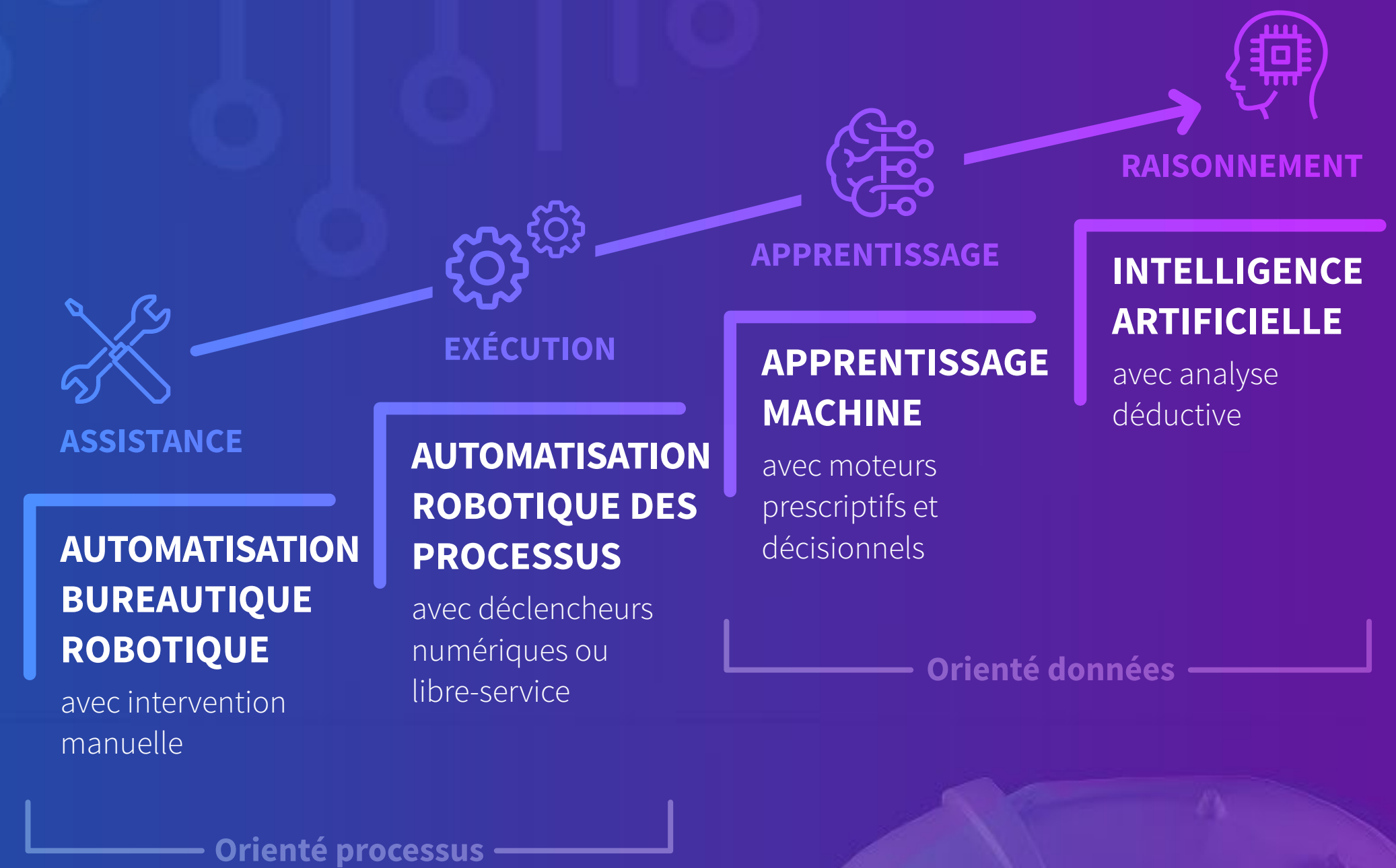
L'automatisation robotique des processus (RPA), souvent appelée « robotique » ou « robots », se définit ainsi : automatisation de processus normalisés par un programme qui utilise une interface utilisateur et qui peut fonctionner avec tout logiciel, notamment des applications Web, des systèmes ERP et des systèmes mainframe. Deloitte.

Alors que les définitions des experts varient, le point commun réside dans le fait que la RPA est un outil logiciel qui automatise des processus répétitifs peu complexes. Comme nous le verrons ensuite, tenter d'utiliser des outils RPA pour automatiser des processus plus complexes risque d'avoir des conséquences désastreuses.

CE QUE N'EST PAS LA RPA

Nous savons donc désormais que la RPA est une technologie logicielle visant à automatiser des tâches et des processus répétitifs, normalisés, dans des environnements de données structurés. Il convient alors d'indiquer que la confusion règne sur le marché au sujet de cette technologie. Des termes comme informatique cognitive, automatisation intelligente, voire intelligence artificielle (IA), sont souvent rangés par erreur sous le concept de RPA.

Toutefois, ces technologies peuvent extraire des données non structurées ou semi-structurées et tenter de dégager des modèles dans les données et les processus sous-jacents, ce qui diffère grandement de la réplication des interactions méthodiques d'une personne réalisant des tâches répétitives.



Alors que la RPA est une technologie logicielle qui réplique des actions humaines pour des tâches ne demandant pas de connaissance, de compréhension ou de perception, l'IA consiste en des machines simulant l'intelligence humaine.





MÉDIATISATION ET RÉALITÉ

Au cours de l'année écoulée, l'automatisation a suscité un intérêt sans précédent alimenté par le battage médiatique sur la RPA. On a adopté initialement la RPA comme un moyen tactique de gagner en effectifs dans quelques services, mais elle offre aussi une solution stratégique pour accélérer le parcours de transformation.

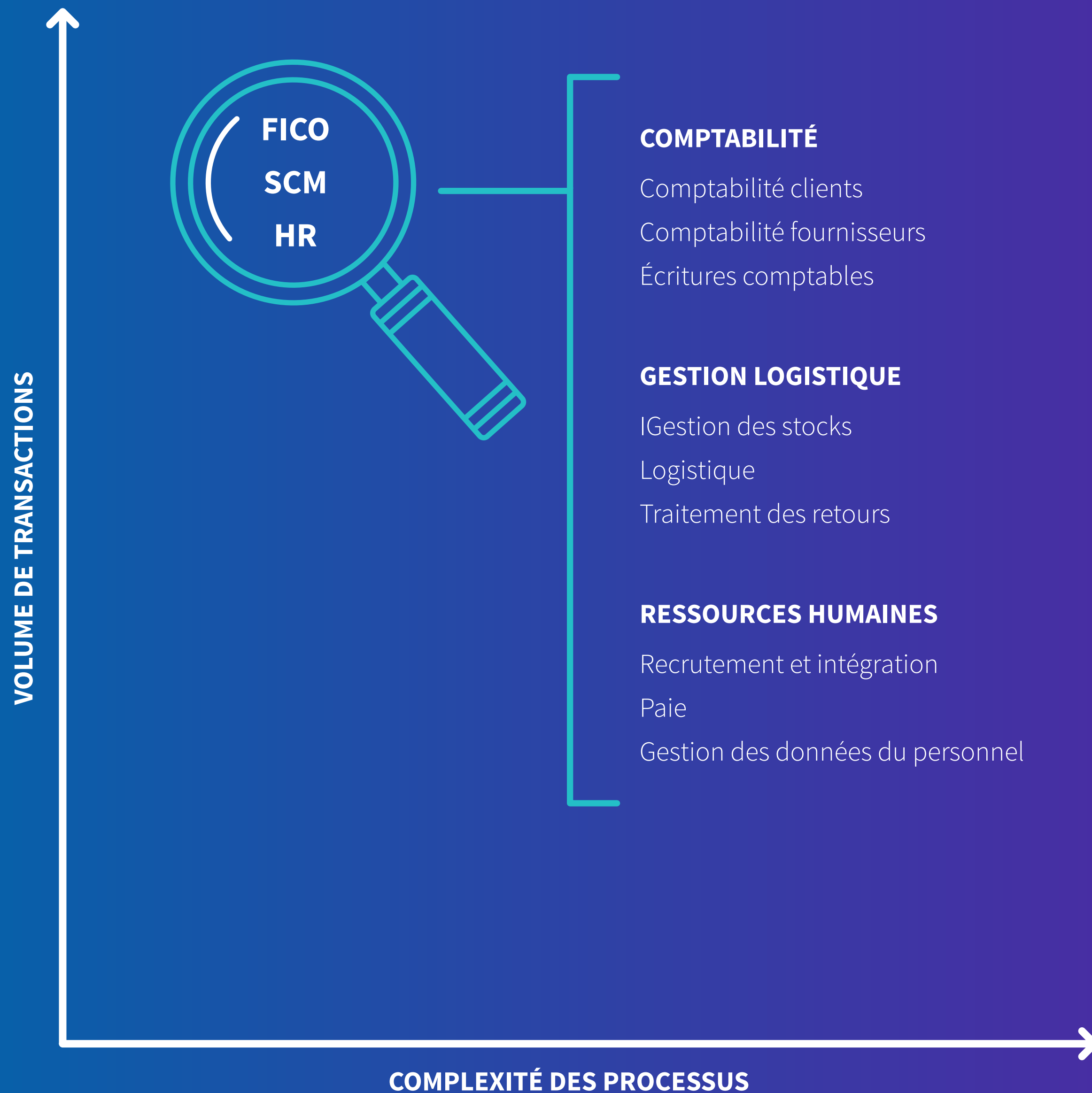
Toutefois, malgré le battage médiatique et les attentes élevées, de nombreux projets RPA n'ont pas rempli leurs promesses. D'après HFS Research, près de la moitié des projets de déploiement RPA ont peu ou pas répondu aux attentes. Cela ne s'explique pas par la technologie elle-même, mais simplement par le manque de rigueur dans le choix et la mise en œuvre de l'outil adéquat.

63 %

des répondants ont indiqué que leurs attentes n'étaient pas satisfaites en termes de rapidité de déploiement des projets RPA.

Deloitte

Les robots sont prêts. L'êtes-vous ? L'avantage inexploité de vos ressources numériques.



APPLICATIONS COURANTES DE LA RPA

La plupart des applications courantes concernent la comptabilité, les RH et le service client, domaines où les processus répétitifs et structurés sont les plus répandus. La cible idéale de la RPA consiste en les processus très fréquents, normalisés et peu complexes.

9 entreprises sur **10**

utiliseront l'automatisation robotique des processus d'ici 2020.

Étude ISG

OUTILS RPA GÉNÉRIQUES

Les analystes emploient le terme « RPA générique » afin de définir les outils utilisables pour automatiser tout processus transactionnel orienté données d'un système. Au lieu de s'axer sur une application particulière, ils prennent en charge une gamme d'applications, de navigateurs Web, de systèmes mainframe et de systèmes ERP.



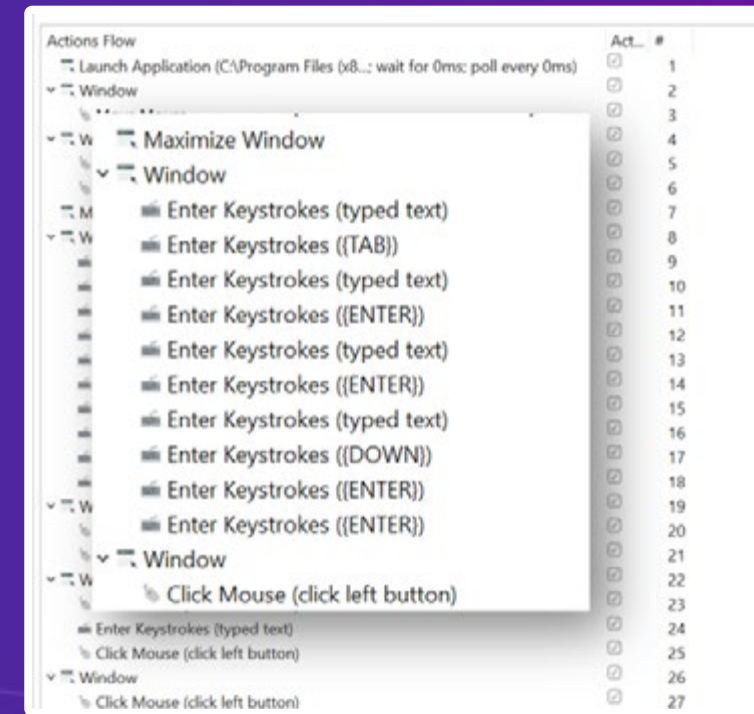
MODE D'INTERACTION DES OUTILS RPA GÉNÉRIQUES AVEC LE SYSTÈME SAP

Les fonctions d'intégration varient selon les éditeurs, mais ils proposent tous des outils RPA génériques n'interagissant qu'avec le client SAP GUI des systèmes ERP SAP. Ce type de technologie d'enregistrement et d'exécution ne convient pas aux processus SAP à étapes. L'outil robotique peut échouer lorsqu'un événement aussi minime qu'un changement de résolution d'écran se produit.

De plus, même ce qui semble un processus simple a priori risque de s'avérer complexe et long à automatiser, car l'équipe technique doit intégrer au processus la gestion des exceptions, le ralentissement du système et d'autres facteurs.

L'intégration au système SAP via la couche de présentation peut aboutir à :

- Allongement des délais de déploiement et hausse des coûts de projet
- Corrections coûteuses et chronophages
- Échec total du projet



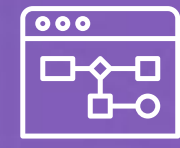
ENREGISTREMENT
VIA LA COUCHE DE
PRÉSENTATION



DSI



RPA générique



SAP GUI

EXÉCUTION VIA
LA COUCHE DE
PRÉSENTATION

ENREGISTREMENT
PAR UN SCRIPT
DE LA POSITION
DU CURSEUR ET
DES ACTIONS DE
SOURIS/CLAVIER



DÉFIS COURANTS DU DÉPLOIEMENT D'OUTILS RPA GÉNÉRIQUES

Bien que certaines entreprises notent des réductions de coûts et des gains d'efficacité en déployant des outils RPA génériques, d'autres rencontrent divers défis :

POINT DE DÉPART DIFFICILE À DÉTERMINER :

Le choix du projet adéquat pour la technologie RPA implique de concilier avec soin le champ et le ROI. Alors que les entreprises ont plus de chance d'obtenir un budget et un soutien de la direction pour des scénarios de gestion à forte visibilité, ces projets risquent d'être trop complexes pour les outils RPA.

CONTINUITÉ DE LA RÉUSSITE INITIALE :

Même si l'entreprise lance un projet pilote avec succès, cette réussite peut ne pas perdurer dans le projet suivant, car chaque processus présente ses propres enjeux.

DÉLAIS LONGS ET RÉSULTATS DÉCEVANTS :

D'après le dernier rapport Forrester Wave sur la RPA, la phase initiale du marché RPA a porté sur des processus simples réunissant les trois cinq : moins de cinq décisions, moins de 500 clics et moins de cinq applications utilisées. Tenter d'aborder des processus plus complexes conduit à des dépassements de coûts et de délais, voire un échec total du projet.



DÉPENDANCE ACCRUE À L'ÉGARD DE LA DSI :

Les fournisseurs d'outils RPA génériques promettent une interface conviviale pour les utilisateurs non techniciens. « La programmation pour les nuls », comme l'affirme un client déçu lors d'un entretien. Mais, comme l'indique une étude ISG, plus de la moitié des budgets RPA ont été consacrés l'an dernier à des tiers, tels que des consultants et des prestataires de services informatiques. De toute évidence, un haut degré de connaissance technique reste donc nécessaire.

GESTION DES EXCEPTIONS COMPLEXE :


Les outils RPA génériques peuvent être efficaces pour répliquer des processus manuels avec peu ou pas d'exceptions. En cas de processus plus complexes, créer un outil robotique pour gérer de nombreuses exceptions et variantes risque d'exiger un important développement.

AUDIT DIFFICILE ET CHRONOPHAGE :

Les auditeurs internes et externes doivent pouvoir suivre l'utilisateur qui extrait ou entre des données dans un système de gestion et, le cas échéant, leur source. Cette procédure risque d'être difficile et chronophage, car les journaux SAP affichent l'identifiant du robot, qu'il faut ensuite suivre jusqu'à l'utilisateur ou le créateur initial.

PROBLÈMES DE PERFORMANCE :

Les robots des fournisseurs d'outils RPA génériques dépendent de la rapidité de l'interface des applications. Lorsque l'exécution a lieu sur le poste de travail via SAP GUI, le robot doit attendre aussi longtemps que l'utilisateur la progression ou la mise à jour de l'application. On aboutit à une lenteur, notamment pour les gros jeux de données, et parfois à des erreurs d'automatisation en cas de délai d'attente dépassé.



« Plus de la moitié des budgets RPA ont été consacrés l'an dernier à des tiers, tels que des consultants et des prestataires de services informatiques. »

Étude ISG

RPA en Europe : plans, budgets et impact organisationnel sur les entreprises

BÉNÉFICES DE L'UTILISATION D'UNE SOLUTION RPA DÉDIÉE À SAP



UTILISER LE BON OUTIL POUR LE PROJET ADÉQUAT

Pour tirer réellement parti des avantages opérationnels de la RPA à grande échelle, il importe de déployer la solution qui convient au projet en question. Si le processus que vous automatisez concerne votre système ERP SAP, il est judicieux d'adopter une solution conçue spécifiquement à cet effet.

Depuis 2003, Winshuttle offre une solution dédiée dans sa plateforme de gestion des données et d'automatisation complète pour les systèmes SAP, qui assure les avantages suivants par rapport aux outils RPA génériques :

- Élaboration et déploiement accélérés
- Fiabilité et résilience accrues
- Meilleure évolutivité
- Meilleure efficacité

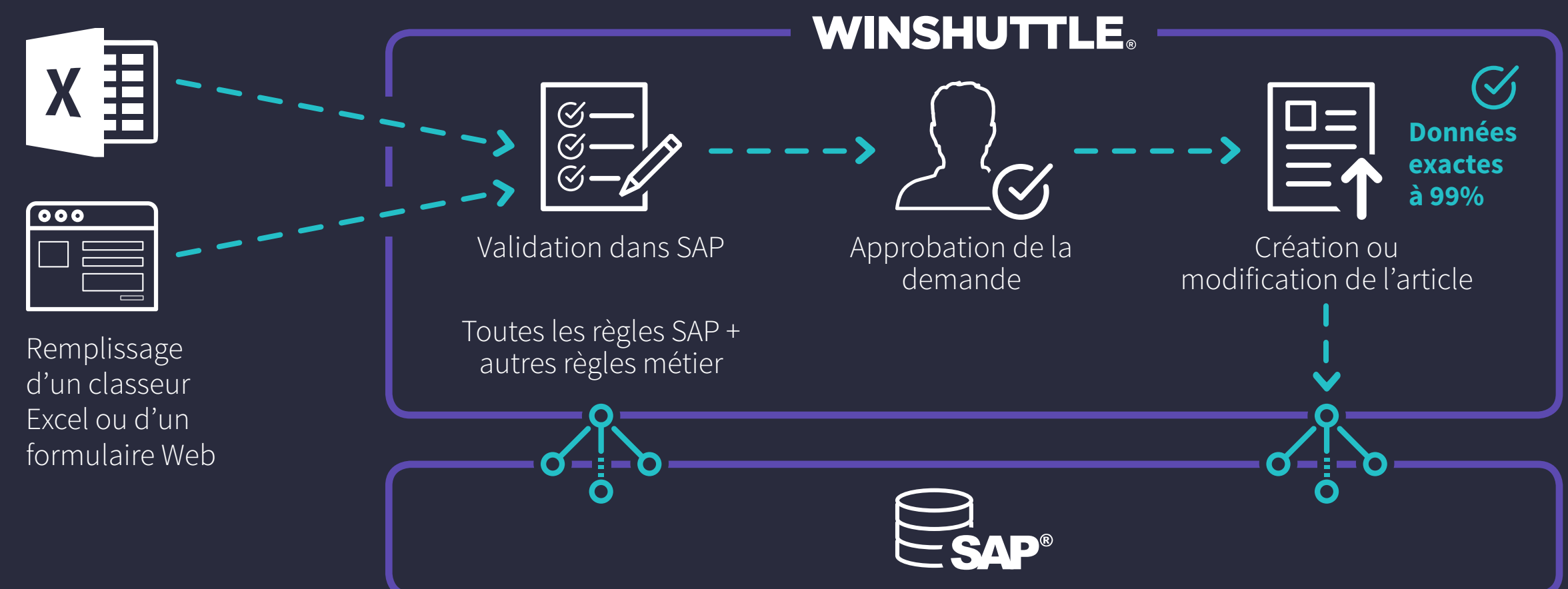
Examinons comment la solution RPA de Winshuttle dédiée à SAP assure d'excellents résultats.

Criticité du choix de l'outil RPA adéquat

Un centre de services partagés en Hongrie s'efforçait d'intégrer la gestion des exceptions à un outil RPA générique créé pour automatiser un processus de gestion des articles SAP, le robot ne parvenant pas à entrer des données dans 30 % des cas.

Le processus qui crée et modifie des articles dans le système SAP est complexe. L'entreprise a estimé qu'il fallait sept mois de développement informatique pour que le processus fonctionne correctement avec l'outil RPA générique choisi.

L'entreprise a utilisé Winshuttle Foundation pour automatiser tout le processus en deux mois, à un coût bien moindre. L'intégration SAP native lui a permis de valider facilement les données dans le système SAP en amont du processus, d'où un taux de réussite supérieur à 99 %.



INTÉGRATION SYSTÈME, CLÉ DE LA RÉUSSITE

Nous avons vu précédemment que les outils RPA génériques enregistrent et exécutent des processus via SAP GUI, ce qui entraîne des échecs, une lenteur et des problèmes de qualité des données.

La solution Winshuttle permet aux opérationnels d'enregistrer le processus à automatiser en suivant ses étapes dans SAP GUI, mais la différence réside dans les opérations en arrière-plan. Au lieu de n'enregistrer que la position du curseur, les libellés et les clics, comme dans le cas des outils RPA génériques, la solution Winshuttle consigne les données système (détails des tables et des zones) dans le script d'automatisation.

Ce script est ensuite cartographié vers un classeur Excel ou un formulaire Web que les opérationnels utilisent pour fournir ou examiner des données. Le script Winshuttle échange des données avec le système SAP en arrière-plan via des appels RFC directs, sans rendu de tous les écrans dans SAP GUI. Le gain de performance atteint 400 %* et cela évite tout changement de l'interface qui risque de provoquer l'échec de l'outil RPA générique.

*Comparaison de performance réalisée en traitant une transaction MM02 (modification d'article) avec 1 000 enregistrements et environ 25 zones à mettre à jour par enregistrement. L'utilisation du script d'automatisation Winshuttle permet de traiter la tâche quatre fois plus vite qu'avec un outil RPA générique, dans les mêmes conditions système.

Les créateurs des services ou de la DSI enregistrent les transactions avec Winshuttle Studio



Les opérationnels exécutent le processus dans Excel grâce à l'extension Winshuttle ou dans des formulaires Web créés avec la solution Winshuttle



**POSSIBILITÉ
D'ENREGISTRER VIA
SAP GUI**



SAP GUI

L'exécution est 4 fois plus rapide qu'avec les outils RPA génériques

**LE SCRIPT
ENREGISTRE LES
DONNÉES SYSTÈME**

**LA SCRIPT
S'EXÉCUTE AU
NIVEAU SYSTÈME**



SAP®



WINSHUTTLE.

La solution Winshuttle s'intègre au système SAP via la couche d'application pour assurer une automatisation robotique rapide et fiable.

« Les processus évoluant très souvent, nous devons réagir et modifier les scripts d'automatisation en conséquence. Winshuttle nous permet de les adapter directement sans créer une demande de support technique. Nous accédons simplement à l'outil et modifions le script pour gérer les changements et d'éventuelles erreurs pouvant découler d'événements comme une nouvelle version du système SAP. Par exemple, en période de clôture de fin de mois où chaque minute compte, une demi-heure suffit pour modifier nos scripts. La solution s'avère très efficace pour nous. »


Péter Barta

Chef d'équipe immobilisations chez
Vodafone

GESTION DES ERREURS ET DES EXCEPTIONS INTÉGRÉE

Tenter d'intégrer la gestion des erreurs et des exceptions à des outils RPA génériques peut être une activité très technique, longue et coûteuse, même pour ce qui semble a priori constituer un processus simple. Winshuttle permet aux opérationnels d'analyser facilement le processus robotique pour corriger des erreurs, vérifier les données et même les valider dans un système SAP réel avant leur saisie.

Cette approche améliore la qualité des données tout en évitant des problèmes susceptibles de faire échouer le processus robotique.



« J’ai passé dix ans en comptabilité en tant qu’utilisateur et cinq ans à la DSI, engagé dans le déploiement d’un outil RPA au sein d’un grand groupe pétrolier. Winshuttle offre la première solution RPA que je considère comme réellement axée sur l’opérationnel. »

James Archibald

Chef de projet informatique, fonctions de gestion

PERMETTRE L’AUTOMATISATION OPÉRATIONNELLE À GRANDE ÉCHELLE


Le personnel ayant un rôle opérationnel ou semblable est le mieux placé pour identifier et automatiser les processus longs et répétitifs qui sapent le moral et réduisent la productivité. Winshuttle offre un environnement agile et convivial aux opérationnels, permettant d’automatiser leurs processus avec une rapidité et une échelle que n’offrent pas les outils conçus pour les techniciens.

Plutôt que de se soucier d’un remplacement par des robots, les opérationnels peuvent éliminer les tâches routinières et se consacrer à des activités où l’humain excelle, comme le raisonnement, l’analyse et la prise de décisions avisées. Il s’agit de transformer la relation entre l’homme et la machine de la rivalité en une alliance.

ACCÉLÉRER LE ROI

Alors que le déploiement initial de la plupart des outils RPA génériques exige de trois à six mois et qu'il faut ensuite de deux à quatre semaines pour automatiser chaque processus, une solution RPA conçue pour SAP peut s'avérer avantageuse en quelques semaines, voire jours.

Winshuttle offre une plateforme de gestion des données SAP comprenant Winshuttle Studio, une application de bureau qui permet aux opérationnels de déployer rapidement une solution d'automatisation basée sur Excel, et même de planifier son exécution de manière autonome en arrière-plan. Si votre processus implique que plusieurs personnes ou services fournissent ou approuvent des données, Winshuttle Foundation permet de l'automatiser totalement.



« Nous constatons des gains de productivité de l'ordre de 25 360 heures par an, ce qui équivaut à environ 1,3 million de dollars en coûts de personnel. De plus, nous économisons environ 525 000 dollars par an en comptabilisant les créances plus tôt qu'auparavant. Je pense donc que notre retour sur investissement Winshuttle s'avère probant. En fait, nous bénéficions d'un retour récurrent. »

Joseph Wiczorek
directeur général,
division des données de base
Reynolds Leveraged Services

TÉMOIGNAGE CLIENT :

RÉSORBER RAPIDEMENT UN ARRIÉRÉ DE FACTURES

Une grande entreprise canadienne de construction et de développement d'infrastructures peinait à traiter quelques 300 000 factures par an. Chaque employé de la comptabilité fournisseurs devait saisir manuellement environ 50 factures par jour, une tâche pénible.

Elle a adopté la solution Winshuttle pour automatiser son processus, avec des résultats rapides et impressionnants. Déployée en moins de deux mois, la solution robotique a résorbé l'arriéré de factures en trois semaines. Les relations avec les fournisseurs se sont améliorées grâce à des paiements ponctuels, le personnel a cessé de faire des heures supplémentaires et le besoin de recourir à des intérimaires a été éliminé.

En outre, le service comptabilité fournisseurs a pu se consacrer à des tâches à valeur ajoutée et délivrer à l'entreprise des informations exactes et à jour sur les factures en cas de demande.

En obtenant des résultats et un ROI rapides avec ce projet pilote initial, l'équipe services partagés a pu recevoir l'adhésion de la direction pour poursuivre la stratégie d'automatisation. Elle s'occupe actuellement d'automatiser plusieurs processus de bout en bout. Aperçu du projet pilote – Traitement des factures.

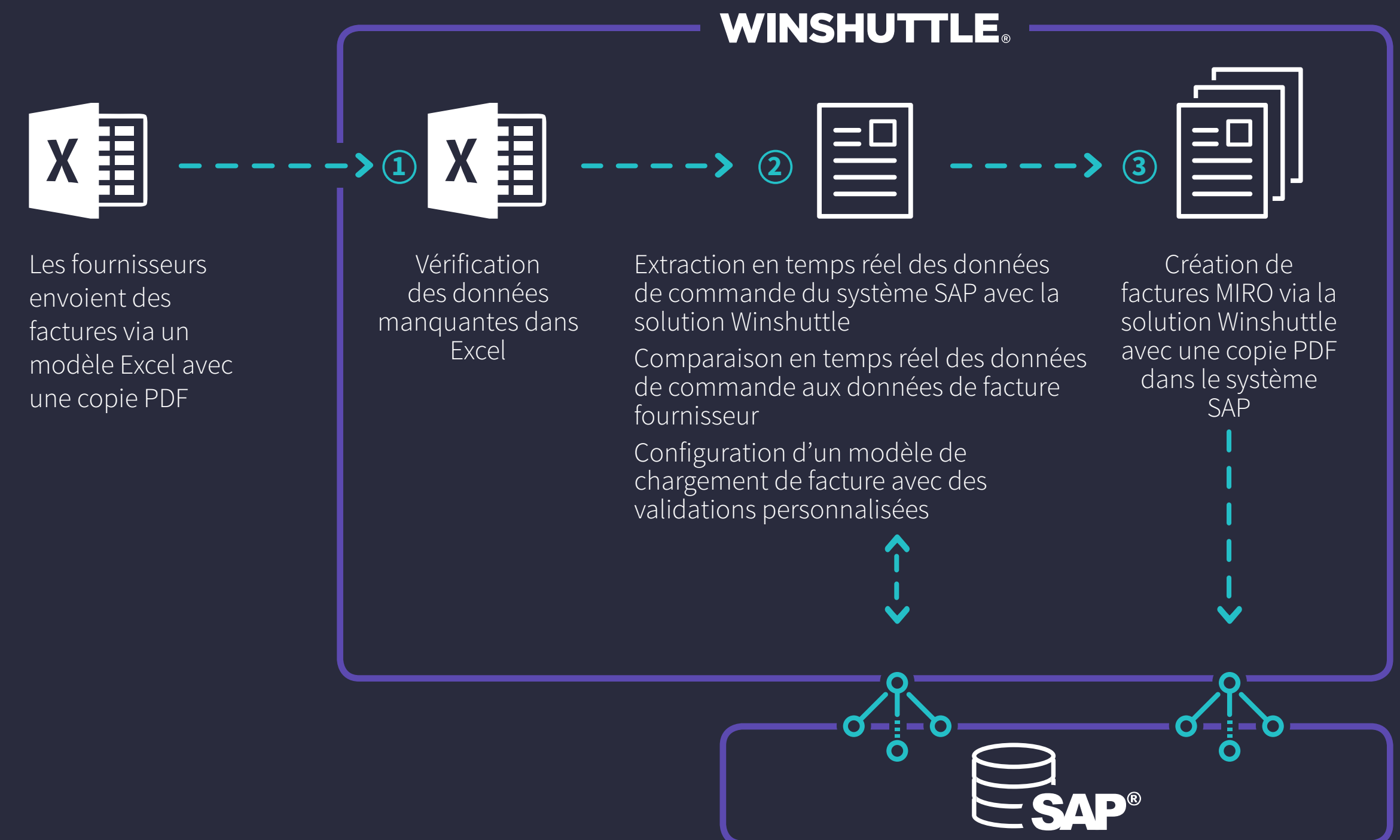
Aperçu du projet pilote – Traitement des factures



FOURNISSEURS



SERVICE CF



GAIN DE TEMPS AVÉRÉS

Cette table affiche certaines des principales transactions SAP que des clients Winshuttle ont automatisées au cours des deux dernières années (2016-2017). Le gain de temps moyen repose sur une comparaison avec la même transaction traitée manuellement dans le système SAP. Depuis 2003, Winshuttle a permis à des milliers d'entreprises d'automatiser leurs processus SAP et à leurs équipes de se consacrer à des tâches à valeur ajoutée.

« Je salue le lancement de l'automatisation robotique des processus, qui élimine les tâches pénibles de saisie des données. Elle libère notre personnel pour qu'il interagisse avec les clients en offrant des services à valeur ajoutée et garantit un fonctionnement plus efficace. »

Jane Errington

directrice des opérations, ENGIE

Code transaction SAP	Gain moyen en jours ouverts par client	Gain de temps de traitement
VK11 - Création d'enregistrements de conditions	1,782	79 %
MM02 - Modifier la base articles	959	77 %
VD02 - Modifier client (Ventes)	730	84 %
XD02 - Modifier client	404	89 %
ME12 - Modifier la fiche infos-achats	392	83 %
IE02 - Modifier un équipement	338	75 %
FB01 - Enregistrement des pièces : données d'en-tête	286	91 %
VA02 - Modifier une commande client	127	67 %
XK02 - Modifier un fournisseur	75	77 %

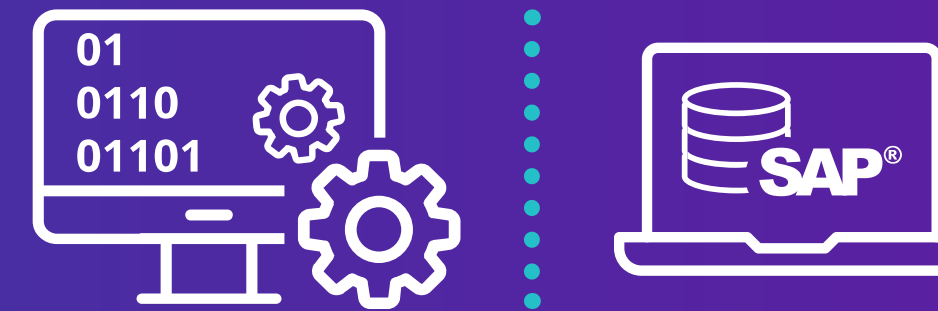
CHOIX DU BON MODÈLE DE DÉPLOIEMENT RPA

Différentes stratégies existent pour engager un projet d'automatisation avec une solution RPA conçue pour SAP.

« Ne tentez pas d'utiliser un outil RPA pour répondre à tous les besoins d'automatisation de votre organisation. »

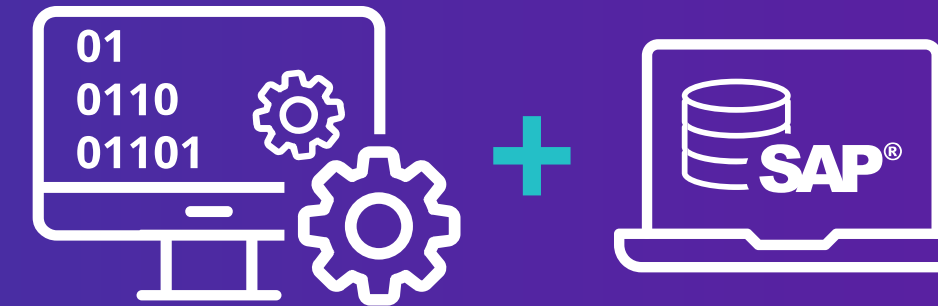
Gartner

Certaines entreprises utilisent des outils RPA génériques pour les processus tiers et des solutions spécifiques si les données résident dans un système ERP SAP.



DÉPLOIEMENT D'UNE SOLUTION RPA SPÉCIFIQUE POUR LES PROCESSUS SAP ET D'OUTILS RPA GÉNÉRIQUES POUR LES AUTRES PROCESSUS

D'autres combinent des outils RPA génériques à des solutions spécifiques pour créer une plateforme globale qui peut couvrir plusieurs sources de données, la solution spécifique servant à automatiser les interactions avec le système SAP.



COMBINAISON D'OUTILS RPA GÉNÉRIQUES À UNE SOLUTION SPÉCIFIQUE POUR LES PROCESSUS CONCERNANT LE SYSTÈME SAP

Si le processus à automatiser ne concerne que le système SAP, il est inutile d'adopter un outil RPA générique. La meilleure stratégie consiste à utiliser d'emblée une solution RPA dédiée à SAP pour accélérer le déploiement, réduire les coûts et optimiser l'efficacité.



DÉPLOIEMENT D'UNE SOLUTION RPA DÉDIÉE À SAP POUR INITIER LE PROJET D'AUTOMATISATION

« Il ne s'agit plus de remplacer des hommes par des robots, ou que d'économies. Il s'agit de libérer l'homme grâce à la robotique, pour lui permettre de se consacrer à la création de valeur et d'offrir de meilleurs services au client. »

Jonathan Kidd

chef des services numériques et robotiques à
Bank of Ireland

« Les projets de transformation numérique évoluent de la réduction des effectifs vers la création de valeur par le personnel, la RPA jouant un rôle clé. »

Phil Fersht

CEO du cabinet d'analystes HFS Research

POINTS CLÉS DE L'EXAMEN D'UNE SOLUTION RPA POUR LES PROCESSUS SAP

De nombreuses applications d'entreprise, dont la plateforme ERP de SAP, impliquent beaucoup de tâches manuelles et répétitives, risquant de saper le moral, de réduire la productivité et d'engendrer des données erronées. Une stratégie RPA adéquate « libère l'homme grâce à la robotique », en permettant à vos équipes de se consacrer à des tâches à valeur ajoutée et de contribuer réellement à l'activité.

De plus, un déploiement RPA réussi peut nettement améliorer la productivité et la qualité des données. Votre entreprise avance alors dans sa transformation numérique, en gagnant en rapidité, agilité et exactitude.

Si vous envisagez de mettre en œuvre une solution RPA pour vos processus SAP, considérez les points suivants :

- Aucun outil RPA ne répond à tous les besoins d'automatisation de l'entreprise. Les entreprises évaluent de plus en plus des solutions RPA spécialisées pour améliorer le ROI et l'exploitation.
- Les organisations aux meilleurs résultats en termes de RPA ont d'abord déployé des projets pilotes à champ limité pour vérifier le ROI et l'efficacité avant de monter en charge.
- Les équipes opérationnelles sont les mieux placées pour automatiser leurs processus et résoudre des problèmes. Leur fournir une plateforme d'automatisation conviviale permet à votre entreprise de déployer des solutions à grande échelle, plus rapidement et rentablement qu'avec des outils techniques.

WINSHUTTLE®

La plateforme Winshuttle aide les opérationnels à jouer un rôle clé grâce à des solutions qui accélèrent et facilitent l'échange de données SAP avec Excel, rationalisent les processus métier SAP avec des formulaires et des workflows et améliorent la qualité des données avec des fonctions de gérance.

Ses solutions informatiques orientées opérationnel permettent aux utilisateurs d'automatiser les processus et de résoudre les problèmes sans nuire à la sécurité ou la gouvernance. Les opérationnels peuvent créer des solutions transversales dans l'environnement SAP pour, entre autres, accélérer le lancement de produits et les processus comptables, simplifier l'intégration de clients et de fournisseurs, gagner en efficacité dans la gestion de la maintenance et exécuter des projets de migration de données. Pour en savoir plus sur les solutions Winshuttle de gestion des données SAP, consultez le site www.winshuttle.com/rpa.

References

HFS Research : La Bible RPA

Gartner : Guide de marché pour les solutions d'automatisation robotique des processus

ENGIE – Automatisation robotique des processus

The Forrester Wave™ : automatisation robotique des processus, deuxième trimestre 2018

ComputerWeekly : Neuf entreprises sur dix utiliseront l'automatisation robotique des processus d'ici 2020

Étude ISG - RPA en Europe : plans, budgets et impact organisationnel sur les entreprises

Deloitte – Les robots sont prêts. L'êtes-vous ?

