



Bâtir des opérations résilientes grâce à l'automatisation intelligente

L'un des contrecoups de la pandémie pour les entreprises et les organismes gouvernementaux est la forte augmentation des tâches administratives manuelles et fastidieuses. La pénurie de main-d'œuvre entraîne des retards excessifs dans le traitement de ces tâches, ce qui réduit le temps consacré à des tâches à valeur ajoutée.

Engager plus de personnel n'étant pas une option financièrement viable, comment les entreprises et les organismes gouvernementaux peuvent-ils assurer la qualité de l'expérience pour les clients et les citoyens ? En faisant appel à l'automatisation intelligente.

CGI travaille sur l'automatisation intelligente depuis plusieurs années et observe un changement dans les raisons qui poussent les organisations à adopter cette technologie. Ce qui n'était d'abord qu'un facteur d'efficacité est maintenant devenu un élément essentiel à leur survie.

Toutes les organisations sont confrontées à une véritable révolution dans la façon d'appuyer les clients et les citoyens au moment même où elles doivent s'adapter à des changements rapides. Dans le contexte économique actuel, un certain nombre de changements financiers et opérationnels ont dû être effectués dans tous les secteurs, ce qui a accru l'intérêt envers l'automatisation intelligente.

Défis financiers et opérationnels intersectoriels

Soutien financier



Partout au Canada, les organisations travaillent avec les clients pour fournir des solutions flexibles pour gérer les difficultés causées par la situation actuelle.

Transition de la main-d'œuvre



Le travail de l'avenir se concrétise dès aujourd'hui. Les salariés ont dû délaissier les façons de travailler habituelles afin d'appliquer les directives de distanciation physique.

Soutien des clients



Les centres de service à la clientèle doivent composer avec des temps d'attente importants et des demandes d'assistance continues de la part des clients. Un grand nombre d'organisations peinent à répondre à la demande.

Approche réactive aux changements réglementaires



La réponse du gouvernement et d'autres organismes à la crise s'ajuste de jour en jour. Les organisations devraient prendre le temps de rationaliser leurs activités et de s'adapter aux demandes et aux changements réglementaires.

Pénuries de biens et de personnel



On observe des pénuries partout, tant à l'épicerie que dans le milieu de la santé. De nombreuses entreprises n'arrivent pas à répondre à la demande et ont du mal à trouver rapidement les talents pour gérer les demandes accrues.

Priorité aux citoyens



Les citoyens qui reçoivent normalement des services en personne, à l'hôtel de ville ou ailleurs, ne peuvent plus le faire sans d'importants temps d'attente.

Ce ne sont là que quelques exemples des répercussions causées par la pandémie. Ces exemples sont autant d'occasions de faire appel à l'automatisation intelligente pour atténuer efficacement les impacts économiques imprévus, libérer le personnel pour des tâches à valeur ajoutée ou tout simplement pouvoir répondre à la demande.

Dans les circonstances actuelles, la rapidité d'exécution est primordiale : la mise en place de l'automatisation intelligente, plutôt que des changements aux systèmes centraux, permet d'accélérer la mise sur le marché. Cette accélération se fait par des cycles de développement rapides, suivant la méthodologie Agile, avec une équipe interdisciplinaire de leaders, de propriétaires des processus et de spécialistes pour une mobilisation rapide et efficace. Il s'agit de développer et de déployer une solution aussi rapidement que possible.

La mise en place de l'automatisation intelligente, plutôt que des changements aux systèmes centraux, permet d'accélérer la mise sur le marché.



Notre expérience en mise en œuvre d'automatisation intelligente ainsi que notre évaluation de la situation actuelle nous permettent de déterminer comment l'utilisation de l'automatisation intelligente peut réduire les coûts dans différentes fonctions au sein des organisations. Voici des exemples :



Recrutement de personnel et gestion de talents

Pour les organisations qui doivent accroître leur effectif pour répondre à la demande grandissante ou qui doivent procéder à des mises à pied en raison des répercussions économiques, l'automatisation intelligente et l'optimisation des processus peuvent les aider à traiter les cessations d'emploi ainsi que les candidatures et l'évaluation des ressources avant le deuxième tour de sélection, ce qui réduit grandement les délais.



Solutions de soutien aux clients et aux citoyens

Pour les organisations offrant du soutien financier dans un contexte de ralentissement économique, l'automatisation intelligente leur permet de mettre en place rapidement des processus pour traiter les cas irréguliers sans devoir procéder à des changements majeurs aux systèmes sous-jacents. On évite que les clients approuvés se retrouvent dans le processus de recouvrement en signalant les comptes ayant des arrangements à court terme.



Libre-service amélioré pour l'interaction avec les clients et les citoyens

Pour les centres d'appels d'organisations qui font face à une forte augmentation des appels ou des interactions avec les clients, les portails de libre-service intelligent réduisent de manière importante les délais de traitement en faisant le tri des demandes et en les redirigeant vers les bonnes équipes. Les délais de traitement peuvent être réduits encore plus avec la capacité de reconnaissance et de traitement de documents.



Transformation numérique appuyant le travail à distance

La réduction de la dépendance au papier permet d'améliorer le fonctionnement des équipes travaillant à distance. La refonte des processus et les efforts d'automatisation permettent de rationaliser les activités et la fonction de reconnaissance optique de caractères intégrée à un assistant virtuel facilite le passage de dossiers physiques à des dossiers virtuels.

En plus d'apporter des avantages immédiats, la mise en place de l'automatisation intelligente peut servir de fondement à une transformation numérique plus large qui assurera une résilience opérationnelle au-delà de la présente crise :

Opérations améliorées



Permettre la mise en place à l'échelle de l'organisation d'améliorations de l'optimisation qui permettent au personnel de se concentrer sur des activités à valeur ajoutée appuyant la ligne de front.

Adaptation aux changements



Tirer parti de solutions novatrices qui aident les organisations à réagir rapidement et à assurer la résilience dans des environnements en changement constant.

Accélération de l'efficacité



Réduire les tâches manuelles et tirer parti du temps gagné en répartissant efficacement l'intégration des tâches aux équipes.

Transformation numérique accrue



Changer de manière positive le travail quotidien avec des assistants virtuels, qui imitent les actions humaines.

L'automatisation intelligente comprend les solutions d'automatisation robotique des processus (p. ex. les assistants virtuels) qui aident les organisations à gérer la montée soudaine de la demande d'assistance des clients, de vitesse de traitement et d'optimisation.

L'automatisation Intelligente en Action

Quand les banques canadiennes ont annoncé leurs mesures d'allègement pour les clients touchés par la COVID-19, le volume d'appel a considérablement augmenté et beaucoup de clients ont demandé un report de paiement de leur hypothèque. Pour répondre à la situation, il a fallu faire appel à un plus grand nombre de ressources administratives pour traiter manuellement ces demandes.

CGI a travaillé avec une grande banque canadienne pour développer une solution d'automatisation robotique des processus permettant : l'analyse quotidienne des paiements d'hypothèque venant à échéance, l'identification et l'annulation des paiements de clients ayant communiqué avec la banque et admissibles au report de paiement ainsi que la production de rapports de clôture sur les transactions réussies et les exceptions pour révision.

L'équipe d'automatisation intelligente de CGI a créé l'assistant virtuel en 76 heures et l'a mise en place en une fin de semaine. Grâce à cette solution, il n'y a pas eu de changement au niveau des applications centrales complexes, ce qui a réduit considérablement l'effort opérationnel nécessaire et a permis au personnel de se concentrer sur le soutien aux clients.

Autre exemple, un client gouvernemental a connu une forte hausse des appels à son service d'assistance téléphonique en santé depuis que le virus est apparu dans la province. Les citoyens pouvaient attendre jusqu'à une heure pour obtenir des conseils. Nous avons collaboré avec les agences gouvernementales et de santé pour le développement d'un assistant virtuel pouvant trier les demandes d'information sur leurs sites Web. Le projet a été réalisé en quelques semaines. Au cours de la première semaine suivant son lancement, l'assistant virtuel a traité plus de 300 000 demandes d'information.

Grâce à l'automatisation intelligente, les organisations peuvent économiser des milliers d'heures de travail et les coûts afférents ainsi que répondre rapidement aux circonstances imprévues. L'adoption de ces solutions intelligentes peut aussi être l'occasion pour les organisations de revoir leur stratégie de croissance à long terme, leur conception de services pendant les crises et les répercussions immédiates de celles-ci. L'automatisation robotique des processus connaissait déjà une popularité mondiale grandissante avant la pandémie. Cette technologie continuera probablement sur sa lancée et sera de plus en plus adoptée dès la deuxième moitié de 2020.

Cette analyse des tendances actuelles en technologie et en affaires pendant la pandémie de COVID-19 vise à aider les lecteurs à adopter des stratégies d'affaires éclairées et novatrices. Si vous avez des questions, les experts sectoriels de CGI peuvent vous aider. Communiquer avec nous à info@cgi.com.

Répondre. Rebondir. Réinventer.

Répondre
Rebondir
Réinventer

Vous pouvez compter sur nous pour vous offrir des solutions pratiques, créées de concert avec nos clients, pour relever des défis complexes. Tout au long de la crise de la pandémie, nos experts locaux établis dans plus de 400 bureaux sont appuyés par notre réseau mondial de prestation de services. Ils vous aideront ainsi à répondre à des défis sans précédent, à rebondir au rythme approprié et à réinventer les façons de travailler. Nous sommes engagés à vous soutenir ainsi que les communautés au sein desquelles nous vivons et travaillons. Visitez cgi.com/canada/3-R pour en apprendre davantage.