

# Business Case



# Almond



## Le RPA, au service de l'ITSM



Après avoir largement séduit les métiers de la Finance et des RH, le RPA gagne du terrain et s'étend à d'autres secteurs, pour trouver pleinement sa place dans le domaine de l'IT. La robotisation des processus constitue aujourd'hui un ingrédient clé et un accélérateur de premier plan de la transformation numérique des entreprises.

En quoi consiste le RPA ? Quels en sont les avantages ? Quels sont les bénéfices à introduire cette nouvelle technologie, en pleine effervescence, dans l'activité Help Desk d'une entreprise adoptant l'ITSM ?

## Cadre et périmètre du mandat projet

### *Notre client*

Une grande entreprise du secteur bancaire, avec un objectif de réduction des sollicitations et des coûts de sa chaîne support Help Desk. Un enjeu majeur qui s'inscrit dans sa feuille de route de transformation digitale.

### *Contexte et enjeux*

- Services Help Desk N1 et N2 infogérés à plusieurs prestataires, moyennant un coût unitaire par sollicitation utilisateur selon le canal d'entrée : Live Chat, Téléphone, Mail, outil ITSM ou Portails
- Volumétrie importante des sollicitations au Help Desk, compte tenu du nombre de collaborateurs et de l'émergence de nouveaux services digitaux

## Pour commencer, quelle est la définition du RPA ?

Le **RPA** ou **Robotic Process Automation** ou **Automatisation Robotisée des Processus (ARP)**, désigne un principe d'automatisation des processus ou d'exécution de tâches via des Robots virtuels. Il s'agit de solutions logicielles permettant le traitement automatique de données, en remplacement d'actions manuelles effectuées par une personne physique.

Ces Robots peuvent exister sous deux formes :

- Robots entièrement autonomes déclenchés par des événements, ne nécessitant aucune intervention humaine
- Robots assistés, actionnés par un utilisateur ou un décideur humain

## Quels processus ou activités sont concernés par le RPA ?

La première question que l'on se pose systématiquement dans le parcours de conversion au RPA porte sur l'identification des critères d'éligibilité des activités ou des flux de travail à l'automatisation via la robotisation.

La réponse est simple, le RPA se destine et cible tous les processus et les tâches manuelles :

- manipulant des données numériques
- chronophages et répétitives
- volumineuses et simples d'exécution
- structurées et sans prise de décision complexe
- fastidieuses et à très faible valeur ajoutée
- coûteuses pour l'entreprise, car nécessitant l'intervention de plusieurs acteurs sur plusieurs systèmes informatiques pour leur accomplissement

## Démarche mise en œuvre pour identifier les opportunités d'automatisation

En étroite collaboration avec les infogérants œuvrant sur l'activité support du client, l'approche adoptée s'articule autour de plusieurs phases :

**Etape 1 :** Une cartographie des sollicitations reçues et traitées par le Help Desk a permis de dresser le constat suivant :

- Les sollicitations portant sur des incidents nécessitent systématiquement des diagnostics, des tests et des vérifications impliquant l'utilisateur. De plus, ces diagnostics peuvent varier en fonction de chaque cas d'incident.
- Les sollicitations concernant des demandes de services suivent, quant à elles, des procédures bien définies, cadrées et partagées par les différentes cellules impliquées dans la chaîne Help Desk

**Etape 2 :** Une deuxième analyse plus approfondie des demandes, dans le but de déterminer l'occurrence et la volumétrie moyenne mensuelle par type de demande

**Etape 3 :** Un troisième niveau d'analyse en vue d'identifier, par type de demande, le degré de privilèges requis sur les différentes applications, outils et systèmes pour son traitement

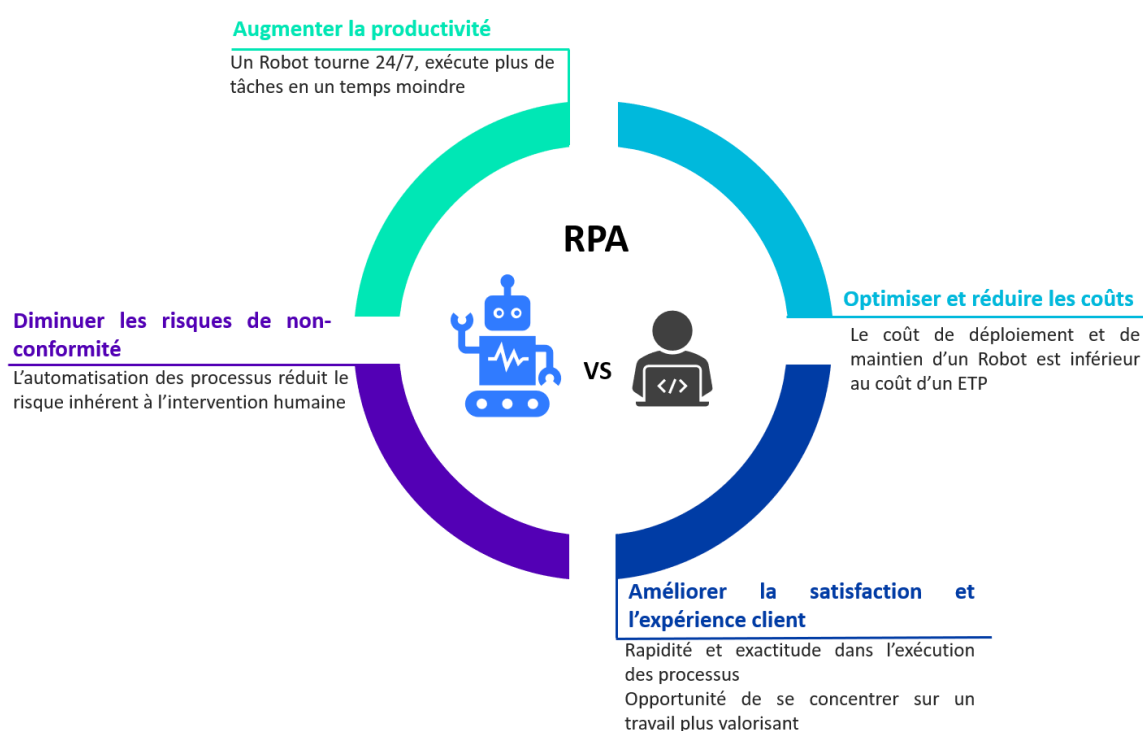
Le résultat de ces trois analyses a abouti à la validation des critères d'éligibilité par défaut des sollicitations Help Desk au RPA :

- **Critère 1 :** Les sollicitations de type demandes sont plus propices à une automatisation au RPA
- **Critère 2 :** Les demandes générant un volume important de sollicitations au Help Desk (top 10 des volumes moyens mensuels)

- **Critères 3** : Les demandes ne nécessitant pas, pour leur traitement, des accès privilégiés ou d'administration sur les applications. Les demandes ne remplissant pas ces critères sont soumises à une étude et une validation supplémentaire de la sécurité

## Les gains concrets du RPA

Le RPA a fait ses preuves chez bon nombre d'entreprises, de toute taille et de tous les secteurs. Un engouement à adopter cette technologie, qui s'explique par la richesse des avantages économiques et de productivité qu'elle permet de générer.

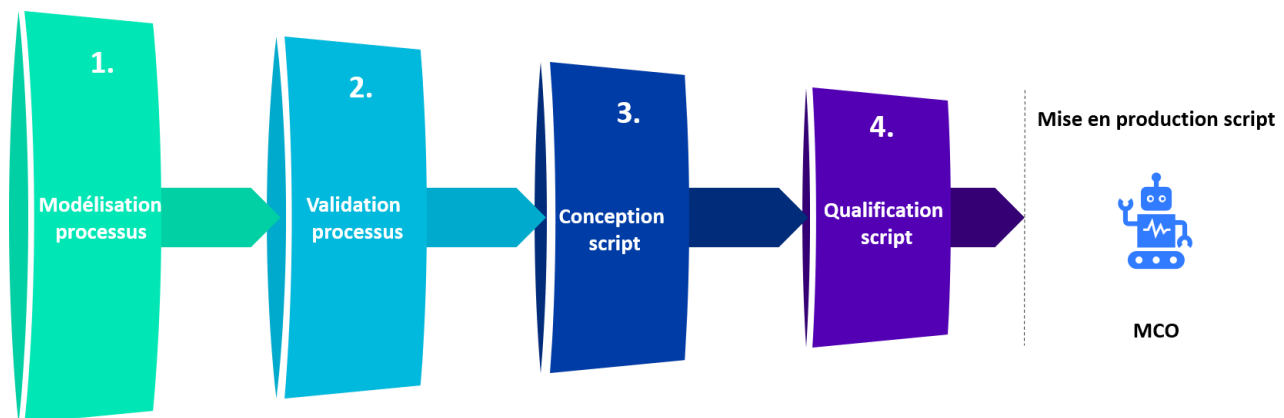


Les bénéfices du RPA sont multiples, facilement mesurables et rapidement atteignables, en voici les principaux :

- Suppression des tâches manuelles rébarbatives : permettant ainsi la mobilisation des ressources sur des activités à plus forte valeur ajoutée
- Augmentation de la productivité : les Robots ne sont pas soumis à des contraintes horaires et peuvent travailler sans interruption 24/7
- Amélioration de l'expérience et de la satisfaction client/utilisateur : avec la rapidité et la fiabilité d'exécution des tâches
- Amélioration de la conformité : en supprimant le risque d'erreurs induit par les opérations manuelles
- Réduction des coûts et économie d'échelle : proportionnelle à la volumétrie des processus et des tâches automatisables

# Structure de mise en œuvre des processus identifiés

## Cycle d'intégration des Robots



Pour chaque demande, recensée dans le backlog des cas d'usage éligibles au RPA, l'automatisation est réalisée selon le scénario suivant :

1. Modélisation du processus, soit le séquençage des tâches requises pour répondre à la demande. Une occasion pour revoir le processus et identifier les optimisations et ajustements permettant d'améliorer son efficacité
2. Validation du processus par le métier concerné
3. Développement du script, en traduisant le processus dans le langage de la solution technique RPA
4. Qualification du script sur des jeux de données de test
5. Mise en production et surveillance du script par l'équipe MCO

## Une cellule MCO dédiée

Les processus une fois scriptés sont exécutés automatiquement par le Robot, néanmoins, un monitoring de cette activité demeure indispensable pour pallier les éventuels échecs d'exécution des tâches et assurer l'évolution des scripts.

Le dispositif MCO a pour principale mission de :

- surveiller et monitorer les Robots et les scripts qui tournent en production
- mesurer l'efficacité et la performance des processus automatisés
- veiller au respect des SLA conclus sur le traitement des demandes
- détecter les échecs et reprendre manuellement les tâches impactées
- détecter les éventuels incidents et procéder à leur résolution
- réaliser les mises à jour mineures des scripts pour s'aligner aux évolutions apportées aux processus métiers

## Mesures de sécurité appliquées

Le Robot, pour remplir ses fonctions et exécuter les tâches qui lui sont attribuées, interagit avec une multitude d'applications et systèmes, et dispose par conséquent d'un nombre important d'accès et d'identifiants.

Cette multiplication de privilèges expose l'entreprise à des risques de violation d'identités. Un attaquant peut s'emparer des identifiants du Robot, accéder et manipuler des données sensibles à des fins malveillantes.

Pour minimiser et contrôler cette menace, dont l'ampleur s'intensifie avec l'augmentation des Robots déployés, les dispositions de mitigation ci-dessous sont prises :

- Stockage des identifiants du Robot dans un coffre-fort numérique, aucun mot de passe codé en dur dans les scripts ou stockés dans la base de données de l'application RPA
- Application du concept de moindre privilège, sans droits excessifs et avec un accès limité aux applications requises à l'exécution des scripts
- Mise en place de contrôles de sécurité réguliers sur les comptes et les accès octroyés au Robot
- Signature des scripts avec un certificat PKI avant leur mise en production, garantissant leur intégrité et évitant leur altération par une personne mal intentionnée

## Pour conclure

Le RPA est une belle promesse d'efficacité, de productivité, d'amélioration de la qualité et de réduction des coûts.

Les flux de travail pouvant être adressés avec cette technologie sont présents au sein de chaque métier de l'entreprise.

Au-delà des activités liées au support Help Desk, d'autres cas d'usage IT et cyber peuvent également être couverts par le RPA, notamment la sauvegarde et la restauration de données, la maintenance des serveurs, l'installation de logiciels, le contrôle de sécurité ou de conformité, l'automatisation des tests et d'indicateurs...

Gardez à l'esprit, pour mener à bien un projet d'automatisation RPA, un des facteurs clés de succès consiste à impliquer les équipes Cybersécurité dès l'engagement des réflexions afin de soutenir l'initiative.

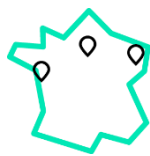
**L'ambition de l'équipe Digital & Technology est d'accélérer l'évolution de ses clients en apportant une vision stratégique pragmatique, de l'innovation technologique à la modernisation du Système d'Information.**

**Partenaire privilégié des DSI et des métiers, nos compétences sont réunies autour de deux offres clés :**

- **Strategy, Governance & Transformation**
- **Architecture & Digital platform**



**Maxime Gardereau**  
Partner  
Lead Digital & Technology  
[mgardereau@almond.consulting](mailto:mgardereau@almond.consulting)



Paris | Nantes | Strasbourg



[almond.consulting](https://www.almond.consulting)