

# L'AUTOMATISATION

## comme vecteur de compétitivité et d'agilité pour les entreprises

L'automatisation et le recours à l'intelligence artificielle représentent aujourd'hui un levier de croissance et de compétitivité pour les entreprises françaises, tous domaines confondus.

**Rencontre avec le directeur commercial UiPath France, Benoît Gougeon.**



**Benoît Gougeon**

### Bio express

Directeur commercial UiPath France, Benoît Gougeon a une longue expérience construite avec de nombreux projets technologiques et missions avec des acteurs globaux high tech et services. Son parcours lui a permis de travailler sur des sujets divers pour de grands groupes en Europe et à l'international. Il considère la technologie comme un moyen d'améliorer l'expérience client mais aussi un levier stratégique dans la transformation des entreprises.

### Présentez-nous UiPath et son cœur de métier.

Nous avons commencé en 2005 avec une équipe de dix personnes basée à Bucarest, dirigée par Daniel Dines, un ancien employé de Microsoft. Au début, nous avons externalisé des bibliothèques et des logiciels d'automatisation de grandes entreprises. Au fil des années, plusieurs investisseurs ont décidé de nous soutenir, ce qui nous a permis d'être présents dans plus d'une vingtaine de pays à travers le globe.

Notre métier consiste tout d'abord à cartographier les processus de l'entreprise (via le « process mining ») pour faire l'inventaire des tâches et processus afin de sélectionner ceux qui peuvent être automatisés. Puis, afin d'optimiser ces flux, nous nous appuyons sur notre expertise, notamment nos outils d'intelligence artificielle. Nous qualifions notre technologie de « *Human in the Loop* » ou d'automatisation maîtrisée à 100 % par l'être humain.

### Quelle est la valeur ajoutée de l'automatisation pour les entreprises et les employés ?

Notre technologie libère le collaborateur des activités chronophages et répétitives, d'où un gain en productivité, en temps et en coûts opérationnels. Par exemple, des spécialistes anti-fraude peuvent désormais traiter en moyenne 45 à 50 dossiers par jour avec une profondeur de 9 mois, au lieu de 15 dossiers par jour avec une profondeur de 3 semaines. Un autre cas pratique est la mise en place d'assistants robots sur les postes de travail dans un centre de comptabilité. Les employés de cette division ont pu ainsi gagner entre 25 et 45 minutes tous les jours. Le directeur a même remarqué une diminution des arrêts maladie puisque les employés ont été moins stressés.

Quant aux assureurs, ils bénéficient également d'une meilleure qualité des données en utilisant des robots assistants pour améliorer leurs calculs de risques.

Au-delà de la conformité, les applications de l'automatisation s'étendent vers le service client, la gestion des ressources humaines, la supply chain...

### L'IA est au cœur de votre activité. Qu'en est-il ?

Nous investissons dans la R&D pour développer des logiciels qui nous aident à accompagner nos clients au quotidien. Ainsi, nous utilisons des systèmes de reconnaissance de l'écriture manuscrite, et nous avons par exemple collaboré avec de grands acteurs français pendant la crise sanitaire pour absorber des pics de déclarations d'arrêts maladie. Par ailleurs, les technologies que nous utilisons permettent aux entreprises de puiser dans un répertoire d'outils d'IA, utilisés par d'autres clients. Ils peuvent ainsi rechercher les outils dont ils ont besoin sur notre marketplace et bénéficier de cet écosystème d'IA.

### Quelles sont vos ambitions ?

Nous cherchons à allier l'automatisation au retour sur investissement en choisissant les solutions les plus pertinentes pour nos clients, en fonction de leurs priorités (service client, conformité, qualité de vie au travail...). En tant que membre de Tech For Good, nous réfléchissons à l'évolution du monde du travail avec comme vision « un robot pour chaque personne ».

Enfin, nous cherchons à démocratiser l'accès à ces technologies d'automatisation dans les écoles et les universités, notamment à travers notre programme UiPath Academic Alliance. X