

L'automatisation dynamise les ressources limitées et génère un important retour sur investissement chez Synergy

2,3 M de \$

de RSI annuel
avec la BPEM

179 000

exceptions de facturation
résolues chaque année



Synergy est le plus grand producteur d'électricité et détaillant de gaz et d'électricité d'Australie-Occidentale, avec plus d'un million de clients résidentiels, commerciaux et industriels.

“ Étant donné qu'il existait déjà des SOP détaillées pour la formation des fournisseurs tiers et que la plupart des procédures étaient basées sur des règles, la gestion des exceptions dans les processus métier était le candidat idéal pour commencer notre transition vers l'automatisation. Notre objectif était de réduire les frais généraux de traitement par des tiers en automatisant le plus grand nombre de gestions des exceptions dans les processus métier possible, et c'est exactement ce que nous avons fait.

Jarrad Clarke

Automatisation des processus par la robotique Ingénieur, services technologiques et commerciaux

Défi

Accablée par de coûteux frais généraux facturés par des tiers en raison de ressources internes limitées, Synergy a recherché une solution automatisée de gestion des exceptions dans les processus métier capable de réduire la dépendance externalisée de l'unité opérationnelle Client et de fournir un soulagement budgétaire transformateur.

Solution

Synergy a élaboré l'une de ses premières solutions automatisées pour un cas d'utilisation de gestion des exceptions dans les processus métier (BPEM) grâce à sa nature à faible risque et basée sur des règles. Chaque matin, une automatisation extrait les exceptions de facturation de SAP et génère ces enregistrements dans des fichiers source Excel pour chacune des 51 catégories de gestion des exceptions dans les processus métier de l'entreprise. Une automatisation adaptée à chaque catégorie passe ensuite en boucle les enregistrements du fichier source pour les traiter selon la procédure opérationnelle développée au sein de l'entreprise. À la fin de la journée, toutes les exceptions de cas sont envoyées à un agent de facturation tiers pour être traitées manuellement.

Résultats

Le processus de gestion des exceptions dans les processus métier a gagné l'inestimable confiance des parties prenantes et des utilisateurs métier dans l'automatisation. Il est devenu l'un des processus les plus appréciés au sein de Synergy, qui résout plus de 179 000 exceptions de facturation par an et ne laisse que les quelques exceptions les plus complexes à traiter par l'agent de facturation tiers de l'entreprise. Si l'on considère que l'agent tiers facturait par transaction, le retour sur investissement annuel de 2,3 millions de dollars résultant de ce processus ne saurait être surestimé.

Pourquoi choisir Automation Anywhere ?

Avec une équipe de RPA interne composée à l'origine d'analystes commerciaux et d'experts métiers, Synergy souhaitait une solution sans code/à faible code pour mettre en œuvre une automatisation qui était également évolutive et conviviale pour les utilisateurs finaux de l'entreprise ; la plateforme et la suite de produits d'Automation Anywhere ont répondu à l'appel. En outre, lorsque Synergy a été prête à migrer vers A360 Cloud, elle a constaté une capacité encore plus grande à stimuler l'efficacité opérationnelle, la sécurité et l'évolutivité.



Pour en savoir plus, rendez-vous sur automationanywhere.com/fr.
Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

Copyright © 2025 Automation Anywhere, Inc. Janvier 2025