

ÉTUDE DE CAS

# Mars maîtrise l'art de l'évolutivité avec 500 000 heures économisées

## Profil de l'organisation

Mars est une entreprise familiale mondiale, forte d'un portefeuille diversifié de produits et services de confiserie, d'alimentation et de soins pour animaux. Avec 40 milliards de dollars de ventes annuelles, ils fabriquent certaines des marques les plus appréciées et prennent soin de la moitié des animaux de compagnie du monde via leurs services de santé pour animaux.

## Défi

En 2018, Mars s'est lancée dans l'automatisation dans les back-offices, où elle a pu facilement démarrer et tester ses premiers cas d'utilisation et en tirer des enseignements. Rapidement, elle s'est tournée vers les front-offices non seulement dans le but d'améliorer l'expérience client et de stimuler la croissance, mais aussi afin de permettre à ses collaborateurs de se concentrer sur la prise de décision et l'innovation. Cependant, les défis post-pandémie ont créé l'urgence de garantir une croissance durable à l'avenir. Les cas d'utilisation les plus simples ne permettaient pas à Mars d'atteindre l'efficacité opérationnelle qu'elle recherchait. Il lui a fallu réexaminer sa stratégie RPA et intensifier ses efforts d'évolutivité.



« La technologie n'a jamais été le défi : c'est notre capacité à réimaginer et à identifier de nouvelles méthodes de travail. »

**Adeel Fudda**

Vice-président intelligence, automatisation et technologies émergentes, Mars

## Avantages



**500 000**

heures économisées



**475**

assistants numériques



**100 x**

plus de valeur générée

## Processus automatisés

Traitement des commandes

Pathologie vétérinaire

## Secteur

Production industrielle

## Solution

Mars a tiré parti des solutions d'exploration des tâches et des processus mises au point par Automation Anywhere et Celonis pour améliorer les automatisations. Cela a mis en évidence des goulets d'étranglement, a révélé de la valeur bloquée dans les processus existants et a permis de découvrir des opportunités auparavant invisibles pour la RPA. Désormais, Mars dispose d'un centre d'excellence (CdE) d'intelligence des processus de niche pour étendre ces fructueuses initiatives en matière de Process Discovery. Le hub se concentre sur les choix pertinents en matière d'investissement, et avec le CdE d'automatisation, transforme les informations en actions rapides. Cet harmonieux partenariat entre les CdE a suscité une adhésion positive de la part des parties prenantes, ce qui a favorisé le soutien continu au fur et à mesure de leur expansion dans tous les segments de l'entreprise.



« Lorsque les distributeurs automatiques de billets ont été inventés, les guichetiers de banque se sont dit : "Ces machines vont remplacer notre travail". En réalité, cela a transformé leur travail. »

**TJ Young**

Responsable de l'intelligence  
des processus,  
Mars

## Détails de l'étude de cas

2022 a été l'année de l'automatisation et de l'IA chez Mars. Après un démarrage réussi, l'entreprise s'est retrouvée à enchaîner 15 cas d'utilisation, sans parvenir à dépasser ce seuil. Déterminée à évoluer, elle s'est appuyée sur les outils d'Automation Anywhere pour explorer des processus et des tâches afin d'approfondir les processus existants et de révéler les possibilités d'automatisation.

Prenons l'exemple du processus d'automatisation des éléments en libre-service pour les clients, tels que les soumissions d'opportunités automatiques. Cela a permis à Mars de libérer du temps en orientant les clients vers les réponses qui étaient présentées, éliminant ainsi le besoin de devoir répondre à plusieurs questions avant d'arriver à un élément exploitable.

Comprendre les attentes des unités opérationnelles en matière de résultats était également essentiel pour affiner les automatisations et leur impact sur l'entreprise. Une fois que le CdE a pu comprendre les étapes à suivre et la fréquence à laquelle un processus devait être exécuté, ou ce qui se passait lorsqu'il ne s'exécutait pas, il pouvait améliorer ce processus pour en extraire davantage de valeur.

Alors qu'il construisait un pipeline sain, la manière dont il observait les indicateurs de performance a commencé à évoluer et à l'aider dans sa quête. Plutôt que de se concentrer uniquement sur les heures économisées ou le nombre de robots, il a adopté une vision plus large de l'environnement de son programme RPA, à savoir, comment l'entreprise pénétrait de nouveaux marchés et domaines fonctionnels dans l'ensemble de l'organisation. De plus, le CdE d'intelligence des processus a pu déceler l'intégralité de l'impact commercial en aval. Avec toutes ces informations, Mars a pu identifier des processus transformationnels et les reproduire dans toute l'organisation.


## Perspectives d'avenir

Le CdE d'automatisation de Mars est toujours tourné vers l'avenir. D'une année sur l'autre, les besoins et les défis des entreprises évoluent, à l'instar du paysage technologique. L'entreprise prévoit de continuer à identifier et à comprendre les obstacles pour différentes unités opérationnelles, tout en maintenant un partenariat étroit avec leur CdE d'intelligence des processus afin de favoriser des automatisations de processus plus ciblées et de bout en bout. Elle a accompli plusieurs processus à tâche unique pour résoudre des problèmes spécifiques, mais à l'avenir, elle prévoit de s'appuyer sur ces tâches en examinant ce qui se passe avant ou après, pour développer des automatisations de bout en bout plus matures, en mettant plus d'outils à disposition de ses utilisateurs métier.

### À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée au monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Contactez-nous au 1-888-484-3535 ou rendez-vous sur [www.AutomationAnywhere.com](http://www.AutomationAnywhere.com) pour planifier une démo en direct.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/fr](http://www.automationanywhere.com/fr)

☎ Amérique du Nord : +1-888-484-3535 x1 | International : +1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

**AUTOMATION ANYWHERE FRANCE**

3-5 Rue Saint-Georges, Paris 75009, France

✉ [contact-france@automationanywhere.com](mailto:contact-france@automationanywhere.com)

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, le logo Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot et Bot Insight sont des marques déposées, des marques commerciales ou des marques de service d'Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de marques sont utilisés à des fins d'identification uniquement et peuvent appartenir à leurs propriétaires respectifs2

Automation Anywhere ©2024

