

«IL S'AGIT TOUJOURS D'UNE INTERACTION ENTRE L'HOMME ET LA MACHINE»

A l'ère numérique, l'importance des nouvelles formes d'automatisation va croissante. Swiss Post Solutions propose des solutions d'automatisation intelligentes à ses clients pour le traitement des documents. Explications de Jörg Vollmer, responsable SPS.



Jörg Vollmer est marié et père de deux garçons aux études. Il vit à Zurich et aime faire du ski.

Pourquoi SPS mise-t-elle sur l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation des processus par la robotique (RPA, «robotic process automation») ?

Parce que la gestion des documents dans les grandes entreprises est un secteur qui se prête particulièrement bien aux transformations numériques. Nous misons sur l'intelligence artificielle et l'automatisation des processus par la robotique considérées comme des facteurs de croissance. L'objectif n'est pas de trouver des alternatives à nos activités actuelles, mais de générer un chiffre d'affaires pour la Poste et SPS grâce à de nouvelles solutions.

La stratégie 2017-2020 est axée sur «le courage de prendre des risques». Les robots sont-ils un danger ou une chance pour l'activité traditionnelle de la Poste ?

On n'arrête pas le progrès. Il y a 20 ans, personne n'aurait imaginé que les systèmes de navigation feraient partie aujourd'hui de l'équipement standard d'une voiture. Même les

smartphones n'existent que depuis dix ans. De la même manière, dans dix ans, les voitures autonomes seront la norme. Personnellement, je vois les robots bien plus comme une chance que comme un risque. Un exemple: l'automne dernier, nous avons réalisé un projet pour une grande banque suisse. Elle reçoit chaque année 40 millions de documents pour des demandes d'ouverture de compte, des changements d'adresse et des crédits. Jusque-là, ils étaient tous traités manuellement sur papier, puis scannés. Nous avons inversé le processus: nous scannons le courrier à sa réception, détectons les données pertinentes dans les documents au moyen d'OCR (optical character recognition) et les envoyons par voie électronique à la personne responsable du traitement. C'est une opportunité que nous n'aurions pas eue sans notre savoir-faire.

L'IA et la RPA deviennent-elles des technologies clés pour SPS?

Absolument. Demain, on ne déplacera plus de papier physiquement ici et là et on n'enverra plus non plus d'e-mails. L'avenir est à l'extraction et à la conservation du contenu des documents non structurés à l'aide de l'IA. Le logiciel auto-apprenant «comprend» entre 80% et 85% du contenu des lettres et des e-mails non standardisés. La RPA peut se charger de procédures administratives répétitives, comme ajouter des données ou effectuer des contrôles. Bref, avec l'IA, nous extrayons des données des documents et avec la RPA nous automatisons les processus de transaction structurés. Jusqu'à présent, les expériences sont très satisfaisantes et nous pouvons dire avec fierté que SPS est leader dans ce secteur au niveau international.

Pouvez-vous citer des projets concrets pour lesquels l'IA et la RPA ont été utilisées?

Le traitement des sinistres par les assurances est un exemple parfait. Les sinistres peuvent être déclarés par lettre, e-mail, Internet et, de plus en plus souvent, sur les réseaux sociaux. Nous pouvons lire ces déclarations sur tous les canaux à l'aide de l'IA, les trier, puis traiter les cas. Pour les dommages causés par la grêle inférieurs à 500 francs, par exemple, le système contrôle s'il a vraiment grêlé ce jour-là. Si tel est le cas, alors le dédommagement est validé. Mais pour des sommes supérieures, ce sont toujours les collaborateurs qui prennent la décision. Je tiens à souligner que les logiciels ne l'emportent pas sur l'humain, il s'agit toujours d'une interaction entre l'homme et la machine.

Que retirent les clients de ces nouvelles évolutions?

Ils investissent dans l'IA et la RPA pour différentes raisons. D'abord, pour leur gain de temps exponentiel: ce qui autrefois prenait des jours est réalisé aujourd'hui en peu de temps. Il y a aussi la qualité: les robots ne font pas d'erreur tant qu'ils sont programmés correctement. Cet aspect est particulièrement important pour la compliance, car tout changement dans les protocoles est traçable. Enfin, elles représentent aussi une économie de coûts.

Il y a deux mois, vous avez pris la direction de la nouvelle unité du groupe Corporate Account Organisation (CAO). Quels sont les objectifs de la Poste pour cette organisation?

Le plus grand défi de la Poste est de maintenir le niveau de bénéfice actuel. Pour cela, nous devons devenir plus efficaces au niveau des coûts et réfléchir aux solutions pour augmenter le

chiffre d'affaires. Cette situation initiale nous a fait comprendre que nous ne nous concentrons pas suffisamment sur nos gros clients suisses. L'unité CAO a pour objectif de changer cela et de proposer à nos 40 plus gros clients des solutions inter-unités encore mieux intégrées afin de tirer pleinement parti du potentiel de croissance.

Personnellement, comment vivez-vous les changements au niveau du groupe?

Je trouve que les changements sont fondamentalement positifs. C'est le seul moyen d'évoluer. Parfois, j'ai l'impression que nous ne sommes pas encore assez rapides lors de la mise en œuvre. Mais depuis que j'ai repris la direction de SPS il y a deux ans et demi, beaucoup de choses ont été réalisées et cela me rend confiant par rapport à l'avenir.