

Voici un modèle de cahier des charges RPA que vous pouvez utiliser pour définir vos besoins :

1. Introduction

- Objectifs du projet RPA
 1. Automatisation de processus répétitifs
 2. Amélioration de la productivité
 3. Amélioration de la qualité
 4. Réduction des coûts
 5. Amélioration de l'expérience client
- Contexte et enjeux du projet
 - *à vous de les définir*
- Périmètre du projet
 - *à vous de le définir*

2. Présentation de l'entreprise *(à définir)*

- Historique et activités de l'entreprise
- Description de l'organisation
- Présentation des processus métiers concernés par le projet RPA *(à définir)*

3. Description des processus automatisés *(à définir)*

- Description des tâches et des activités à automatiser
- Description des règles métiers à respecter
- Description des données manipulées et des interfaces avec les systèmes externes

5. Exigences fonctionnelles

- Capacité de créer et d'exécuter des workflows : la solution RPA doit permettre la création de workflows automatisés en utilisant une interface graphique conviviale. Les workflows doivent être faciles à créer et à modifier, et la solution RPA doit pouvoir les exécuter en temps voulu.
- Capacité à extraire et traiter des données : la solution RPA doit être capable d'extraire des données à partir de diverses sources, y compris des documents papier et des fichiers numériques. Elle doit également être capable de traiter les données de manière à ce qu'elles soient facilement utilisables par les systèmes informatiques.

- Capacité à effectuer des tâches métier spécifiques : la solution RPA doit être capable d'automatiser des tâches spécifiques à l'entreprise, telles que la saisie de données dans un système de gestion de la relation client (CRM) ou la vérification de la conformité réglementaire.
- Capacité d'intégration avec des systèmes tiers : la solution RPA doit pouvoir s'intégrer avec les systèmes existants de l'entreprise, y compris les ERP, les CRM et les systèmes de comptabilité. Elle doit également être capable de communiquer avec ces systèmes pour récupérer ou transmettre des données.
- Capacité à gérer les exceptions : la solution RPA doit être capable de traiter les erreurs et les exceptions qui peuvent survenir lors de l'exécution de tâches automatisées. Elle doit être capable de résoudre automatiquement les problèmes ou de les signaler aux utilisateurs pour une intervention manuelle.
- Capacité de planification et de gestion des tâches : la solution RPA doit être capable de planifier l'exécution de tâches automatisées en fonction de l'heure ou de la date spécifiée. Elle doit également être capable de surveiller l'état des tâches et de fournir des rapports sur l'état et la performance des tâches automatisées.
- Capacité de sécurité et de contrôle d'accès : la solution RPA doit être capable de gérer les accès et les autorisations des utilisateurs, afin de garantir la sécurité des données. Elle doit également être capable de suivre et d'auditer les actions des utilisateurs pour garantir la conformité réglementaire.
- Capacité de traitement de différents types de données : la solution RPA doit être capable de traiter différents types de données, tels que les documents scannés, les fichiers PDF, les emails, etc. Elle doit également être capable de convertir ces données en formats utilisables pour d'autres applications.
- Capacité de traitement de différents langages : la solution RPA doit être capable de traiter différents langages, notamment les caractères non-latins, afin de pouvoir travailler avec des données multilingues.
- Capacité de gestion de l'environnement de production : la solution RPA doit permettre la gestion de l'environnement de production, en autorisant les utilisateurs à gérer des versions de workflows, de les tester avant de les déployer, et de gérer les changements et les mises à jour.
- Capacité de création de rapports : la solution RPA doit être capable de générer des rapports sur les activités et les performances des tâches automatisées. Ces rapports peuvent être utilisés pour optimiser les processus, identifier les problèmes et améliorer les performances.
- Capacité de formation automatique : la solution RPA doit être capable de se former à partir des données de production afin d'optimiser les

performances et de réduire les erreurs. La formation automatique peut également être utilisée pour créer de nouveaux workflows automatisés.

- Capacité de collaboration : la solution RPA doit permettre la collaboration entre différents utilisateurs, tels que les développeurs, les utilisateurs métier et les administrateurs système. Elle doit également permettre la gestion des autorisations et des rôles pour chaque utilisateur.

6. Exigences techniques

- Compatibilité avec les systèmes existants : la solution RPA doit être compatible avec les systèmes existants de l'entreprise, tels que les ERP, les CRM, les bases de données, etc. Elle doit également être capable de s'intégrer avec les applications tierces et les outils de développement.
- Sécurité : la solution RPA doit offrir des mécanismes de sécurité robustes pour protéger les données et les processus automatisés. Elle doit être capable de gérer les autorisations d'accès, les contrôles d'authentification, la gestion des identités et des accès, etc.
- Scalabilité : la solution RPA doit être capable de s'adapter à la croissance de l'entreprise, en termes de volume de données, de complexité des processus et de nombre d'utilisateurs. Elle doit être capable de s'étendre facilement pour prendre en charge de nouveaux cas d'utilisation.
- Fiabilité et disponibilité : la solution RPA doit être fiable et disponible en tout temps, avec une disponibilité minimale de 99,9 %. Elle doit être capable de gérer les erreurs et les pannes sans interruption de service.
- Performance : la solution RPA doit être capable de traiter les tâches automatisées en temps réel et de manière efficace. Elle doit être capable de gérer des volumes élevés de données sans impacter les performances.
- Architecture ouverte : la solution RPA doit être basée sur une architecture ouverte qui permet l'intégration facile avec d'autres applications. Elle doit également permettre la personnalisation et la configuration des workflows automatisés en fonction des besoins de l'entreprise.
- Flexibilité : la solution RPA doit être flexible et adaptable aux besoins de l'entreprise. Elle doit être capable de s'adapter aux changements de processus, aux nouvelles exigences et aux nouvelles opportunités.

7. Exigences de gestion des robots

- Planification des tâches : la solution RPA doit permettre la planification des tâches à exécuter par les robots. Cette fonctionnalité doit inclure la possibilité de planifier des tâches récurrentes, de définir des priorités et de gérer les dépendances entre les tâches.
- Gestion des exceptions : la solution RPA doit permettre la gestion des exceptions et des erreurs rencontrées par les robots lors de l'exécution des

tâches. Elle doit permettre la remontée des erreurs aux utilisateurs et proposer des solutions pour les corriger.

- Supervision des robots : la solution RPA doit permettre la supervision des robots, notamment pour vérifier leur état, leur progression et leur performance. Cette fonctionnalité doit inclure des indicateurs clés de performance (KPI) et des tableaux de bord pour visualiser les résultats.
- Gestion des licences : la solution RPA doit permettre la gestion des licences pour les robots, en veillant à ne pas dépasser le nombre de licences autorisées. Elle doit également permettre la gestion des droits d'accès aux robots en fonction des profils d'utilisateurs.
- Surveillance de l'environnement : la solution RPA doit permettre la surveillance de l'environnement informatique dans lequel les robots opèrent. Cette fonctionnalité doit inclure la surveillance des ressources informatiques utilisées par les robots, la gestion des sauvegardes et la gestion des mises à jour.
- Gestion des versions : la solution RPA doit permettre la gestion des versions des processus automatisés. Cette fonctionnalité doit permettre de maintenir un historique des versions des processus et de faciliter leur mise à jour.
- Sécurité : la solution RPA doit offrir des mécanismes de sécurité pour protéger les robots et les processus automatisés. Elle doit permettre la gestion des autorisations d'accès et des droits d'utilisation des robots, ainsi que la gestion des certificats de sécurité et des communications cryptées.

8. Exigences de déploiement et de formation

- Description des exigences de déploiement de la solution RPA
- Description des exigences de formation des utilisateurs et des administrateurs de la solution RPA
- Exigences de documentation et de support technique

9. Critères d'évaluation et de sélection des prestataires RPA

- Fonctionnalités : évaluation des fonctionnalités offertes par la solution RPA, notamment les capacités de traitement des données, les algorithmes de traitement et les interfaces utilisateur.
- Intégration : évaluation de la capacité de la solution RPA à s'intégrer avec les systèmes existants, tels que les logiciels ERP, les bases de données et les systèmes de gestion de documents.
- Coût : évaluation du coût de la solution RPA, y compris les coûts d'acquisition, de mise en œuvre, de formation et de maintenance.

- Facilité d'utilisation : évaluation de la convivialité de la solution RPA, de l'ergonomie de l'interface utilisateur et de la facilité de configuration et de gestion des robots.
- Performance : évaluation de la performance de la solution RPA en termes de vitesse de traitement, de temps de réponse et de capacité de traitement de gros volumes de données.
- Fiabilité : évaluation de la fiabilité de la solution RPA, notamment la capacité à traiter des données sans erreur et à garantir la sécurité des données.
- Support technique : évaluation de la qualité du support technique proposé par le prestataire, y compris la disponibilité, la réactivité et la qualité de la documentation.
- Évolutivité : évaluation de la capacité de la solution RPA à évoluer en fonction des besoins futurs de l'entreprise, notamment en termes de traitement de nouveaux types de données et de nouveaux processus métiers.
- Conformité réglementaire : évaluation de la conformité de la solution RPA avec les normes et les réglementations en vigueur, notamment en matière de protection des données et de confidentialité.
- Expérience et références : évaluation de l'expérience et des références du prestataire, notamment en termes de projets similaires réalisés dans le passé.

10. Planning et budget (à définir)

- Description du planning prévisionnel de déploiement de la solution RPA
- Description du budget prévisionnel du projet RPA
- Exigences de suivi de projet et de reporting

11. Annexes (à définir)

- Description des systèmes et des logiciels impliqués dans le projet RPA
- Diagrammes de flux de processus métiers à automatiser
- Exemples de données à manipuler et d'interfaces à utiliser
- Liste des documents de référence liés au projet RPA.