

Les lauréats du Prix de l'Innovation Appian 2024 affichent des résultats significatifs grâce à la nouvelle génération d'automatisation des processus via l'IA

Paris — Le 17 avril 2024 — Appian (Nasdaq : APPN) a annoncé aujourd'hui les lauréats des Appian Innovation Awards 2024 à l'occasion de sa conférence mondiale annuelle, [Appian World](#). Chaque année, les Innovation Awards récompensent les clients qui créent des solutions impactantes sur la [plateforme Appian](#). Les finalistes de cette année ont mis en œuvre avec succès l'automatisation des processus via l'IA pour offrir une valeur significative.

Le jury était composé de Pavel Zamudio, Chief Customer Officer chez Appian ; Neil Ward-Dutton, vice-président de l'IA, de l'automatisation et de l'analytique chez IDC Europe ; et Juan Carlos Crespo Zaragoza, directeur général adjoint et vice-président exécutif d'Inetum, une société mondiale de services informatiques. En tirant parti de [la data fabric](#) et de l'intelligence artificielle, ces lauréats ont démontré les vastes possibilités de l'orchestration des processus de nouvelle génération.



Lauréats en Amérique du Nord

- **Le groupe Carlyle** : Carlyle a utilisé la plateforme Appian pour rationaliser la comptabilité d'entreprise, ce qui a permis de réduire considérablement les processus manuels grâce à l'automatisation et à l'intégration avec les systèmes existants dans tous les domaines, notamment la comptabilité, la conformité, la fiscalité, le droit et d'autres fonctions de l'entreprise. Cet effort a considérablement amélioré l'efficacité opérationnelle et la transparence des processus à l'échelle de l'entreprise. De plus, Carlyle a constaté une nette réduction du temps nécessaire au traitement des appels et la distribution, ainsi qu'une accélération des rapports financiers et de la comptabilité en temps réel.
- **Oscar Health Insurance** : entreprise leader dans le domaine des technologies de santé, Oscar Health réoriente les soins de santé autour des utilisateurs grâce à sa pile technologique complète. En 2023, l'entreprise a migré avec succès plusieurs processus vers Appian afin d'améliorer les expériences des adhérents comme des prestataires, et de favoriser l'accessibilité financière. Oscar a intégré la fonctionnalité Data Fabric d'Appian à plusieurs systèmes et applications internes. Cette intégration a permis

d'améliorer le traitement des réclamations et les flux de travail des prestataires. Résultat : l'équipe de traitement des réclamations d'Oscar traite désormais environ 6 500 nouvelles demandes de remboursement par jour dans Appian et, après seulement six mois, elle a traité plus de 750 000 demandes, réduisant ainsi le temps de traitement de 30 %. L'équipe chargée des contrats avec les prestataires exploite également l'[l'IA Appian](#) pour le traitement intelligent des documents afin de réduire les erreurs humaines et améliorer l'efficacité des processus dans le cadre de la procédure de passation des marchés avec les prestataires. L'intégration des capacités d'IA a directement amélioré l'expérience contractuelle en intégrant davantage de fournisseurs de soins de santé d'entrer au réseau des régimes des membres.

Lauréats dans le secteur public américain

- **L'armée américaine** : L'agence avait besoin de moderniser son ancien système obsolète de rédaction de contrats. S'appuyant sur la mise en œuvre réussie de l'US Air Force, l'armée a déployé sa nouvelle application auprès de 400 utilisateurs dans une douzaine d'États et de sites en dehors de la zone continentale des États-Unis en seulement 23 semaines. L'armée a par la suite attribué 123 contrats par l'intermédiaire du système, pour un montant total de 41 millions de dollars, et prévoit d'étendre l'utilisation de l'application à 2 800 utilisateurs. L'objectif à long terme est d'enrôler environ 10 000 professionnels de la sous-traitance de l'armée pour utiliser le système sur 300 sites.

Lauréats en Europe et au Moyen-Orient

- **NatWest Group** : La plus grande banque d'affaires du Royaume-Uni a été confrontée à des difficultés pour naviguer dans les multiples niveaux de processus de gouvernance et d'approbation internes. Précédemment, un changement de politique pouvait prendre jusqu'à trois à quatre semaines. Le passage de l'idée à aux résultats pouvait prendre trois à quatre mois pour satisfaire à toutes les exigences en matière de changement et d'évaluation des risques. L'équipe de NatWest a réussi à réduire la durée du cycle de gouvernance du changement et du risque en automatisant 46 % des données dans ses processus de gouvernance, en réduisant de moitié plus de 800 questions de triage et en rationalisant les évaluations multiples. À titre d'exemple, le temps de gouvernance des produits est passé de 4,5 jours à moins de 20 minutes, marquant ainsi une étape clé dans l'objectif ultime de réduire le temps de cycle de 73 jours à 73 minutes.
- **Commune de Milan** : La municipalité de Milan utilise Appian pour automatiser et numériser les processus clés afin de transformer l'expérience des citoyens et d'innover en matière de prestation de services pour plus de 1,3 million d'habitants dans sa juridiction. Développé en moins de deux mois, le processus de demande et de livraison des cartes de stationnement et d'invalidité est passé de trois semaines à 13 heures, offrant ainsi une expérience améliorée et un service rapide à ses citoyens. À partir d'une seule application numérique, la commune de Milan permet désormais à ses citoyens d'initier 23 types de demandes en ligne pour des services résidentiels, des aides sociales et sanitaires, des permis de construire et fonciers, des achats, la gestion des tickets, etc. En plus d'améliorer l'expérience des citoyens, la plateforme Appian s'intègre à 90 systèmes existants afin d'automatiser et de simplifier les opérations de back-office pour les employés municipaux.
- **Leroy Merlin** : Le troisième distributeur mondial de produits d'aménagement de la maison est présent dans 13 pays et emploie environ 100 000 personnes. Leroy Merlin a développé ses activités de manière digitale tout en faisant face à de nouveaux défis en raison de l'augmentation de ses commandes en ligne et en magasin. Accablé par un long processus manuel de remboursement et de retour dû à des silos de données et à la lenteur des approbations, Leroy Merlin recherchait une solution plus efficace. En

choisissant Appian et en utilisant ses capacités d'automatisation, le processus de remboursement et de retour, qui prenait auparavant 10 à 12 jours, prend désormais environ 1,5 à 2 jours, ce qui a permis de réduire considérablement les retards et d'améliorer la satisfaction des clients. La mise en oeuvre a notamment permis d'automatiser 90 % des tâches manuelles, d'augmenter de 20 % du Net Promoter Score, d'améliorer de 55 % de l'efficacité du traitement des remboursements et de 15 % de l'efficacité et de la qualité de la préparation des commandes, démontrant ainsi l'engagement de Leroy Merlin en faveur de l'innovation et de l'orientation client.

Lauréats en Asie-Pacifique

- **RMBL** : L'une des principales sociétés d'investissement hypothécaire en Australie, avec plus de 2 milliards de dollars de fonds sous gestion, a choisi Appian pour son parcours de transformation. RMBL a développé avec succès des portails de gestion de portefeuille en ligne pour les investisseurs et les emprunteurs sur la plateforme Appian. Outre l'automatisation des processus et la data fabric, RMBL a également déployé Appian AI Skills pour trier et classer les anciens documents de portefeuille, gagnant ainsi en efficacité pour [la gestion des documents pilotée par l'IA](#). Le déploiement initial a enregistré un taux d'adoption de 42 % et seulement 6 % des utilisateurs ont demandé de l'aide au cours de la semaine inaugurale. RMBL a également constaté une réduction de 23 % des demandes de renseignements des clients liées aux rapports d'investissement et fiscaux, ce qui permet à l'entreprise d'économiser environ 35 heures par semaine pour l'équipe, lui permettant ainsi d'améliorer son offre de services et de passer plus de temps à s'engager de manière proactive avec ses clients.
- **Le Bureau du directeur des poursuites publiques (ODPP) en Nouvelle-Galles du Sud (NSW), Australie** : L'ODPP poursuit des délits graves en fonction des lois de la Nouvelle-Galles du Sud et compte 950 employés. Il cherchait à remplacer son système obsolète de gestion des dossiers on-premise par une nouvelle solution Web capable de traiter environ 16 000 dossiers chaque année. Basée sur la plateforme Appian, la nouvelle solution a permis d'améliorer l'accès et les performances depuis les tribunaux distants, de simplifier l'interface utilisateur et d'améliorer l'automatisation des processus afin de réduire les processus manuels sur papier. La plateforme Appian est au cœur de la stratégie de travail numérique de l'ODPP, axée sur l'amélioration de l'automatisation et de l'accès à l'information. Elle soutient une approche de développement agile pour des changements rapides du système, ainsi que le développement de nouveaux outils numériques et l'amélioration des capacités d'analyse des données. Les changements qui prenaient auparavant de 4 à 6 mois peuvent maintenant être mis en œuvre en quelques semaines, ce qui permet à l'ODPP de réagir rapidement aux changements apportés à la législation et aux processus judiciaires.

À propos d'Appian

Appian est un éditeur de logiciels spécialisé dans l'automatisation des processus métiers. La Appian AI Process Platform comprend tout ce dont vous avez besoin pour concevoir, automatiser et optimiser les processus, même les plus complexes, de la première à la dernière étape. Les organisations les plus innovantes au monde font confiance à Appian pour améliorer leurs workflows, unifier les données et optimiser les opérations, ce qui favorise la croissance et améliore les expériences client. Pour plus d'informations, visitez appian.fr. [Nasdaq: APPN]

Suivez Appian France : [Twitter](#), [LinkedIn](#).