

L'essor des jumeaux numériques

Soyons très clairs et, espérons-le, pas trop provocateurs : il n'y a absolument aucun moyen d'améliorer vos processus commerciaux de manière systématique, sans comprendre au préalable ce qu'ils sont à l'instant T et, surtout, s'ils fonctionnent bien. L'une des principales frustrations des salariés est de travailler avec des processus internes médiocres. Ces frustrations transparaissent et ont un impact direct sur les clients finaux.

Jusqu'à présent, pour comprendre comment les processus opérationnels internes fonctionnaient réellement, il fallait appliquer des méthodes d'évaluation traditionnelles reposant principalement sur la découverte, l'échantillonnage, la cartographie et l'analyse manuelle de ces processus. De telles méthodes d'évaluation ont longtemps été considérées comme coûteuses, subjectives et extrêmement lentes. De plus, elles sont souvent incapables de répondre aux exigences de la direction en ce qui concerne l'amélioration rapide de la performance en lien avec l'essor du numérique.

L'un des effets secondaires de l'ère numérique est la multitude de données capturées par toutes les plateformes impliquées dans les opérations commerciales des entreprises. Le défi – et la chance inouïe – est de pouvoir convertir facilement et à moindre coût la pléthore de données générées par les systèmes opérationnels en une vue d'ensemble des processus exhaustive, compréhensible et exploitable.

Avant d'essayer, il faut noter que la Business Intelligence (BI ou informatique décisionnelle) ne permet pas de relever ce défi. La BI est un moyen formidable d'obtenir un nombre d'indicateurs-clés à un instant T, mais peine à faire le lien entre différents événements temporels et à fournir une analyse significative, basée sur les processus.

Néanmoins, une solution existe : une plateforme spécialement conçue pour agréger et organiser des données exclues des journaux d'audit des applications logicielles existantes. Ce champ d'étude a émergé vers les années 2010 sous la forme du « process mining » et a évolué aujourd'hui vers une catégorie de produits que l'on appelle la « Process Intelligence » (traitement des informations). La Process Intelligence est une stratégie commerciale-clé qui se développe rapidement et qui permet aux organisations de contrôler leurs processus et de tendre vers une excellence continue

et soutenable de ces derniers, grâce à l'utilisation d'un «**jumeau numérique**» interactif.

Pour la première fois, il est possible de visualiser et de comprendre comment vos processus opérationnels fonctionnent réellement, de bout en bout, avec tous leurs écarts, et à travers tous les systèmes. Des outils pointus de Process Intelligence permettent d'identifier facilement tout écart de processus potentiellement impactant, de révéler les pistes d'amélioration de ROI pour gagner en efficacité, de dévoiler les risques flagrants de non-conformité et d'identifier les causes principales de certains comportements. La Process Intelligence fournit une vraie analyse diagnostique qui vient renforcer tous les efforts d'analyse existants. Par conséquent, elle est très complémentaire des investissements en BI existants.

Un jumeau numérique fournit non seulement une visibilité à 100% des flux de processus exécutés par vos systèmes informatiques, mais il permet également de comprendre les dynamiques complexes qui conduisent à des comportements inattendus ou indésirables. Vous avez certainement déjà beaucoup investi dans les systèmes informatiques de votre entreprise et des départements qui la composent. Ces systèmes garantissent que toute information importante soit suivie et sauvegardée pour une analyse future.

Développez votre propre jumeau numérique

Possédez vos données.
Comprenez vos procédures.
Prévoyez l'avenir.
Gagnez en efficacité.

Le concept de jumeau numérique est au cœur de la plateforme de Process Intelligence ABBYY Timeline mais il n'empêche pas une vision rétrospective de la façon dont vos processus ont été exécutés. Il permet de visualiser de façon interactive et vivante la manière dont vos processus fonctionnent, en temps réel. Une fois qu'un processus a été visualisé, analysé, évalué et optimisé, créez des règles graphiques d'exécution et suivez automatiquement les écarts de flux de processus en temps réel.

Définissez des KPI, SLA, et des règles d'exécution de séquence et de conformité puis ne vous en souciez plus jusqu'à ce qu'un écart de processus n'enclenche une action !

Ajoutez à cela la possibilité de prévoir le timing des résultats des différentes activités et découvrez le pouvoir réel d'un jumeau numérique (digital twin) interactif et moderne.

La Process Intelligence de Timeline permet de dégager davantage de valeur en découvrant automatiquement les flux de processus et en fournissant des outils de pointe pour analyser le comportement de ces processus. Cela vous aide à optimiser la productivité et à améliorer la satisfaction des clients. Contrôlez l'exécution des processus en temps réel pour maintenir une performance optimale durable. Enfin, le Saint Graal : prévoyez les résultats des processus au début de leur exécution pour en garantir un bilan positif.

Grâce à une compréhension plus détaillée des données de processus, les analystes peuvent fournir davantage d'informations sur les flux de processus et les axes d'amélioration. L'entreprise gagne ainsi en valeur car elle réduit le temps et les coûts liés à la détection des processus inefficaces et à leur amélioration.

Comprendre vos processus opérationnels devient plus facile

Développer un jumeau numérique interactif est essentiel à toute stratégie élaborée de Process Intelligence. L'analyse de données de processus a toujours nécessité beaucoup de travail pour des résultats minimes. Quel que soit le processus analysé, les besoins administratifs requièrent un contrôle manuel ou l'écriture d'un nombre infini de codes pour obtenir des résultats. Ces résultats ne fournissent pas une vue d'ensemble et une compréhension précise et détaillée des processus. L'évaluation manuelle des processus fournit des informations parfois inexacts et souvent

subjectives. Désormais, grâce à la Process Intelligence, il n'est plus nécessaire de coder et le chargement de données se fait en temps réel. Grâce à une interface « pointer et cliquer » et au calcul automatique des KPI, la technologie Timeline Analysis fait passer l'analyse des processus au niveau opérationnel.

Les parties prenantes ont besoin de comprendre tous les aspects de leurs processus, notamment où et quand les tâches sont effectuées, quelles procédures doivent être suivies et dans quelles conditions elles surviennent. La plupart du temps, ceux qui dirigent ces processus ne disposent pas des bons outils ou des bonnes ressources pour les étudier sur l'ensemble de leur cycle de vie et obtenir une précision et une fiabilité à 100%. Les outils traditionnels de business intelligence donnent une vue d'ensemble globale mais ne fournissent pas une analyse diagnostique qui donnerait à l'utilisateur un rapport détaillé de ce qui se passe au niveau des processus dans les différents départements, régions et systèmes informatiques de l'entreprise.

Nous sommes entrés dans l'ère du BIG DATA et nos systèmes contiennent une pléthore d'informations précieuses. Avec ces informations, les professionnels peuvent désormais identifier les goulots d'étranglement susceptibles d'occasionner des erreurs ou des délais plus longs ; ils peuvent révéler les chemins d'exécution et écarts de processus les plus fréquents, et identifier facilement les inefficacités cachées au sein de leurs processus.

Votre jumeau numérique

Un jumeau numérique vous aidera à améliorer chaque aspect de vos processus opérationnels. En convertissant les données de processus disponibles dans vos systèmes informatiques en une vue d'ensemble exploitable vous pourrez prendre des décisions plus avisées, plus rapides et moins coûteuses et améliorer vos processus. La solution ABBYY Timeline garantit un impact positif durable des décisions prises sur chaque aspect de leur prestation de services.

Ayez une vue d'ensemble complète de tous vos processus de bout en bout, même lorsque les différentes étapes des processus s'effectuent avec plusieurs systèmes dorsaux. Vous pouvez créer votre propre jumeau numérique qui vous permettra de visualiser et d'analyser l'intégralité de vos processus, même lorsque les informations ne sont pas disponibles dans vos systèmes existants.

Notre plateforme sécurisée basée sur le cloud permet de visualiser et d'analyser vos processus, d'automatiser leur suivi et de prévoir leur déroulement 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, à partir d'un navigateur Internet, où que vous soyez dans le monde.

Prêts à voir votre propre jumeau numérique des processus ?

Voyez comment les entreprises utilisent Timeline Process Intelligence.

Visitez le site www.abbyy.com pour en savoir plus.

ABBYY®

Si vous avez d'autres questions, contactez votre représentant local ABBYY. Vous en trouverez la liste sous www.abbyy.com/contacts.

WWW.ABBYY.COM

© 2019 ABBYY Process Intelligence, Inc.

ABBYY est une marque déposée d'ABBYY Software Ltd. Tous les autres noms de produits, de marques et de marques déposées mentionnés dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Ce document est fourni à titre d'information uniquement et son contenu est susceptible d'être modifié sans préavis. Ce document est susceptible de contenir des erreurs, est potentiellement sujet à des garanties ou conditions, et le lecteur est invité à vérifier toute question spécifique avec le personnel de l'entreprise ou dans la documentation produit. #10467