

Qu'est-ce que le Process Mining, et pourquoi en avez-vous besoin ?

5 raisons-clés

Aujourd'hui, l'environnement professionnel évolue et il est indispensable d'améliorer ses processus en continu. Pour rester rentable et compétitif, il ne faut laisser aucune place à la moindre inefficacité. C'est là que le process mining entre en scène. Le process mining est une approche de l'amélioration des processus qui aide les dirigeants d'aujourd'hui à prendre des décisions instantanées, en se basant sur des faits plutôt que sur des émotions. Utilisez ce guide pour vous aider à comprendre comment fonctionne le process mining, comment il bénéficie aux entreprises et comment le mettre en œuvre avec succès.



Qu'est-ce que le process mining ?

Le process mining est apparu pour la première fois il y a environ 10 ans, en tant qu'approche plus aboutie de la gestion des processus métier (BPM), dans une publication du professeur Wil van der Aalst, de l'Université technique d'Eindhoven : « [Le manifeste du Process Mining](#) ». Il s'agit d'une approche de l'amélioration des processus actionnée par l'analyse de pointe des données. S'appuyant fortement sur l'automatisation, cette approche utilise les données relatives aux événements des processus pour découvrir et cartographier les opérations des processus et leurs variations possibles, ou bien pour vérifier la conformité des processus existants avec des politiques commerciales, normes et modèles prédéfinis. Ces analyses aident les décideurs à découvrir les causes profondes de toute inefficacité dans leurs processus métier, afin de révéler les opportunités d'amélioration. En d'autres termes, le process mining aide les entreprises à garder un suivi de ce qu'elles font le mieux et à révéler où elles pourraient mieux faire.

En quoi le process mining peut-il bénéficier aux entreprises ?

Le process mining aide les décideurs en entreprise à débloquer la valeur potentielle des quantités importantes et grandissantes de données que leur organisation génère. C'est également un levier-clé pour la RPA (automatisation robotisée des processus) dans de nombreux secteurs, comme la logistique ou l'industrie.

Le principal avantage du process mining est qu'il donne à ceux qui prennent les décisions un meilleur contrôle sur leur activité, à une époque où la résilience est essentielle à la croissance et à la survie. Il est plus nécessaire que jamais de garder ses processus sous contrôle, d'agir avec efficacité et rapidité et de se préparer aux nombreux défis inconnus à venir.

Voici cinq raisons-clés pour lesquelles les entreprises investissent dans le process mining :

1

Pour obtenir une visibilité objective de leurs opérations

La plupart des dirigeants pensent qu'ils ont une bonne idée de ce qui se passe dans leur organisation. Leurs opérations-clés sont en général documentées pour que chacun dans l'équipe sache ce qu'il a à faire. Mais souvent, lorsque les personnes impliquées dans ces opérations font un rapport sur le processus, il y a des déviations. Le process mining va fouiller sous la surface pour récupérer les connaissances et le reporting qui fourniront une vision complète des rouages internes de l'entreprise.

2

Pour prendre des décisions basées sur les faits et non sur les émotions

Bien que les personnes qui gèrent les processus prennent des décisions rationnelles, l'être humain a tendance, jusqu'à un certain point, à agir sous le coup de l'émotion. Cela peut être source de problèmes lorsque des décisions importantes doivent être prises concernant des changements critiques dans l'organisation. Le process mining fournit des faits et des chiffres aux décideurs pour appuyer leurs décisions sur des sources fiables et irréfutables.

3

Pour tirer un maximum de valeur des données

La quantité de données que génèrent les entreprises double tous les deux ans, si bien que le process mining est devenu nécessaire pour leur donner du sens. À l'heure du big data, les outils d'automatisation sont essentiels pour analyser les ensembles de données de plus en plus vastes et les transformer en informations qui auront du sens pour les gens. Le process mining fait le lien entre les différentes sources de données et les présente de façon unifiée et intuitive.

4

Pour instaurer une culture d'amélioration continue

L'ancienne façon de faire des affaires, où les changements majeurs mettaient souvent des années à être mis en œuvre, n'a plus sa place sur le marché d'aujourd'hui. Instaurer une culture de contrôle, d'apprentissage et d'amélioration continue et appliquer les changements au fur et à mesure qu'ils sont nécessaires aide les entreprises à s'adapter sur demande aux constants changements de cap. Vous pouvez également mesurer l'efficacité de ces changements et voir ce qui permet à votre entreprise de mieux réussir.

5

Pour améliorer l'expérience client

L'optimisation des processus métier se traduit par une meilleure expérience client. Par exemple, l'optimisation des chaînes logistiques d'approvisionnement se traduit par des délais plus courts, une suppression des goulots d'étranglement et une harmonisation des processus interdépendants. Dans la santé, cela peut améliorer l'expérience des patients en priorisant les consultations. Dans la finance, cela aide à automatiser les approbations d'éléments comme les demandes de prêts. Presque tous les processus de routine, dans tous les domaines, dans tous les secteurs d'activité, peuvent profiter du process mining.

Comment mettre en œuvre le process mining avec succès

Le process mining intervient dans trois domaines-clés. En premier lieu, la plateforme doit automatiser la découverte des processus métier. Ensuite, elle doit vérifier la conformité aux politiques et modèles commerciaux. Et enfin, elle doit fournir des informations sur la façon dont vous pouvez améliorer vos processus et faire avancer votre entreprise.

- 1 Le point de départ de toute solution de process mining est le journal des événements. Il s'agit d'empreintes numériques des processus comme les transactions ou d'autres activités qui constituent les étapes d'un processus spécifique. Le journal des événements doit contenir des informations complémentaires, telles que la personne ou l'appareil qui a effectué une action, un horodatage de l'événement et tout autre élément important, comme la taille d'une commande.
- 2 Avant de mettre en place le process mining, vous devez d'abord définir vos processus métier. S'ils ne sont pas déjà entièrement dématérialisés, vous devez aussi les numériser car cela vous permettra de garder une trace complète sous forme de données de chaque événement qui se produit dans l'organisation.

- 3 Pour obtenir les meilleurs résultats possibles, vous devez simplifier et consolider l'environnement de vos données. Dans un premier temps, il vous faut savoir où vos données vivent avant de les connecter à votre plateforme de process mining ou de les extraire. Selon votre situation actuelle, il est probable que ce soit l'étape la plus chronophage de toutes, mais il ne faut pas en sous-estimer les bénéfices à long terme de résilience accrue et de réduction des risques.

Vous pouvez appliquer le process mining à un large éventail de situations :

- ✓ Dans les ventes, vous pouvez appliquer le process mining aux fonctions de mise en commande et d'encaissement afin de trouver les opportunités pour réduire la durée des cycles et augmenter les taux de conversion.
- ✓ Dans la finance et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, vous pouvez identifier les étapes manuelles à automatiser et réduire le temps passé à identifier les écarts d'alignement avec la politique de l'entreprise.
- ✓ Dans la logistique, vous pouvez réduire les frais de stockage en optimisant la gestion des inventaires et en identifiant la cause des retards pour prévenir toute perte possible de revenus.
- ✓ Dans l'industrie, vous pouvez réduire la durée des cycles pour optimiser les chaînes d'approvisionnement, améliorer l'expérience client et diminuer la quantité de reprises nécessaires.

ABBYY Process Intelligence

La plateforme ABBYY de Process Intelligence donne aux entreprises la capacité d'utiliser les informations contenues dans leurs systèmes pour créer un modèle visuel de leurs processus, les analyser en temps réel, identifier les goulots d'étranglement et prévoir les futurs résultats afin de faciliter la prise de décision.

En donnant accès à des données en temps réel sur la façon exacte dont les processus fonctionnent et sur le contenu qui les alimente, ABBYY vous permet d'obtenir une visibilité en bout en bout de vos processus où cela compte le plus : l'expérience client, l'avantage concurrentiel et la conformité.

[En savoir plus](#)



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

© 2021 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 ici sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Ce document est fourni à titre informatif uniquement et son contenu est susceptible d'être modifié sans préavis. Ce document est susceptible de contenir des erreurs, il ne fournit aucune garantie ou condition, et il appartient au lecteur de vérifier toute question spécifique en consultant le personnel de l'entreprise ou la documentation produit. #12959