

SERVICES FINANCIERS | eBook

Dépasser

la Business Intelligence & le Process Mining

ABBYY

Sommaire

Introduction

Comprendre l'analyse des processus

Possédez vos données. Comprenez vos processus. Prévoyez l'avenir. Agissez plus efficacement.

Plus de travail en moins de temps

Comprendre vos processus métier est devenu bien plus facile !

Passez l'optimisation de vos processus à l'échelon supérieur !

La Process Intelligence vs. les autres outils de Process Mining

Les avantages de Timeline

Conseils pour maximiser les avantages de l'analyse des processus

Excellence des processus

Augmentez votre Process Intelligence

Améliorez vos processus avec la Process Intelligence

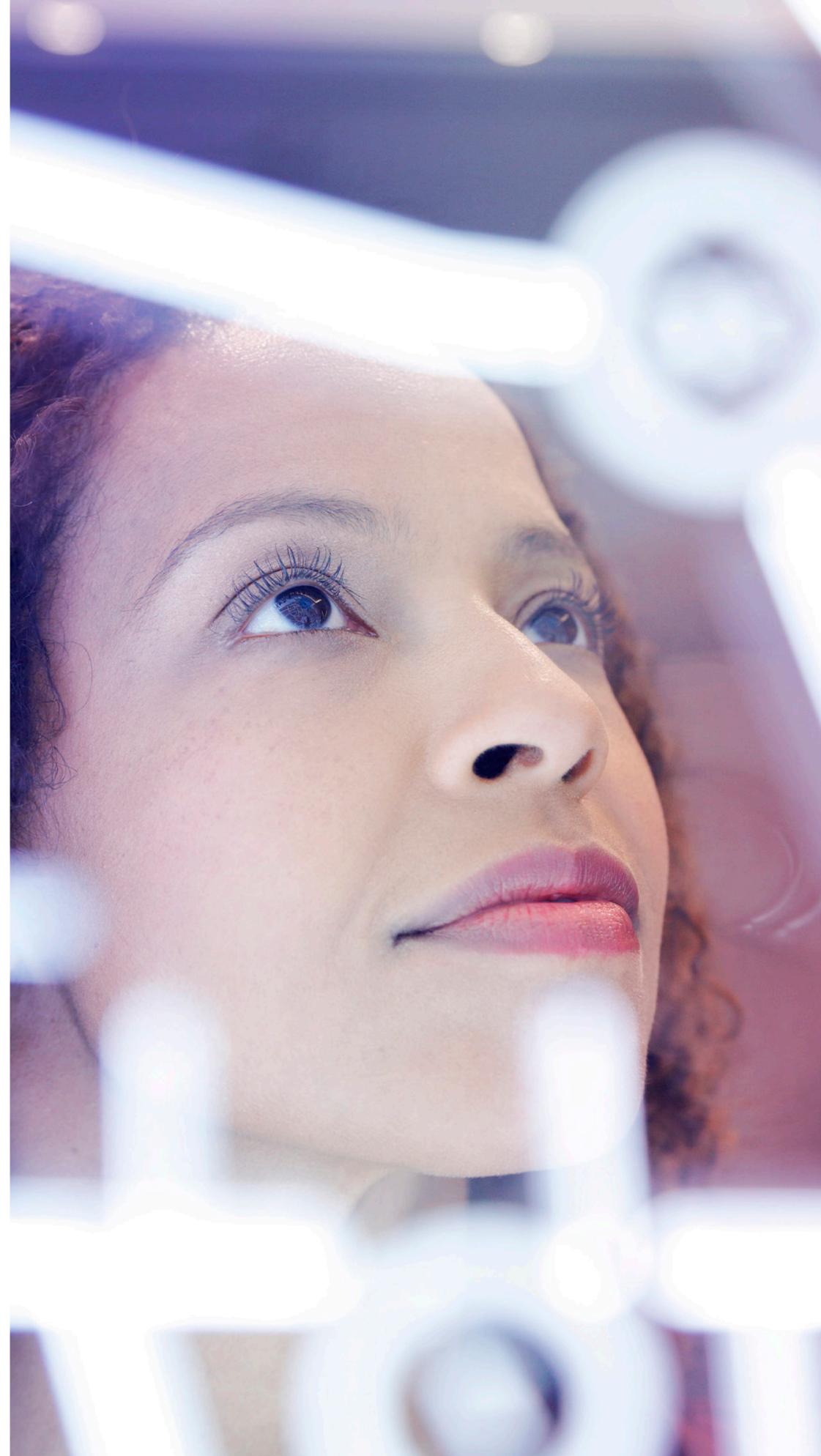
Pour tous. Partout. Chaque jour.

Une analyse de pointe des processus à tout moment, en tout lieu et pour tous

Conclusion

Introduction

Timeline Analysis™ est une solution unique, en instance de brevet, qui permet de capturer, d'organiser et de présenter les données relatives aux processus. Cette méthodologie efficace reconstitue vos instances de processus étape par étape, à partir de données d'évènement oubliées lors des différentes étapes. Elle vous aide ensuite à contrôler automatiquement l'exécution des processus en temps quasi réel en alertant le personnel selon les conditions que vous définissez.



Comprendre l'analyse des processus

L'analyse des processus est indispensable pour repérer les inefficacités, les pertes de temps, les goulots d'étranglement, et tout autre problème qui entrave les processus.

Identifier ces éléments au sein des opérations permet aux entreprises, à terme, d'améliorer un processus et d'économiser du temps et de l'argent. L'objectif principal de l'analyse des processus est de connaître les processus en cours, leur durée respective, les personnes impliquées et les axes d'amélioration. Avec ces informations, savoir quelles étapes ou quels éléments doivent être améliorés devient évident.

La Process Intelligence, nouvelle génération de process mining, associe des métriques business intelligence (BI) à la business analytics (BA) pour donner des informations sur les processus de bout en bout de l'entreprise et pour relier différents systèmes entre eux.

Grâce à la Process Intelligence, les utilisateurs peuvent voir et analyser les modèles au sein de leurs processus. Au

lieu d'utiliser les données historiques pour effectuer des changements, voir les processus en temps réel permet à l'utilisateur de gagner du temps et de l'argent et à l'entreprise de gagner en efficacité.

La Process Intelligence est un élément crucial pour la plupart des entreprises modernes. Elle permet de prendre des décisions professionnelles en temps voulu et de façon fiable en éliminant les hypothèses. Les entreprises n'ont plus besoin de se fier à leur intuition. Elles peuvent analyser les données en temps réel et utiliser les prévisions pour prendre les bonnes décisions en toute confiance. Alors que les entreprises investissent en permanence dans des technologies de pointe, elles stockent également de plus en plus de données dans leurs systèmes.



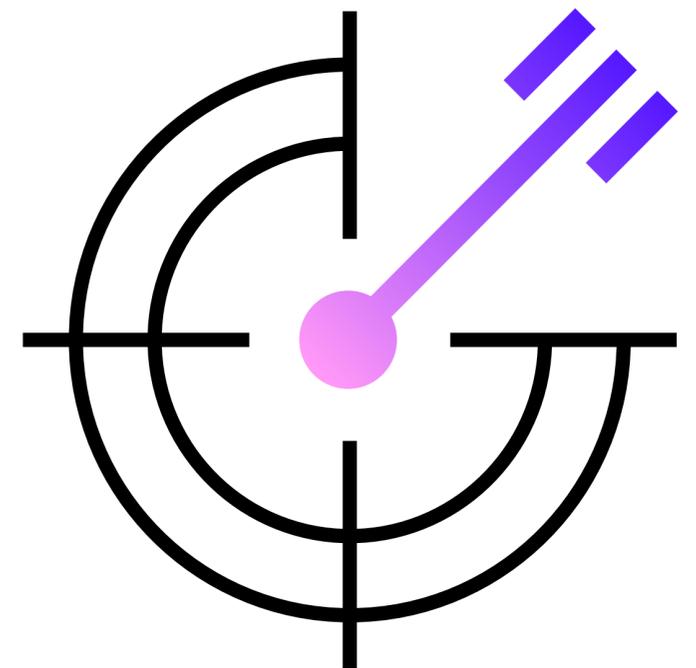
Possédez vos données. Comprenez vos processus. Prévoyez l'avenir. Agissez plus efficacement.

Une fois les données récupérées, vous pouvez les observer grâce aux outils de Process Intelligence. L'analyse peut alors commencer pour repérer les inefficacités, les événements coûteux ou chronophages. Enfin, les outils d'analyse de pointe permettent de suivre les processus pour prouver que les changements effectués ont porté leurs fruits.

Plus de travail en moins de temps

Analyser les données a toujours été une tâche nécessitant beaucoup de travail pour peu de résultats. Quel que soit le processus analysé, les besoins de l'entreprise exigent de le passer en revue manuellement ou d'écrire des codes sans fin pour obtenir des réponses. Désormais, avec la Process Intelligence, le codage n'est plus nécessaire et charger les données se fait en un rien de temps. Avec une interface « pointer et cliquer » et des calculs automatiques de KPI, la technologie Timeline Analysis permet de faire passer l'analyse des données au niveau supérieur.

Les acteurs intervenant dans le processus croient en comprendre tous les aspects, savoir quels événements sont supposés se produire et quand, qui est censé en être à l'origine, et dans quelles conditions ils se produisent. Cependant, la plupart du temps, les pilotes de processus n'ont ni les bons outils, ni les bonnes ressources pour les étudier sur l'ensemble de leur cycle de vie afin d'en garantir une précision et une fiabilité à 100%. Alors que les outils traditionnels de business intelligence offrent une vision globale, ils ne donnent pas aux utilisateurs une description détaillée de ce qui se passe en termes de processus dans les différents départements, régions ou systèmes informatiques de l'entreprise.

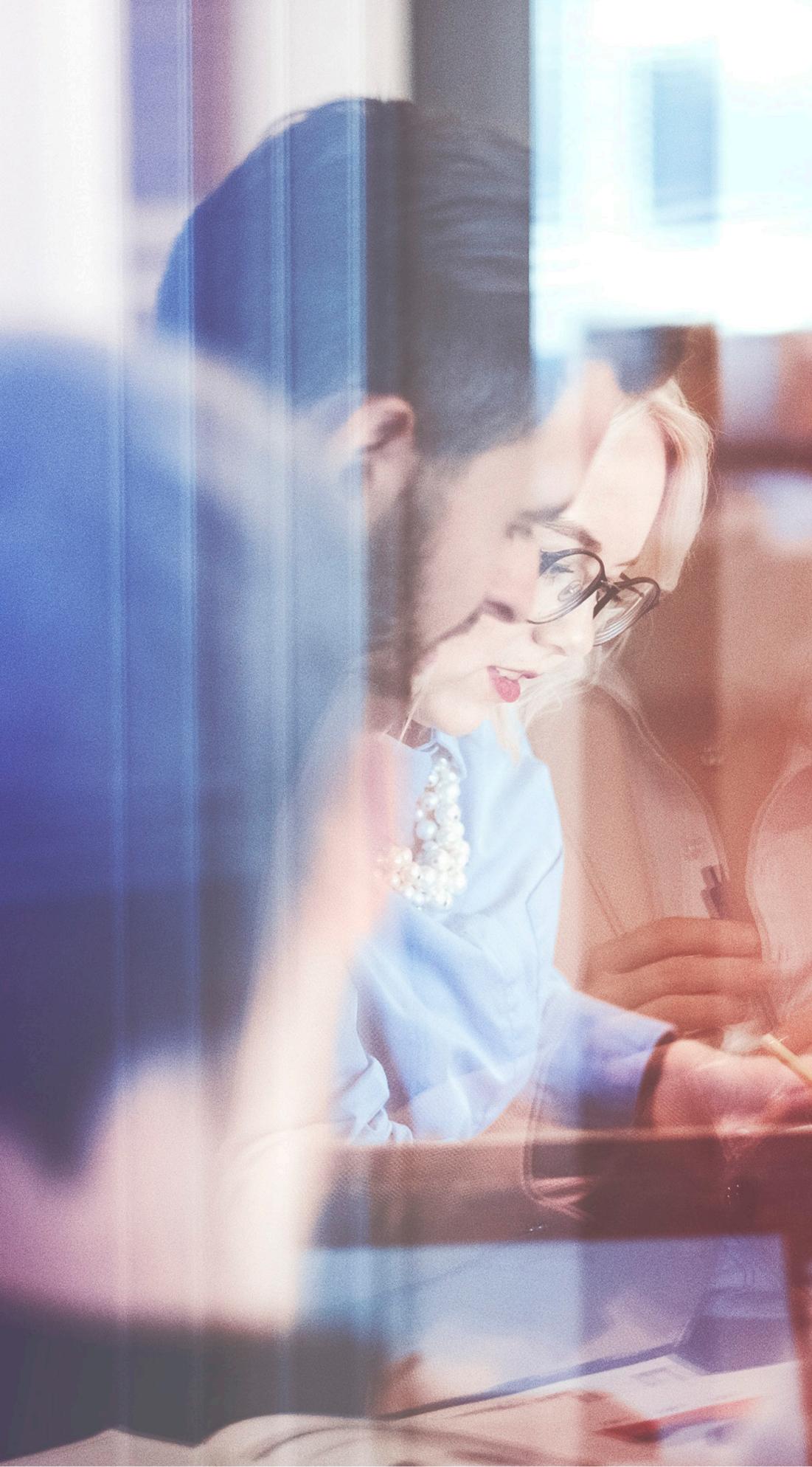


Comprendre vos processus métier est devenu bien plus facile !

Nous sommes entrés dans l'ère du big data. Les systèmes informatiques d'aujourd'hui contiennent de grandes quantités d'informations précieuses qui, lorsqu'elles sont exploitées efficacement, peuvent permettre aux utilisateurs de déceler les goulots d'étranglement sources d'erreurs ou de perte de temps, les voies d'exécution les plus fréquentes, les variations défectueuses et bien d'autres inefficacités cachées.

Grâce à cette capacité à comprendre les données plus en détails, les analystes peuvent fournir plus d'informations sur la façon dont fonctionnent les processus métier et repérer ceux qui doivent être améliorés. Cela apporte davantage de valeur à l'entreprise en lui permettant de réduire le temps et les dépenses consacrés à la détection et à l'amélioration des processus inefficaces.





L'APPROCHE TRADITIONNELLE DU PROCESS MINING BASÉE SUR LES SCHÉMAS VERSUS L'APPROCHE BREVETÉE TIMELINE ANALYSIS

Passez l'optimisation de vos processus à l'échelon supérieur !

Le process mining intelligent étend le process mining à deux dimensions...

... les types d'analyse possibles et les types de processus auxquels ils peuvent s'appliquer. Le process mining traditionnel repère les problèmes liés aux processus, tandis que le process mining intelligent a un champ d'étude plus vaste et permet d'obtenir des réponses plus détaillées et plus précises et de trouver les causes, même dans des environnements complexes où les processus ad hoc et gestions de dossiers sont monnaie courante.

Notre méthodologie de découverte basée sur les échéances nous permet de répondre à plus de questions, plus vite et plus précisément, de suivre des processus complexes en temps réel et d'alerter en cas de problème.

La Process Intelligence vs. les autres outils de Process Mining

Grâce à cette approche basée sur les échéances, les séquences linéaires d'actions deviennent le point principal de l'analyse et l'historique des objets est reconstitué.

Rien n'est exclu ou caché. Les différentes méthodes d'analyse spécialisées sont appliquées à ces historiques. Cette approche a été conçue spécifiquement pour contourner les inconvénients de l'approche par schémas. Elle permet de traiter les processus irréguliers ou ad-hoc puisque l'historique des processus ne dépend pas de leur nature. Les événements ne répondant à aucun schéma apparaissent donc à leur place et contribuent à l'analyse. L'historique des entités est une représentation des timelines. La conformité est traitée comme une série complexe de règles qui s'appliquent aux échéances.

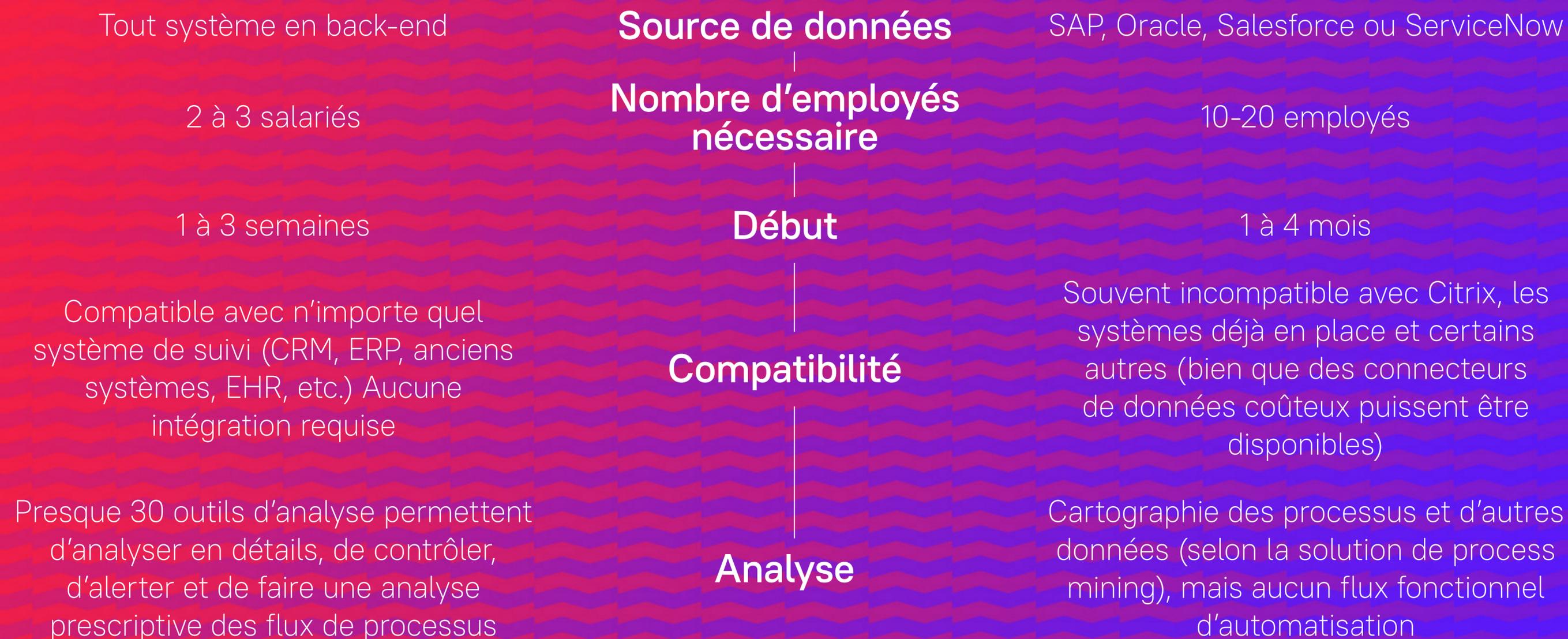
Timeline Process
Intelligence

VS

autres outils de
Process Mining

Process Intelligence ABBYY Timeline

Autres outils de Process Mining



Les avantages de Timeline

1 La transparence de bout en bout

La compréhension traditionnelle des processus nécessite un effort manuel pour intégrer toutes les sources de données en un seul système. Cette approche habituelle est chronophage et ne permet pas de montrer les cas particuliers au sein d'un processus. Or, trouver ces cas particuliers est extrêmement important pour l'activité commerciale car ils génèrent des coûts considérables et augmentent ainsi l'insatisfaction des clients. Quel que soit le nombre de systèmes stockant vos données, la technologie intuitive ABBYY Timeline vous donne une vue d'ensemble de bout en bout de vos processus, y compris des cas particuliers.

2 Amélioration continue

Qu'il s'agisse de l'amélioration des processus ou de leur réingénierie complète, les progrès ne s'arrêtent jamais. En effectuant ces changements, il est tout aussi important d'analyser leur performance que de contrôler les processus initiaux. ABBYY Timeline vérifie automatiquement et presque en temps réel l'efficacité des processus afin d'aider à initier des processus de réparation ou à mettre en place des technologies de RPA.

Créez rapidement et affichez l'analyse des processus

Dans un délai de quinze jours à un mois, une plateforme d'analyse des processus peut être mise en place avec succès et améliorer activement vos opérations. Aucun travail de programmation n'est nécessaire, quelle que soit la complexité de vos processus. Cette plateforme intuitive facilite l'analyse des processus, offrant un panorama bien plus complet de l'efficacité et de l'exécution des processus que celui fourni par les autres solutions disponibles à ce jour. Grâce à ces capacités d'analyse de pointe, il est facile d'identifier les problèmes et d'en trouver les causes.

3 Gain de temps

La technologie ABBYY Timeline élimine l'évaluation manuelle des processus, permettant un retour sur investissement plus rapide de vos initiatives d'amélioration des processus.

Avec la méthode manuelle, identifier les processus-clés de l'entreprise est une tâche coûteuse en temps et en argent.

- Déterminer les critères d'évaluation de la performance
- Observer les processus
- Réaliser des entretiens
- Créer une cartographie des flux
- Analyser les données

Ces étapes peuvent prendre 1 à 4 mois, contre 2 à 4 semaines avec un logiciel. Dans ce laps de temps, les processus sont susceptibles d'avoir changé ou de nouvelles règles de conformité sont susceptibles d'entrer en vigueur. La valeur qu'on en retire, compte-tenu du temps nécessaire à la découverte de processus, n'est souvent pas à la hauteur. De plus, cette méthode ne donne que ce que l'employé a pu observer et non le processus dans sa réalité. Ce problème de temps et de fiabilité peut être évité avec un logiciel de Process Intelligence.

Instaurer une culture d'amélioration continue

Sur un marché très concurrentiel, il est devenu essentiel pour les entreprises de rester à la pointe des tendances et de travailler en permanence à l'amélioration de l'expérience client, tout en conservant des résultats positifs. Définir sans cesse des axes d'amélioration, mesurer les indicateurs-clés de performance (KPI), analyser les processus, les améliorer et maîtriser le changement aidera les entreprises à rester rentables et à la pointe de la concurrence.

4 Réduire les coûts

ABBYY Timeline réduit considérablement les coûts liés à l'analyse des processus et facilite l'identification des axes d'amélioration. De plus, Timeline est capable de calculer les coûts liés au temps passé sur chaque processus afin d'identifier les processus les plus coûteux pour votre entreprise et les possibilités d'amélioration. La baisse du temps consacré à l'analyse des processus entraînera automatiquement une baisse des coûts.

5 Réduire les risques de conformité

Habituellement, la conformité est vérifiée par des contrôles aléatoires. Une instance de processus est choisie au hasard pour servir d'indicateur, si le processus a été exécuté en conformité toutes les autres fois. Bien que ces contrôles aléatoires permettent d'économiser du temps et de l'argent à court terme, ils ne permettent pas de dresser un tableau fiable de ce qui se passe dans l'entreprise. De ce fait, la conformité ne devient une préoccupation que lorsqu'il est trop tard pour régler les problèmes qui se sont déjà produits en aval. L'approche Timeline diffère en ce sens qu'elle permet à l'utilisateur de recevoir des alertes lorsque les règles qu'il a mises en place sont enfreintes. L'utilisateur peut alors effectuer un suivi immédiat et s'assurer que cela ne se reproduise pas. Ces alertes sont envoyées instantanément permettant ainsi de remédier au problème, de mettre un terme aux violations de conformité et aux erreurs coûteuses. Mieux encore, tout cela est fait automatiquement, dans 100% des cas.

Suivre et analyser la performance

Après avoir découvert et analysé les processus de l'entreprise, des protocoles peuvent être mis en place pour le déclenchement des alertes. Cette capacité à suivre l'exécution des processus et à les quantifier en temps réel vous permet également de faire des évaluations fiables et de valider le retour sur investissement de toute initiative d'optimisation ou d'automatisation.

6 Améliorer le « customer journey »

Timeline vous permet d'observer vos processus en l'état afin que vous puissiez les améliorer et augmenter la satisfaction des clients. Cela peut se faire en analysant les informations relatives au parcours client. Une fois que ces informations sont chargées, Timeline peut automatiquement en dresser le panorama afin de comprendre le comportement des clients. Lorsque les tendances du parcours client sont comprises, l'entreprise peut améliorer son niveau de service et d'expérience clients et ainsi fidéliser sa clientèle.

7 Garantir une efficacité maximale

La Process Intelligence d'ABBYY Timeline vous donne la possibilité de découvrir, d'analyser et de contrôler vos processus, ainsi que d'en prévoir les résultats. Elle utilise plus de 25 outils d'analyse des best practices si bien que vous pouvez analyser vos processus et vous concentrer sur leur amélioration en un simple clic de souris. Une fois que les améliorations ont été mises en place, vous pouvez les suivre et être alertés au moindre écart. Enfin, Timeline permet une analyse prédictive et prescriptive qui vous indiquera quelles sont les prochaines étapes du processus et vous offrira une solution si elles s'écartent de la voie la plus efficace. Grâce à cette solution unique, vous pouvez vérifier que les processus s'exécutent efficacement, en toute simplicité.



CE QU'IL FAUT GARDER À L'ESPRIT

Conseils pour maximiser les avantages de l'analyse des processus

Bien que Timeline soit une plateforme facile à utiliser avec ses fonctionnalités « pointer et cliquer » et son interface ergonomique, cela ne veut pas dire qu'il ne faille pas bien planifier les choses pour en tirer les meilleurs résultats possibles.



Commencez petit tout en pensant grand. Débutez votre découverte et votre analyse avec le processus que vous connaissez le mieux.

Commencer avec un processus déjà connu vous aidera à vous familiariser avec la plateforme et à obtenir rapidement de petits résultats qui mèneront à de grandes économies. Choisissez un processus dont le début et la fin sont clairement identifiés. Chaque manager d'un tel processus profitera des renseignements obtenus pour réduire les coûts ou gagner en efficacité.



Se concentrer sur l'objectif.

Définissez la valeur commerciale en termes d'efficacité (expérience client et bénéfices), d'efficience (coûts) et de risques (fiabilité) et fixez-vous des objectifs.



Déterminer qui sera responsable du projet et de ses réalisations.

L'amélioration des processus et surtout les projets de réingénierie des processus demandent beaucoup de planification et de travail. Cela ne peut donc pas être confié à quelqu'un n'ayant pas le temps de s'en occuper. L'un des écueils que rencontrent de nombreuses entreprises est d'investir dans un logiciel de découverte des processus et de ne pas mettre en œuvre les changements nécessaires pour s'améliorer. Afin d'éviter cela, nommez un responsable ayant le temps et les connaissances pour le faire correctement.



Rendre l'amélioration des processus exploitable par les collaborateurs.

Impliquez tout le monde. L'amélioration et le changement ne se produisent pas en silos. Constituez une équipe chargée du changement, capable de surmonter les résistances des employés. Essayez d'impliquer tout le personnel dans ce changement ; il sera ainsi plus enclin à suivre les procédures à l'avenir.



Les faits ne mentent pas.

La process analytics vous permet d'analyser vos processus en vous basant sur des faits et non sur des opinions subjectives. Parlez ouvertement et de façon transparente des données que vous utilisez et des faits qui ressortent de l'analyse.



Ne pas rester immobile. Optimiser les processus de façon répétée.

Voyez comment vous pouvez vous améliorer en gardant vos clients à l'esprit. Maintenant que vous disposez d'informations exploitables, vous n'avez pas besoin d'effectuer des changements massifs pour voir et comprendre les résultats et l'impact de ces changements. Grâce à ce nouveau type d'analyse, vous pouvez faire des ajustements et les tester. Vous pouvez améliorer vos processus de façon graduelle et utiliser les informations obtenues pour continuer à trouver de nouvelles pistes d'amélioration.



Automatisez certaines parties de vos processus pour gagner en efficacité.

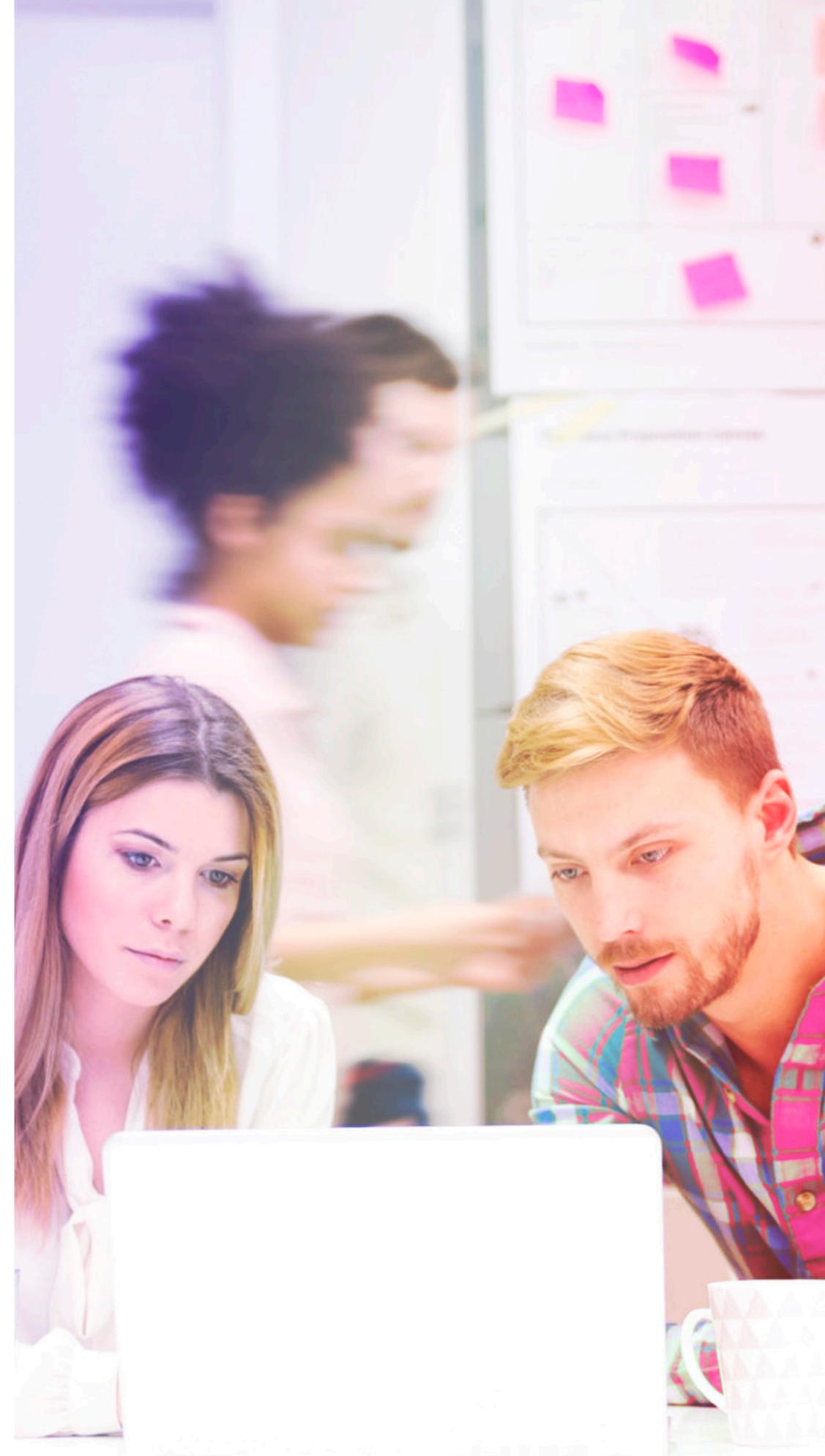
Exposez les processus redondants, défailants ou mal exécutés et identifiez rapidement ceux qui ont le plus fort potentiel d'automatisation. Comprenez comment les processus automatisés interagissent avec les autres et avec vos systèmes informatiques.

DES RÉSULTATS EXPLOITABLES

Excellence des processus

Vous pouvez vous appuyer sur la Business Intelligence pour suivre les opérations et leur performance. Mais, lorsque les indicateurs sortent de la fourchette optimale, comment en trouver la cause ? Comment identifier quel processus est sous-performant, pourquoi et où apporter les mesures correctrices ?

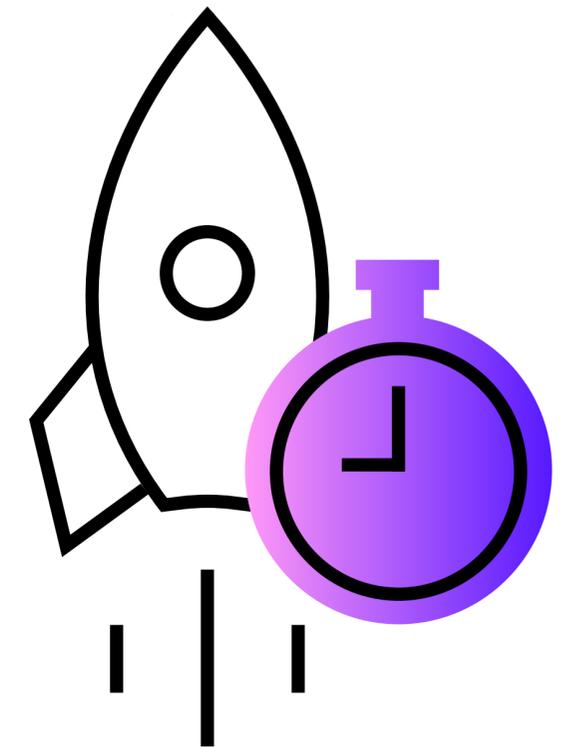
Les anciennes méthodes ne suffisent plus. La transformation numérique – qui s'étend à tous les secteurs d'activité, y compris ceux qui s'appuyaient sur des outils traditionnels de BI –, a donné naissance au process mining et à la Process Intelligence. La Process Intelligence donne aux entreprises une vision plus claire que le process mining traditionnel et la BI.



La Process Intelligence est en train de passer du statut de technologie émergente à celui de norme industrielle. Votre entreprise est-elle prête à rejoindre les milliers d'autres qui ont atteint la Process Intelligence ?

La Process Intelligence réduit drastiquement le temps d'analyse nécessaire à la compréhension des processus commerciaux. En raison de la multitude de voies que peut prendre l'exécution des processus et de l'immense quantité de variables au sein des processus complexes, il est souvent difficile d'avoir une image précise de leur fonctionnement par des moyens manuels. De plus, la méthode manuelle nécessite beaucoup de temps, et chacun se fait sa propre représentation du processus, avec sa propre perspective, souvent biaisée par son rôle dans l'entreprise.

Grâce à la puissance de la découverte automatique des processus, à l'aide du process mining intelligent, ces analyses coûteuses, chronophages, biaisées et souvent erronées sont évitées. Le moment est idéal pour évaluer les anomalies, identifier les axes d'amélioration et gagner en efficacité. Avec des processus obéissant à des décisions basées sur des règles, il est très facile de repérer toute déviance, mais qu'en est-il pour les processus qui sont de nature plus ad hoc ? C'est là qu'une analyse des processus basée sur des échéances trouve toute sa valeur. ABBYY Timeline offre la possibilité d'observer en détails l'exécution des processus pour que vous ayez une vision complète de tous vos processus, dans leur réalité et avec 100% de transparence.



Augmentez votre Process Intelligence

ABBYY Timeline repose sur trois piliers intégrés pour vous aider à augmenter votre Process Intelligence. Dans la phase d'analyse, vous pouvez trouver la cause profonde des problèmes de processus et voir les axes d'amélioration. Une fois les problèmes traités, il faut s'assurer qu'ils ne réapparaissent pas. Grâce à des fonctionnalités de contrôle et d'alerte, vous pouvez vous assurer du bon fonctionnement des processus.

Enfin, des modules d'analyse prédictive et prescriptive vous indiquent quelles seront les prochaines étapes du processus et apportent une solution pour empêcher d'éventuelles déviations.

Vous ne pouvez plus vous permettre de ne pas savoir

On estime qu'à l'heure actuelle les entreprises passent à côté de 50% des opportunités d'automatisation.¹ Cela est dû au manque de compréhension des processus dans leur intégralité et au fait de ne pas savoir par où commencer. Avec l'analyse des processus, il n'y a plus à se demander quels processus automatiser.



En quoi la Process Intelligence d'ABBYY Timeline diffère-t-elle ?

- Élimine l'évaluation manuelle, compliquée, coûteuse et souvent subjective des processus
- Visualise facilement vos processus de A à Z, même à travers plusieurs systèmes, pour définir des scénarios et permutations de pré-automatisation
- Affiche de façon claire et quantifiable les coûts post mise en œuvre
- Fournit une explication, données à l'appui, pour les futures initiatives d'automatisation
- Contrôle en temps réel, à l'aide de robots, l'exécution des processus en utilisant la fonctionnalité d'alerte pour mettre en place des processus de réparation automatisés
- Contrôle l'impact en amont et en aval de l'automatisation pour garantir une conformité continue au protocole

Améliorez vos processus avec la Process Intelligence

ABBYY Timeline peut connecter et extraire les données de la plupart des systèmes internes utilisés dans votre entreprise, y compris des systèmes hérités, des applications packagées (CRM, HCM, etc.), des systèmes de partenaires commerciaux et des bases de données / entrepôts de données de l'entreprise / datamarts.

Importez ces données dans Timeline et obtenez instantanément une vue d'ensemble transparente des processus. Avec près de 30 modules d'analyse pré-intégrés, cela n'a jamais été aussi simple.



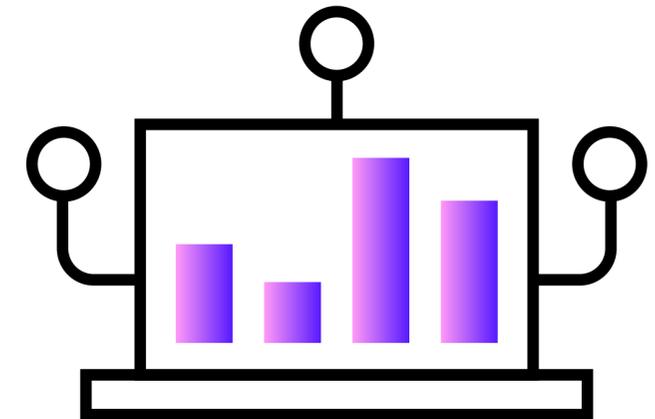
Pour tous. Partout. Chaque jour.

Timeline Analysis est un outil d'analyse de pointe ajustable et facile à utiliser qui vous donnera une totale confiance en vos processus. Que vous chargiez une seule ou de nombreuses sources de données, l'analyse Timeline se fait sans codage, avec de simples « glisser-déposer », sur cloud. L'excellence des processus devient simple et accessible à tous.

Tout ce dont l'utilisateur a besoin

Augmentez le Process Intelligence de votre organisation et devenez un expert en processus. Accéder à des informations opérationnelles cruciales ne doit pas être réservé aux analystes ou aux utilisateurs chevronnés.

Grâce à Timeline, les utilisateurs lambda peuvent facilement construire des requêtes approfondies, découvrir automatiquement l'exécution des processus et aller vraiment dans le détail avec près de 30 outils d'analyse pré-intégrés des best practices. Il est possible de prévoir les résultats à l'avance et de suivre les opérations pour s'assurer que les processus fonctionnent comme prévu. Tout ceci est conçu pour répondre aux besoins de l'utilisateur, sans codage.



Une analyse de pointe des processus à tout moment, en tout lieu et pour tous

Les processus impliquent de nombreux départements et employés, différentes régions et plusieurs systèmes de données en back-end.

Votre activité ne se limite pas à encaisser des commandes, verser des salaires ou à la gestion de services informatiques (ITSM). Améliorez toute votre entreprise grâce à la première et seule plateforme conçue pour les utilisateurs. De nombreux outils traditionnels de process mining se limitent à se connecter à des sources de données spécifiques telles que SAP, Oracle, Salesforce ou ServiceNow. Avec Timeline, vous pouvez charger des données, découvrir, analyser, suivre et améliorer n'importe quel processus commercial, sur n'importe quel système et quelle que soit la complexité des processus. Timeline possède tout ce dont vous avez besoin.

De plus, les outils traditionnels ne permettent d'avoir accès qu'à quelques appareils spécifiques sur lesquels ils sont installés. Avec une solution sur cloud, il n'est pas nécessaire de se connecter à un appareil pour voir les processus en temps réel. Améliorez tous vos processus commerciaux partout, à tout moment et sur n'importe quel appareil.

Ne résistez plus au changement.

Conclusion

ABBYY Timeline permet d'atteindre une excellence de processus pérenne dans toute l'entreprise, grâce à près de 30 outils d'analyse pré-intégrés qui rendent les résultats obtenus exploitables.

Tant le process mining traditionnel que la Process Intelligence de Timeline peuvent vous aider à prendre des décisions rapides et fiables pour améliorer vos processus. Mais ces deux solutions fonctionnent de façon assez différente. La puissance de Timeline vient de son approche unique de la Process Intelligence : Timeline Analysis.

Timeline vous donne une vue complète de tous vos processus de bout en bout, même lorsque leurs étapes sont effectuées avec plusieurs systèmes de back-end différents. Résultat : vous pouvez voir et analyser les processus dans leur intégralité même

lorsque vos systèmes existants ne permettent pas d'obtenir ces informations.

La Process Intelligence de Timeline vous permet de visualiser et d'analyser n'importe quel processus commercial sans intégration et sans modification de votre infrastructure informatique existante. Notre plateforme cloud sécurisée permet de découvrir et d'analyser les processus, d'en automatiser le suivi et d'en prévoir les résultats, 24h/24, 7j/7, 365 jours/an partout dans le monde, avec un simple accès à Internet.

Augmentez votre Process Intelligence

Prêts à voir ce que la vraie Process Intelligence peut faire pour votre entreprise ?
Voyez comment des entreprises telles que la vôtre utilisent ABBYY Timeline.

[En savoir plus](#)

ABBYY

¹ https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots

Pour de plus amples informations, veuillez vous rendre sur
www.abbyy.com/fr/timeline

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

© 2021 ABBYY USA Software House, Inc. ABBYY Timeline
© 2021 ABBYY Process Intelligence, Inc. ABBYY sont soit des
marques déposées, soit des marques d'ABBYY Software Ltd.
Tous les autres noms de produits, de marques et de marques
déposées mentionnés ici sont la propriété exclusive de leurs
détenteurs respectifs. #12599

WWW.ABBYY.COM