

Associer Process & Task Mining pour une meilleure connaissance

Q&A avec ABBYY

Introduction

Nous avons récemment échangé avec Scott Optiz, Directeur de la technologie et des produits chez ABBYY, sur l'état de la technologie de task et de process mining.

Le process discovery, également connu sous le nom de task mining, a recours à un agent informatique pour comprendre l'exécution d'un processus à travers le prisme du desktop des employés. Le process mining permet de comprendre un processus grâce à l'analyse des journaux des événements tirés des systèmes informatiques.

Le principal avantage de toutes les plateformes de task et de process mining est la compréhension du flux des opérations d'un processus métier, ainsi que des personnes, entités, ressources et systèmes impliqués.

Une organisation peut vouloir comprendre ses processus simplement pour les documenter et s'assurer de leur conformité. Mais la plupart des organisations font désormais cet exercice de compréhension des processus avant tout pour voir comment les optimiser et connaître leur potentiel d'automatisation.

Les plateformes de task et de process mining soutiennent ces objectifs, en ayant des fonctionnalités telles que l'analyse des causes, la simulation de scénarios, et la capacité d'exporter le PDD (documentation sur les processus documentaires). Ce dernier peut être importé directement dans des plateformes d'automatisation comme Automation Anywhere ou UiPath.

ABBYY, avec son offre Timeline, est l'un des rares fournisseurs présents sur le marché de la compréhension des processus capable de proposer de combiner les technologies de task et de process mining. L'offre Timeline est compatible avec tous les canaux de collecte, de transformation, d'analyse et d'amélioration des données des organisations. Contrairement aux plateformes de compréhension des processus proposées par d'autres, ABBYY a aussi intégré Timeline à sa plateforme d'IDP (traitement intelligent des documents) pour permettre aux organisations de comprendre comment fonctionnent leurs processus basés sur les contenus.

Le process mining et le task mining présentent des atouts différents. Quel est l'intérêt d'utiliser les deux ?

Le task mining est en train de monter rapidement en puissance, de plus en plus d'entreprises découvrant comment il dynamise leur stratégie d'automatisation intelligente. Il donne une vision beaucoup plus en profondeur des processus. Il permet aux organisations de comprendre vraiment comment les personnes, les données et les technologies – y compris celles déjà existantes et celles développées en interne – travaillent ensemble dans toute l'entreprise. Il leur permet de contrôler la façon dont les tâches sont effectuées et a pour objectif d'améliorer et d'automatiser ces tâches quand c'est possible. Utiliser le task mining en synergie avec le process mining rend possible la process intelligence à l'échelle de l'entreprise. Cela donne aux dirigeants une vraie vision des opérations dans leur entreprise et rend possible l'optimisation des processus, leur conformité et une automatisation intelligente.

Les organisations devraient-elles commencer avec une seule technologie (process ou task mining) avant d'investir dans un parcours complet de compréhension des processus ?

Les organisations rencontrent des problèmes de délai de commercialisation et de coûts d'opportunité élevés lorsqu'elles essaient d'améliorer leurs processus sans faire au préalable un planning basé sur les faits, pourtant si essentiel.

Les organisations devraient commencer par ce qui est le plus important pour elles. Le task mining seul ne fournira pas une vue complète et holistique de l'exécution des processus, tandis que le process mining seul n'offrira pas d'informations détaillées sur l'exécution des tâches, nécessaires pour identifier les opportunités d'automatisation.

Associer les deux permet d'avoir à la fois une vision à 360° et une compréhension parfaite, toutes deux essentielles à la réussite d'une automatisation intelligente. Nous pensons qu'il est nécessaire d'associer les deux pour une vraie process intelligence. Et jusqu'à présent, les clients sont d'accord avec cette approche.

ABBYY utilise le même outil analytique pour le task et le process mining. Comment cela aide-t-il un client à comprendre un processus dans son intégralité ?

Les solutions ABBYY de task mining et de process mining fonctionnent grâce à l'intelligence artificielle pour offrir une vision à 360° des opérations dans l'entreprise et associer des informations sur les gens, les processus et les contenus. Cela va au-delà des approches traditionnelles telles que l'analyse manuelle et s'appuie sur les données pour avoir une compréhension précise et une vision complète des processus métier. La process intelligence vous permet d'extraire des données, quelle que soit la combinaison de vos systèmes informatiques, de les rapprocher de l'expérience utilisateur sur le desktop, et de reconstituer le processus de bout-en-bout sous la forme d'un jumeau numérique. Cela signifie que vous pouvez automatiquement visualiser le flux d'un processus, les blocages et les variations. Vous pouvez faire des recommandations basées sur ces données pour améliorer les processus.

Y a-t-il une raison pour laquelle la compréhension des processus est particulièrement pertinente dans un environnement de travail hybride, avec plus d'employés travaillant depuis chez eux ?

Le travail à distance ou en mode hybride a montré à quel point des processus défectueux étaient sources d'erreurs, de retards et de frustrations, pour les employés comme pour les clients. La pénurie de talents oblige les entreprises à fonctionner avec une efficacité maximale. Le process et le task mining ôtent leurs œillères à la direction et aux services informatiques, leur permettant de voir comment leurs processus et leurs opérations se déroulent réellement.

Est-ce que tous les utilisateurs doivent avoir un enregistreur pour obtenir des informations sur un processus ?

Toute organisation compte de hauts potentiels. Parfois, il y a des membres d'une équipe qui surpassent de loin leurs collègues en termes de productivité. Et puis, il y a ceux qui sont à la traîne. Lorsque vous n'analysez qu'un ou deux employés, vous perdez des informations sur de potentiels problèmes de formation, l'utilisation de raccourcis ou raccourcis clavier, et vous pourriez passer à côté de variantes de la part de certains utilisateurs qui ne seraient pas prises en compte dans votre automatisation.

Voir les différentes façons dont les gens font leur travail peut aider les organisations à trouver la « meilleure voie » pour planifier leur transformation. Il est donc logique que vous ayez besoin d'un panel d'utilisateurs, mais pas de tout le monde.

Le mieux est d'avoir un enregistreur pour un échantillon représentatif d'utilisateurs/de types de cas.

Le résultat principal de l'association du task et du process mining est-il toujours l'automatisation ? Pourquoi n'utiliser qu'un échantillon de données n'est-il pas aussi bien que d'utiliser l'ensemble des données ?

L'automatisation couvre de nombreux systèmes, départements et groupes de processus. Lorsque vous n'êtes pas en mesure de pleinement comprendre toutes les complexités et tout l'impact de l'automatisation sur l'ensemble du cycle de vie du processus, vous risquez de commettre des erreurs. Vous ne pouvez pas améliorer ce que vous ne mesurez pas et il est très important que vous ayez une parfaite compréhension du fonctionnement de vos processus avant de les automatiser. Imaginez que nous ayons décidé de laisser des voitures autonomes parcourir les rues sans les avoir jamais exercées à comprendre le monde réel. De fait, c'est ce que font tant d'organisations avec leur automatisation. Elles échouent parce qu'elles ne mesurent jamais les réussites et les échecs, pour suivre en continu le déploiement de l'automatisation et s'assurer qu'elle ne tourne pas au désastre.

Et que faites-vous pour aider les clients à ne pas automatiser un processus défaillant ?

Le défi pour de nombreuses organisations est de comprendre comment leurs processus se comportent en temps réel, pour des équipes multidisciplinaires, et avec des systèmes de back-end en silos. Par le passé, les entreprises ont essayé de recueillir des informations sur leurs processus par un mélange d'efforts manuels et de plateformes de première génération,

y compris les premiers outils de process mining et de business intelligence, ce qui s'est avéré chronophage, coûteux et source d'erreurs. Les demandes et les attentes d'automatisation intelligente des processus montant en flèche, les fournisseurs et les utilisateurs trouvent leurs initiatives involontairement et inutilement gâchées par le temps et les efforts nécessaires à la pré-mise en œuvre du task mining et à l'évaluation de la situation actuelle. « Comment savoir quoi automatiser par la suite, et pourquoi ? »

Avant de mettre en place l'automatisation, vous devez avoir une parfaite compréhension de la façon dont vos employés travaillent et dont vos processus se déroulent. Cela nécessite une totale transparence, de bout-en-bout, sur vos processus métier et les tâches qui en sont le moteur. Lorsque vous pouvez voir et analyser l'un de vos processus en entier, vous pouvez facilement identifier quels processus tireraient profit de l'automatisation et pourquoi. C'est essentiel car, si votre processus est déjà défectueux, l'automatisation ne fera que rapidement l'empirer.

La process intelligence peut aider les organisations à facilement identifier, quantifier et cibler les cas de processus pour lesquels la transformation numérique ou les initiatives d'automatisation auront le plus fort impact.

Comment l'association des données du task et du process mining impacte-t-elle les autres résultats en aval ? Par exemple, y a-t-il des avantages dans des domaines tels que la vérification de la conformité ?

Un plus haut niveau de détails dans l'analyse des tâches se traduira par un enregistrement plus pointu des données.

Un enregistrement sur mesure permet à l'agent de suivre tout ce qui se passe lors de l'exécution d'une tâche et ainsi de récupérer les informations sur la façon dont chaque tâche est exécutée. Une même tâche peut être approchée différemment par chaque ressource en termes d'étapes effectuées, de temps passé et de temps perdu.

Quel niveau d'acceptation des clients percevez-vous pour cette approche consistant à associer task et process mining ?

Nous voyons que les clients ont hâte de commencer à mettre en lien leurs employés avec l'automatisation.

Après tout, comprendre les interactions entre les gens, les processus et les données est le point de départ d'une véritable transformation de l'entreprise. La façon fluide dont ABBYY Timeline intègre le process et le task mining et contrôle l'automatisation donne aux développeurs et aux dirigeants une vue d'ensemble claire du plein potentiel de l'automatisation et les met en capacité de réagir rapidement et efficacement aux opportunités.

Comment la compréhension des processus s'inscrit-elle dans le reste du travail que vous faites chez ABBYY sur la compréhension des documents et leur traitement ?

L'IDP (traitement intelligent des documents) et la process intelligence sont deux composantes essentielles d'une stratégie réussie d'automatisation intelligente. Aujourd'hui, un stack IA classique intègre à la fois l'IDP et le process mining, en association avec une/des plateforme(s)



d'automatisation. Cette approche, la meilleure qui soit, s'est avérée la plus productive s'agissant de développer un stack IA, plutôt que de s'enfermer dans un écosystème avec un seul prestataire.

Chez ABBYY, notre objectif est de fournir le meilleur de l'IDP et de la process intelligence pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs professionnels. Environ 80% des processus métier reposent sur les documents. L'association d'informations tant sur les processus que sur les documents qui les impulsent permet d'atteindre un tout nouveau niveau de visibilité. Cela permet aux clients de rentabiliser leurs projets d'automatisation plus vite et de faire travailler des employés plus heureux et plus efficaces.

Qu'y a-t-il à l'horizon concernant le voyage vers une association du task et du process mining ?

Comprendre les interactions entre vos employés, vos processus et vos données est le point de départ d'une véritable transformation de votre entreprise. La capacité à faire le lien entre les données sur les tâches des utilisateurs, les journaux des systèmes et les données professionnelles donne la capacité aux entreprises de réduire les frictions dans les processus, d'améliorer le service client et d'accélérer la transformation numérique.

Pour l'avenir, nous devons envisager un monde du travail plus fluide. Nous devons repenser la façon dont le travail est effectué, réparti entre plusieurs personnes, machines et interactions. Fractionner le travail en différentes tâches est la façon la plus soutenable d'entrer dans un modèle hybride durable, associant force de travail humaine et machines.

Conclusion

Associer task et process mining améliore incontestablement la compréhension globale d'un processus en utilisant des données qui se complètent pour avoir à disposition des informations plus exhaustives sur le processus. NelsonHall avait anticipé depuis un moment la convergence de ces technologies. Avec des fournisseurs tels qu'ABBYY, qui ont parmi les premiers proposé cette solution combinée, le marché de la compréhension des processus répondra encore plus efficacement aux défis de l'automatisation et de l'optimisation des processus.

À propos de NelsonHall



NelsonHall est le plus grand cabinet international d'analystes se consacrant à aider les organisations à comprendre « l'art du possible » dans la transformation numérique de leurs opérations. Ayant des analystes aux USA, au Royaume-Uni, en Europe continentale et en Inde, NelsonHall fournit aux organisations côté achat des informations détaillées et essentielles sur les marchés et les fournisseurs. Cela les aide à prendre des décisions rapides et bien informées. Et côté fournisseurs, NelsonHall fournit une connaissance approfondie des dynamiques de marché et des exigences des utilisateurs pour les aider à parfaire leurs stratégies de lancement sur le marché. Les études de NelsonHall se basent sur des recherches préliminaires rigoureuses, la qualité, la profondeur et la richesse de ses analyses sont largement reconnues.