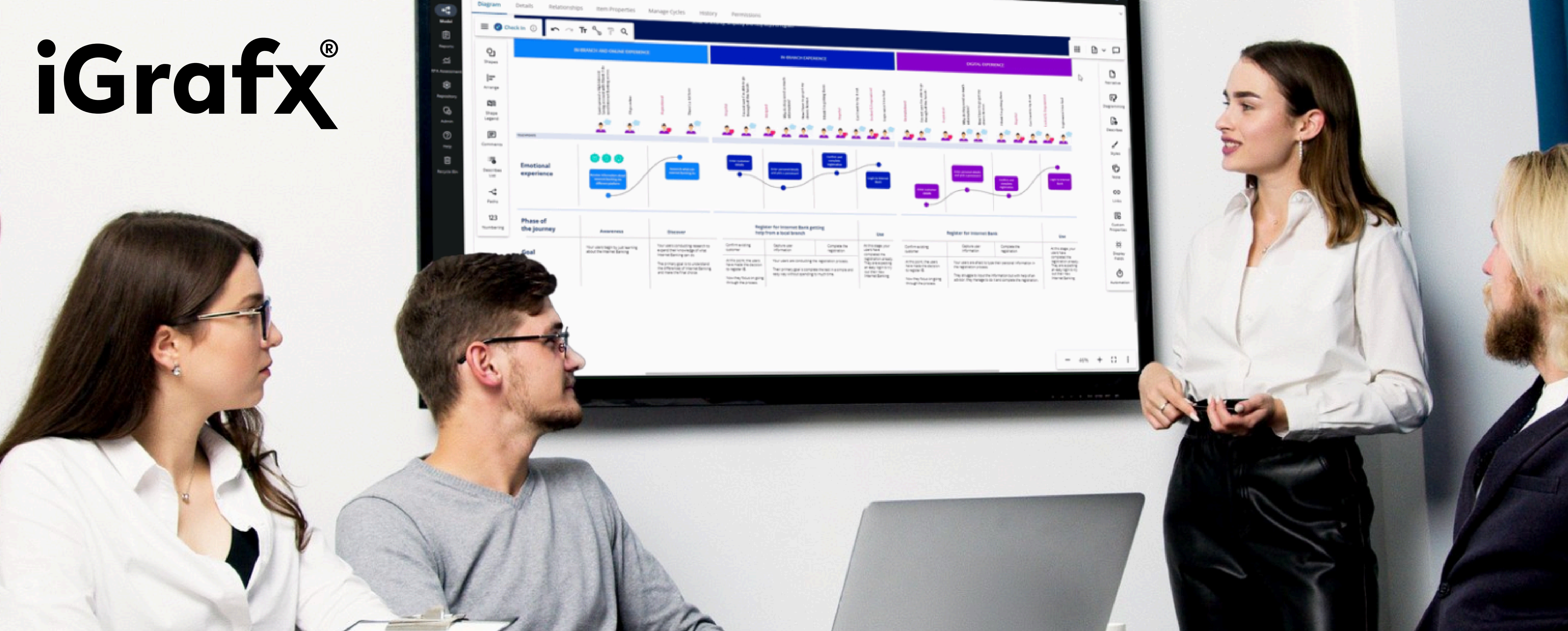


iGrafix®



Premiers pas avec l'intelligence des processus

Le guide complet de l'amélioration des processus

UN LEADER DANS LE RAPPORT FORRESTER WAVE SUR L'INTELLIGENCE DES PROCESSUS

Qu'est-ce que l'intelligence des processus ?

Tout d'abord, une définition. L'intelligence des processus (PI) consiste à utiliser des données organisationnelles pour comprendre comment les processus d'entreprise sont exécutés dans des conditions réelles. Cela inclut l'analyse détaillée des processus et des flux de travail existants, l'identification des goulots d'étranglement et la recherche d'inefficacités. L'objectif est d'obtenir les informations nécessaires pour améliorer vos processus.

L'intelligence des processus en pratique

Un cadre idéal d'intelligence des processus comprend trois phases de base : Découvrir, Concevoir et Optimiser.

- ✓ Au cours de la phase de **Découverte**, vous examinez vos processus tels qu'ils sont. Cela signifie qu'il faut examiner comment les processus fonctionnent actuellement et comment ils s'intègrent dans le tableau plus large de l'entreprise.
- ✓ L'objectif de la phase de **Conception** est de développer la version idéale de vos processus, en décrivant comment ils doivent fonctionner dans des conditions optimales.
- ✓ Enfin, la phase d'**Optimisation** est celle où vos processus sont mis en service et où vous mesurez et ajustez leurs performances si nécessaire.

« Jusqu'à il y a quelques années, les organisations considéraient les outils d'intelligence des processus comme utiles pour la découverte des processus et la visualisation de catégories de processus très spécifiques, et non comme des outils d'amélioration des processus. »

-Forrester

Mais cela ne s'arrête pas là. Pour atteindre l'excellence, il faut une compréhension réelle et continue de vos processus. Pour répondre à ce besoin, les solutions d'intelligence des processus doivent fournir des outils permettant d'agir sur les données que vous découvrez, ainsi qu'un moyen de surveiller et d'améliorer continuellement vos opérations.

L'importance de l'intelligence des processus

Ces dernières années, les entreprises ont de plus en plus adopté l'intelligence des processus. Selon le rapport « State of Process Intelligence, 2024 » de Forrester, moins de 10 % des décideurs d'entreprise mondiaux ont indiqué qu'ils ne prévoyaient pas d'adopter des outils de Process Intelligence dans un avenir proche.

Et bien que les raisons de cette croissance rapide varient d'une entreprise à l'autre, les avantages du déploiement de l'intelligence des processus sont clairs :

- **Efficacité opérationnelle améliorée** : gain de temps, réduction des coûts et réduction des goulots d'étranglement des processus.
- **Conformité renforcée** : des outils efficaces d'intelligence des processus facilitent la création de processus bien documentés, ce qui facilite l'alignement avec les normes réglementaires. Cela réduit les risques de l'organisation et simplifie les audits et les contrôles de conformité.
- **Amélioration de l'expérience client** : la rationalisation des processus et des flux de travail permet aux entreprises de fournir un service plus rapide et plus fiable, ce qui favorise la fidélité à la marque et la satisfaction des clients.
- **Une plus grande agilité** : l'intelligence des processus permet aux entreprises d'obtenir des informations basées sur les données, ce qui facilite et accélère l'adaptation de leurs processus pour répondre à l'évolution des besoins et des opportunités du marché.
- **Amélioration de l'alignement et de la collaboration** : des processus bien cartographiés donnent aux équipes un aperçu plus clair du fonctionnement de leurs services. Les meilleures solutions d'intelligence des processus étendent cette visibilité à l'ensemble de l'entreprise, ce qui permet aux équipes de s'aligner plus facilement les unes sur les autres et sur les objectifs globaux de l'entreprise.

Choisir le bon fournisseur

Les avantages abordés dans la section précédente ne sont pas seulement des avantages à avoir. Ils sont un élément essentiel de l'excellence des processus. Cependant, pour tirer parti de ces avantages, il faut trouver le bon fournisseur.

Le fournisseur idéal s'aligne sur votre entreprise, répondant à la fois à la maturité actuelle de ses processus et à ses besoins futurs au fur et à mesure de l'évolution de vos processus. Et bien qu'il existe de nombreuses options pour s'associer avec qui s'associer, se concentrer sur les considérations et les capacités clés peut rapidement affiner votre recherche :

Mise en œuvre et accompagnement

Recherchez une solution facile à configurer et dotée d'un support client réactif et continu, à la fois lors de l'intégration et pour une utilisation quotidienne.

Évolutivité et adaptabilité

Votre solution PI doit évoluer et croître avec votre entreprise. Cela inclut la création de valeur dès le départ, même dans le cadre de déploiements à petite échelle ou pilotes. Évitez les fournisseurs qui ont financé l'intelligence des processus derrière un ensemble d'autres logiciels.

Modèle de tarification flexible et transparence des prix

Les bons fournisseurs seront toujours francs sur les prix. Les excellents vous donneront des options adaptées à votre budget et au stade de maturité du processus de votre entreprise.

Crédibilité du fournisseur

Votre recherche sur les fournisseurs doit inclure les avis des clients et les opinions d'experts. Des sources fiables telles que Gartner Peer Insights pour les commentaires des clients, ou The Forrester Wave pour les informations des analystes, sont un excellent point de départ. Ils vous donneront également une idée de la réputation d'un fournisseur.

Évaluation des plateformes d'intelligence des processus : caractéristiques de base et capacités clés

Une fois que vous avez un fournisseur en tête, il est temps de creuser ses capacités. Et c'est là qu'il vaut la peine de faire une distinction clé. De nombreux fournisseurs (et analystes) se concentrent principalement sur l'étape initiale de l'intelligence des processus (la phase de « découverte » décrite précédemment). Cela peut signifier une concentration excessive sur le process mining ou peu de capacités pour gérer et façonner les processus une fois qu'ils ont été modélisés.

Mais pour tirer le véritable parti de l'intelligence des processus, elle doit conduire à des informations exploitables en permanence. Cela signifie également mettre en place des systèmes et des outils pour façonner, gérer et surveiller vos processus à long terme. Voici les capacités à rechercher lorsque vous parcourez une liste restreinte :

Le process mining

Le process mining analyse les données disponibles dans les systèmes existants de votre organisation, ce qui vous permet de cartographier et d'explorer vos flux de travail. Dans ce contexte, il est préférable d'être granulaire, alors recherchez un outil capable de décomposer réellement les étapes du processus, par exemple en enregistrant les horodatages de début et de fin ou en identifiant les processus qui s'exécutent en parallèle.

Suivi des processus et analyse prédictive

Le suivi des processus suit les processus en direct pour s'assurer qu'ils répondent aux objectifs de l'entreprise. Pendant ce temps, l'analyse prédictive utilise l'apprentissage automatique pour identifier des modèles dans les données qui signalent des problèmes à venir. Lorsqu'elles sont utilisées ensemble, ces fonctionnalités offrent des informations en temps réel sur les performances des processus, ce qui vous permet d'optimiser les opérations. Cela est particulièrement efficace si la plateforme que vous avez choisie comprend des outils tels que des tableaux de bord et des alertes pour surveiller les performances.

Modélisation et simulation de procédés

La modélisation des processus complète l'exploration des processus en ajoutant du contexte et des détails, tels que les exigences réglementaires ou les personnes impliquées dans le processus. Une fois que vous disposez d'un modèle précis, vous pouvez tester les modifications de processus proposées à l'aide de la simulation de processus. Cela garantit que votre processus en direct s'exécutera comme prévu.

Gestion centralisée des processus

Pour gérer efficacement les processus au fil du temps, vos modèles de processus, ainsi que tout leur contexte, doivent être stockés dans une base de données centralisée ou un référentiel de processus. Cela permet aux utilisateurs de l'ensemble de l'entreprise de vérifier facilement le fonctionnement des processus et de contribuer à leur gestion. Les fonctionnalités de qualité de vie, telles que la possibilité de lier, d'étiqueter ou de vérifier les processus, ajoutent beaucoup à l'utilitaire. Assurez-vous donc de rechercher une solution qui prend en charge ces fonctions.

IA générative

GenAI est le nouveau mot à la mode en matière d'intelligence des processus, mais cela ne signifie pas que tous les fournisseurs le mettent en œuvre efficacement. Idéalement, cette capacité devrait démocratiser l'intelligence des processus, en permettant à quiconque de s'engager dans les processus même s'il n'a pas de compétences techniques ou d'expertise BPMN. Cela inclut la possibilité de créer des diagrammes de processus en utilisant le langage naturel et en téléchargeant des documents non structurés, comme des SOP.

Gestion des risques et de la conformité

L'intelligence des processus est le MVP de votre organisation en matière de gestion des risques et de la conformité. Le fait de disposer de processus clairement documentés permet à tous les membres de l'équipe de savoir comment un processus doit se dérouler et d'adopter une approche tenant compte des risques pour les processus sensibles. Ils constituent également un point de référence facile lors des audits et des contrôles de conformité. Parmi les fonctionnalités utiles dans ce contexte, citons la possibilité d'annoter les différentes étapes du processus (par exemple, avec les exigences réglementaires) et l'analyse prédictive pour l'évaluation proactive des risques.

Excellente expérience utilisateur (UX)

Une plateforme facile à utiliser avec une conception UX intuitive garantit que l'outil d'intelligence de processus que vous avez choisi sera utilisé dans toute l'entreprise. Recherchez des fonctionnalités telles que la fonctionnalité glisser-déposer, des tableaux de bord et des rapports personnalisables, ainsi que des outils de collaboration pour réduire la courbe d'apprentissage.

Soutien à l'intégration

Une solution efficace d'intelligence des processus doit s'intégrer sans problème à votre écosystème logiciel existant, mais ne présumez pas que c'est automatique chez tous les fournisseurs. Vérifiez que la solution que vous avez choisie offre des API robustes pour l'intégration d'outils tels que des plateformes ERP ou CRM et qu'elle permet un transfert de données bidirectionnel fluide. Un outil idéal est celui qui améliore la fonctionnalité de vos systèmes existants et améliore le retour sur investissement qu'ils offrent déjà. Ainsi, si une nouvelle plateforme d'intelligence des processus vous oblige à remplacer les systèmes existants, ce n'est probablement pas le bon choix pour votre entreprise.

« La véritable valeur de ces outils réside dans leur capacité à visualiser et à analyser les processus à travers les silos afin de générer de la valeur pour le client »

-Forrester, *State of Process Intelligence*, 2024

Conduire la transformation de l'industrie grâce à l'intelligence des processus

Bien que la valeur globale des outils PI soit universelle, les principaux avantages varient souvent d'un secteur à l'autre, chacun utilisant l'intelligence des processus pour relever des défis et des priorités uniques. Assurez-vous que l'offre du fournisseur que vous avez choisi s'aligne sur les besoins de votre secteur et qu'elle peut répondre efficacement à toutes les demandes uniques.

Services bancaires et financiers



L'un des principaux défis des secteurs bancaire et financier modernes est de développer des services rapides et personnalisés tout en équilibrant les exigences réglementaires et la gestion des risques. L'intelligence des processus offre un certain nombre d'avantages clés dans ce contexte, permettant aux institutions de :

- Testez de nouveaux produits et concepts avant le déploiement
- Automatisez et digitalisez les étapes du processus de prêt
- Gérer la conformité et les risques
- Assurer une séparation efficace des tâches

Santé



Dans le secteur de la santé, l'intelligence des processus aide les fournisseurs à s'adapter à des tendances telles que les soins virtuels de manière rentable, tout en s'assurant qu'ils fournissent le meilleur service possible et donnent la priorité au bien-être des clients. Cela comprend :

- Réduire les temps d'intégration des clients pour accélérer les soins
- Validation de l'impact des décisions de dotation
- Préserver la confidentialité des patients et la conformité des données
- Mettre en œuvre des contrôles efficaces du besoin de savoir pour les employés

Assurance



Les solutions d'intelligence des processus répondent à plusieurs défis fondamentaux du secteur de l'assurance, notamment la modernisation et la rationalisation des processus et la lutte contre l'augmentation des coûts des affaires. L'utilisation des outils PI permet aux assureurs de :

- Restez compétitif en priorisant les efforts de transformation numérique
- Réduire les coûts de traitement des demandes de règlement tout en améliorant la prestation de services
- Détecter et traiter la fraude à l'assurance
- Respectez les SLA pour la gestion des réclamations et l'intégration des clients

Fabrication



Les principaux défis auxquels sont confrontés les fabricants mondiaux comprennent un environnement logistique difficile et la hausse des coûts. Grâce à l'intelligence des processus, les fabricants peuvent rationaliser leurs opérations et renforcer la fidélité à la marque en :

- Amélioration du temps de production et de la qualité des produits
- Améliorer l'efficacité des déploiements de l'usine intelligente et de l'industrie 4.0
- Assurer la conformité avec les réglementations telles que l'OSHA
- Construire des chaînes d'approvisionnement résilientes face aux perturbations

Plaidoyer en faveur de l'intelligence des processus

Choisir la bonne solution d'intelligence des processus n'est que la première étape. Le prochain défi consiste à obtenir l'adhésion de l'ensemble de votre organisation. Il peut s'agir de persuader les dirigeants d'autres équipes de piloter des initiatives ou de démontrer clairement la valeur de la plateforme d'une manière qui s'aligne sur leurs objectifs. Bien que les détails dépendent des objectifs uniques de votre entreprise, vous pouvez utiliser trois stratégies clés pour guider votre argumentaire :



Quantifier le retour sur investissement

Une initiative d'intelligence des processus bien mise en œuvre entraîne des améliorations mesurables en termes d'efficacité, d'économies de coûts et de revenus. La clé pour obtenir l'adhésion est de démontrer cette valeur avec des chiffres concrets. Cependant, il ne s'agit pas d'un « one-and-done », et vous devrez être en mesure de prouver le retour sur investissement continu d'une plateforme PI. C'est pourquoi l'un des critères de sélection de votre solution d'intelligence des processus doit être qu'elle puisse démontrer une valeur immédiate, quelques semaines après avoir effectué l'investissement.



Démontrer un alignement stratégique

Investir dans l'intelligence des processus est une progression logique pour les entreprises axées sur la transformation numérique. Mais pour justifier un investissement, vous devez être en mesure de démontrer comment les capacités de la plateforme que vous avez choisie sont liées à des objectifs stratégiques spécifiques. Par exemple, si l'entreprise se concentre sur la durabilité, comment investir dans PI rendra-t-il vos processus moins gaspilleurs ? Faire preuve de ce type d'alignement stratégique est également un excellent moyen de stimuler l'adhésion de chefs d'équipe ou de parties prenantes spécifiques, surtout si les changements que vous souhaitez apporter s'alignent sur leurs propres projets ou objectifs.



Adaptez votre approche

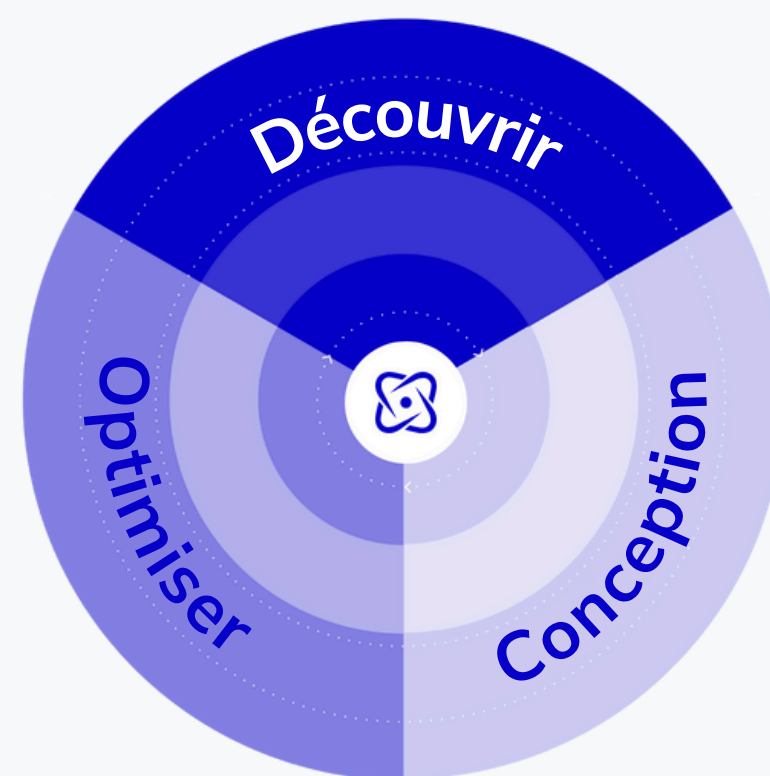
Enfin, adaptez votre analyse de rentabilisation pour obtenir l'adhésion de la direction au sein d'équipes sectorielles spécifiques. Cela signifie comprendre leur point de vue et présenter des propositions de valeur qui parlent leur langage. Par exemple, si l'équipe de vente a tout à gagner d'une initiative de processus réussie, montrez aux dirigeants des ventes exactement comment PI va résoudre les problèmes de leur équipe et améliorer la qualité de vie et les performances.

Prochaines étapes vers l'excellence des processus

L'approche iGrafx

Découvrir

Découvrez comment vos processus d'entreprise fonctionnent aujourd'hui



Optimiser

Optimiser les processus pour des performances maximales

Concevoir

Concevez les futures versions idéales de vos processus

Pour les organisations qui cherchent à passer à l'étape suivante, iGrafx propose Process360 Live. Il s'agit d'une plate-forme d'intelligence intégrée et évolutive conçue pour prendre en charge chaque étape du processus - de la découverte initiale et de la conception du processus à l'optimisation des processus en vol.

Si vous souhaitez voir exactement comment cela fonctionne, [réservez une démo gratuite](#). Ou pour en savoir plus sur notre approche stratégique du déploiement d'initiatives d'amélioration des processus dans votre organisation, vous pouvez télécharger notre manuel :

[Premiers pas avec Process Intelligence : un guide complet pour les professionnels du PEX.](#)

The iGrafx Team

www.igrafx.com

Questions? Email:
info@igrafx.com