

A photograph of a woman with long dark hair, wearing a brown blazer over a green shirt, sitting at a desk with a laptop. She is smiling at the camera. The background is a blurred office or cafe setting.

Comment garantir le succès du Process Mining

Les six étapes que chaque entreprise devrait suivre

ÉDITION 2025

Comment garantir le succès du Process Mining

Au cours des dernières années, il y a eu beaucoup de battage médiatique autour de l'exploitation minière par processus. Les entreprises du monde entier adoptent des outils de minage pour tirer parti d'informations basées sur les données qui leur permettent de rationaliser leurs opérations commerciales. Ils le font pour gagner du temps et réduire les coûts, aidant ainsi les entreprises à atteindre leurs objectifs stratégiques et à conserver un avantage concurrentiel.

Pour beaucoup de ces entreprises, l'idée qu'elles sont vendues est de voir grand. Plus c'est mieux, n'est-ce pas ? Nombreux sont ceux qui pensent que plus un outil de minage est connecté à des systèmes et à des processus dès le départ, meilleur est le résultat final. C'est une approche Big Bang de l'exploitation minière qui a du sens à première vue. Mais pour la plupart des entreprises, cette approche ne fonctionne pas. Au lieu de cela, leur projet d'exploitation minière s'éternise, accumulant autant de coûts que de déceptions.

À la fin du processus, ces entreprises peuvent être désillusionnées, se demandant ce qui n'a pas fonctionné et ce qu'elles ont payé. Ils peuvent abandonner complètement l'exploitation minière par processus à ce stade, la qualifiant d'entreprise ratée. Malheureusement, ces entreprises perdent la valeur réelle et transformatrice d'une initiative de Process Mining. C'est une valeur qu'ils auraient pu atteindre des dizaines de fois s'ils avaient commencé un peu plus petit.

Cet eBook plonge en profondeur dans les six étapes essentielles que chaque entreprise devrait suivre pour réussir avec le Process Mining.

Adopter une approche « commencer petit »

Choisissez un seul processus, prouvez la valeur et passez à votre processus suivant. Il vaut également la peine d'attribuer une courte période à chaque projet à ce stade afin qu'il ne s'éternise pas trop longtemps et que vous puissiez ensuite itérer sur les résultats. Cette approche « commencer petit » crée un élan. Et ce que de nombreuses entreprises doivent comprendre, c'est que l'élan est un produit livrable.

En d'autres termes, lorsque les gens commencent à voir des résultats, ils s'enthousiasment pour ce qu'offre le Process Mining. Il devient alors plus probable que les initiatives minières soient appliquées à d'autres processus et systèmes, créant ainsi de la valeur pour l'entreprise à chaque étape.

Une autre erreur courante est de commencer par les plus gros problèmes de processus. Cela semble intuitif, mais voir grand n'est pas forcément la meilleure approche. Le grand prend du temps, et l'idée est de commencer à voir les avantages immédiatement. Il est donc de loin préférable de commencer par quelque chose de petit et soluble mais toujours percutant, et de limiter les données initiales utilisées dans un projet à l'essentiel de ce qui est nécessaire.

Alors, comment faites-vous cela ? Comment limiter la portée de votre incursion initiale dans le Process Mining et maximiser les chances qu'une initiative de minage apporte une réelle valeur à votre entreprise ? C'est simple. Vous le décomposez en six étapes essentielles.

Étape 1 : Définissez votre stratégie

Pourquoi entreprenez-vous une initiative de Process Mining en premier lieu ? Vous voudrez peut-être améliorer l'efficacité opérationnelle. Mais qu'est-ce que cela signifie pour votre entreprise ? À quoi ressemble un bon processus ? Et quel processus ciblez-vous ?

Vous voudrez peut-être décomposer cela encore plus, en divisant un processus macro (comme le source-to-pay) en petits morceaux. Votre objectif peut donc être d'améliorer un sous-processus de Source-to-Pay, comme les comptes fournisseurs.

Une fois que vous avez défini ces points, l'étape suivante consiste à déterminer vos hypothèses.

Par exemple : « Notre processus interne de gestion des incidents ne fonctionne pas correctement et un grand pourcentage d'incidents semblent être remontés. Cela peut être dû à un équipement de mauvaise qualité ou à une fonction régionale. »

À ce stade, vous avez besoin à la fois d'une vue d'ensemble et d'objectifs spécifiques. Ces objectifs vous guideront dans les prochaines étapes de votre projet minier, et vous y reviendrez pour déterminer son succès.

Étape 2 : Extraire les journaux système

La deuxième étape commence par l'identification des systèmes que vous devez examiner pour répondre à vos hypothèses. Vous devez, à ce stade, avoir une compréhension de votre processus au niveau de la serviette de table (c'est-à-dire un plan de « cases et de flèches »).

Une fois que vous avez identifié les systèmes impliqués, il est temps d'extraire les journaux système pour les utiliser à l'étape suivante. Encore une fois, n'oubliez pas de garder les choses simples.

L'essentiel de ce dont vous avez besoin est constitué de trois éléments de données : un ID de dossier (qui vous permet de suivre les étapes tout au long du processus et entre les systèmes), des étapes (noms d'activité) et des horodatages (quand chaque activité a-t-elle lieu et combien de temps cela prend-il ?). Vous n'avez pas besoin d'extraire tous les attributs supplémentaires liés à vos incidents dans les premières étapes.

À ce stade, il peut être tentant de connecter directement votre outil de Process Mining aux systèmes pour extraire des données en temps quasi réel. Mais bien que cela ait une valeur énorme à long terme, pour faire décoller votre projet initial (petit et ciblé) d'exploitation minière industrielle, cela ajoute également une complexité et un temps inutiles. Considérez-le comme une opportunité d'expansion naturelle une fois que vous avez obtenu des résultats.

Étape 3 : Créer un journal des événements

Avec les données brutes du système en main, la création d'un modèle de données de base est possible. Cela implique trois étapes :

- 1 Assurez-vous que vos données sont « propres ».** Cela signifie vérifier la mise en forme (par exemple, des dates et des heures) et supprimer les entrées contenant des données manquantes.
- 2 Créez un journal d'activité minimum viable.** Il s'agit de la version la plus simple de votre événement (ID de dossier, noms d'activité et horodatage). Vous devez brancher ce modèle de base dans votre outil de minage pour voir s'il ressemble au processus que vous étudiez.
- 3 Maintenant, décidez quels attributs ajouter pour répondre à vos hypothèses.** Pour revenir à l'exemple original de la gestion des incidents, vous avez peut-être besoin de connaître les marques d'équipements, ou de quels bureaux et régions proviennent chacun de vos incidents. Il est important de noter qu'à ce stade, vous devez également valider vos données. Cela signifie que les experts en processus de votre équipe examinent les données pour voir si elles correspondent à ce qui se trouve dans les systèmes. Cela garantit que vos conclusions ultérieures sont basées sur des données que tout le monde s'accorde à dire correctes, même s'ils n'aiment pas particulièrement ce à quoi ressemble le processus révélé.

Étape 4 : Créer un modèle de référence

Il est maintenant temps d'aller au-delà de la compréhension au niveau de la serviette de table et d'entrer dans les détails de la façon dont votre processus est censé fonctionner.

Cela signifie créer un modèle de référence, un diagramme BPMN avec les rôles, les étapes et la logique de votre processus complet. Essentiellement, vous répondez à la question : « **Comment ce processus doit-il se dérouler ?** »

La réponse à cette question n'est peut-être qu'une structure de base pour votre processus. Ou cela peut être lié à la question de savoir si ce processus répond aux objectifs de SLA ou aux réglementations ISO, ou à l'une des millions d'autres choses. Ce modèle de référence sert désormais d'entrée de données supplémentaire pour votre analyse et vous aidera à vérifier la conformité, c'est-à-dire que votre processus réel fonctionne-t-il comme le dit la version idéale ? Ou vos employés et vos systèmes font-ils quelque chose de très différent ?

Il convient de noter que cette étape n'est pas toujours nécessaire (ni même utile), en fonction de votre contexte et de vos hypothèses. Si, par exemple, vous essayez de déterminer pourquoi les incidents prennent autant de temps à se résoudre, vous n'avez peut-être pas besoin de vérifier la conformité, alors que pour les problèmes de conformité, vous en aurez presque certainement besoin.

Idéalement, cette étape vous donnera une compréhension du fonctionnement d'un processus qui peut être comparée à son fonctionnement, qui a été établi sur la base du modèle de données que vous avez créé à l'étape 3

Étape 5 : Analysez votre processus

À l'aide des informations que vous avez recueillies lors des étapes précédentes, vous pouvez enfin commencer à analyser votre processus. Beaucoup de choses peuvent entrer dans cette étape, et les facteurs analysés sont liés à vos hypothèses et objectifs initiaux. Voici quelques considérations générales à ce stade :

- **Fréquence** : À quelle fréquence chaque parcours de processus se produit-il ? Si, par exemple, seulement 5 % de vos processus tournent mal, ce n'est peut-être pas un gros problème. Mais si c'est 85 % ? Aujourd'hui, il y a un problème beaucoup plus important et une énorme opportunité potentielle de régénération de valeur.
- **Temps** : Quelles sont les étapes qui prennent le plus de temps ? Combien de temps faut-il pour se rendre de l'étape A à l'étape B ?
- **Goulets d'étranglement** : Où votre processus est-il bloqué ? Et qu'est-ce que cela signifie pour les étapes ultérieures ?
- **Conformité** : Votre processus fonctionne-t-il comme il a été conçu ? Les équipes appliquent-elles les meilleures pratiques ? Le processus est-il exécuté conformément à la politique interne et à la réglementation externe ?

Un bon outil vous permet de visualiser ces facteurs, de voir exactement où les problèmes se produisent et de présenter ces données d'une manière que toute partie prenante peut facilement comprendre.

C'est l'occasion de présenter l'analyse aux parties prenantes concernées et de déterminer si l'analyse doit se dérouler de la même manière ou s'il est temps de recentrer ou de changer vos hypothèses. Cela peut signifier revenir à votre modèle de données, ou vous devrez peut-être revoir vos systèmes et vos journaux pour extraire les données nécessaires pour répondre à de nouvelles questions.

La clé est qu'elle soit itérative. Et le délai plus court associé à la réalisation initiale de petits projets facilite grandement la détermination de ce sur quoi se concentrer.

Étape 6 : Trouvez des opportunités

Enfin, prenez ce qui a été appris (le comment, le quoi et le pourquoi de votre processus) et transformez ces informations en améliorations du processus. Cette étape vous ramène à votre question initiale : à quoi ressemble un bon processus ? Et quels sont les facteurs qui la freinent ?

Répondre à ces questions vous aidera à décider quelles devraient être les prochaines étapes de l'entreprise. Selon votre contexte, cela peut signifier l'automatisation de certaines parties de votre processus. Ou l'ajout d'employés pour résoudre un goulot d'étranglement.

Le fait est qu'en vous attaquant à un projet plus petit, vous avez rapidement trouvé des solutions potentielles aux problèmes, au lieu de l'approche traditionnelle qui consiste à passer des mois (voire des années) et des centaines et des milliers de dollars avant de trouver des opportunités de générer de la valeur commerciale.

Lorsque vous présentez des solutions aux parties prenantes, assurez-vous qu'elles sont dans un « format prêt à prendre des décisions » qui montre les options et les compromis (« si vous vous améliorez en temps ou en capacité, vos coûts pourraient augmenter ») et quelles sont vos recommandations (« vous pouvez faire A, B ou C, mais je recommande A parce que c'est le retour sur investissement le plus élevé »).

Transformer le processus en avantage

Approche en six étapes

Au fil du temps, la valeur capturée en tirant parti de cette approche en six étapes sur plusieurs projets s'accumule pour devenir quelque chose de beaucoup plus grand : **un paysage de processus transformé et un ensemble interconnecté de systèmes qui fonctionnent de manière optimale.**

En ajoutant les capacités de conception et de simulation de processus offertes par la plateforme iGrafx Process360 Live, y compris la possibilité de simuler comment les modifications de processus proposées se comporteront à l'avenir, il est possible de créer des versions optimisées et idéales de chaque processus analysé. Des versions qui donnent des résultats et un réel retour sur investissement.

Pour y arriver, cependant, il ne s'agit pas de tout jeter au mur pour voir ce qui colle. Il s'agit de faire un petit départ percutant qui fera boule de neige et se transformera en un véritable avantage commercial.

Comment le Process Mining soutient l'amélioration des processus

L'exploitation minière des processus est un outil puissant qui permet aux organisations de visualiser et d'analyser leurs processus sur la base de données en temps réel, ce qui permet de découvrir les inefficacités et les domaines à améliorer. En fournissant une vue claire et basée sur les données des flux de processus, le Process Mining permet aux entreprises de prendre des décisions éclairées et d'améliorer continuellement leurs performances.



Identifier les cachés

Le process mining révèle des goulots d'étranglement, des retards et des écarts dans les flux de travail qui peuvent ne pas être visibles par l'analyse traditionnelle des processus, ce qui permet des améliorations ciblées.



Utilisez des informations basées sur les données

En exploitant les données de processus réelles, le process mining permet aux entreprises de prendre des décisions objectives et fondées sur des preuves qui optimisent l'allocation des ressources et réduisent les coûts.



Surveillez et optimisez en permanence

Grâce au process mining continue, les organisations peuvent suivre les performances en temps réel, ce qui garantit que les processus sont surveillés, affinés et alignés en permanence sur l'évolution des objectifs commerciaux.

Une approche éprouvée : Process360 Live

Process360 Live est une plateforme d'intelligence des processus de bout en bout qui prend en charge tous les aspects de l'amélioration des processus en intégrant le process mining, la modélisation et la simulation. Notre approche éprouvée s'articule autour de trois piliers principaux :

- ✓ **Découvrir** : Utilisez le process mining pour obtenir une transparence de 100 % dans l'exécution des processus métier en l'état.
- ✓ **Conception** : Utilisez un référentiel de processus centralisé pour concevoir des processus idéaux, futurs, qui s'alignent sur les objectifs stratégiques.
- ✓ **Optimiser** : Surveillez et améliorez en permanence les processus pour garantir des performances opérationnelles et une conformité optimales.

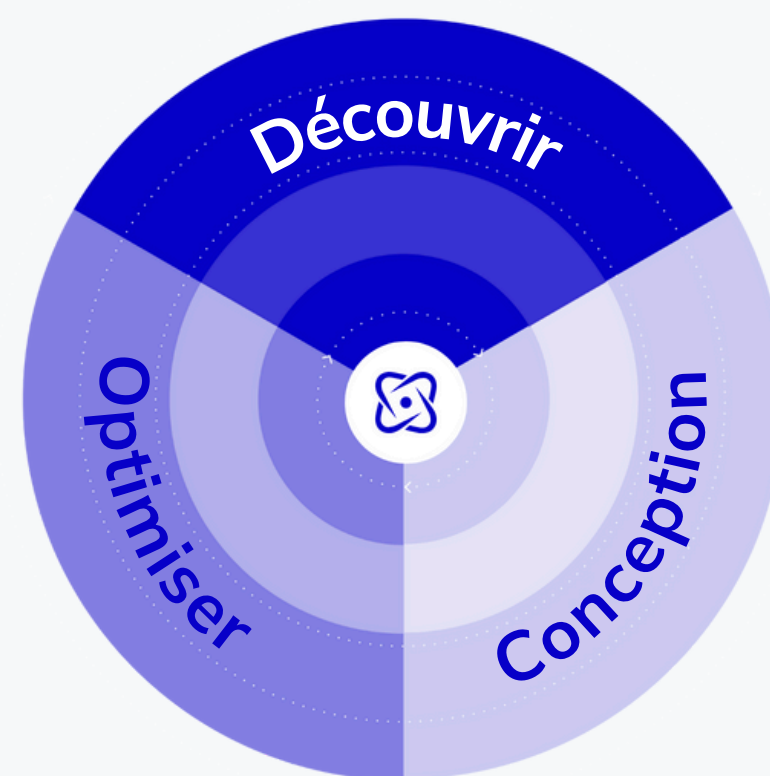
Découvrez pourquoi iGrafx a été nommé leader dans The Forrester Wave on Process Intelligence

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

Libérez la puissance de l'intelligence des processus

Depuis plus de 30 ans, iGrafx fournit des solutions technologiques centrées sur les processus d'affaires, en particulier l'optimisation continue de ces processus.

Notre plateforme tout-en-un d'intelligence des processus, Process360 Live, intègre de manière transparente le process mining, la conception, la simulation et l'analyse prédictive. Les organisations du monde entier s'appuient sur notre plateforme pour améliorer leur productivité, réduire leurs coûts et se conformer aux réglementations externes et aux politiques internes. Plus de 2 000 entreprises mondiales réalisent de la valeur avec iGrafx.

Pour en savoir plus sur la plateforme Process360 d'iGrafx et sur la façon dont l'intelligence des processus peut vous aider à transformer vos opérations, parlez à l'un de nos experts dès aujourd'hui.

Contactez-nous

