

iGrafx[®]

Étude de cas

iGrafx aide UCB à améliorer ses opérations dans ses projets critiques

Comment la gestion et l'automatisation des
processus d'affaires ont transformé l'entreprise



À propos d'UCB

En 2019, UCB s'est lancée dans un processus de transformation. En tant que multinationale pharmaceutique avec un chiffre d'affaires de 6,5 à 6,7 milliards d'euros et + de 9 000 employés, son activité est intrinsèquement complexe. Mais leur mission est simple : permettre à chacun de vivre sa meilleure vie en fournissant des traitements essentiels aux personnes souffrant de troubles neurologiques et auto-immuns.

Le défi

Pour fournir ces traitements, il était primordial qu'UCB puisse démêler les complexités de sa chaîne d'approvisionnement, en s'assurant que le processus d'approvisionnement en éléments de base nécessaires à son médicament était efficace. Un aspect crucial de ce projet était de s'assurer que leurs données de base étaient toujours exactes. Cela signifiait repenser l'architecture de leurs processus et mettre à niveau leur solution d'automatisation à partir du moteur de flux de travail SharePoint.

Andreas Rockenhaeuser, responsable du domaine de la gestion des processus d'entreprise (BPM), a été choisi pour cette mission. Son équipe a eu 18 mois pour modéliser les processus dans la norme BPMN, vérifier l'efficacité, supprimer les redondances et configurer une nouvelle logique métier pour environ 40 flux de travail de processus différents exécutés via SharePoint à l'époque. Ces processus n'étaient pas simples non plus, beaucoup d'entre eux ayant plusieurs niveaux de sous-processus associés. UCB a choisi iGrafx pour découvrir la réalité de ses processus existants, concevoir des versions idéales et, finalement, les optimiser grâce à l'automatisation.

Comme s'il n'y avait pas assez de pression, UCB avait un nouveau médicament qu'elle devait lancer à une certaine date, et ne pas terminer le projet dans le temps imparti aurait d'énormes conséquences pour l'entreprise. Chaque jour où le médicament était retiré du marché coûtait à l'entreprise environ 1 million d'euros et l'exposait à un risque de marché et de réputation croissant.

Peu de temps après le début du projet, UCB a rencontré d'autres mauvaises nouvelles : Microsoft mettait fin au moteur de flux de travail SharePoint. Le délai de 18 mois a été réduit à 7 mois. L'horloge a commencé à tourner.

L'équipe d'Andreas a agi comme un centre d'excellence de facto, a mis en place un modèle de flux de travail avec les différents propriétaires de processus et s'est lancée dans les courses en 3 semaines.

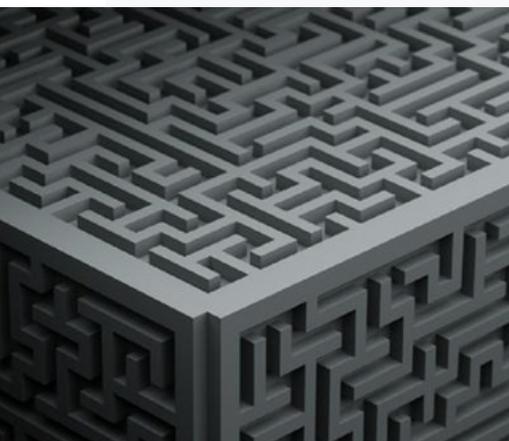
La solution

Conduire la transformation : amélioration des processus et automatisation

Tout a commencé avec l'équipe d'Andreas, un petit mais puissant groupe de 3 personnes. Heureusement, ils ont bénéficié du soutien de la direction pour soutenir leur transformation, ce qui leur a permis de recruter des personnes supplémentaires sur la base d'un projet.

En raison du succès du projet de transformation initial et de la croissance organique du bouche-à-oreille qui en a résulté, d'autres départements ont rapidement demandé leur aide. Pour soutenir leur croissance, ils ont créé un conseil de gouvernance pour superviser tous les projets.

Ce conseil était appuyé par une équipe de concepteurs de processus et de collaborateurs de diverses unités commerciales. Ils ont créé un « atelier d'automatisation » pour que les employés puissent soumettre des idées d'automatisation, où elles pouvaient être analysées, hiérarchisées et mises en œuvre.



UCB a utilisé iGrafX de plusieurs façons pour exécuter les projets provenant de diverses équipes. Ils ont commencé avec les capacités de conception de processus d'iGrafX pour modéliser et documenter leurs processus dans un format BPMN standardisé, ce qui a fourni la base de l'amélioration et du déploiement de l'automatisation.

Certains de ces processus étaient incroyablement complexes, lançant jusqu'à 8 sous-processus qui devaient être terminés en parallèle avant que le processus ne puisse se terminer.



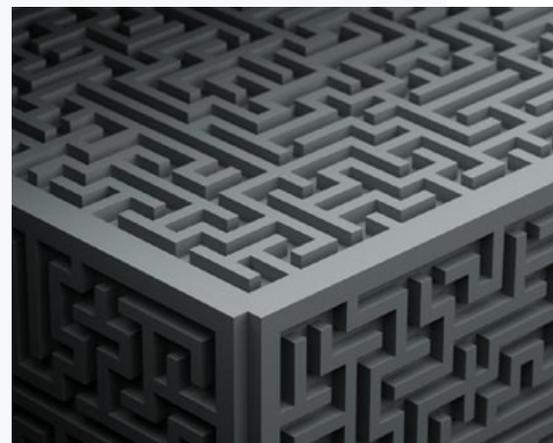
Pour soutenir l'exécution réelle du processus, UCB a tiré parti d'iGrafx pour orchestrer les bots traditionnels, les bots d'IA, les flux de travail et les employés afin de mener à bien un processus de manière optimale. Par exemple, au fur et à mesure que les utilisateurs suivaient le processus et effectuaient des choses comme passer des commandes liées à la chaîne d'approvisionnement, ils remplissaient des formulaires intelligents.

Ces formulaires fournissaient les paramètres d'entrée à l'automatisation iGrafx, qui affectait les bonnes personnes aux bonnes tâches, et lançait et exécutait conditionnellement les sous-processus requis.

L'automatisation a été intégrée aux systèmes sources tels que les ERP afin de pouvoir réagir dynamiquement aux différentes instances de processus, ce qui est particulièrement important pour UCB en raison du manque de standardisation des processus inhérent au développement de médicaments spécialisés.

Les informations sur les performances et l'état des processus ont été facilement mises en évidence dans l'ensemble des processus grâce à un ensemble de rapports et de tableaux de bord. Les informations ont également été exposées via l'API afin de pouvoir être ajoutées aux tableaux de bord Qlik Sense existants si nécessaire.

À un niveau inférieur, des tableaux de bord de tâches ont été ajoutés pour que les utilisateurs puissent gérer leurs opérations quotidiennes, et afin que l'équipe puisse facilement réattribuer le travail en cas d'arrêt maladie, de roulement ou d'autres changements imprévus.



Les résultats

Réinventer la gestion des processus d'affaires

L'équipe a atteint son objectif, en faisant en sorte que la plupart des processus de base soient réorganisés, documentés, testés et migrés dans les délais impartis. Comme le dit le proverbe, « aucune bonne action ne reste impunie », ce n'était que la vague 1 de nombreux projets de transformation à venir. Aujourd'hui, UCB est dans la vague 4 de ce parcours de transformation, élargissant le champ d'application de la gestion des données de référence pour la chaîne d'approvisionnement, ainsi que pour d'autres domaines tels que les flux de données cliniques, la documentation et l'apprentissage.

Les résultats ont été impressionnants. En 2023, l'entreprise comptait 500 collaborateurs de processus (internes et externes) utilisant iGrafx sur 50 processus différents, ce qui a permis de réaliser des économies annuelles de 120 jours-personnes tout en prévenant les risques financiers et de réputation associés aux retards. Leurs processus sont également plus agiles, ce qui permet par exemple d'attribuer rapidement des tâches à quelqu'un d'autre en cas de congé maladie.

Résumé

UCB a livré un vaste projet de transformation lié à la gestion des données de référence pour sa chaîne d'approvisionnement. Il devait prendre 18 mois, mais il n'a été achevé qu'en 7 mois. Cela a permis d'éviter des dommages financiers et de réputation massifs.

Ce succès a permis d'obtenir l'adhésion à l'élargissement du champ d'application de leur programme BPM, qui dessert désormais plus de 500 utilisateurs et couvre de nombreux départements. Ils y sont parvenus en utilisant les capacités de modélisation des processus, de référentiel et d'automatisation d'iGrafx, qui sont désormais des normes mondiales pour leur organisation informatique.

