

# L'exploration de processus,

un outil permettant d'examiner votre entreprise sous l'angle des données

Recourez à la technologie de l'exploration de processus afin d'obtenir une radiographie de votre entreprise permettant de l'analyser en profondeur et de prendre plus rapidement de meilleures décisions favorisant l'excellence opérationnelle.

**34 %**

des cas d'utilisation de l'exploration de processus sont liés à l'amélioration des processus opérationnels<sup>1</sup>

## De quoi s'agit-il?

Il s'agit d'une méthode d'analyse évoluée qui permet d'obtenir un aperçu complet et objectif des processus d'une entreprise à partir de données factuelles.

D'ici à 2024, les entreprises réduiront leurs coûts opérationnels de 30 %

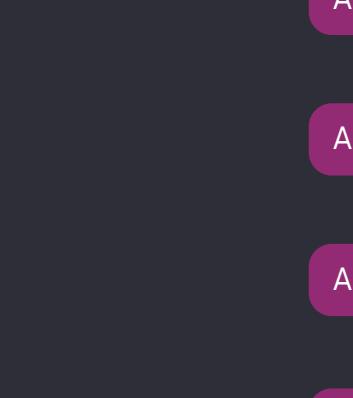
en misant à la fois sur les technologies d'hyperautomatisation et la refonte de leurs processus opérationnels.<sup>2</sup>

Ce n'est un secret pour personne : l'exécution des tâches internes de routine peut nécessiter un nombre incalculable d'heures de travail qui pourraient être mieux utilisées si elles étaient consacrées à des activités opérationnelles plus stimulantes et à plus grande valeur ajoutée.

En recourant à la technologie de l'exploration de processus, les entreprises peuvent

## repérer, analyser, corriger et surveiller

leur processus à l'échelle organisationnelle. Analysez les données générées par les applications de vos unités fonctionnelles afin de mieux comprendre vos processus, de les optimiser de bout en bout et de les surveiller en continu, de façon à réaliser plus facilement les avantages attendus.



## L'exploration de processus vise un objectif : le repérage

Utilisez l'exploration de processus de façon à cerner les attentes à l'égard des processus vs la réalité dans laquelle ils s'insèrent.

### PERCEPTION

ACTIVITÉ 1



ACTIVITÉ 2



ACTIVITÉ 3



ACTIVITÉ 4



ACTIVITÉ 5

VS

ACTIVITÉ 1



ACTIVITÉ 2



ACTIVITÉ 3



ACTIVITÉ 4



ACTIVITÉ 5



ACTIVITÉ 6



ACTIVITÉ 7



ACTIVITÉ 8



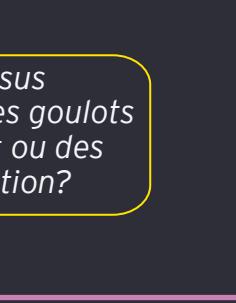
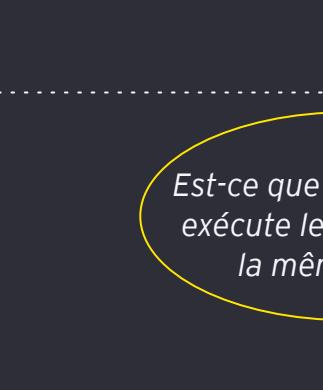
ACTIVITÉ 9

### RÉALITÉ

Pour optimiser vos processus, vous devez d'abord en obtenir un aperçu général. Vous devez ensuite utiliser cette information pour obtenir un aperçu éclairé et

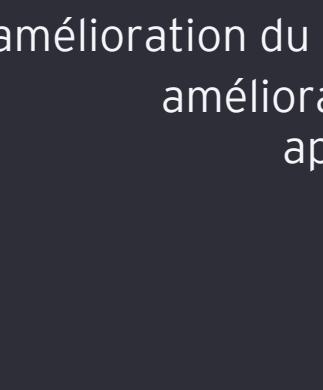
### PERFORMANCE

La performance s'entend de l'efficience, de l'efficacité ou de la réussite d'un événement ou d'un processus dans son ensemble. Plusieurs variantes d'un processus indiquent qu'il s'agit d'un processus non linéaire pouvant avoir une incidence négative sur la performance d'une entreprise.



### GOULOTS D'ÉTRANGLEMENT

Un goulot d'étranglement correspond à un état de rareté des ressources ou à l'état de friction causé par le manque d'expérience des clients, des employés ou des fournisseurs. Un goulot d'étranglement occasionne des retards de performance, ce qui peut se traduire par une augmentation des délais de production, voire par l'arrêt complet d'un processus.



### EMPLOI DU TEMPS

La durée de la période d'exécution d'un processus varie en fonction de la durée des activités individuelles qui en font partie intégrante. C'est l'un des facteurs d'évaluation de l'efficacité et de l'efficience d'un processus dans son ensemble. Une période d'exécution plus courte ou plus longue peut avoir une incidence positive ou négative sur un processus.

## Comment cela fonctionne

### ÉTAPE 1



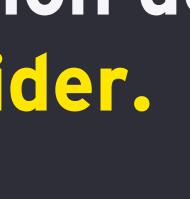
Lecture des données générées par les divers systèmes en lien avec votre processus

### ÉTAPE 2



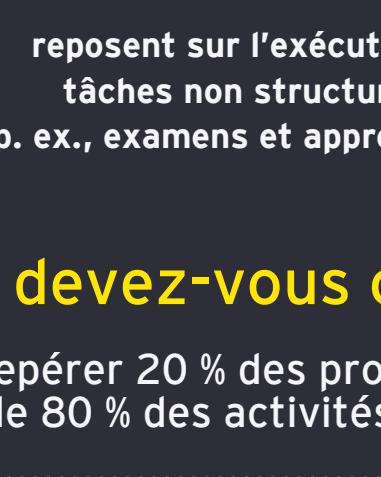
Conversion des données en un journal d'événements et en de multiples étapes, et association d'activités pour créer un processus de bout en bout

### ÉTAPE 3



Représentation du processus de bout en bout sous la forme de tableaux de bord et de graphiques, de sorte que vous puissiez repérer facilement les goulets d'étranglement et les problèmes d'inefficacité.

Est-ce que tout le monde exécute le processus de la même façon?  
Que se passait-il véritablement auparavant?  
Quand et pourquoi les entreprises et leur personnel dérogent-ils de la façon de faire?  
Où est-il possible de réduire les risques?  
Des processus comportent-ils des goulets d'étranglement ou des zones de friction?  
Comment les processus sont-ils conçus actuellement?  
Y a-t-il des processus redondants?



## Avantages

source unique d'informations fiables  
amélioration du processus décisionnel  
amélioration continue globale  
approche démocratique

objectivité totale  
données factuelles  
aperçu complet des processus  
accessibilité universelle  
capacité de vérifier si les processus fonctionnent comme prévu

## Il est important de savoir quels sont les processus à soumettre à l'exploration de processus. Nous pouvons vous aider.

### Quels sont les processus à sélectionner?

Les processus qui :

sont numériques

sont fréquemment utilisés

sont associés à la production d'un grand volume d'opérations

sont utilisés par de nombreux employés

requièrent une réduction du taux d'erreurs

sont destinés à rester en place longtemps dans l'entreprise

sont très complexes et requièrent des mesures quantitatives permettant d'en réduire la complexité

reposent sur l'exécution de tâches non structurées (p. ex., examens et approbations)

ne sont pas suffisamment standardisés ou dérogent souvent à la façon de faire standard

Par où devez-vous commencer?

Commencez par repérer 20 % des processus sur lesquels repose l'exécution de 80 % des activités de votre entreprise.

Faites en sorte que votre entreprise puisse exploiter pleinement son potentiel en la convertissant en une organisation véritablement axée sur les données.

L'adoption de processus très solides et la prise de décisions axées sur les données favoriseront l'atteinte de cet objectif. Déterminez quels sont les meilleurs candidats à l'exploration de processus.

Nous pouvons vous aider

<sup>1</sup> The Gartner IT Road map for Digital Transformation.

<sup>2</sup> Gartner Predicts 2020: RPA Renaissance Driven by Morphing Offerings and Zeal for Operational Excellence