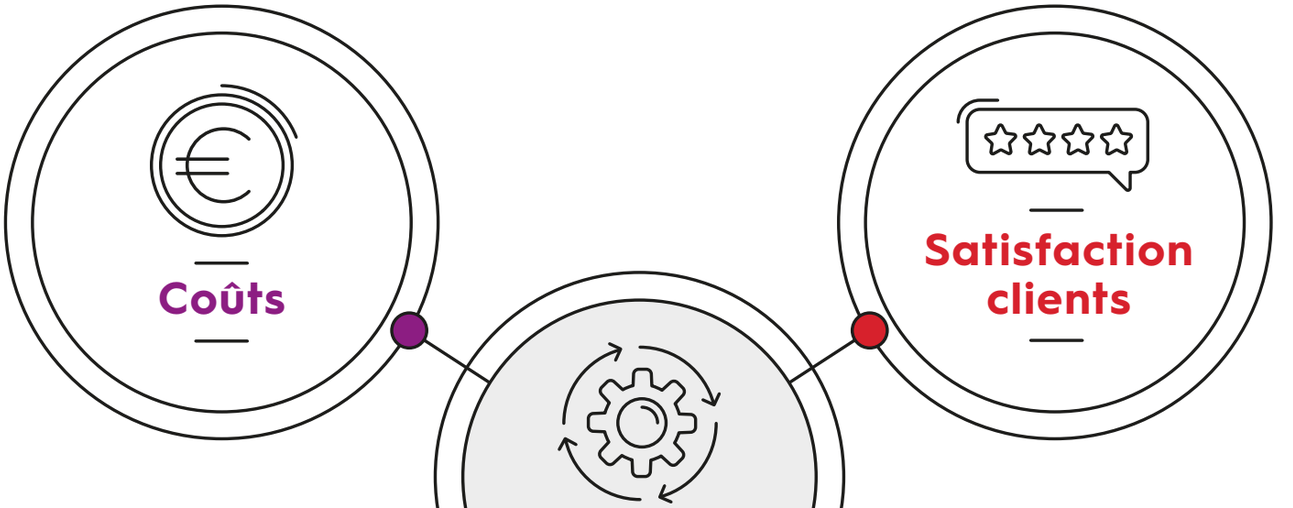
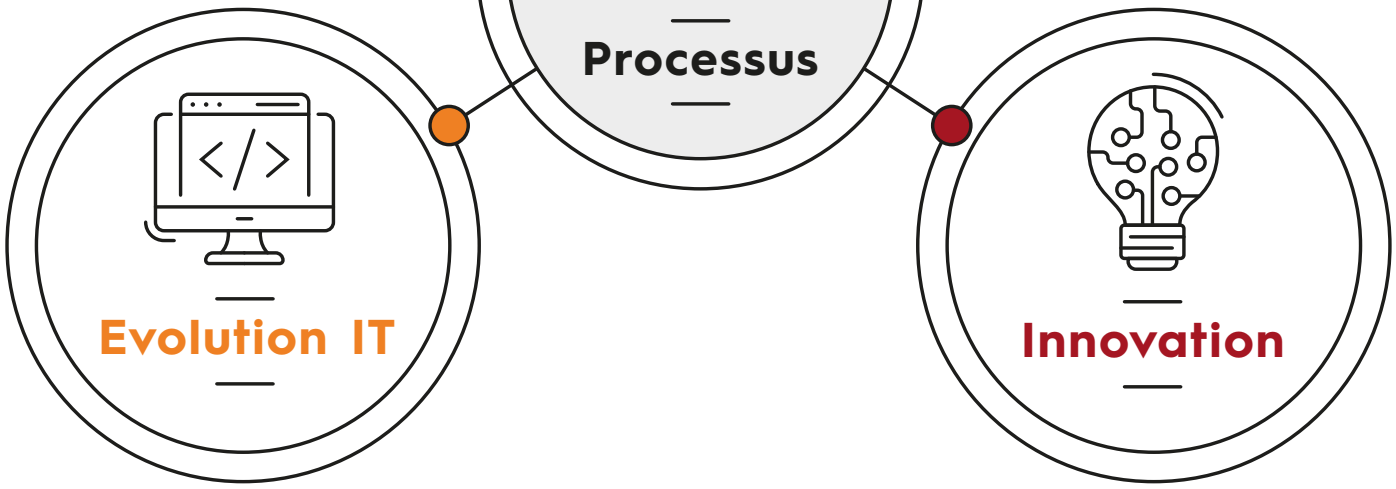
Comment exploiter pleinement le potentiel de votre entreprise ?

Introduction

Toutes les entreprises se sont essayées à des démarches Processus plus ou moins exhaustives. Elles sont à la croisée d'investissements réalisés pour se digitaliser et de services qui n'apportent pas encore toute la fluidité attendue par les clients, sans compter les démarches d'innovation et les surprises inhérentes à des phénomènes tels que la COVID.
Le schéma ci-dessous représente la réalité des démarches Processus actuelles.





Nous souhaitons partager une approche plus globale, plus progressive et plus évolutive de la maîtrise des processus. Nous avons la conviction que les processus doivent traduire la promesse client et collaborateur de l'entreprise ainsi que sa dimension éthique, de confiance et de responsabilité d'entreprise (accessibilité, environnement, ...). Les processus doivent également favoriser la collaboration entre acteurs et l'autonomie des équipes dans un objectif de co-construction et d'amélioration continue.
Nous proposons donc de retracer les différentes familles de préoccupations pour mieux positionner les apports d'une solution de Process Mining.

Fonctionnelles, pour un domaine métier	IT	Fonctions Transverses
Description d'un processus non cadré (visions graphique et chiffrée)	Mesure des impacts et panorama des transformations consécutives aux évolutions du SI	
Description du processus réel, non pas de ce que l'on croit que fait le processus (variantes du processus)	Panorama des zones de risques ou susceptibles d'évoluer	Définition des conditions d'une transformation effective des processus sur la base des évolutions de compétences, de postes et des fonctions
Progressivité dans la découverte des processus (analyse des causes profondes)	Transparence de l'information et communication sur l'état du processus et son accessibilité	
Objectivation, mesures du fonctionnement et monitoring du processus (tableau de bord temps réel), avec intégration des critères d'éthique, de confiance et de responsabilité d'entreprise	Progressivité des mises en œuvre	Normalisation des règles transverses incontournables et partagées : RGPD, Cyber sécurité, Habilitations, cryptages, anonymisation, sobriété numérique, transparence
Pilotage et alerte en continu du processus	Valorisation de la Data du « comment » du processus : data driven processus	
Concrétisation des démarches d'amélioration continue	Monitoring temps réel des processus	Définition et contrôle d'application des réglementations, des règles de conformité

Alignement de l'ensemble des acteurs sur une représentation des composantes, des actions et des points clés d'un processus

Laboratoire de re-design des processus

Constitution et animation d'un portefeuille de processus / cartographie

Automatisation d'activités / RPA

Alignement des compréhensions Métiers / IT

Règles d'évolution du Legacy pour apporter des informations conduisant à des gains métiers

Inscription des transformations IT parmi les évolutions métiers

Sécurisation de l'ouverture des fonctions dont les règles de sécurité auront été systématiquement vérifiées

Factorisation de fonctions non spécifiques à un métier

Le process mining une approche holistique, progressive et évolutive du management des processus

Une telle solution présente l'avantage de visualiser les processus et de chiffrer leurs performances réelles.

Ainsi le process mining alimente la réflexion d'amélioration des processus en :

- Chiffrant les impacts sur les KPI documentés
- Visualisant les transformations passées (REX de capitalisation) ou à venir
- Tenant compte de tous les acteurs du processus
- En intégrant les exigences d'éthique, de confiance et de responsabilité d'entreprise

Le process mining constitue le fondement d'une démarche sécurisée d'évolution opérationnelle des processus de bout en bout, indispensable pour appréhender l'ouverture à l'extérieur et absorber des chocs futurs.

Approche classique : cartographie des processus	VS	**Nouvelle méthode :** accélération de la performance de l'entreprise
Subjective		Objective
Partielle		Complète
Longue		Immédiate
Unitaire		En continu
Passive		Active

Facteurs clés de succès

Métiers

Périmètre du processus et premiers usages délimités, à fort enjeu

–

Mobilisation d'une équipe agile multi-compétentes, avec un leadership

–

Volonté d'innovation

Projet

Déploiement progressif dans une démarche Test&Learn

–

Objectivation et rationalisation des investissements digitaux, dans une démarche ROI / apport de valeur

–

Gestion des risques native

IT

Transformation conjointe du SI et des processus

–

Data en prise du réel (disponibilité et qualité)

–

Approche découpée en micro-services

–

Connexion aux solutions pré-existantes, d'automatisation, de reporting et de dématérialisation

Jean CARPENTIER
Directeur Excellence Opérationnelle des Services de Sopra Steria Next

Philippe ARMANDON
Directeur Excellence des Opérations Industrielles de Sopra Steria Next

Guillaume FAUCOU
Senior Manager Excellence des opérations de Sopra Steria Next

Le process mining réconcilie l'expérience client et l'efficacité opérationnelle

Le marché de l'analyse de processus est en très forte croissance et devrait atteindre 1,4 milliards de dollars en 2023.

À propos de Sopra Steria Next

Sopra Steria Next est la marque de conseil en transformation digitale du Groupe Sopra Steria. Ses 3 400 consultants en Europe conçoivent des stratégies visionnaires, réellement actionnables et s'engagent sur des résultats tangibles pour les entreprises, leurs collaborateurs et leurs clients. Sopra Steria Next fait partie du Groupe Sopra Steria, l'un des leaders européens du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels. Le Groupe apporte une réponse globale aux enjeux de compétitivité des grandes entreprises et organisations, combinant une connaissance approfondie des secteurs d'activité et des technologies innovantes à une approche résolument collaborative. Sopra Steria place l'humain au centre de son action et s'engage auprès de ses clients à tirer le meilleur parti du digital pour construire un avenir positif. Fort de 46 000 collaborateurs dans 25 pays, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 4,3 milliards d'euros en 2020.

The world is how we shape it*

sopra steria next

* Le monde est tel que nous le façonnons