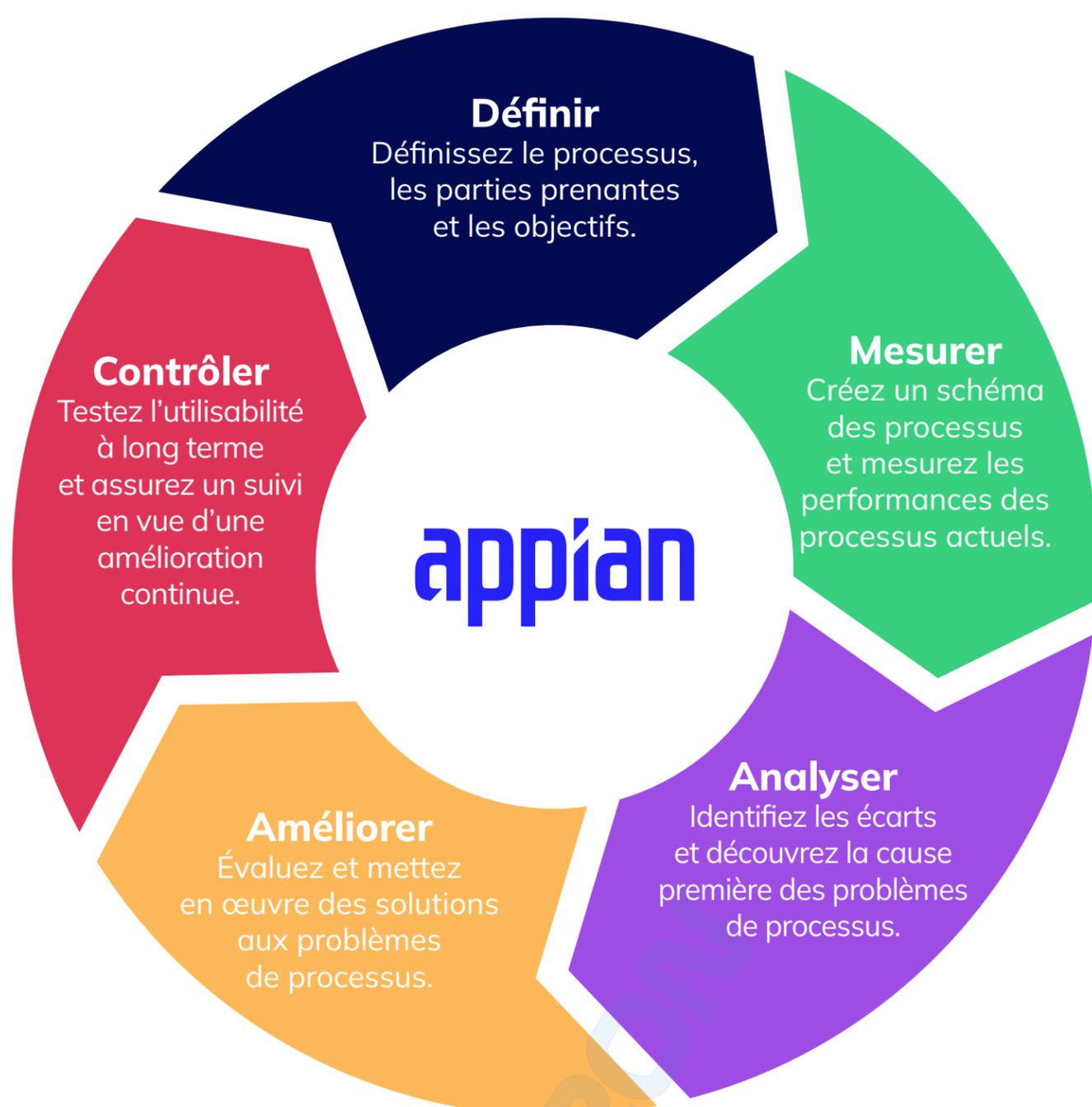


# Guide d'optimisation des processus

15 étapes pour maîtriser le cycle d'amélioration continue.

La philosophie qui sous-tend l'amélioration continue est simple : les changements progressifs et continus apportés à vos processus se traduisent par une plus grande efficacité, de meilleurs produits et une expérience client améliorée. Ce guide vous permettra d'éviter certaines des erreurs les plus courantes lors de la mise en œuvre d'un projet d'amélioration des processus.



## 1 Sélectionnez votre processus.

Sélectionnez le processus à analyser. Tenez compte de facteurs tels que la disponibilité des données, le soutien de la direction, les possibilités d'amélioration et l'impact sur les clients.

## 2 Créez un modèle de référence.

Déterminez s'il existe déjà un modèle de haut niveau du processus. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez en créer un manuellement ou en générer un à l'étape 8.

## 3 Posez des questions relatives au processus.

Précisez la ou les questions auxquelles l'analyse du processus doit répondre. Il peut s'agir de l'efficacité du processus, de son degré d'automatisation, de sa conformité aux exigences ou de son potentiel d'optimisation.

## 6 Identifiez les données et les sources de données.

Vérifiez les données de processus qui sont disponibles, où elles sont situées et comment elles peuvent être utilisées.

## 7 Extrayez et transformez les données.

Pour une analyse de process mining, les données de processus doivent être préparées sous forme de logs des événements. Vérifiez si les fichiers log contiennent au moins les éléments suivants : l'ID du cas, le nom de l'activité et les heures de début et de fin. Les attributs supplémentaires sont facultatifs.

## 8 Importez et traitez les données.

Chargez les données transformées dans un outil de process mining pour analyse, qui générera automatiquement un modèle du processus réel. C'est ce que l'on appelle la découverte de modèles. Si aucun modèle de référence n'était disponible à l'étape 2, vous pouvez également utiliser l'outil de process mining pour créer un modèle de votre processus cible.

## 12 Recherchez des solutions.

Sur la base de vos résultats, déterminez les mesures d'optimisation qui répondent le mieux à vos besoins. Il peut s'agir par exemple de l'automatisation des processus, d'une formation supplémentaire, d'une normalisation, de nouveaux systèmes informatiques ou d'une mise à jour des workflows de processus.

## 13 Mettez en œuvre les solutions.

Travaillez avec l'équipe et toutes les parties prenantes concernées identifiées à l'étape 4 pour mettre vos solutions en pratique.

## 4 Déterminez les parties prenantes concernées.

Veillez à ce que tous les participants au processus soient impliqués dans le projet, y compris un expert en affaires ou en processus, un expert en données, des spécialistes du système et des décideurs.

## 5 Définissez les indicateurs clés de performance du processus.

Définissez les KPI pertinents pour votre projet afin de vous assurer que les données nécessaires sont incluses dans l'étape suivante d'extraction des données.

## 9 Comparez le modèle réel et le modèle de référence.

Lors du contrôle de conformité, le modèle réel généré est comparé au modèle cible (étape 2 ou étape 8), également appelé « modèle de référence ». Utilisez ce modèle pour détecter les écarts et vérifier la conformité.

## 10 Déterminez la cause des problèmes de processus.

Les outils de process mining peuvent effectuer une root cause analysis automatisée et détaillée des écarts de processus. Utilisez les résultats de l'analyse pour identifier la cause des attributs problématiques : ceux-ci indiquent les domaines du processus qui sont mûrs pour l'optimisation.

## 11 Analysez vos indicateurs clés de performance.

Évaluez vos données de processus à l'aide de tableaux de bord qui fournissent des visualisations des KPI pertinents de l'étape 5.

## 14 Mesurez les performances des améliorations des processus apportées.

Vous pouvez évaluer le succès de vos efforts d'optimisation en revoyant les questions que vous avez définies à l'étape 3.

## 15 Faites un suivi continu et prenez les mesures qui s'imposent.

Il est important de réévaluer régulièrement votre processus nouvellement optimisé. Envisagez d'utiliser des technologies de suivi telles que des tableaux de bord et des fiches d'évaluation qui signalent les baisses de performances, afin que vous puissiez prendre des mesures rapidement et vous améliorer en permanence.