

Process Optimization

Le défi des entreprises

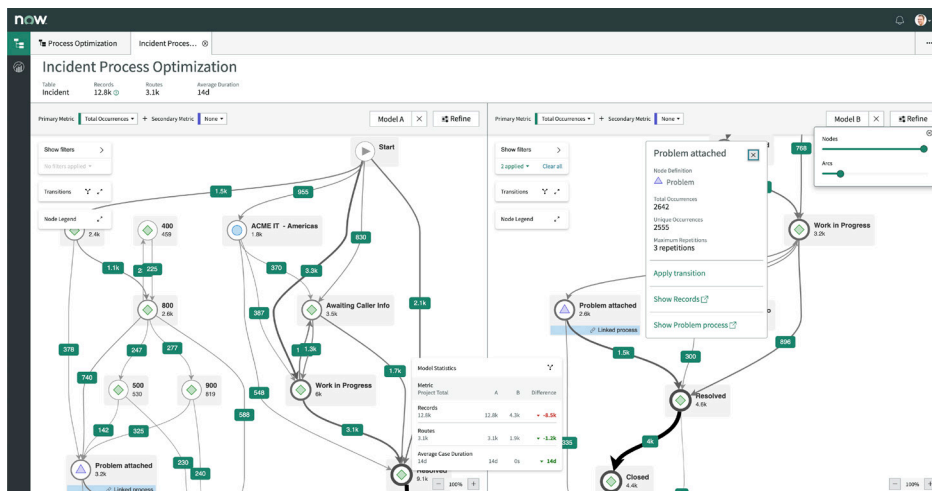
La méthodologie actuelle d'optimisation des processus est longue, coûteuse et donne des résultats très irréguliers. Cette méthodologie actuelle est extrêmement manuelle et comprend l'examen des KPI et des rapports, l'organisation d'ateliers de mappage de processus, le recrutement de consultants et la recherche d'un consensus sur les points à améliorer et à automatiser. Les leaders IT peinent à optimiser les processus. Pour ce faire, ils ont besoin d'un nouveau niveau de compréhension et de visibilité des processus. Faute de quoi, ils ne peuvent pas identifier les opportunités d'amélioration ou les domaines adaptés à l'automatisation intelligente.

Aujourd'hui, les entreprises ont des difficultés à trouver de manière proactive des opportunités d'amélioration et d'automatisation pour favoriser l'optimisation continue de la gestion des services IT (ITSM). Les leaders IT passent beaucoup de temps à chercher des données et sont limités par des outils rigides, car ils ont du mal à obtenir la transparence des processus. Ils sont ralentis par la collecte d'informations et de rapports à partir de systèmes disparates pour examiner des instantanés de données historiques et de cartes de processus obsolètes. Ce processus est une expérience sous-optimale constante de travail manuel et de frustration, qui affecte la satisfaction des responsables ainsi que la compréhension des cadres et la hiérarchisation des ressources.

La solution ServiceNow

ServiceNow® Process Optimization (PO) sur la Now Platform crée des flux de processus business à partir des données de pistes d'audit pour une analyse rapide et approfondie desdits processus. Grâce à une visibilité complète des flux de processus, vous pouvez surveiller et analyser instantanément les performances, détecter les problèmes de conformité, mais également optimiser et améliorer vos processus en permanence.

Process Optimization fournit une radiographie des processus, permettant de visualiser un processus en un seul clic. Utilisez cette solution pour identifier les goulots d'étranglement et les points faibles des processus et pour trouver des domaines d'automatisation et d'optimisation potentiels. Elle permet d'évaluer les processus de manière proactive et d'optimiser des processus ITSM en continu sur la base de données factuelles.



Révélez les inefficacités d'un simple geste en utilisant les données de processus issues de pistes d'audit.

Présentation

La solution PO est proposée dans le cadre des packages Enterprise de ServiceNow pour IT Service Management (ITSM), Customer Service Management (CSM), Telecommunications Service Management et Financial Services Operations (FSO).

Avantages

Découvrez les processus permettant de vous perfectionner et d'accomplir votre travail en mesurant et en améliorant la prestation de services conformément aux SLA et aux attentes des clients.

Optimisez vos performances grâce à la possibilité de visualiser les performances au sein de votre entreprise et d'utiliser l'apprentissage machine pour améliorer les résultats des groupes de travail.

Augmentez l'efficacité et rationalisez les workflows en recherchant et en supprimant rapidement les variantes coûteuses dans les processus business clés.

Maintenez l'excellence grâce à une connaissance approfondie des processus, au monitoring et à l'automatisation.

La différence ServiceNow

L'optimisation des processus natifs permet la découverte de tous les processus ServiceNow en un seul clic, avec la possibilité d'en explorer plusieurs qui sont liés et d'identifier rapidement les goulots d'étranglement à l'aide d'une analyse basée sur l'IA/l'apprentissage machine.

Un workflow intégré d'optimisation continue, la collaboration et le partage faciles des connaissances ainsi que les informations automatisées sur les processus favorisent les actions d'amélioration.

Principales fonctionnalités de Process Optimization

Découverte des processus

Rationalisez les flux de processus business via l'exploration des processus et révélez les inefficacités cachées d'un simple geste en utilisant les données de processus issues de pistes d'audit.

Carte de processus et comparaison

Affichez une représentation visuelle des flux de processus côte à côte pour identifier les goulots d'étranglement et apporter rapidement des améliorations. Les graphiques de processus interactifs montrent tous les workflows exécutés et aident à déterminer les ressources auxquelles donner la priorité en raison des différences entre les approches complexes et variées de l'optimisation des processus.

Tableau de bord des processus

Affichez un résumé des processus et des informations exploitables pour réduire les pertes d'efficacité d'un seul coup d'œil à partir d'un tableau de bord unique. Mettez en évidence les transitions/variations de processus indésirables et personnalisez facilement votre tableau de bord pour atteindre l'objectif du processus.

Intégration Continual Improvement Management (CIM)

Découvrez les bonnes pratiques au sein de vos services et les opportunités d'amélioration de vos processus. Soumettez facilement un plan d'initiative d'amélioration dans la console PO, maintenez la visibilité sur l'état du CIM demandé précédemment et suivez la valeur commerciale des améliorations de processus.

Analyse de la cause première basée sur l'IA

Utilisez le clustering intégré de l'apprentissage machine pour identifier et corriger plus rapidement les inefficacités des processus. Comprenez les attributs spécifiques (groupe d'affectation, catégorie, emplacement, etc.) à l'origine d'un problème. Prenez des mesures en créant des plans d'amélioration continue.

Analyse des processus liés

Découvrez et mappez les processus (et sous-processus) connexes pour obtenir une vue complète de la façon dont ils sont liés et ont un impact mutuel sur le processus parent. En associant Incident, Problem et Change, vous pouvez obtenir une vue d'ensemble complète et afficher ces processus connexes dans un seul modèle.

Analyse de processus intégrée

Analysez en toute simplicité les processus et les problèmes directement à partir de n'importe quelle liste filtrée des enregistrements. Enregistrez-les et partagez-les pour les réutiliser.

Collaboration et partage

Possibilité de partager les cartes de processus pour la collaboration et l'amélioration de ces derniers. Une option de panneau latéral permet de créer et de partager des notes. Activez la gouvernance et le contrôle en fonction des rôles de PO et éliminez les e-mails, feuilles de calcul et appels téléphoniques inutiles.

Intégration Performance Analytics

Examinez les KPI peu performants via Process Optimization pour analyser plus rapidement la cause première. Affichez automatiquement les cartes de processus associées à des KPI spécifiques. Reliez les KPI de Performance Analytics aux initiatives d'amélioration continue pour suivre la valeur commerciale obtenue.

Économies prévues grâce à Process Optimization

Découverte et mappage :
réduction de 4 semaines du temps consacré aux processus manuels par an¹

Évaluation des processus : 20 000 \$ économisés sur les consultants en évaluation des processus par an¹

Optimisation continue des processus : 30 000 \$ économisés par rapport à l'utilisation d'outils cloisonnés¹

Monitoring et génération de rapports :
20 000 \$ économisés par rapport aux processus manuels¹

servicenow

© 2021 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now, Now Platform et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms d'entreprises, appellations de produits ou logos peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.
SN-DataSheet-Process-Optimization-062021

servicenow.fr

Source : 1, ServiceNow Business Value Consulting