



# EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Comment le process mining répond  
aux enjeux opérationnels du secteur  
financier

Confrontées à des enjeux cruciaux en matière d'expérience client, de gestion du risque ou encore d'efficacité opérationnelle, les banques et assurances déploient des stratégies fortes et innovantes, notamment grâce à l'automatisation intelligente (smart automation). Parmi les nombreux outils figure le process mining : à la croisée du process management et du data mining, il analyse les données liées à l'exécution des processus afin de détecter les axes d'optimisation. Grâce à une technologie et une méthodologie mûres, il accélère la transformation des établissements financiers et constitue un formidable levier d'excellence opérationnelle.

Les besoins couverts par le process mining sont nombreux et peuvent être regroupés autour de **trois grands types de contextes** :

## 1

### MISE SOUS CONTRÔLE DE LA CHAÎNE DE TRAITEMENT, DE LA DISTRIBUTION À LA PRODUCTION

#### CAS CLIENT

- **Objectif** : renforcer la maîtrise du processus de trading de bonds (du booking jusqu'à leur comptabilisation)
- **Constat** : workflows longs avec des modèles de trades et d'événements complexes
- **Résultats** : mise sous contrôle du process, détection des problèmes, mesure du respect de la réglementation CSDR

L'objectif visé est de maîtriser une chaîne de traitement de bout en bout en **révélant la réalité**, loin de la vision statique modélisée ou de celle, éventuellement subjective et partielle, des experts. Les données ainsi collectées, retraitées et publiées facilitent la **compréhension des processus sur l'intégralité de la chaîne** en mettant en relief les inefficacités, les irritants et les occurrences (ou séquences) à risques.

Les analyses permettent ainsi d'alimenter les **projets d'optimisation, d'amélioration voire d'automatisation**. Les éléments mesurés assoient la priorisation des évolutions futures en les intégrant plus légitimement dans un plan stratégique prédéfini et servant de base de calcul du ROI attendu. L'ensemble des **indicateurs** en place (performance, qualité, risques, RSE...) va ainsi garantir la **mise sous contrôle** de la chaîne de traitement (« front to end »).

## 2

### SÉCURISATION DE PROJETS DE RÉORGANISATION DES MODÈLES OPÉRATIONNELS

Les grandes transformations organisationnelles (off-shoring, outsourcing...) sont majoritairement motivées par un objectif de **réduction des coûts**. La mise en place d'indicateurs de performance, à suivre pendant et après le projet, permet de réduire les risques de ne pas atteindre les objectifs initiaux. Le process mining constitue une pièce essentielle permettant de :

- Préparer les transferts de processus à travers un **inventaire** de l'existant (niveau minimal de service) et la détermination de la cible (via des objectifs chiffrés). Cette connaissance approfondie peut également motiver le **lotissement** du transfert des opérations et des connaissances nécessaires pour les exécuter.
- Sécuriser l'exécution du transfert, en mesurant les **performances opérationnelles** pendant les différentes phases du plan : les processus ainsi sous contrôles (via des indicateurs clés / dashboards) peuvent être ajustés au plus vite si nécessaire.
- Mettre en place des **SLA** avec le fournisseur de prestation, dans une optique de suivi en continu, le nouveau modèle opérationnel étant livré avec son modèle de pilotage.

### CAS CLIENT

- **Objectif** : piloter sur plusieurs sites (onshore/offshore) l'activité d'ouverture de crédits documentaires (import/export)
- **Constats** : surcharges opérationnelles, retards de traitement, workflow complexe (nombreuses interventions manuelles)
- **Résultats** : accompagnement aux transferts et équilibrages de charges, mesure et amélioration du parcours client, détection des ruptures de chaîne

## 3

### SÉCURISATION DE PROJETS INFORMATIQUES

#### CAS CLIENT

- **Objectif** : changer le SI dédié à la gestion des factures fournisseurs
- **Constat** : retards de traitement, temps de traitement inconnus
- **Résultats** : mise en place d'un nouveau modèle de pilotage, mesure des objectifs initialement attendus en termes d'amélioration

Les (lourds) investissements informatiques (changement d'un outil de gestion, montée de version) justifient d'incorporer une **couche analytique** comme le process mining pour :

- Rédiger les cahiers des charges, en s'appuyant sur la cartographie des processus existants : des objectifs chiffrés peuvent être définis en cible, tout comme la meilleure stratégie de test possible.
- Suivre l'exécution des différentes phases de livraison, en mesurant les résultats au fil de l'eau grâce à des KPI issus des différents dashboards.
- Piloter efficacement le nouveau système / version, afin de respecter le ROI et agir rapidement en cas d'incident.

Les contextes d'utilisation du process mining sont très divers, tant en phase de *run* que de *change* : grâce à l'apport d'éléments factuels (car mesurés), le process mining nous permet d'objectiver ce qui est en production mais également ce qui est en train d'évoluer. Une démonstration de valeur prouvée par une utilisation intensive à travers de nombreux et divers cas d'usage en banques et assurances.

## CONTACTS



---

**Frédéric ALCARAS**

*Partner*

*frederic.alcaras@aurexia.com*



---

**Florian DURIS**

*Senior manager*

*florian.duris@aurexia.com*



---

**Nicolas BOISVILLIERS**

*Manager*

*nicolas.boisvilliers@aurexia.com*

# Aurexia

---

Bringing value, together