

# Emerson améliore le parcours client grâce à la Process Intelligence ABBYY



Emerson, entreprise classée dans le Fortune 500, fournit des logiciels et de l'équipement afin d'améliorer la productivité, la sécurité et la soutenabilité des secteurs d'activité essentiels dont elle est au service. La Process Intelligence ABBYY guide Emerson dans la prise de décisions basées sur les données, afin que les améliorations apportées dégagent le plus de valeur possible en un minimum de temps.

## Défi

L'engagement d'Emerson pour l'amélioration continue du parcours client signifiait l'utilisation d'outils tels que Six Sigma et des sessions de cartographie des processus manuels. Plutôt que de réagir à différents rapports et à des informations subjectives, ils voulaient fonder les améliorations sur ce que les données réelles tirées des processus indiquaient. Ils ont mené une analyse approfondie sur les principales solutions de Process Mining, avec les exigences suivantes :

- Fonctionnalités prêtes à l'emploi
- Intuitivité ; coaching disponible
- Connexion au système ERP en place
- Meilleures voies pour les processus
- Goulots d'étranglement et déviations détectés dans les processus
- Partenaire partageant la même culture et la même philosophie

## Solution

Emerson a utilisé le Process Mining ABBYY pour obtenir une visibilité de bout en bout de ses processus avec de grands volumes de liquidités.

L'analyse des parcours par ABBYY leur montre les voies les plus efficaces et les plus rentables et met en lumière les écarts existants avec ces voies.

Les développeurs d'Emerson utilisent la simulation des processus ABBYY pour confirmer la pertinence des améliorations proposées avant de dépenser des ressources pour les mettre en œuvre.

Cette solution, intuitive, est prête à l'emploi – mais elle peut être facilement personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise.

ABBYY les soutient dans le développement de leurs processus et de leur expertise de Task Mining.

## Valeur



Immédiatement, les données peuvent être visionnées sous un tout « nouveau jour » afin d'apporter de la valeur à l'organisation.



Les conversations portant sur l'amélioration des processus et sur la conformité d'une voie standard s'appuient désormais sur des données.



La simulation des améliorations potentielles permet d'économiser du temps, des efforts et de l'argent.

La Process Intelligence ABBYY nous a aidés à opérer un réel changement culturel : nous fier aux données et faire des améliorations basées sur ces dernières. Les données ne mentent pas.

Je sentais que nous étions entre de bonnes mains et en mesure de tirer le meilleur parti de l'expérience d'ABBYY dans le Process Mining.

↳ **Simon Higgs, Directeur de la transformation de l'entreprise et de l'optimisation des solutions d'évaluation**