

Formation : Concevoir et piloter l'optimisation des processus métier avec l'IA

De la cartographie des processus à l'automatisation intelligente
Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. AAZ

NEW

L'intelligence artificielle transforme profondément les modes de fonctionnement des organisations en offrant de nouvelles opportunités d'optimisation des processus métier. Au-delà de l'automatisation classique, les technologies d'IA générative, d'IA documentaire et d'agents intelligents permettent aujourd'hui d'accroître la performance opérationnelle, la qualité de service et l'expérience collaborateur. Cette formation apporte une méthodologie structurée pour analyser les processus existants, identifier les leviers de création de valeur et concevoir des solutions d'automatisation adaptées aux enjeux métiers.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Cartographier un processus métier et identifier les activités automatisables ou augmentables par l'IA
- ✓ Sélectionner les technologies adaptées aux différents cas d'usage : RPA, IDP, IA générative et agents IA
- ✓ Évaluer et prioriser des opportunités d'optimisation selon des critères de valeur, de faisabilité et de risques
- ✓ Concevoir un processus cible intégrant des capacités d'automatisation et d'assistance par l'IA
- ✓ Élaborer un business case et définir les indicateurs de pilotage d'un projet d'optimisation par l'IA

Public concerné

Managers métiers, responsables de transformation, responsables amélioration continue, responsables de processus, chefs de projet, consultants, business analysts, responsables innovation, responsables data ou SI impliqués dans des projets d'optimisation des processus.

Prérequis

Aucun

PARTICIPANTS

Managers métiers, responsables de transformation, responsables amélioration continue, responsables de processus, chefs de projet, consultants, business analysts, responsables innovation, responsables data ou SI impliqués dans des projets d'optimisation des processus.

PRÉREQUIS

Aucun

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance d'exposés, démonstrations, études de cas et ateliers pratiques. Utilisation d'exemples issus des principaux domaines métiers (finance, RH, achats, relation client, opérations). Modèles de cartographie de processus, matrices d'analyse et outils d'aide à la décision. Travaux individuels, en binômes et en sous-groupes favorisant l'apprentissage collaboratif.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Comprendre les leviers d'optimisation des processus par l'IA

- Identifier les différentes familles de processus métier et leurs caractéristiques
- Distinguer automatisation, digitalisation, augmentation et transformation par l'IA
- Comprendre les apports respectifs de la Robotics Process Automation (RPA), du traitement intelligent des documents (IDP), de l'IA générative et des agents IA
- Analyser les critères de pertinence d'un projet d'automatisation intelligente
- Repérer les bénéfices attendus en matière de productivité, qualité, conformité et expérience utilisateur

Travaux pratiques

Analyse collective de plusieurs processus issus de fonctions support (RH, finance, relation client, achats). En sous-groupes, les participants identifient les tâches manuelles, répétitives, décisionnelles ou documentaires et évaluent leur potentiel d'automatisation ou d'augmentation par l'IA. Restitution croisée et discussion guidée sur les technologies les plus adaptées à chaque situation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

2 Cartographier et diagnostiquer un processus métier

- Décomposer un processus en activités, acteurs, données et systèmes d'information
- Utiliser les principaux outils de cartographie des processus : SIPOC, BPMN, logigrammes
- Identifier les irritants opérationnels, les goulots d'étranglement et les activités sans valeur ajoutée
- Analyser les flux documentaires et les flux d'information mobilisés par le processus
- Évaluer la maturité numérique et les contraintes organisationnelles associées

Travaux pratiques

Réalisation en binômes de la cartographie détaillée d'un processus métier à partir d'un cas fourni ou d'une situation réelle apportée par les participants. Construction d'un diagramme de processus, identification des points de friction et qualification des opportunités d'amélioration. Débriefing collectif avec recommandations méthodologiques.

3 Identifier et prioriser les cas d'usage d'automatisation intelligente

- Associer les technologies IA aux différents types de tâches et de processus
- Déterminer les activités relevant de la RPA, de l'IDP, de l'IA générative ou des agents IA
- Évaluer la faisabilité technique, organisationnelle et réglementaire des cas d'usage
- Mesurer les impacts potentiels sur les coûts, les délais, la qualité et la satisfaction utilisateur
- Construire une matrice de priorisation pour sélectionner les initiatives les plus pertinentes

Travaux pratiques

Étude de cas en groupes. À partir d'un portefeuille de processus, les participants recensent les opportunités d'optimisation, estiment les gains potentiels et positionnent chaque initiative sur une matrice impact/faisabilité. Élaboration d'un premier backlog de projets IA et présentation argumentée devant le groupe.

4 Concevoir un processus cible augmenté par l'IA

- Définir un processus cible intégrant des capacités d'automatisation et d'assistance intelligente
- Répartir les rôles entre collaborateurs, systèmes automatisés et agents IA
- Formaliser les règles de gouvernance, de supervision et de contrôle humain
- Intégrer les exigences liées à la qualité des données, à la sécurité et à la conformité
- Préparer la conduite du changement auprès des parties prenantes métiers et techniques

Travaux pratiques

Atelier de conception en sous-groupes. Les participants élaborent le processus cible d'un cas métier en intégrant différents composants technologiques (RPA, IA générative, traitement documentaire, agent conversationnel). Réalisation d'un schéma cible, définition des interactions homme-machine et simulation d'un comité de validation projet.

5 Piloter le déploiement et mesurer la valeur créée

- Définir les indicateurs de performance et les critères de succès d'un projet d'optimisation
- Construire un business case intégrant coûts, bénéfices et retour sur investissement
- Mesurer les gains obtenus à l'aide d'indicateurs opérationnels et financiers
- Organiser le suivi de la performance et l'amélioration continue du processus
- Préparer le passage à l'échelle et la généralisation des bonnes pratiques

Travaux pratiques

Cas de synthèse individuel puis restitution collective. Chaque participant construit un business case simplifié à partir d'un projet d'automatisation intelligente. Calcul des gains potentiels, définition des KPI, identification des risques et préparation d'un argumentaire de décision destiné à la direction. Présentation et feedback du formateur.