

Kone mise sur l'automatisation

Chaque jour, des millions de personnes à travers le monde se déplacent dans les aéroports, les bureaux et les centres commerciaux grâce à un ascenseur, un escalator ou un tourniquet motorisé par KONE. Pour une entreprise mondiale qui sert 500 000 clients dans 60 pays et emploie plus de 60 000 personnes, l'efficacité est primordiale. Et parce que les solutions de circulation des personnes et de modernisation des bâtiments d'une entreprise jouent un rôle crucial dans la vie urbaine, l'innovation numérique est essentielle. C'est pourquoi KONE investit continuellement dans un monde numériquement connecté où les clients, les équipements et les employés sont reliés de manière fluide.

Le défi.

Le cloisonnement des informations, les différences de processus et l'incapacité de visualiser les données en temps réel avaient un impact sur l'efficacité de plusieurs départements de KONE. La nécessité d'harmoniser les processus, les outils et le partage de l'information était une raison commerciale importante pour placer l'automatisation au cœur des outils de travail.

KONE a vu dans l'automatisation intelligente des processus (IPA) un rôle stratégique à jouer en tant que catalyseur clé.

L'approche.

Ce parcours a commencé en 2009 lorsque KONE a choisi Appian comme plateforme de gestion des processus métier (BPM). Le Gestionnaire de processus de KONE relie les unités commerciales et le Centre de services partagés de l'entreprise. En 2019, KONE a déplacé sa plateforme sur un cloud et a acquis des technologies innovantes, notamment l'intelligence artificielle.

La solution.

Pour optimiser les workflows internes et ceux destinés aux clients, KONE utilise le low-code d'Appian pour orchestrer les personnes, les processus et les données dans une application qui agit comme un chef d'orchestre, assignant automatiquement les tâches aux bonnes personnes au bon moment. La plateforme Low-Code Appian (qui fonctionne sur Amazon Web Services) extrait les données des systèmes sources de KONE, ce qui évite d'avoir à se connecter et à se déconnecter de plusieurs systèmes pour trouver les bonnes données et offre une vision en temps réel de chaque processus.



Secteur d'activité :

Manufacturing

L'accent mis sur les processus :

Une plateforme d'entreprise

Les possibilités d'automatisation intelligente des processus (IPA) d'Appian combinent la puissance du BPM, de l'apprentissage automatique et de l'automatisation robotisée des processus (RPA) avec la vitesse du développement low-code. En prenant en charge les tâches répétitives, routinières et manuelles, cette combinaison de technologies permet aux employés de KONE de se concentrer sur ce qui compte le plus, c'est-à-dire leurs clients.

Les avantages.

Les capacités d'automatisation intelligente des processus (IPA) de la plateforme Appian aident KONE à identifier et à fournir l'outil adéquat pour le cas d'utilisation en question, qu'il s'agisse d'apporter des services de maintenance intelligents aux ascenseurs et aux escalators, ou d'utiliser une plateforme numérique et des API pour connecter les ascenseurs à des solutions de gestion intelligente de l'habitat et des visiteurs.

Sur la base de l'automatisation intelligente des processus (IPA), KONE a développé plusieurs applications, telles que l'Engineering Workflow Application (EWA). Cette application harmonise les équipes de vente, de support client, d'ingénierie et d'approvisionnement autour des mêmes structures et fournit une vue partagée des priorités de l'entreprise.

« Il nous manquait la couche d'orchestration entre les personnes et les systèmes. Notre Gestionnaire de processus KONE, construit sur la plateforme Appian, a apporté de la clarté aux opérations, a simplifié le travail quotidien et a fourni une plateforme pour des opportunités ultérieures d'amélioration du service », explique Lulu Zhang, Head of Digital Enabling Technologies chez KONE Enterprise IT.

Grâce à une meilleure visibilité et à des employés plus connectés, KONE a pu répondre plus rapidement aux demandes des clients, libérer des opportunités pour d'autres activités commerciales et se différencier par un service plus rapide et plus réactif au sein des équipes internes et auprès des clients.

« L'Automatisation intelligente des processus a évolué dans sa capacité non seulement à imiter les activités humaines, mais aussi à en tirer des enseignements et à s'améliorer au fil du temps, sans nécessiter d'intervention humaine. Il est donc plus facile pour KONE de créer des applications intelligentes qui ont un impact immédiat sur le business et améliorent l'efficacité des employés. Cela permet de combler le fossé entre IT et business », explique Pasi Wiklund, Head of Intelligent Process Automation chez KONE.

Depuis son implémentation, le Gestionnaire de processus de KONE a permis à 4 500 utilisateurs de participer au traitement de plus d'un million de demandes de service chaque année.

KONE a développé plusieurs applications basées sur l'IPA, telle l'Engineering Workflow Application (EWA). Cette application harmonise le travail des équipes de vente, de support client, d'ingénierie et d'approvisionnement autour des mêmes structures et offre une vue partagée des priorités de l'entreprise.