



sanofi

•

Process Mining im HR Prozess Personelle Veränderung

wie wir den Digital Hackett Award
2023 gewonnen haben

•

Donnerstag, April 25th, 2024

Core Expertise

- People Management
- Technology
- Processes and Design
- Project and Change Management

Internal Some words about me, Christian Müller

● Head of Process Intelligence

- Process Office
- Mining Office
- Continuous Improvement

● Project and Process Analytics Manager

- Implementation of Process Mining Service
- Robotics Process Automation

● Project Lead Core Model Implementation Europe

- Core Model Design
- Core Model Implementation
- Process harmonization and standardization

● HRIM Manager GSA & Eastern Europe

- Implement Workday Support Services Eastern Europe
- Stabilization of Tools, Interfaces and Services
- Carve in CHC Business

● HRIM Support Leader GSA

- Test Manager Workday Implementation
- Project Lead on local HR Portal





90

Länder



91,000

Mitarbeitende



59

Produktionsstandorte



20

R&D Standorte

Our Four Global Business Units



Scientist
Nizar El-Murr

Specialty Care

- Immunology
- Rare Diseases/
Rare Blood Disorders
- Neurology/
Multiple Sclerosis
- Oncology

General Medicines

- Diabetes
- Cardiovascular
- Established Products

Vaccines

- Influenza
- Polio Pertussis and Hib
- Boosters
- Meningitis
- Travel & Endemic

Consumer Healthcare

- Allergy
- Cough, Cold & Flu
- Pain Care
- Digestive Wellness
- Physical & Mental Wellness

Process Intelligence

Vision: Enable Process Excellence



Christian Müller

Head of Process Intelligence

**Process
Analytics**

Process Mining Implementierung
Datenbasierte Prozessanalyse
Insights to action support

**Business
Process
Mngmt**

Internes Consulting für BPM
Training Provider
Tool Konfiguration u. Governance
Quality gate keeper

**Sanofi
Operating
Model**

Globale Process Management
Standards, Principles und
Methoden

Global Job Change Process

Prozess für personelle Veränderungen: Beförderung, Versetzung e.t.c.

System: Workday

- Der Globale Prozess wurden im Jahr 2015 konfiguriert
- Standardisierung und Harmonisierung stand nicht im Fokus
 - LÄNDERSPEZIFISCHE KONFIGURATIONEN UND AUSNAHMEN
- Keine Transparenz wie der Prozess im "Ist-Zustand" aussieht
 - DOKUMENTATION IN WORD DOKUMENTEN IN SHAREPOINT
- Mehr als 25000 mal ausgeführt im Jahr

Probleme innerhalb des Prozesses

- **Durchschnittliche Durchlaufzeit 35 Tage**
- **53% "in time" (zwei Wochen vor effective Date) initiiert**
- **Man hat das Gefühl, dass "Manager Self Service" nicht funktioniert**
 - GROßES RISIKO DER MITARBEITERZUFRIEDENHEIT (JOBTITEL NICHT AKTUALISIERT)
 - MANUELLE EINGRIFFE IN DER ENTGELDABRECHNUNG (MANUELLER AUFWAND)
 - OPERATIVES TEAM IM "REAKTIVEN" STATT IM "PROAKTIVEN" MODUS
 - KEIN PROCESS OWNER DEFINIERT, KEINE GOVERNANCE

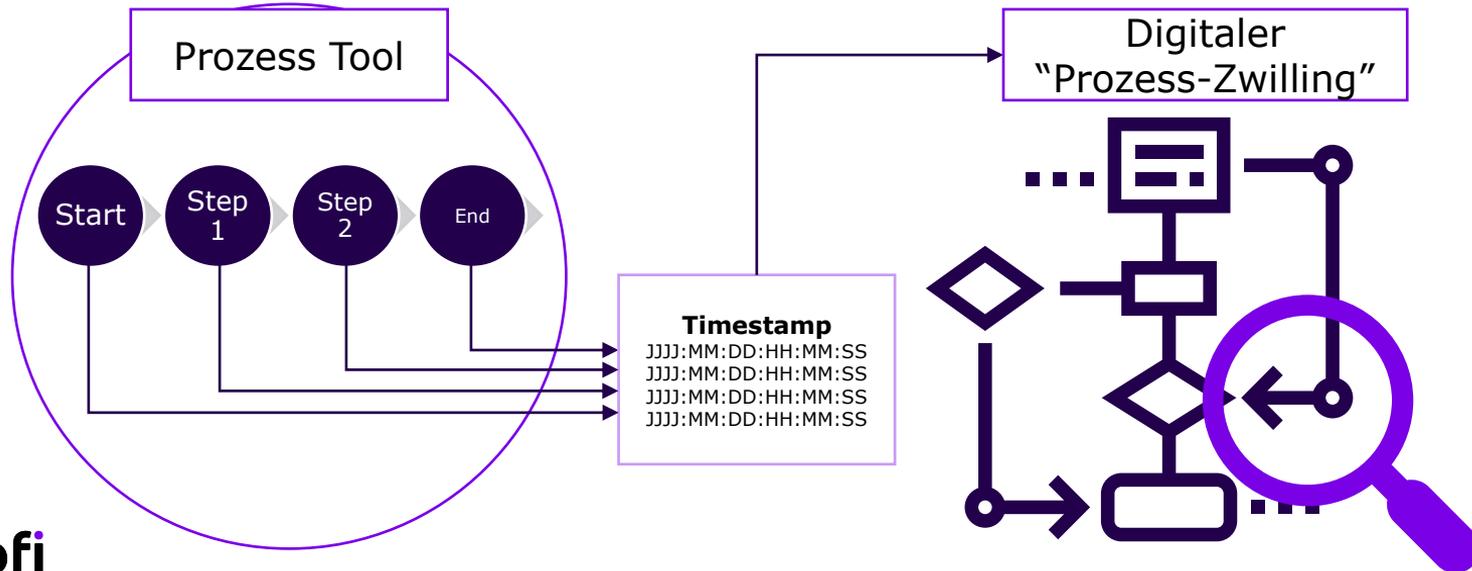


Sanofi | What is Process Mining



Was ist Process Mining? Und wie wird es genutzt

- Process Mining ist eine technologie um operative Prozesse anhand von **Event Log Daten** zu analysieren, "insights" zu generieren und entsprechende aktivitäten abzuleiten
- Process Mining wird eingesetzt um Processineffizienzen zu eliminieren und dadurch **continuierliche Prozessverbesserungen** zu ermöglichen



Job Change Process – Die Analyse

Problemindikatoren des Prozesses

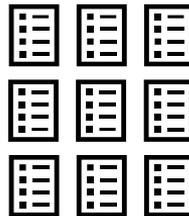
- Akteure innerhalb des Prozesses genehmigen nicht oder zu spät (z.b. Manager*innen)
- Länderspezifische Konfigurationen welche zu längeren Durchlaufzeiten führen
- Verschiedene Prozess initiatoren (17% Management self service)
- Sehr langsame Prozessvarianten mit vielen "review steps"
- Versetzungen verfangen sich im Prozess
- Flaschenhalse im Workflow

Predict



Wie ein Wetterbericht

Laufende Job Changes



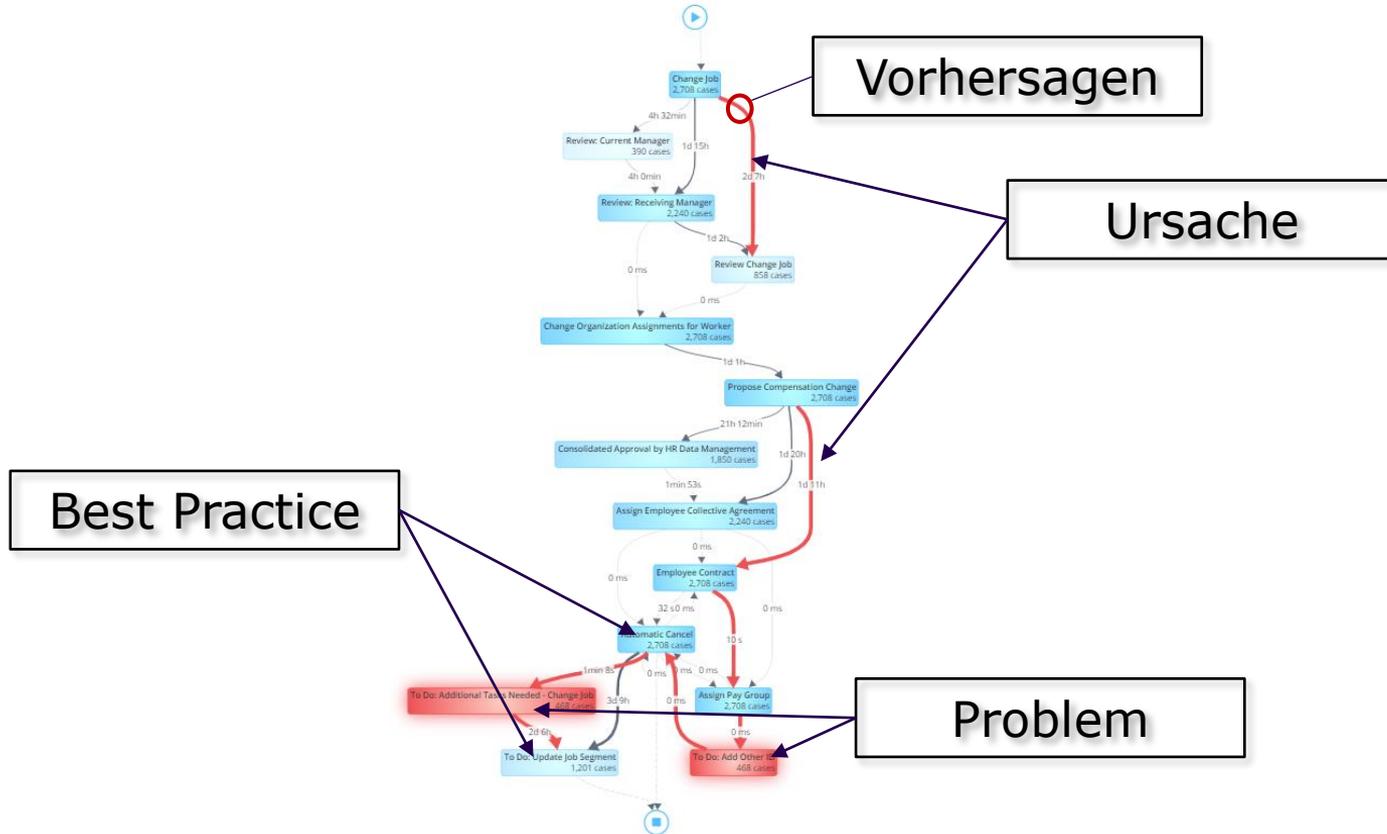
Risikofälle identifizieren welche potentiell schief laufen werden.

Prevent



Verhindern dass diese schief laufen mit der Hilfe von Machine Learning und sogenannten Prediction Algorithmen

Job Change Process – Den Algorithmus trainieren

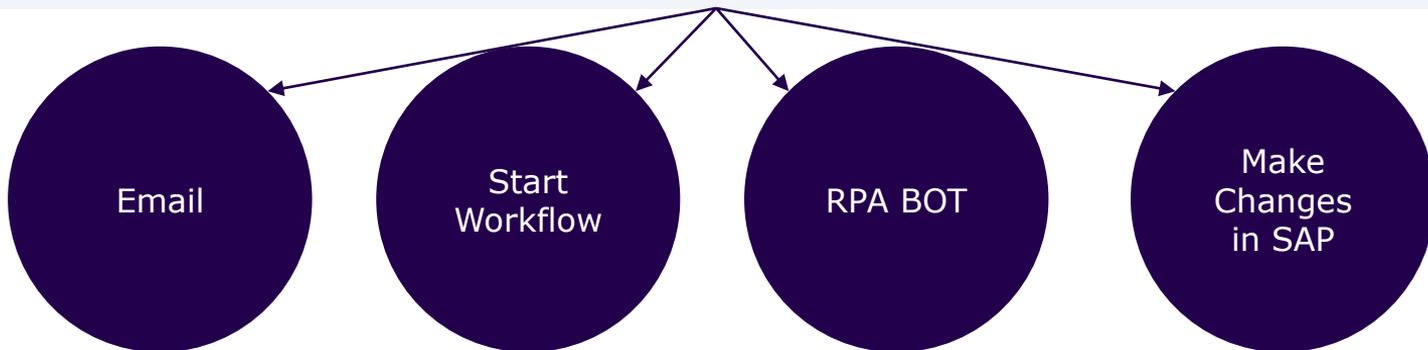


Job Change Process – Wie kann verhindert werden dass Versetzungen schief laufen

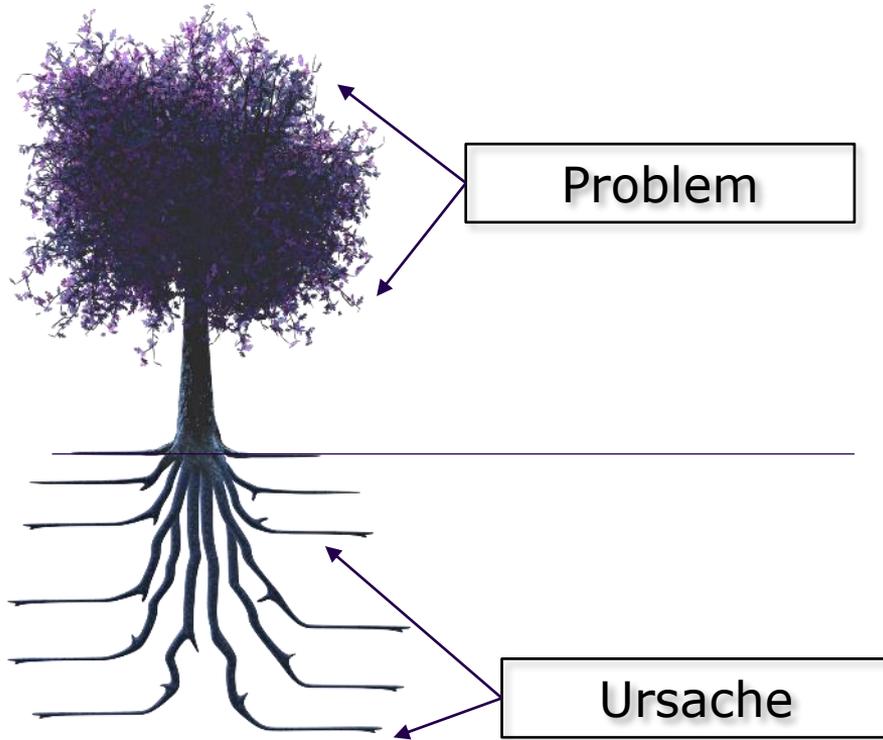
Open Job Changes with 0-3 days left

Predicted risk for Job Change on-timeliness

Case ID	Risk Indicator	Current Step	Da...	Risk Factors	Country	Company	Category
f200582f5d4f1014f5b9ead35bb90000	2.17	Consolidated Approval by HR Da...	0 days	Company: 0.32, Category: ...	FRA	(0410) Sanofi Chimie	Work Time Changes
87f696b9cbc510162cc1a87131c30000	2.07	Consolidated Approval by HR Da...	0 days	Company: 0.32, Category: ...	FRA	(0410) Sanofi Chimie	Work Time Changes
0dd52a78d7651014ea349488cc830000	2.06	Consolidated Approval by HR Da...	1 days	Company: 0.45, Category: ...	FRA	(2480) Genzyme Polyclonals SAS	Work Time Changes
7e553e60a88b10153c706a1e00420000	1.98	Complete Questionnaire	0 days	Company: 0.28, Category: ...	FRA	(0122) Sanofi Winthrop Industrie	Work Time Changes
08d1e0ae12a6101633612bc8b3900000	0.71	Propose Compensation Change	0 days	Company: 0.09, Category: ...	GBR	(5879) Aventis Pharma Limited	Transfer and career move
ecba44907f0d10158850fbd1b76e0000	0.35	Propose Compensation Change	2 days	Company: 0.19, Category: ...	BEL	(2410) Genzyme Flanders BVBA	Contract Type Changes
3404f0e89fc910122a320fa6cb110000	-0.16	Review: Receiving Manager	0 days	Company: 0.09, Category: ...	SAU	(0797) Sanofi-Aventis Arabia	Transfer and career move
d0b66de6eaea100b6183fd30f1090000	-0.39	Review: Current Manager	1 days	Company: -0.14, Category: ...	IND	(0789) Sanofi Healthcare India Private	Transfer and career move
f200582f5d4f101455d7d7b119a00000	-0.42	Propose Compensation Change	0 days	Company: 0.17, Category: ...	EGY	(0637) Sanofi SAE (Egypt)	Transfer and career move



Lessons learned



Das Ergebnis des Piloten

- Wir haben beeindruckende Möglichkeiten gesehen wie ein Process Mining tool Teil der Prozesskette werden kann um diese zu verbessern anstatt den Prozess einfach nur zu analysieren
- Auch wenn die gefundenen Probleme für das operative Team nicht alle neu waren, konnten diese zum ersten Mal transparent dargestellt und gemessen werden.
- Common sense: Beschäftige keine Mitarbeiter*innen um das schlechte Verhalten von anderen auszugleichen (Ein schlechter automatisierter Prozess ist immernoch ein schlechter Prozess)

Wie ging es weiter

- HR hat entschieden den globalen Job Change Prozess komplett neu zu designen
- Der Rollout des neuen Prozesses fand in 90 Ländern innerhalb eines einjährigen Projektes statt
- Momentan schauen wir uns den Hire Prozess an und erwarten ebenfalls Verbesserungspotential zu entdecken.

Job Change Process – Any change within employee life cycle

Volumes

- Employee population in sanofi : ~100k
- Manager population in sanofi : ~20.000

Total Number of Job Changes Initiated

25,838



2023 Digital Awards

sanofi

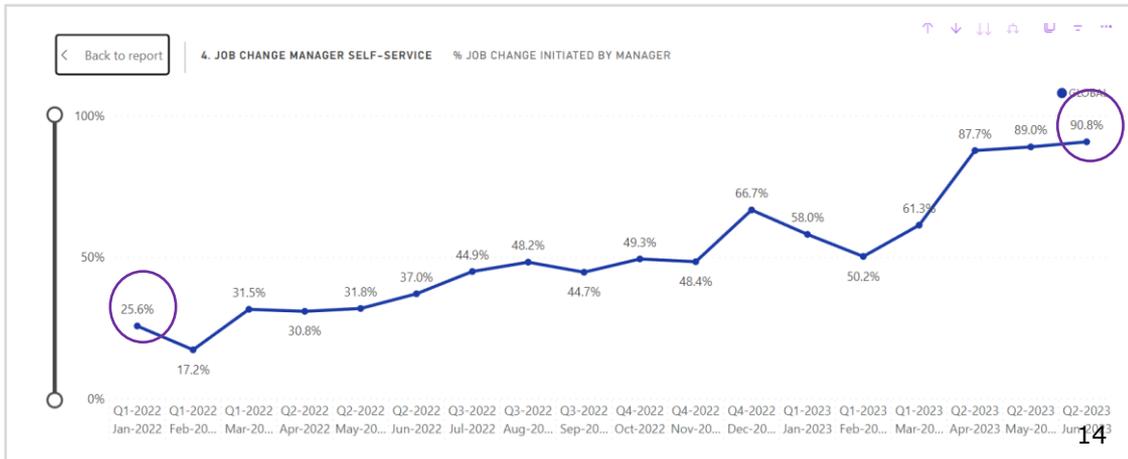
PROJECT NAME
Workday Job Change
Process Excellence

Cycle time ↓
87%
from 8-1 days
median

Initiated
in Time
93,5%
from 53%

Ad Hoc
support request
1%

Approvla Steps
reduced from
8-2



Andere Anwendungsfälle für die Prediction engine



Internal Control

- Es gibt "internal controls" für die Daten quartalsweise manuell extrahiert und in excel verglichen werden um ungewollte veränderungen in der Anzahl oder im Preis innerhalb von Bestellungen zu sehen die unsere systeme durchlaufen
- Wir wollen ein Process Model aufbauen und diese Fälle sofort identifizieren wenn sie auftreten und eine entsprechende Aktion auslösen (z.b. Email versenden oder ein Ticket eröffnen).

Connect to resolve

- Das Thema Kundenzufriedenheit wird immer wichtiger in unserem internen Ticket und workflow system.
- Wir möchten auch hier die Prozesse visualisieren und analysieren wie der Prozessverlauf die Zufriedenheit beeinflusst um diese zu verbessern.
- Ziel ist es eine geringe Kundenzufriedenheit vorauszusagen bevor sie eintritt und entsprechend zu reagieren.



Q and A

Connect at Linked in



Christian Müller

Head of Process Intelligence bei Sanofi
(BPM and Process Mining)



Digital Hackett Award 2023
Category Talent Management



Women in Process Mining





Vielen Dank



sanofi