

Management des SI et Valeur : une question de stratégie et d'organisation

Introduction au Management des
Systèmes d'Information



Introduction

À LA RECHERCHE DE L'AVANTAGE CONCURRENTIEL POUR APPORTER DE LA VALEUR AU CLIENT

BUT INFORMATIQUE - Introduction
au Management des SI - R3-10



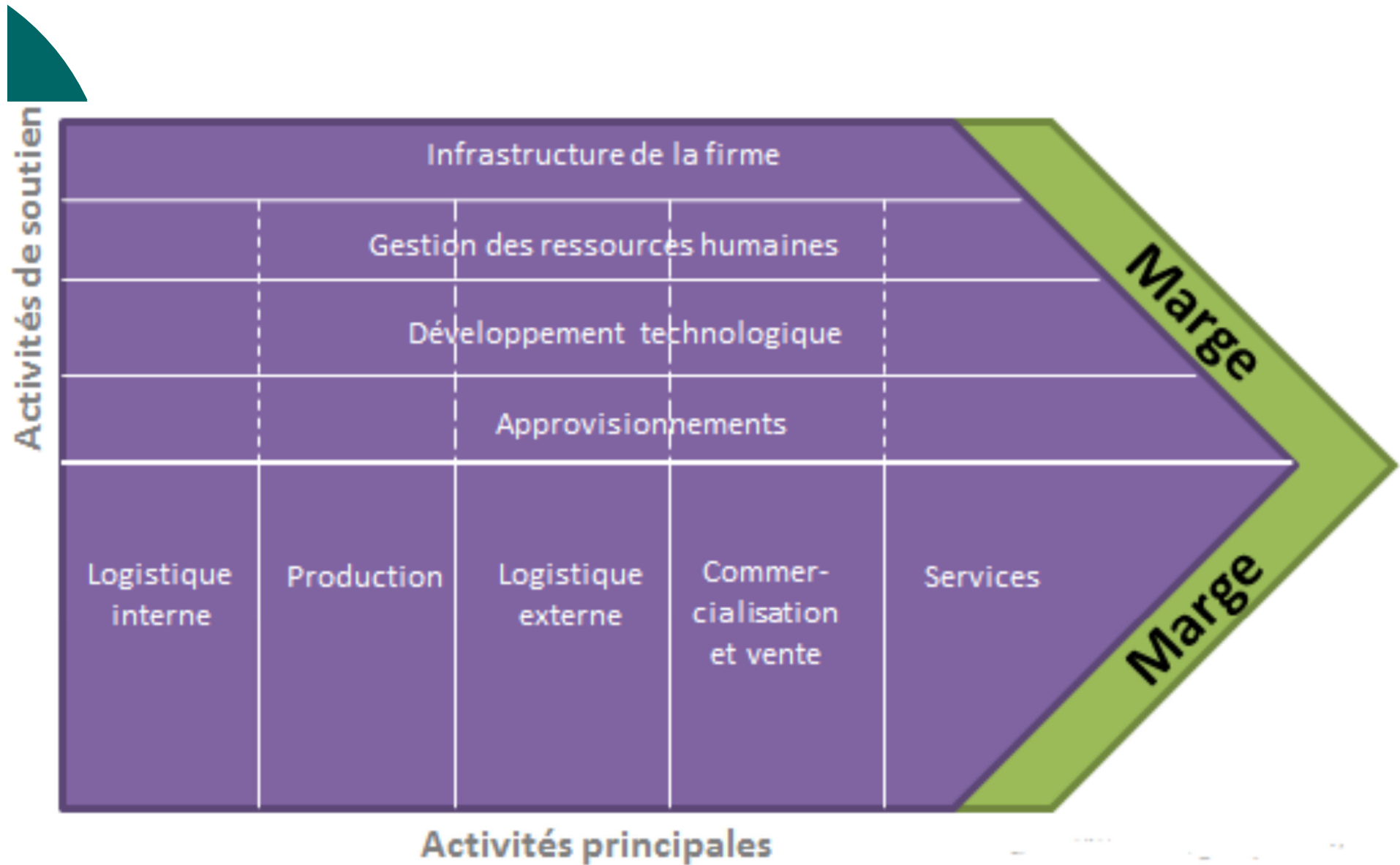
CONNAÎTRE L'ENVIRONNEMENT

BUT INFORMATIQUE - Introduction
au Management des SI - R3-10



SE CONNAÎTRE

BUT INFORMATIQUE - Introduction
au Management des SI - R3-10





DÉCIDER : QUEL SI POUR QUELLE STRATÉGIE ?

BUT INFORMATIQUE - Introduction
au Management des SI - R3-10



ORGANISER LE SI POUR SOUTENIR LA STRATÉGIE : QUELS PROCESSUS ?

BUT INFORMATIQUE - Introduction
au Management des SI - R3-10





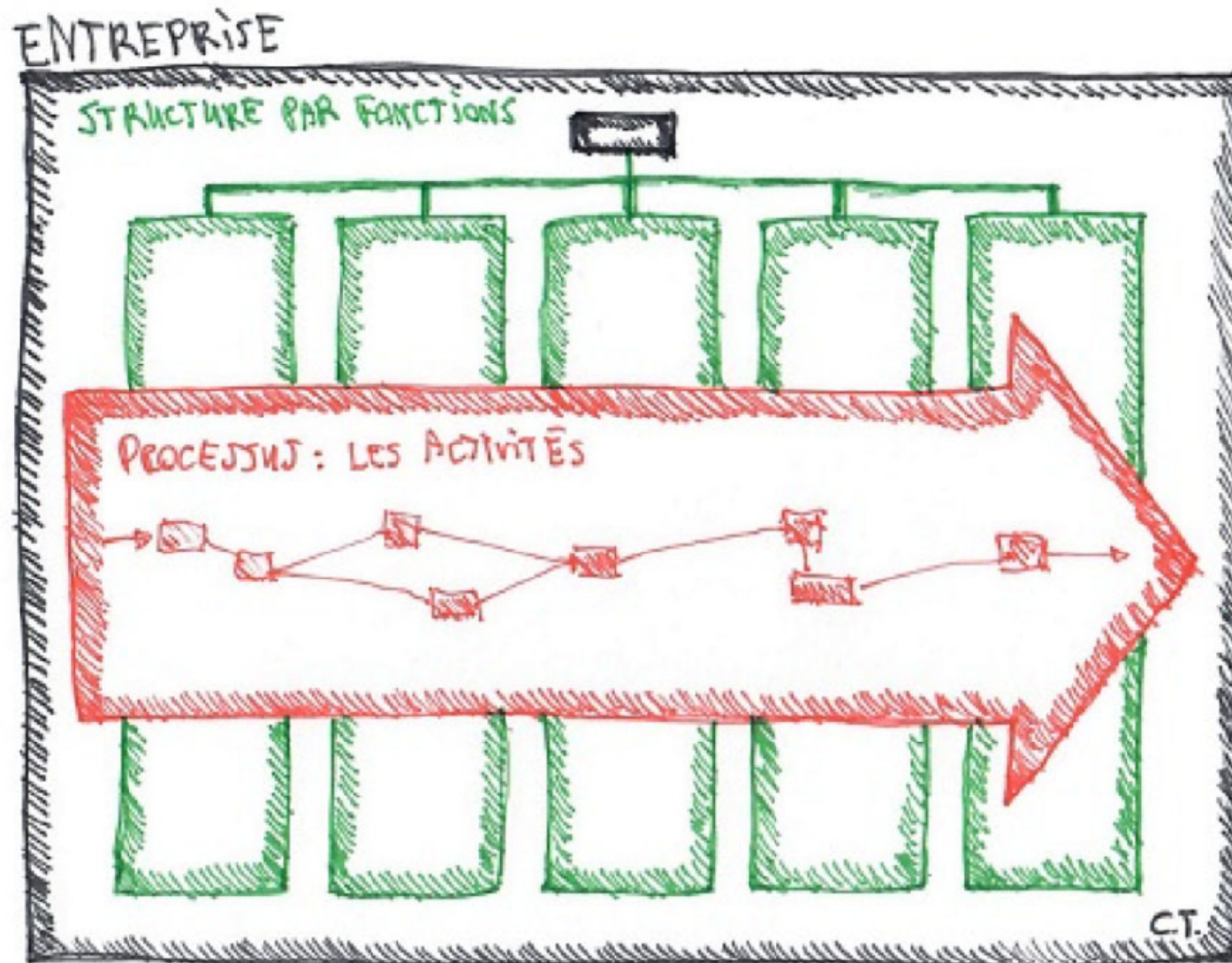
Objectif : améliorer la qualité du SI pour soutenir la stratégie

- La notion de processus
- La représentation des processus
- La modélisation des processus métier

Définition d'un processus

- **Ensemble organisé d'activités** déclenché par un **événement** et orienté dans la production d'un **résultat** clairement identifié
 - Exemple : Un client désire un devis sur la fabrication d'un ordinateur après d'un assembleur informatique





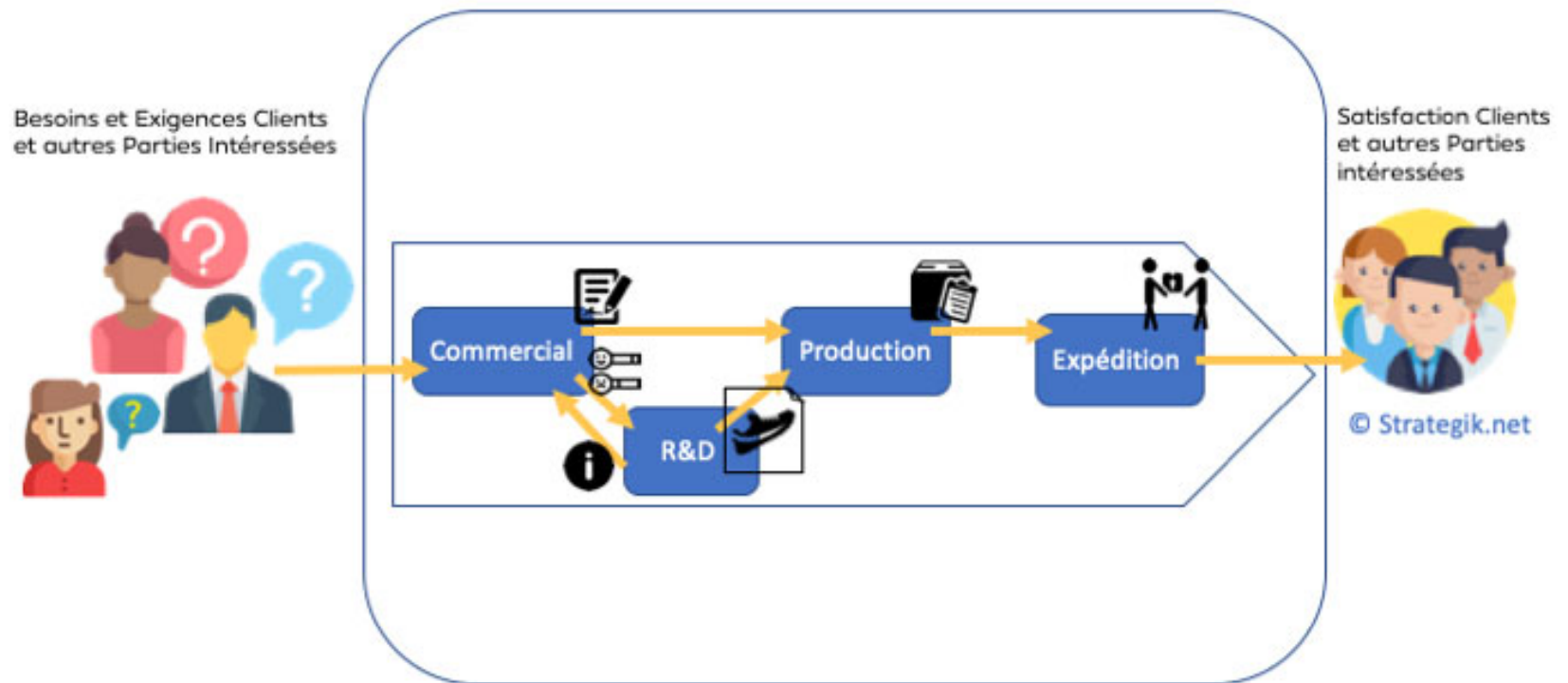
/Source

www.praxademia.com/lapproche-processus-un-potentiel-neglige



Les catégories de processus

- Processus de réalisation/ Processus métier (cf activités principales)
 - Du client vers le client: produire, vendre, développer, assister (SAV)
- Processus support : aident à la bonne réalisation des processus métier
 - RH, SI, Achat, Marketing
- Processus de management
 - Stratégie, Finance, Communication, Pilotage





Analyser un processus

Événement déclencheur ?

Expression du besoin client (demande de devis)

Qui fait quoi ? Activités et Taches, Acteurs,
Événements Résultat

Etude du devis par le commercial : valeur du devis

Evaluation du devis par l'assistant (> ou < à
5000€)

Validation du Devis par le responsable si > 5000 €...



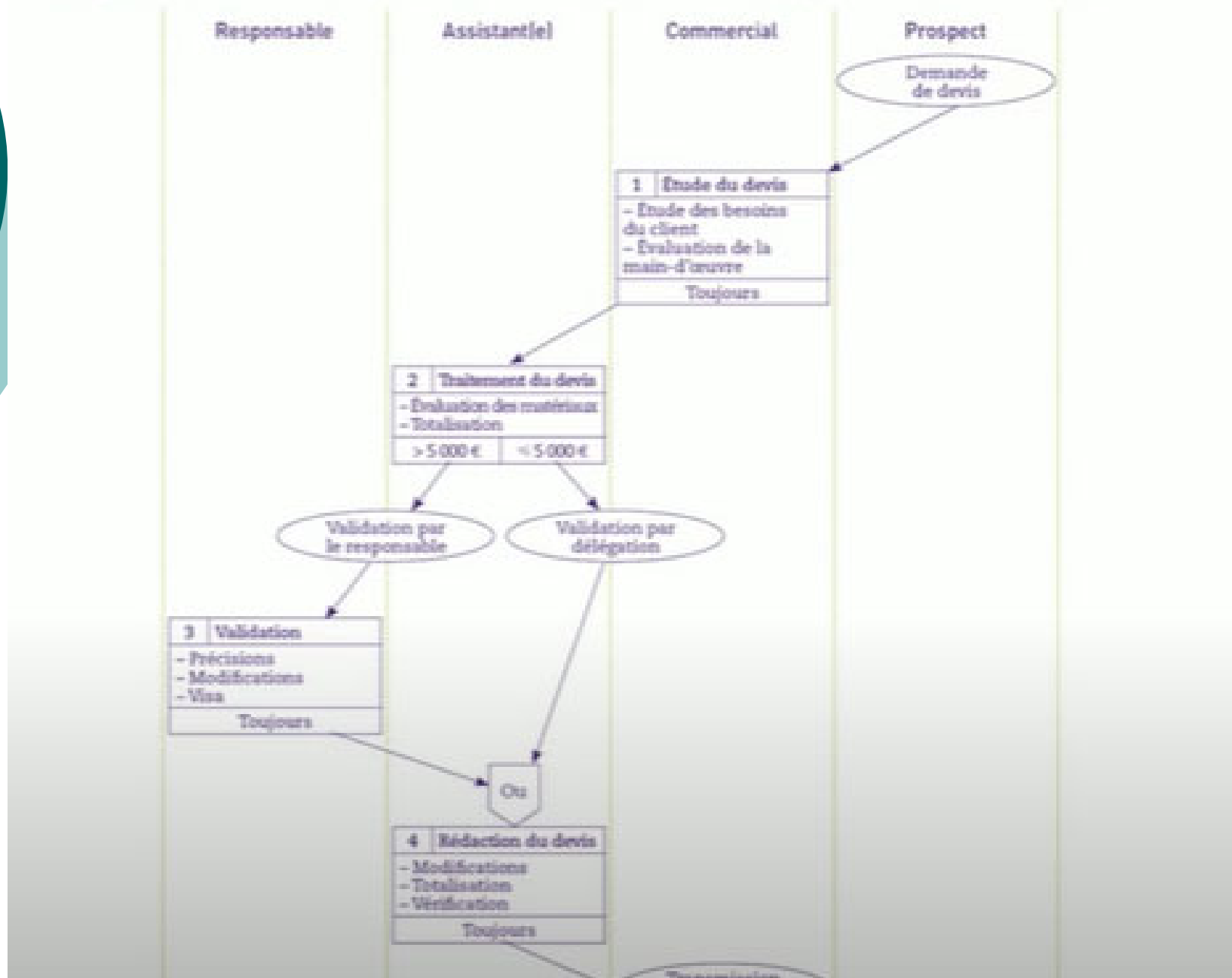
Prospect	Commercial	Assistant	Responsable
Demande de devis	Etude du devis	Traitement du Devis	Validation du devis
Acceptation du devis	Transmission du Devis	Redaction du dévis	



Représenter un processus

- Diagramme d'activités : UML (1996)
- BPMN - Business Process Modelling and Notation) (2005

Diagramme évènement – résultat : Préparation d'un devis

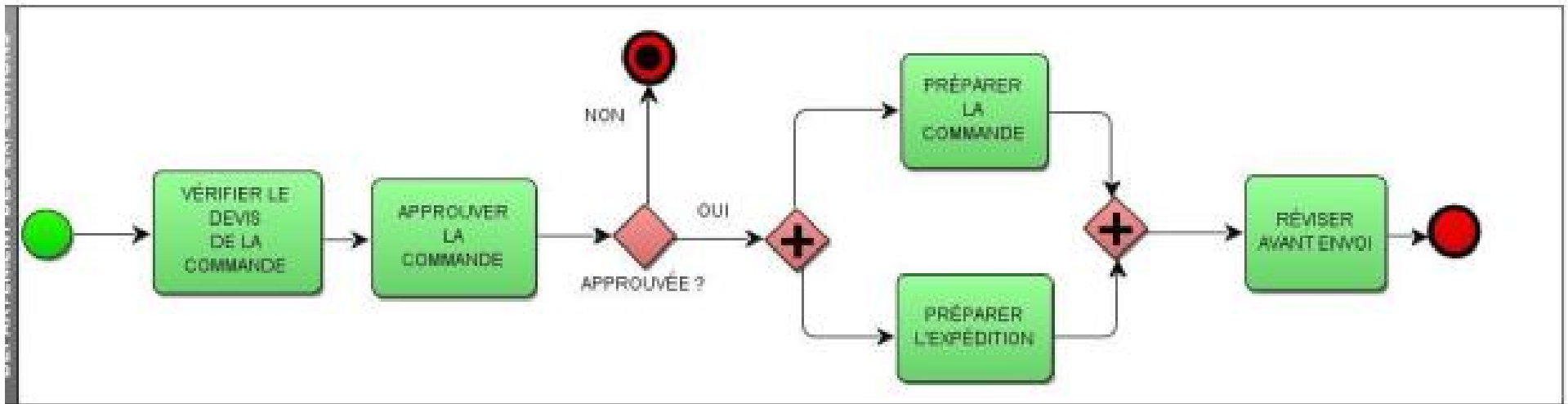




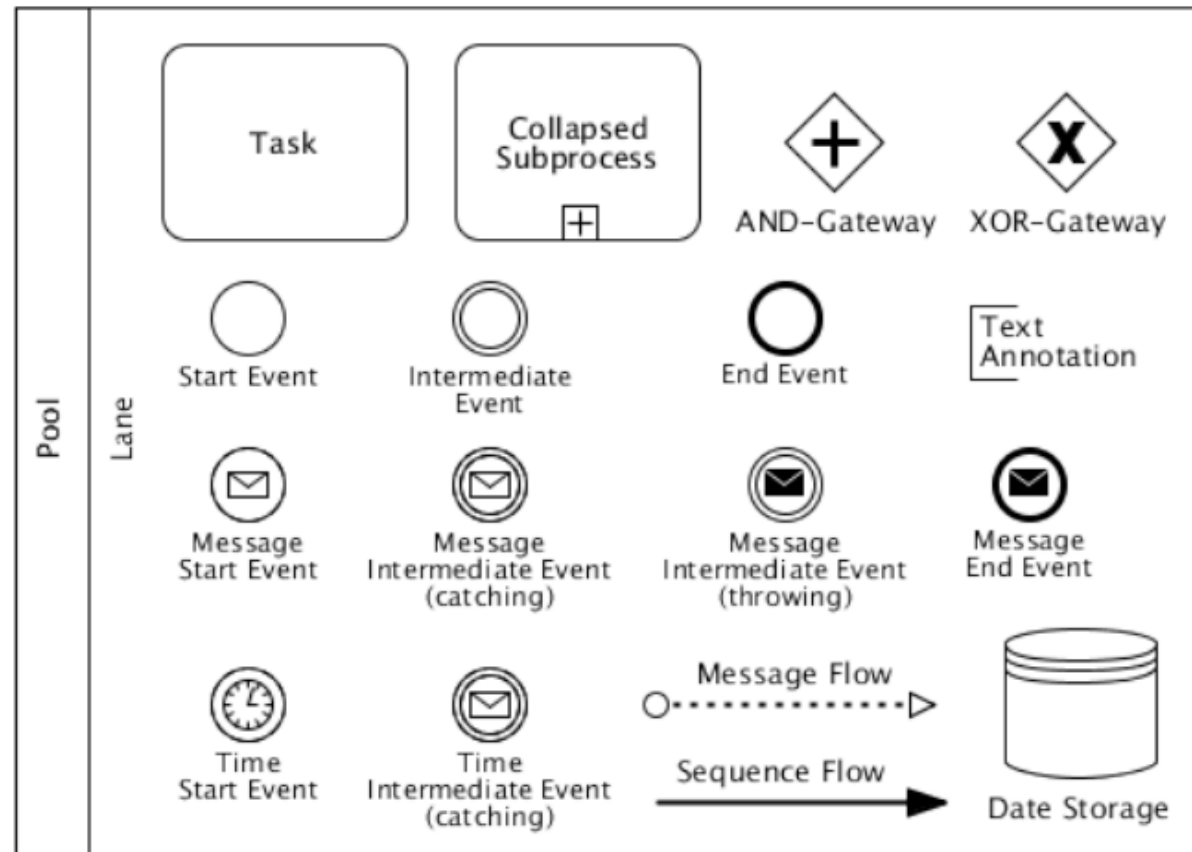
LE BPMN

- « le standard pour représenter d'une manière graphique très expressive les processus qui se produisent dans pratiquement tous les types d'organisation, des recettes de cuisine au processus d'affectation du prix Nobel, de la gestion des incidents aux systèmes de vote électroniques, ou encore les procédures de réservation de voyages, pour n'en nommer que quelques-uns.”
- (Chinosi and Trombetta, 2012) ((Traduit de l'anglais par [Dacostj7](#))

Exemple : modélisation d'un processus de commande avec BPMN



Symboles



Types de Diagramme

- Voir la documentation normative officielle BPMN 2.0.



Figure 7.1 - Example of a *private* Business Process

Source https://edutechwiki.unige.ch/fr/Bpmn_2.0#Introduction

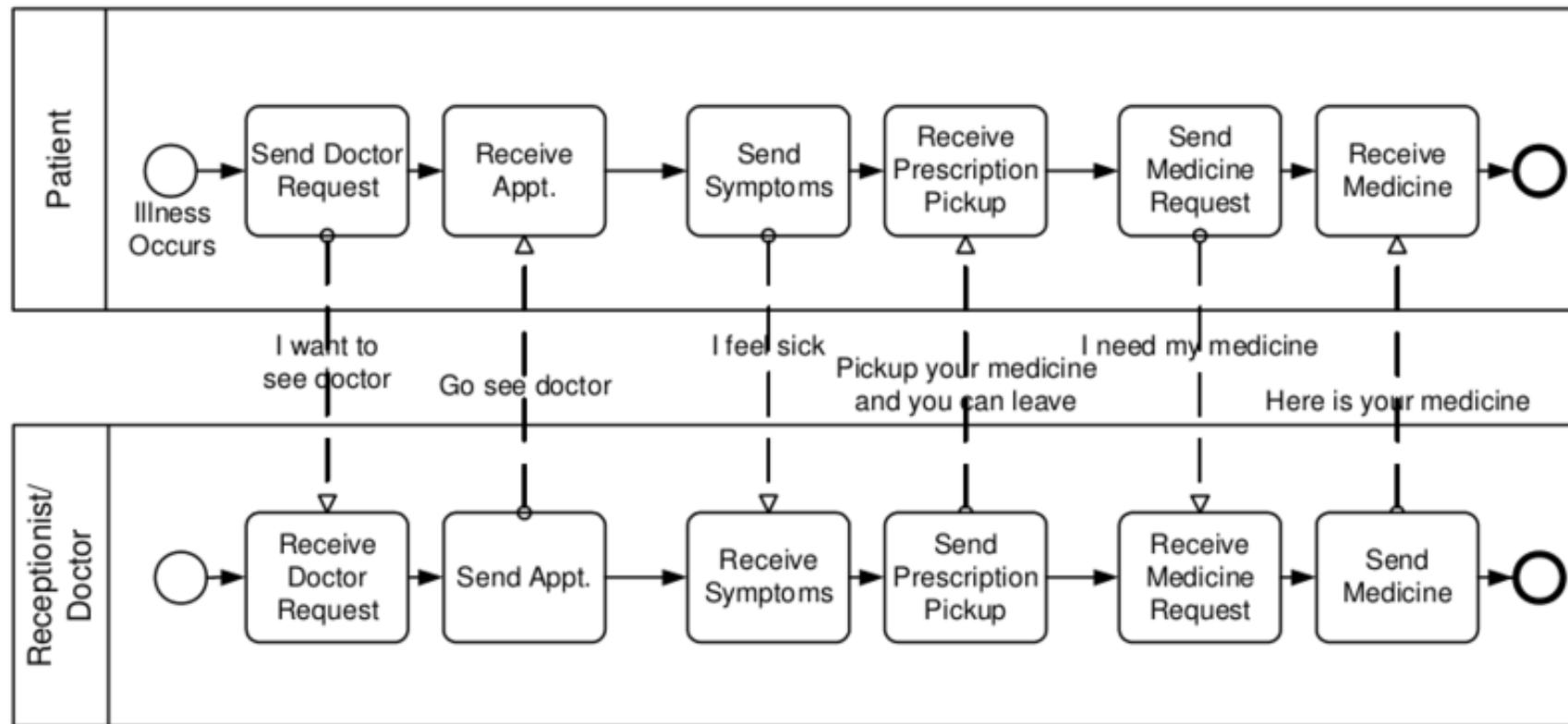


Figure 7.3 - An example of a Collaborative Process

Modéliser une demande de congés payés

