

M1 MIAGE CFSI

Introduction au Business Process Management.

Djebien Tarik
Stienne Rudy
Pamula Noé

Sommaire

1. Introduction
2. Le BPM sous un angle fonctionnel.
3. Le BPM sous un angle technique
4. Préparer son entreprise au BPM.

1. Introduction

- Qu'est ce que le BPM ?
- A quoi sert le BPM ?
- L'exemple d'une PME.
- Quelle est la différence entre les workflows et le BPM ?

Qu'est ce que le BPM ?

- Une "Solution de gestion des processus métier".
- C'est un ensemble d'outils pour :
 concevoir, **exécuter** et **piloter**
 les processus métier d'une entreprise.
- C'est une modélisation sur les :
 - Aspects techniques.
 - Aspects humains.

A quoi sert le BPM ?

- Les outils BPM sont créés pour **orchestrer** et **optimiser** le travail dans une entreprise.
- Ces outils **masquent** le SI afin de présenter une **interface unique** aux acteurs de l'entreprise proposant les **informations** dont ils ont besoin **au moment où ils en ont besoin.**



Exemple de tâche complexe

- Enregistrement d'un client dans toutes les applications de l'entreprise.



Schéma d'une PME sans BPM.

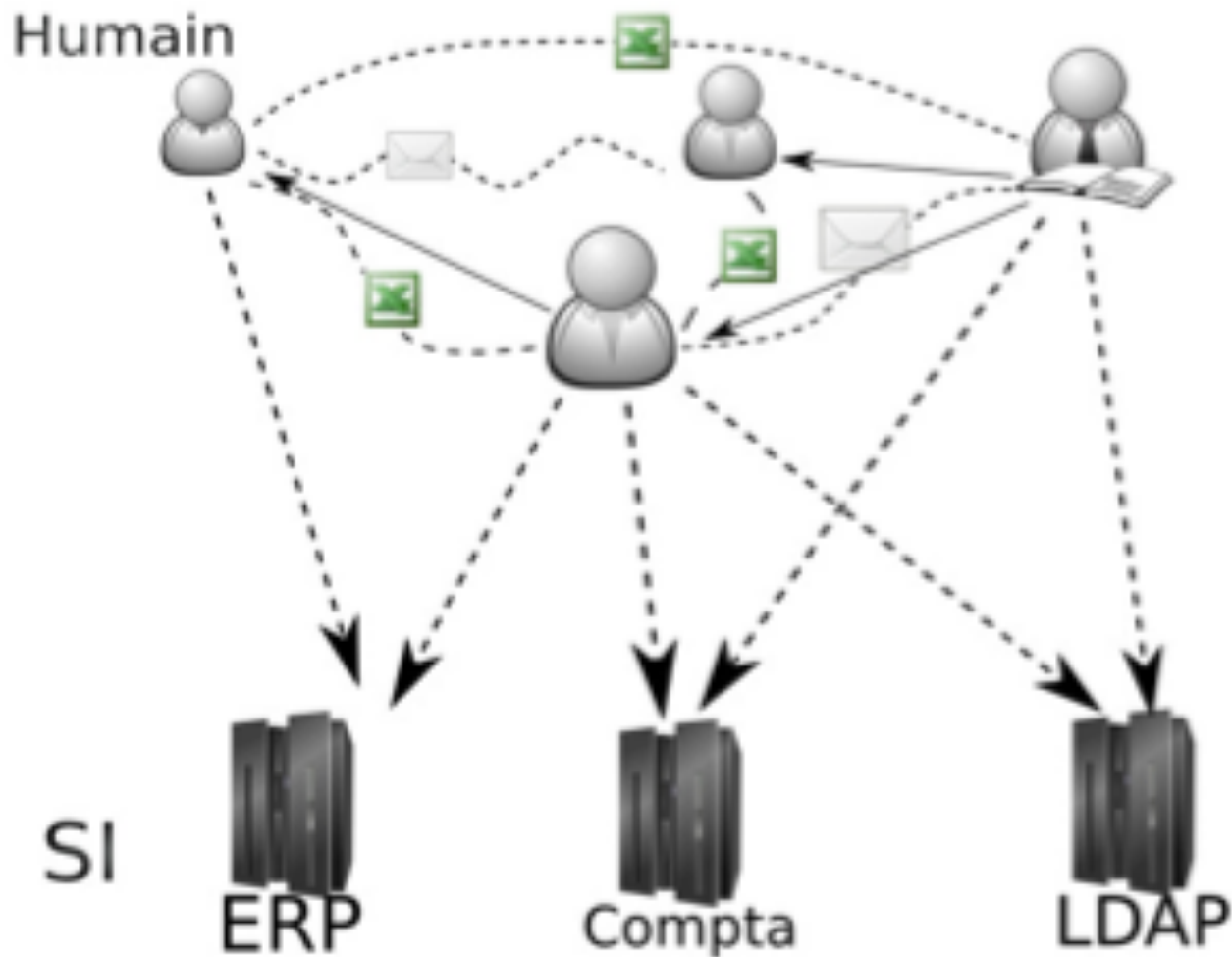
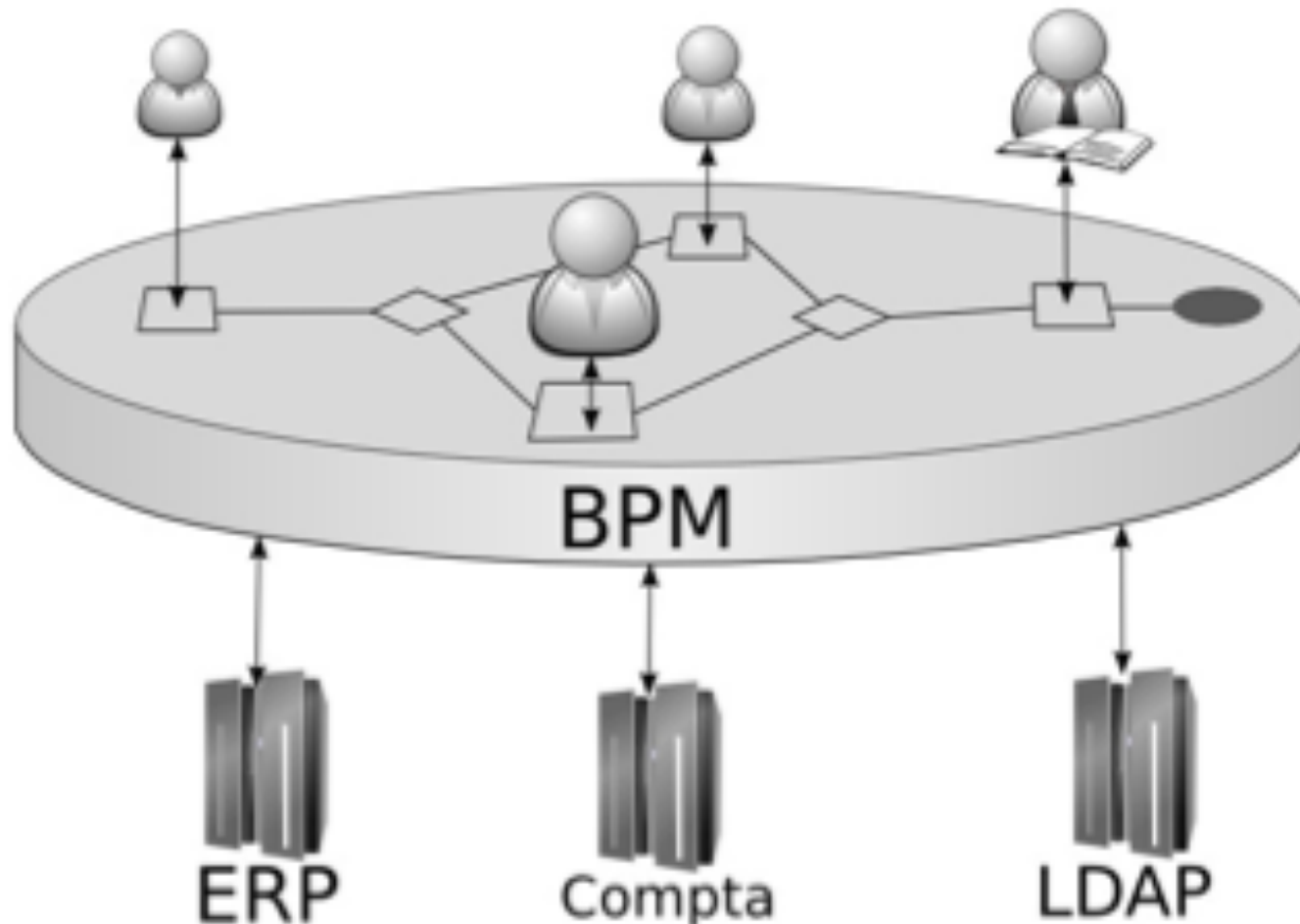


Schéma d'une PME utilisant une solution de BPM.



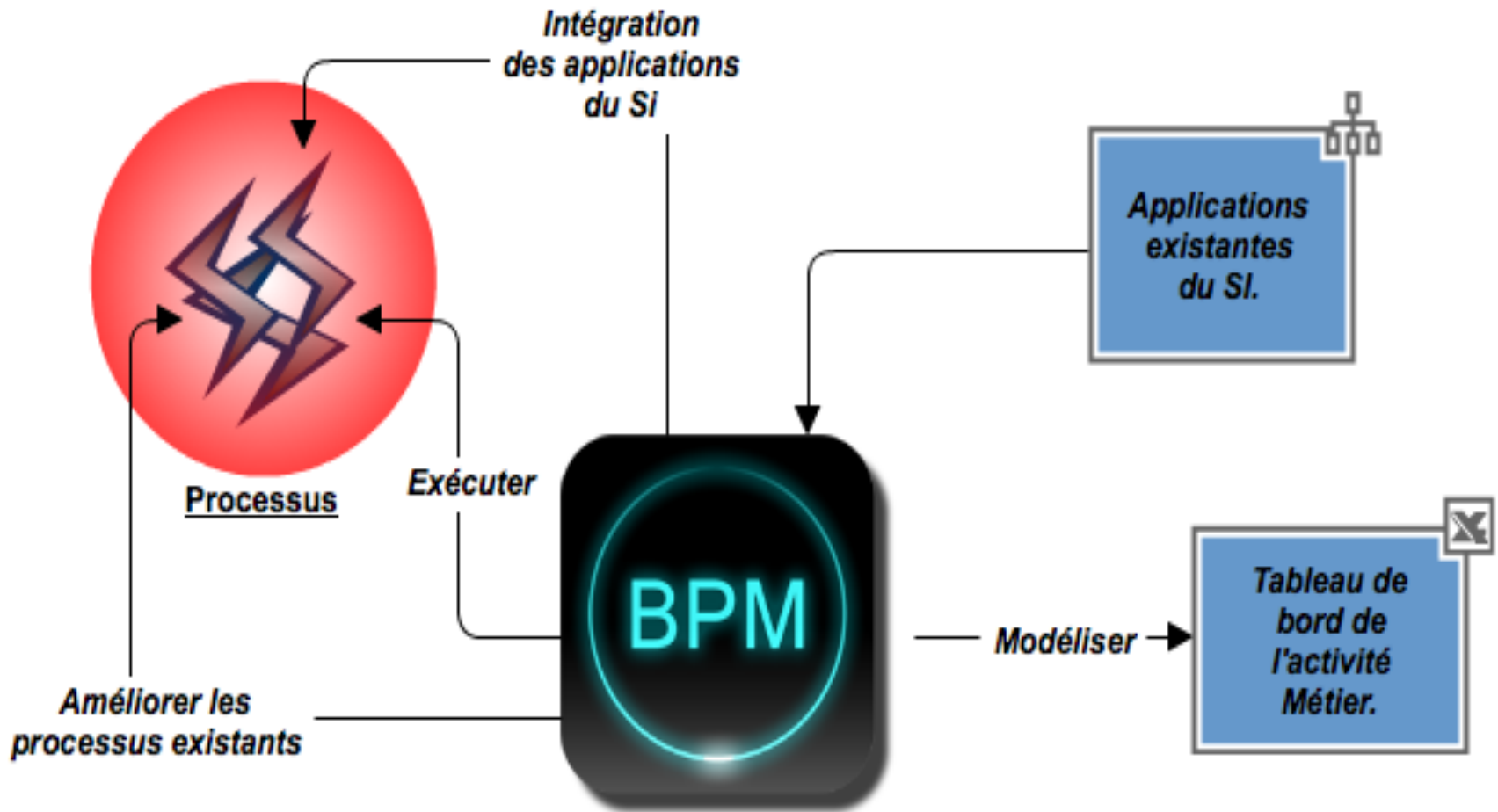
Quelle est la différence entre les workflows et le BPM ?

	BPM	Workflow
Portée	Modélisation de l'activité de l'entreprise de manière globale .	Modélisation d'un processus de manière locale .
Cible	Encadre plusieurs processus d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur.	Se concentre à modéliser les processus d' un seul service de l'entreprise.

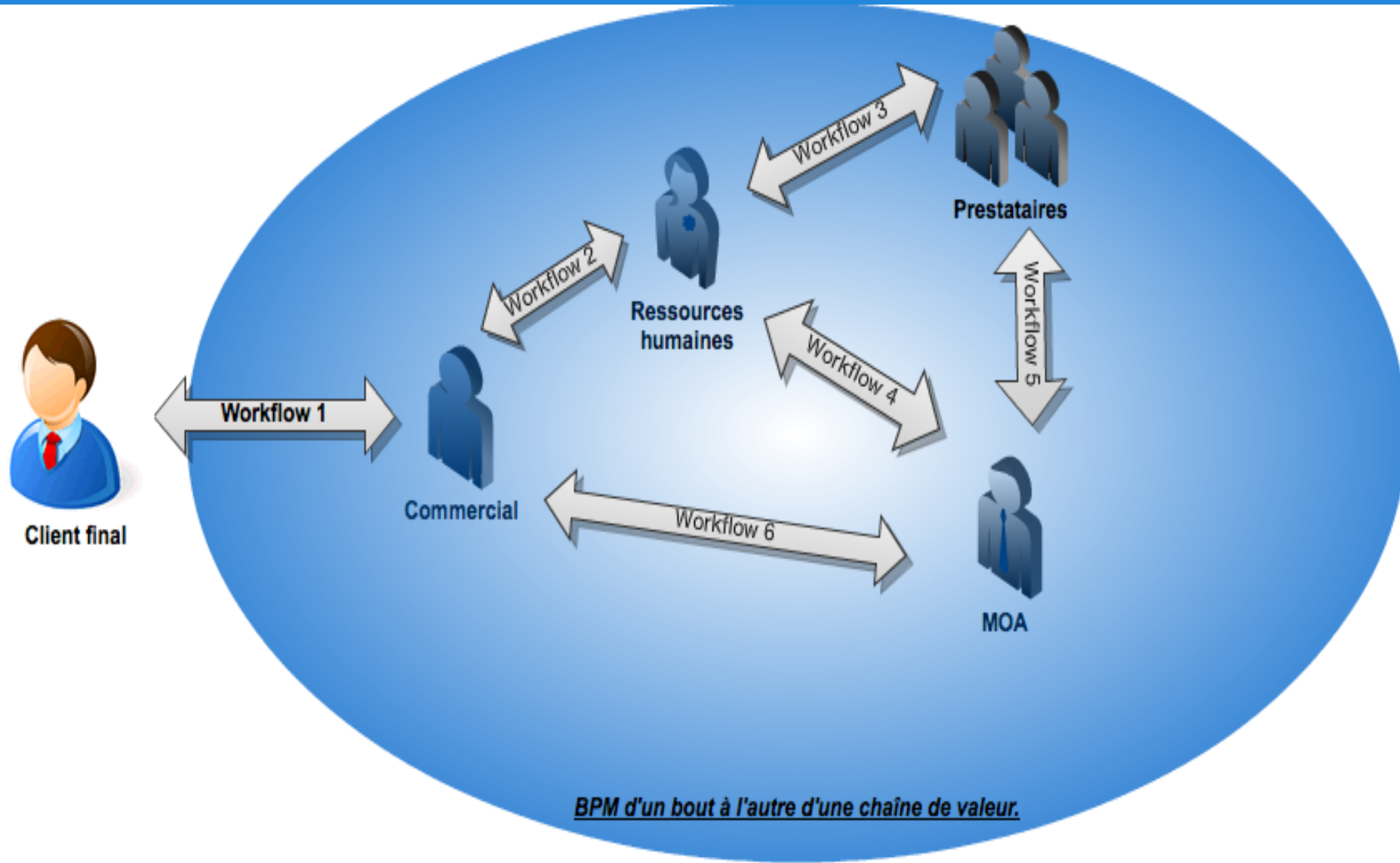
Un WorkFlow ?

- Il ne représente qu'une partie d'une solution BPM.
- Il se concentre sur l'exécution d'une série de tâches et de l'interaction entre elles.
- Le BPM est une évolution, standardisation des outils de workflow au niveau de :
 - La modélisation des processus
 - L'exécution des processus
 - La communication entre l'ensemble du SI
 - Les interconnexions entre les outils interne ou externe à la solution BPM.

Une solution BPM ?



Exemple d'une chaîne de valeur.



Récapitulatif

WorkFlow

CONCEVOIR

EXECUTER

PILOTER

BPM

**Gestion des
processus
métier.**

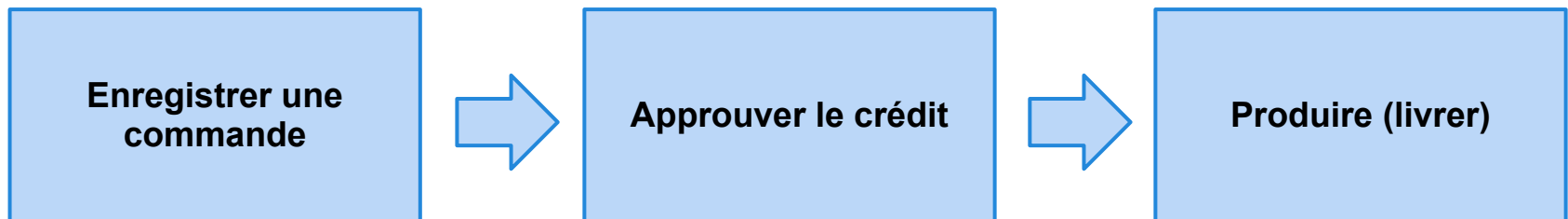
2. BPM au niveau fonctionnel

- Qu'est ce qu'un processus métier ?
- Son cycle de vie ?
- Piloter l'activité métier ?
- Mesurer les performances
- Les acteurs de l'entreprise

Qu'est ce qu'un processus métier ?

Activités (dans le temps)  **Résultat**

exemple :

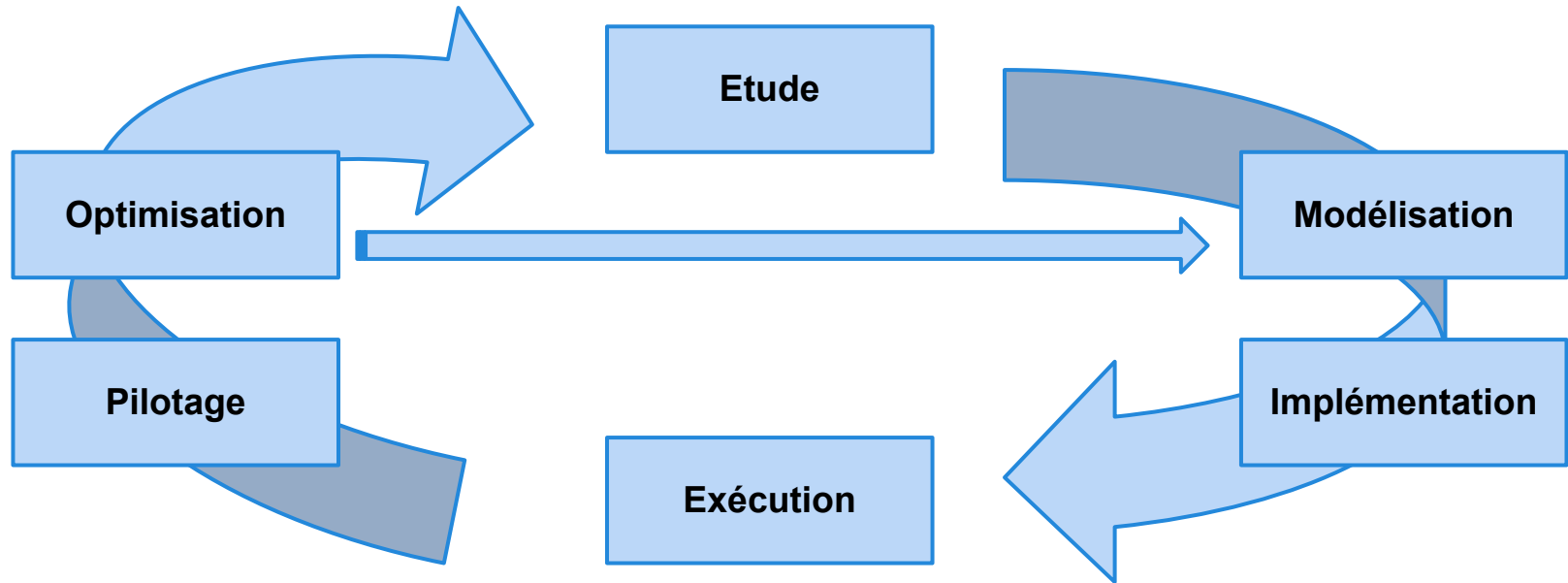


Résultat = **valeur** pour le client ou l'entreprise

Son cycle de vie ?

BPM = ensemble de **méthodes** et **outils** orientés processus

Actions → Objectif → Processus



Piloter l'activité métier ?

- Performance **technique** de l'entreprise
- Performance **économique** de l'entreprise

Avoir les outils nécessaires à **la prise de décision** concernant :

- l'efficacité
- l'amélioration des processus

BPM propose comme fonctionnalité le **BAM**

Piloter l'activité métier ?

BAM = **B**usiness **A**ctivity **M**onitoring (Supervision de l'activité métier)

Fournir des informations en temps réel sur des indicateurs (KPI: Key Performance Indicator):

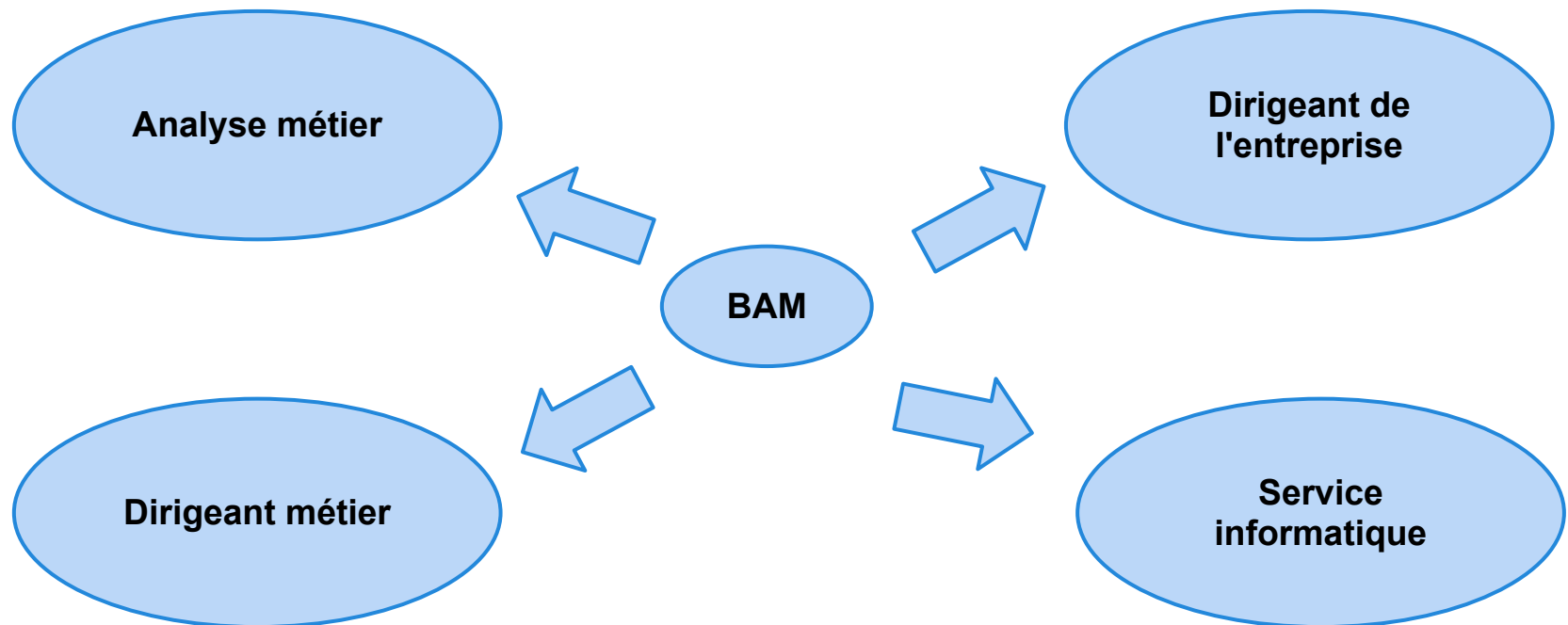
- concernant l'**état des processus**
- l'activité générale de l'entreprise ou des services
- et sur des paramètres techniques

Exemple :


- temps de traitement moyen d'un dossier
- taux de disponibilité des serveurs

Piloter l'activité métier ?

Le **BAM** est une technologie de **reporting** adaptée à l'ensemble des acteurs métier de l'entreprise :



Mesurer les performances

La mesure de la performance  Constituer des tableaux de bords (plusieurs indicateurs)

SLA = **S**ervice **L**evel **A**greement (Contrat de Niveau de Service)

Prestataire  niveau de qualité de service  Client

Il est utilisé par les entreprises dans leur plan d'assurance qualité.

Mesurer les performances

Le SLA exprime par écrit l'attente de chacune des parties au niveau :

- services
- priorités
- responsabilités
- garanties

Quelques exemples de SLA :

- Métier :
le nombre de dossiers traités doit être > 250.000 par trimestre
- Technique:
la disponibilité mensuelle d'une application doit être $> 99\%$

Les acteurs de l'entreprise

Le BAM enregistre l'activité des processus pour les améliorer. Qu'en est-il des **acteurs de l'entreprise** ?

Leur activité est aussi mesurée mais toujours dans le cadre des processus.

Mesurer le bon fonctionnement de l'entreprise ou d'une partie de celle-ci pour **prendre les décisions au niveau ressources** (humaines ou matérielles).

Chaque acteur doit être impliqué dans l'amélioration des processus (**CPI** : Continuous Process Improvement) afin de :

- mesurer en continu
- identifier, réduire, éliminer les défauts

Les outils BPM sont issus de **méthodologies** tels que **LEAN** ou **SIX SIGMA**.

Avantages/Inconvénients

Avantages :

- produit de la valeur
- optimise les processus
- collaboration entre les populations métiers et informatiques
- prendre de bonnes décisions

Inconvénients :

- coût important : mise en place d'un centre de compétence interne BPM
- faire travailler ensemble les personnes de l'informatique et celles du métier

Récapitulatif

BAM

Analyse
Amélioration
Mesure
Collaboration

SLA

CPI

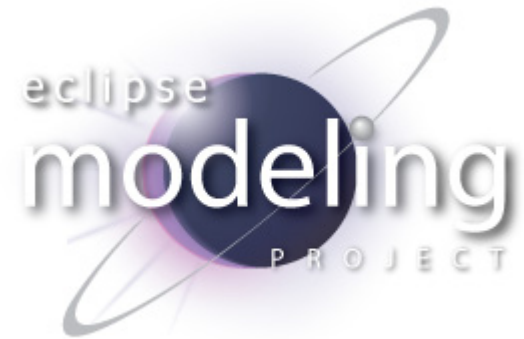
3. BPM sous un angle technique

BPM est une évolution et standardisation des moteurs de Workflow.

On retrouve beaucoup de standards libres.

Utilise souvent ESB comme média de communication.

Une solution complète



Moteur de règles

Moteur de simulation

Moteur d'analyse

Référentiel de MétaDonnée

Une solution BPM repose sur SOA.

Le moteur du BPM

Remplace celui du workflow.

Respecte la norme du BPEL.

Choregraphie les services.

Le langage BPEL

Business **P**rocess **E**xecution **L**anguage

Issue de langages IBM & Microsoft

Spécifié par Oasis



Online community for the Web Services Business Process Execution Language OASIS Standard

Langage XML lisible par "Bpel Engine"

Utilise des standards (UDDI, WSDL, SOAP)

La notation BPMN

Business **P**rocessus **M**anagement **N**otation

Notation graphique standardisée de description de processus.

But: comprehensible par tous les utilisateurs.

Définit 4 objets de base:

- . Les tâches;
- . Les branchements;
- . Les événement;
- . Les connecteurs.

BPMN : les tâches

Tâche

Tâche en boucle

Tâche parallèle



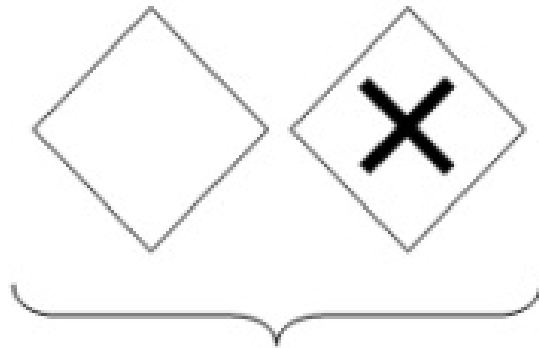
Tâche composée



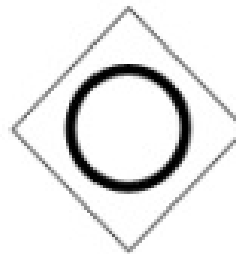
Tâche composée



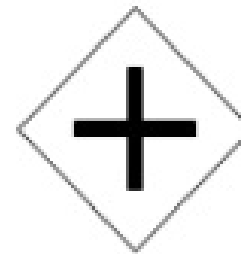
BPMN: les branchements



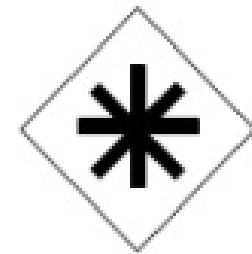
Branchement conditionnel
sur les données : Ou exclusif



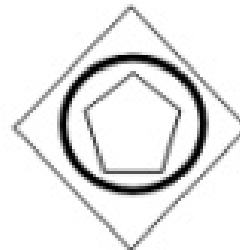
Branchement
conditionnel sur les
données :
Ou inclusif



Branchement
parallèle

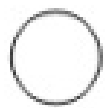


Branchement
avec condition
complexe

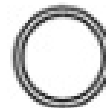


Branchement conditionnel en
fonction des événements :
Ou exclusif

BPMN: les événements



Départ



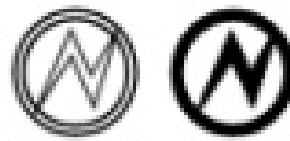
Intermédiaires



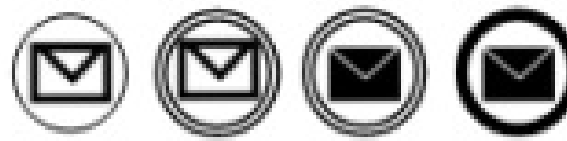
Fin



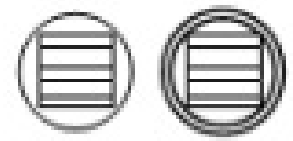
Annulation



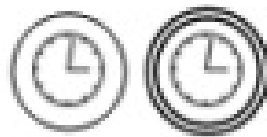
Erreur



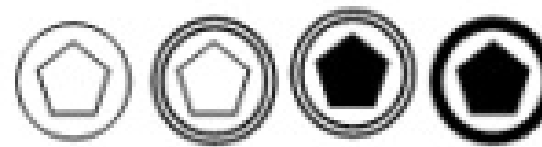
Message



Règle



Timer



Complexe

BPMN: les connecteurs



Liaison normale



Liaison
conditionnelle



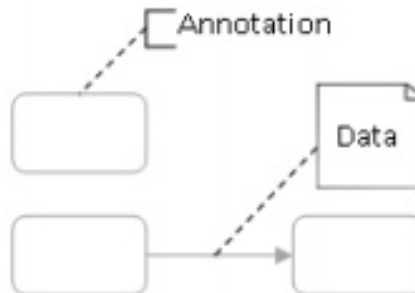
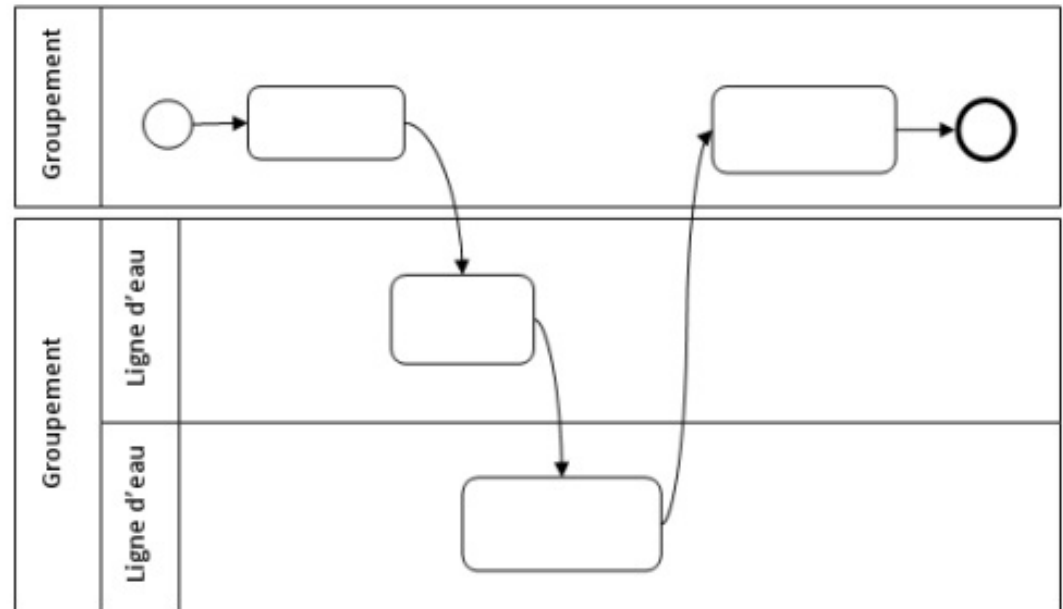
Liaison par
défaut



Message

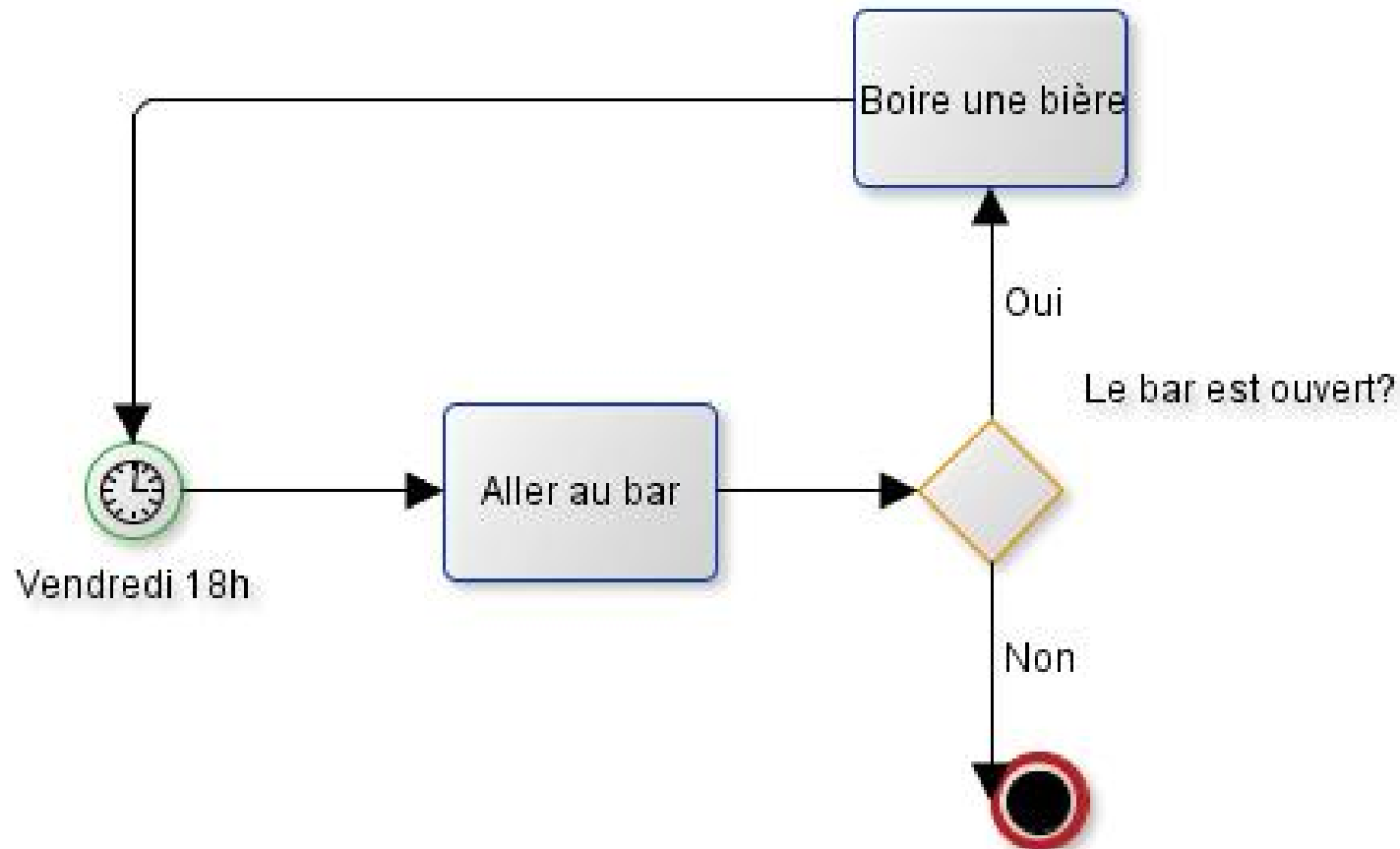
BPMN: autres notations

Les "Swimlanes".



Les artéfacts.

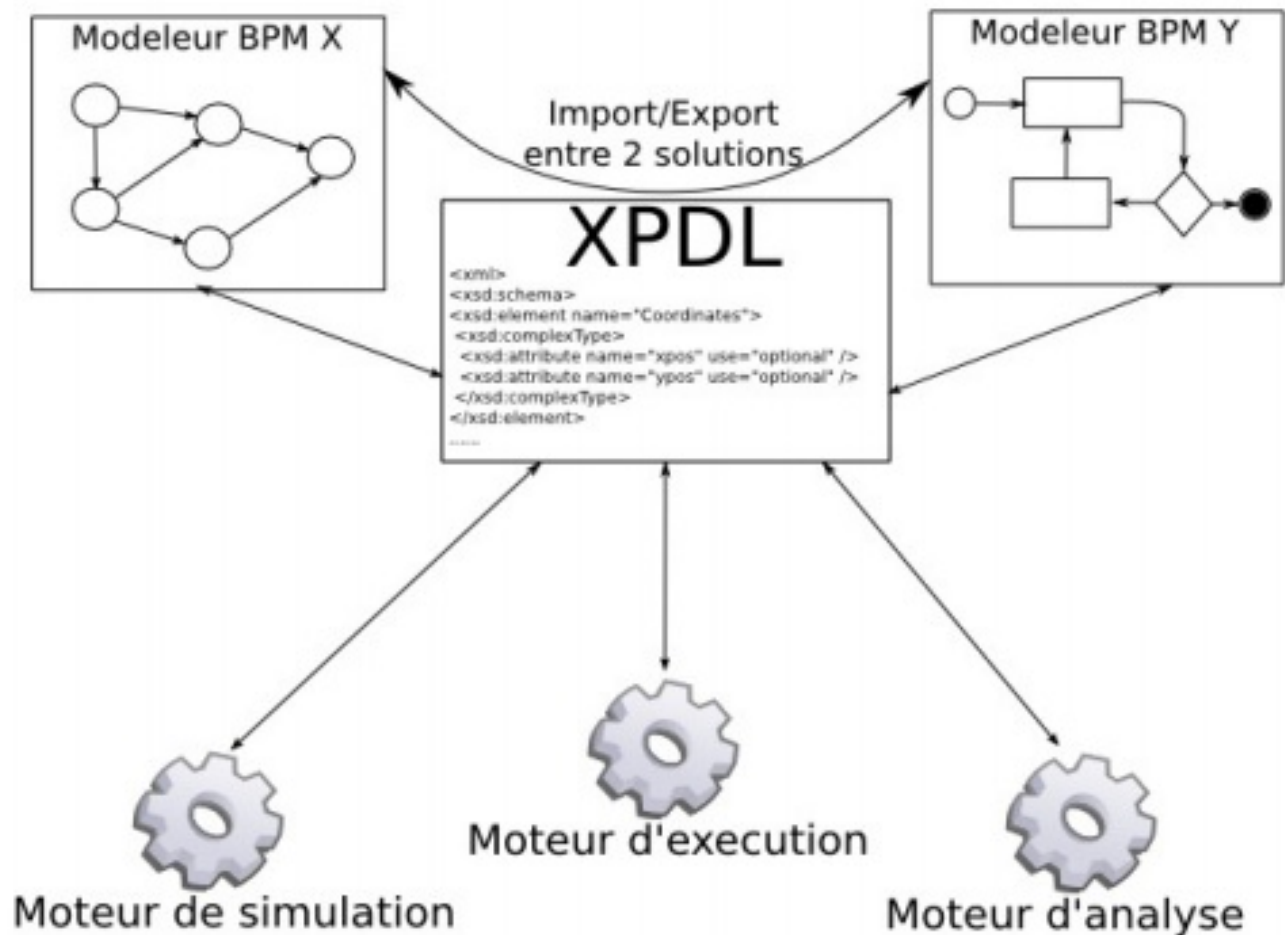
BPMN: Exemple



Le XPDL

XML Process Definition Language

Couche
d'abstraction
entre
BPMN & BPEL



BAM la suite

Alimentation d'infocentre et surveillance des processus.

L'information doit arriver tant qu'il est encore temps d'agir (pendant la traitement du processus).

Deux méthodes de capture de données le pull et le push.

Ce qu'on retiendra !

BPMN (decrit des processus par des schéma)

XPDL (les interprete)

BPEL (code des processus)

Moteur BPM (les exécute)

4. Préparer son entreprise au BPM

- Formation des équipes.
- Les meilleures pratiques.
- Les erreurs à ne pas commettre.
- Les solutions BPM.

Formation des équipes.

- **Utiliser** une méthode de **CPI** (Lean, Sigma,...)
- Quelles sont les personnes concernées ?
 - les managers
 - les équipes techniques
 - les responsables métier
 - les employés travaillant dans les services concernés par la mise en place du BPM.
- **Former tous** les intervenants à une méthodologie d'amélioration continue.
- **Former les intervenants directs** à l'utilisation des outils de modélisation des processus.

Les meilleures pratiques

- Identifier le projet pilote dès le début.
- Adopter un mode de pensée orienté processus.
- La formation
- Communiquer
- Mettre le client au centre de ses préoccupations.

Les erreurs à ne pas commettre

- Gérer un projet BPM comme un projet informatique.
- Développer un environnement de BPM.
- Automatiser à outrance.
- Chercher à tout prix la perfection.
- Confondre la mesure de la performance des processus et des employés.

Les solutions BPM

intalio

[Home](#) [Products](#) [Services](#) [Partners](#) [Customers](#) [Company](#)

Search Website

SAAS

BPM

CRM

Document Manager

Social Portal

Web Office

GET STARTED

Attend a Webinar

Download Software

Contact Us

Business Process Management

Intalio|BPM lets business analysts and IT people collaborate on the design, deployment, and ongoing management of any business processes, be they small or large, simple or complex, transactional or workflow oriented.

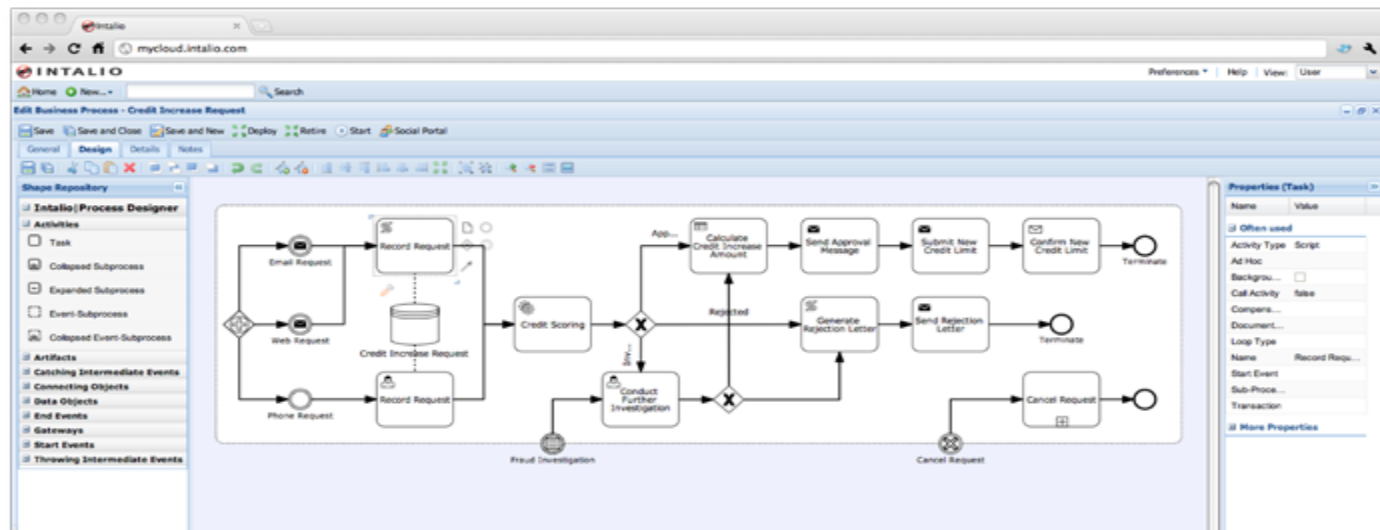
Overview

Features

Architecture

Specifications

Roadmap



Les solutions BPM



PRODUITS

SERVICES

RESSOURCES

PARTENAIRES

CLIENTS

ENTREPRISE



Produits

Aperçu

PRODUITS

Aperçu

Avantages

Fonctionnalités

Comparaison des éditions

Téléchargement

EN SAVOIR PLUS



Téléchargements



Webinars



Livres blancs



Formations



NEWSLETTER

Votre email

OK

Aperçu

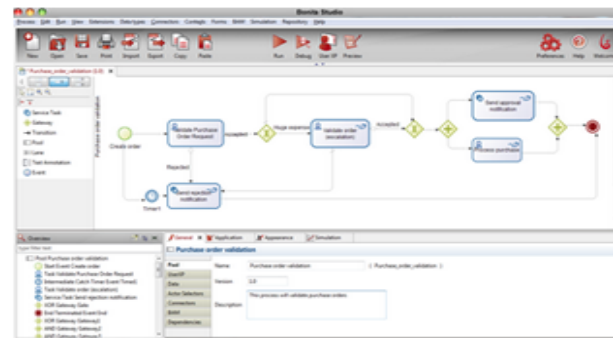
Bonita Open Solution combine trois solutions en une : un Studio intuitif pour la modélisation des processus, un moteur d'exécution de BPM et de flux de travail puissant, et une interface utilisateur innovante. Construisez des applications en un jour et pour un coût optimum.

Bonita Studio

Bonita User Experience

Bonita Execution Engine

Bonita Studio



DESSINEZ VOS PROCESSUS COMME SUR UN TABLEAU

Economisez du temps et minimisez vos efforts en modélisant vos processus avec le Studio Bonita Open Solution

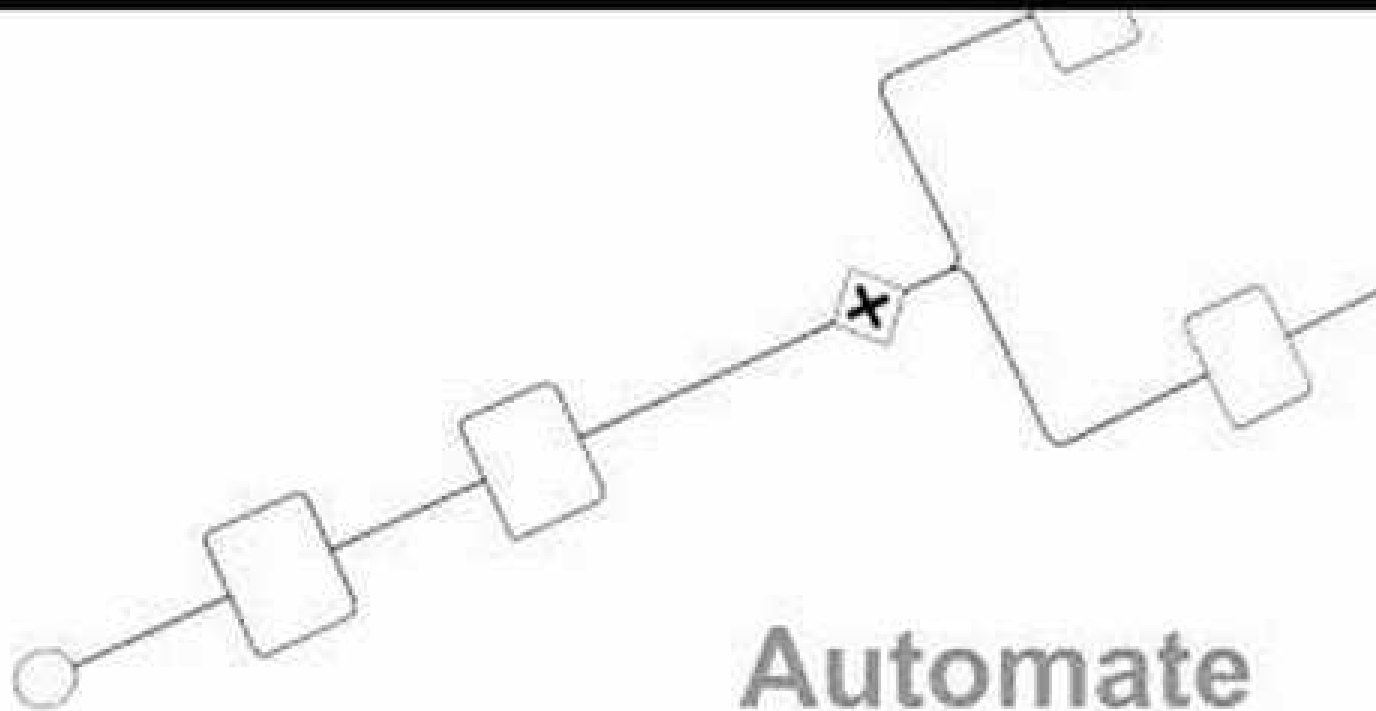
UNE MODÉLISATION BPMN INTELLIGENTE

Bonita Studio relève le défi du respect du standard « Business Process Management Notation » (BPMN) avec une solution graphique simple et intuitive.

Exemple - Application de gestion de support :

Dessinez vos processus d'un seul trait, étape par étape, grâce à la palette contextuelle, définissez les données et les différents acteurs.

Conclusion



Merci pour votre attention.

Des questions ?