

TELL ME YOUR GREATEST ACCOMPLISHMENTS AT WORK. I'LL USE THAT TO HYPE YOU UP WITH YOUR BOSS SO YOU GET A BIG RAISE.



S. Adams E-mail: SCOTTADAMS@AOL.COM

I WROTE A DRAFT OF A WHITE PAPER ON A STRAWMAN PROCESS TO REENGINEER OUR PRODUCT PROCESS.



© 1995 United Feature Syndicate, Inc. (NYC)

AND WHAT WAS THE IMPACT OF THAT WORK?



I THINK SOME OWLS LOST THEIR WOODLAND HABITATS.



TRIOIS CONCENTRATIONS
• Systèmes d'information
• Logiciels et systèmes
• Systèmes interactifs

PERSPECTIVES D'EMPLOI

Grâce à leur formation multidisciplinaire, les diplômés en génie logiciel de l'ETS sont habilités à travailler dans :

- conception et développement de produits interactifs
- contrôle et assurancé qualité des systèmes
- gestion et coordination de projets
- intégration et coordination des technologies
- maintenance et amélioration
- simulateurs
- systèmes

LOG410 – Analyse de besoins et spécifications

Cours #7

Processus d'affaires

Enseignants: Alain Dion, ing. et Yves Durocher, ing.

Changement d'horaire!

- Groupe 01 et 02:

- ❖ **Mercredi le 23 juin prochain**
 - ❖ **Ce sera la séance #9 du vendredi**
 - Voir le calendrier des séances de cours pour détails.
 - ❖ **Ce sera relâche les vendredis 25 juin et 2 juillet!**

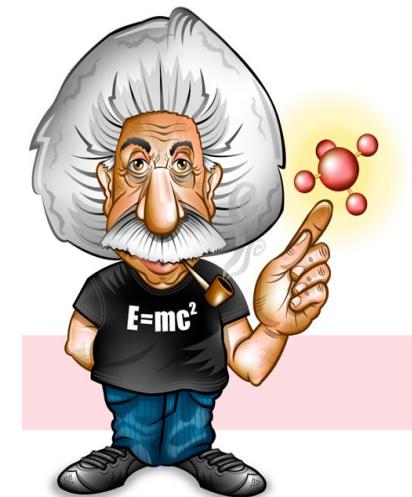
!



Intra - Correction en cours!

○ Groupe 01 et 02:

- ❖ Remise de la partie 1 de l'intra!
- ❖ Moyenne
 - G01 36,0 sur 50 (72%)
 - G02 34,3 sur 50 (69%)
- ❖ Partie difficile – Reconnaître les types d'exigences
- ❖ Discussion de la correction!



Exigences non fonctionnelles (ENF)



Types d'exigences ou contrainte

Pour chacun des énoncés ci-dessous déterminer si cela correspond à une **exigence fonctionnelle (EF)**, **exigence non fonctionnelle (ENF)** ou à une **contrainte**.

Dès que le bouton d'urgence rouge est appuyé, la lame de la scie devra s'immobiliser en moins d'une seconde.

EF



Le code de l'application devra être distribué sur une clé USB de 128 Ko.

Contrainte



Le poids de l'appareil doit être inférieur à 2 Kg.

Contrainte



Dès le démarrage du système à l'aide du bouton vert, une DEL verte, indiquant le fonctionnement, s'allumera en moins de 100 mS.

EF



À partir d'une température interne de 30°C, le ventilateur s'activera à 20% de sa vitesse maximale. Cette vitesse devra s'accroître de 20% à chaque augmentation subséquente de 5°C de la température interne.

EF



Le système devra répondre à toutes les normes applicables de Santé Canada.

Contrainte



La fiabilité du système excédera 15 000 heures (MTBF).

ENF



Un changement applicable à la taxe de vente du Québec (TVQ) devra pouvoir se modifier dans le code en moins de 4 heures d'effort.

ENF



Les commandes seront regroupées dans des menus déroulants affichés à l'écran.

ENF



Le temps réponse du déclenchement des commandes doit être inférieur à 5 secondes.

EF



Retour sur le dernier cours

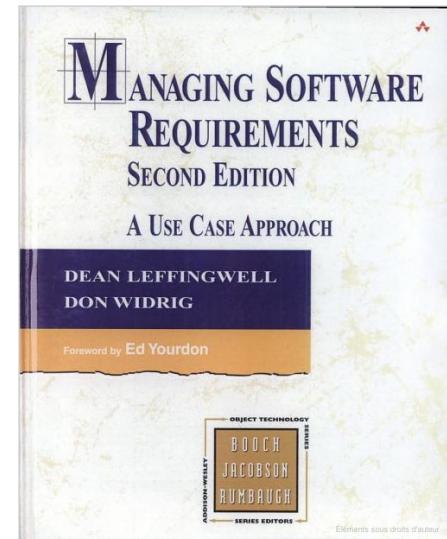
- Exercice – Projecteur multimédia
- Présentation – NASA SATC Exigences log.
- Exercice – CU du radio réveil
- Présentation Automated Requirement Measurement (ARM) Tool

Plan du cours

Processus d'affaires

- Gestion de produit
- Gestion de la portée du projet
- Gestion du client

Chapitre 6



Définitions

○ Hammer and Champy

- ❖ Un processus d'affaires est une collection d'activités qui prend un ou plus plusieurs types d'intrants (input) pour créer un extrant (output) ayant de la **valeur** pour le client.

○ Ivar Jacobson

- ❖ Un processus d'affaires est un ensemble d'activités internes exécutées pour **servir un client**.
- ❖ L'objectif de chaque processus d'affaires est d'offrir à chaque client le bon produit ou service, avec un haut degré de performance.
- ❖ Cette performance est évaluée sur le coût, la longévité, le service et la qualité.

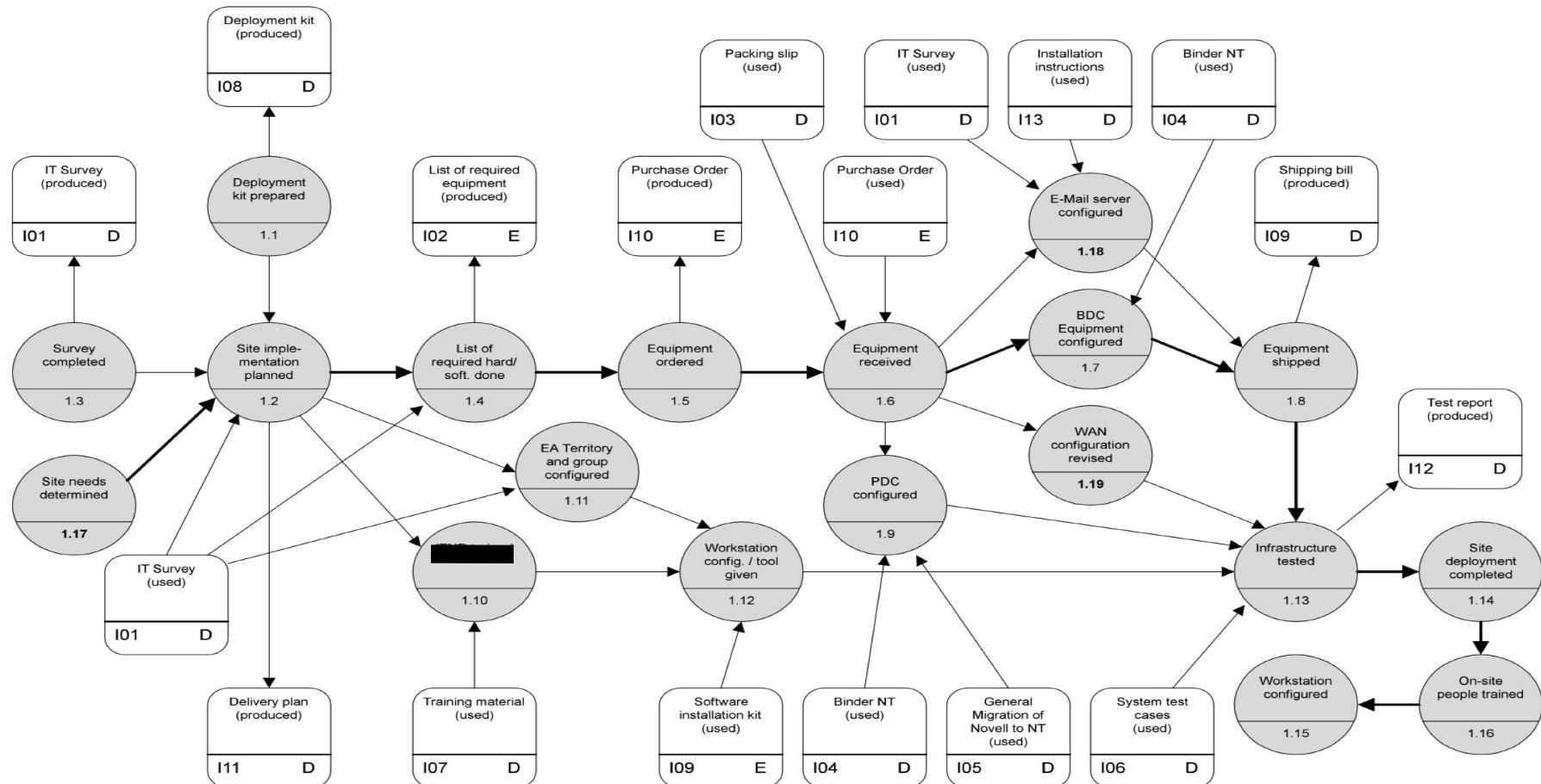
<http://www.mpgfk.tu-dresden.de/~weise/docs/boma/busproc.html>

Exemple d'un processus d'affaires

Event Sequence Diagram (A251)

Process: Technology Infrastructure Deployment

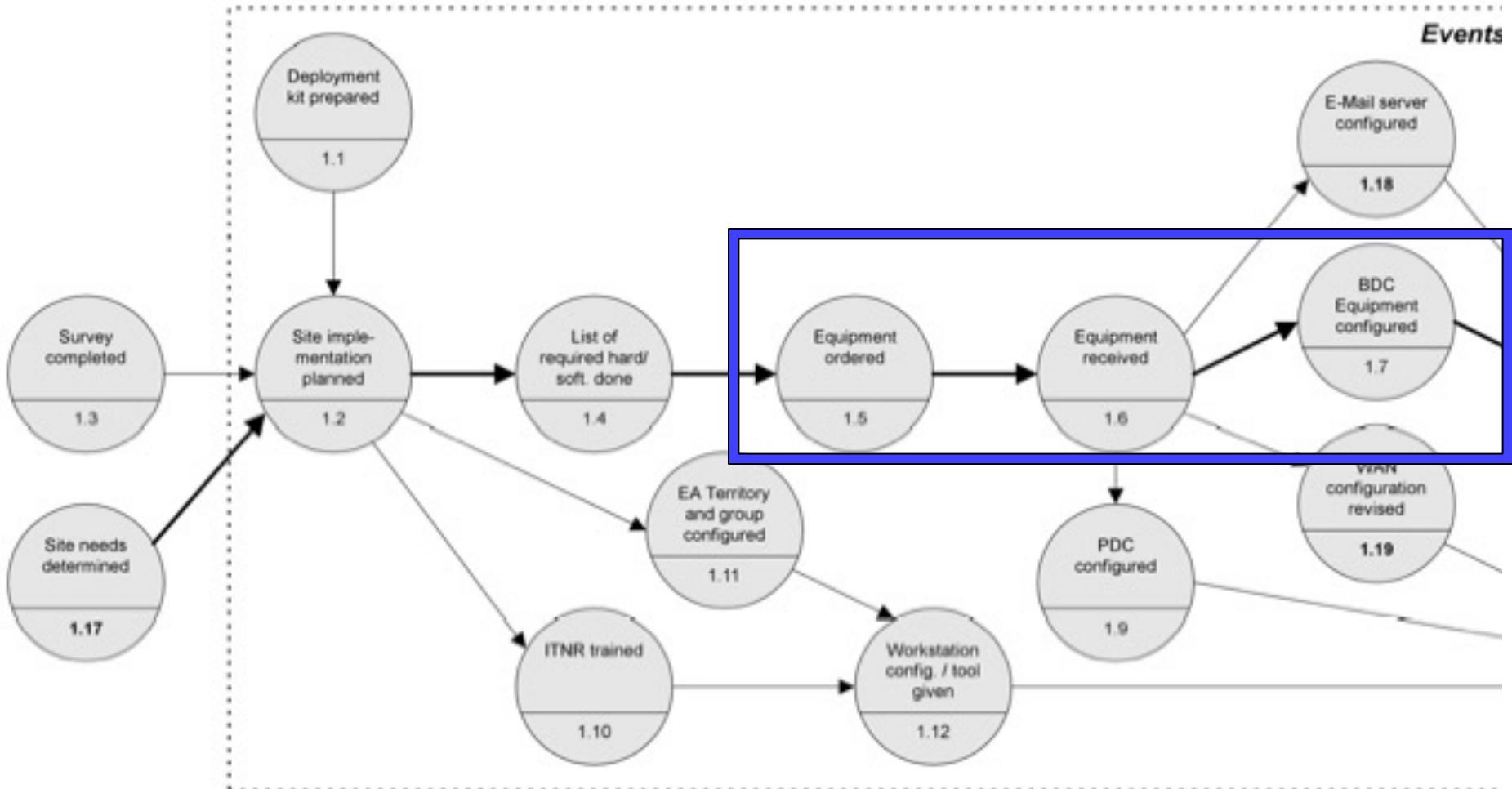
Infrastructure TID



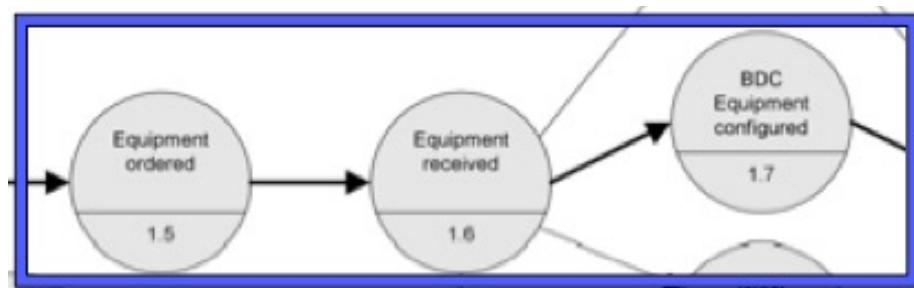
Version 1.0

Information

Complément – Processus d'affaires



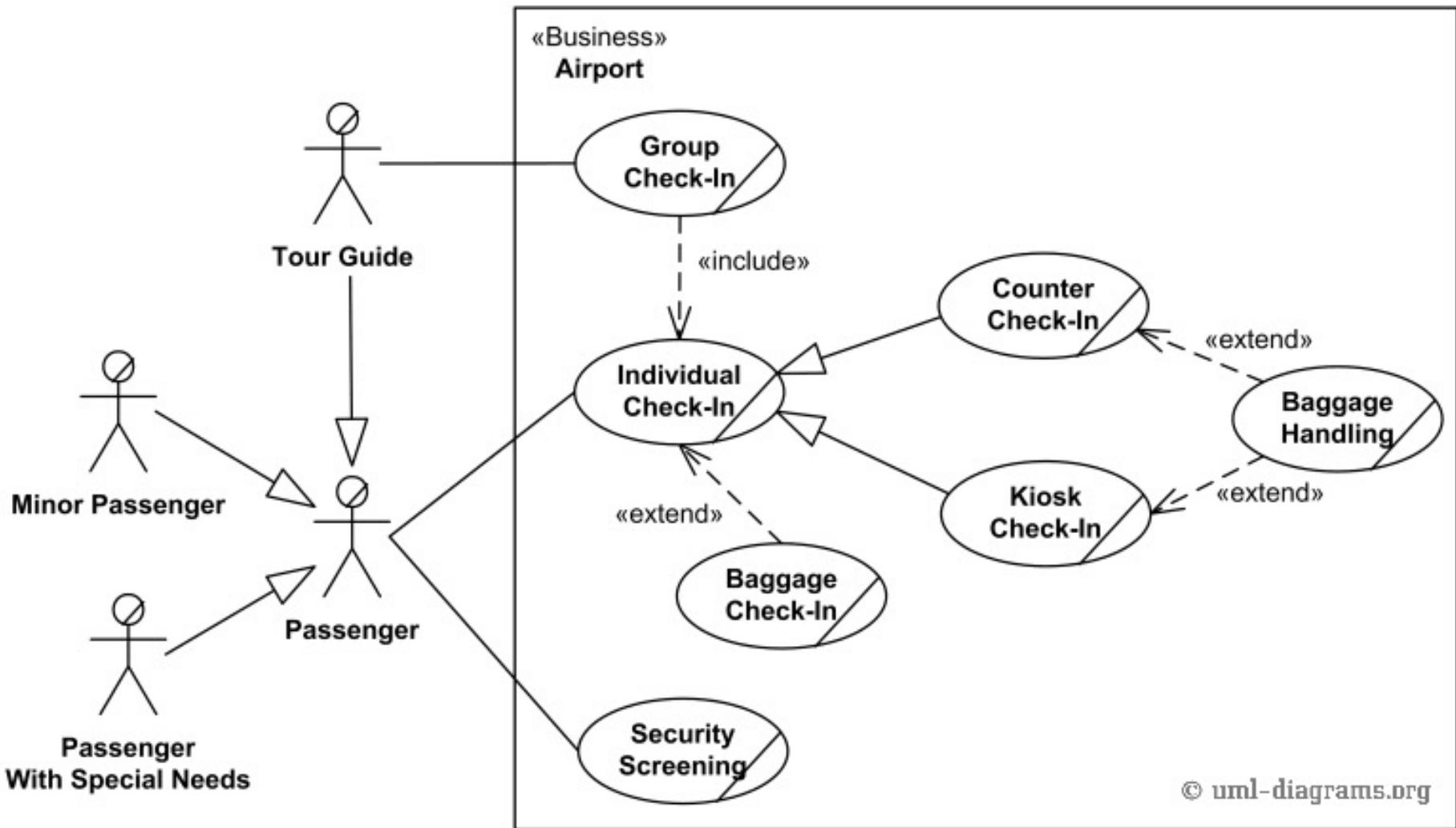
Complément – Processus d'affaires (suite)



Description of Events

ID	Event Name	Duration	Frequency	Expected Quality Service	Activities
1.5	Equipment ordered	1 month	For each site		<ul style="list-style-type: none">• Process the order.• Order equipment from the supplier (purchase department will be in charge of this for corporate equipment bought).
1.6	Equipment received	few days	For each parcel received	Delivery date respected Right material delivered	<ul style="list-style-type: none">• Inspect the received equipment / software.
1.7	BDC Equipment configured	2 days	For each server	Test passed	<ul style="list-style-type: none">• Do basic equipment configuration.• Move it to the right person.• Install Windows NT Server.• Add the server name sticker on the BDC.• Install DHCP and WINS.• Install SMS (including SQL Server).• Run the system tests.• Backup the server disk on a tape.

Modèle de CU d'affaires



Exercice – Processus d'Amazon.com

- En équipe de quatre:

- ❖ Élaborer le processus d'affaires d'un client qui recherche et commande sur le site d'Amazon.
- ❖ Inclure les rôles suivants:
 - Vous (le client), Amazon, ses fournisseurs, le livreur.
- ❖ Définir les activités ainsi que les échanges.



Exemple – Suivi de la livraison d'un colis

<input checked="" type="checkbox"/>	Waybill: 3504039534	Monday, May 29, 2017 at 13:09	+ 1 Piece
Signed for by: MR ALANDIIN	Origin Service Area:		
> HONG KONG - LAI CHI KOK - HONG KONG	Destination Service Area:		

> GET SIGNATURE PROOF OF DELIVERY

Monday, May 29, 2017		Service Area	Time	Piece
16	Delivered - Signed for by : MR ALANDIIN	MONTREAL	13:09	+ 1 Piece
15	With delivery courier	QUEBEC SERVICE AREA, QC - CANADA	13:07	+ 1 Piece
14	Clearance processing complete at QUEBEC SERVICE AREA - CANADA	QUEBEC SERVICE AREA, QC - CANADA	09:40	
13	Processed for clearance at QUEBEC SERVICE AREA - CANADA	QUEBEC SERVICE AREA, QC - CANADA	09:38	+ 1 Piece
12	Clearance event	QUEBEC SERVICE AREA, QC - CANADA	09:38	+ 1 Piece
11	Arrived at Sort Facility QUEBEC SERVICE AREA - CANADA	QUEBEC SERVICE AREA, QC - CANADA	08:16	+ 1 Piece
10	Customs status updated	QUEBEC SERVICE AREA, QC - CANADA	06:26	
9	Transferred through EASTERN QUEBEC AREA - CANADA	EASTERN QUEBEC AREA - CANADA	05:44	+ 1 Piece
8	Departed Facility in CINCINNATI HUB - USA	CINCINNATI HUB, OH - USA	03:30	+ 1 Piece
Sunday, May 28, 2017		Service Area	Time	Piece
7	Processed at CINCINNATI HUB - USA	CINCINNATI HUB, OH - USA	21:16	+ 1 Piece
6	Clearance processing complete at CINCINNATI HUB - USA	CINCINNATI HUB, OH - USA	19:24	+ 1 Piece
Saturday, May 27, 2017		Service Area	Time	Piece
5	Customs status updated	CINCINNATI HUB, OH - USA	00:40	
4	Departed Facility in HONG KONG - HONG KONG	HONG KONG - HONG KONG	07:13	+ 1 Piece
3	Processed at HONG KONG - HONG KONG	HONG KONG - HONG KONG	06:34	+ 1 Piece
2	Arrived at Sort Facility HONG KONG - HONG KONG	HONG KONG - HONG KONG	04:13	+ 1 Piece
Friday, May 26, 2017		Service Area	Time	Piece
1	Shipment picked up	HONG KONG - HONG KONG	19:29	+ 1 Piece

Hiérarchie d'un processus

• Les politiques, les processus et les procédures

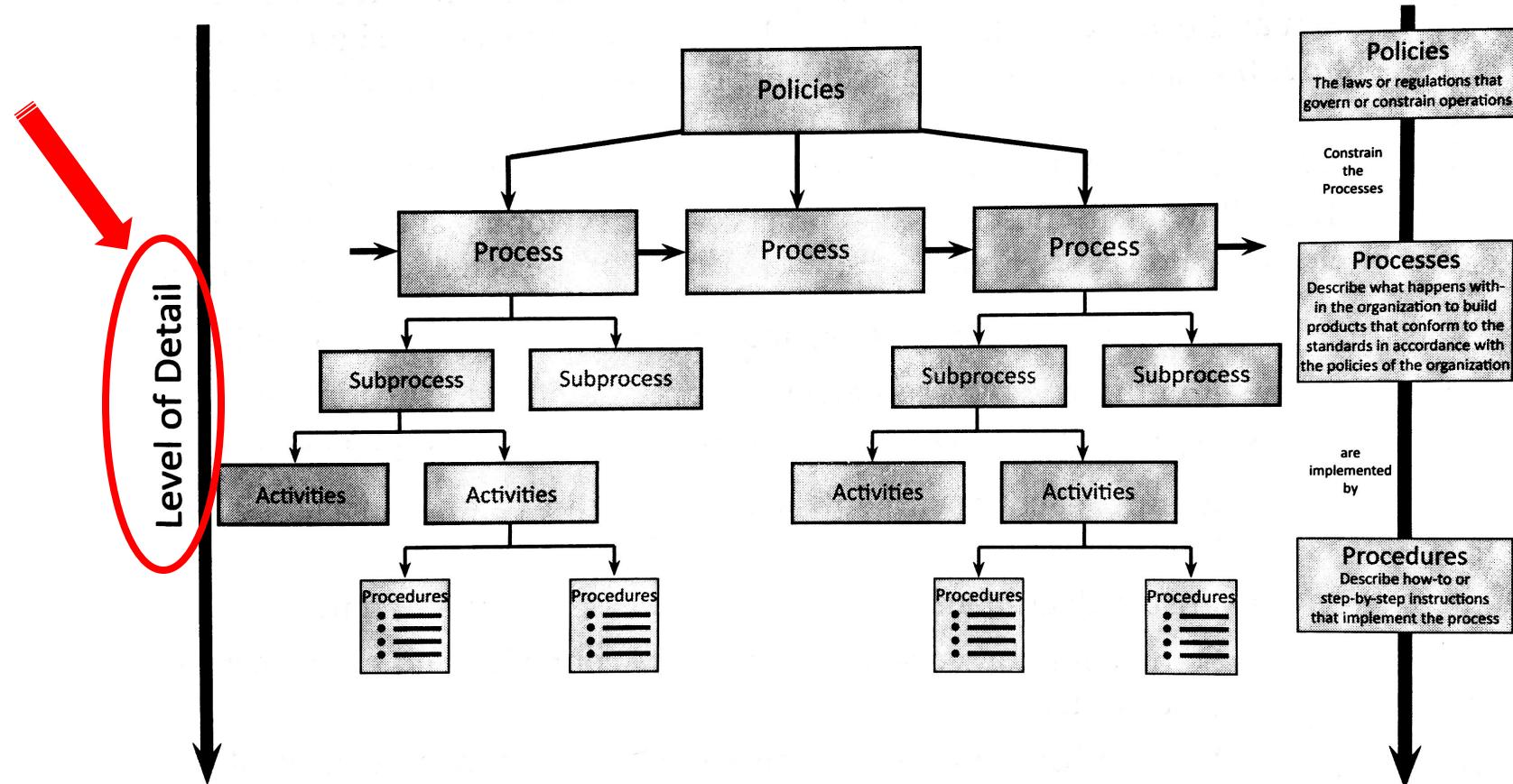


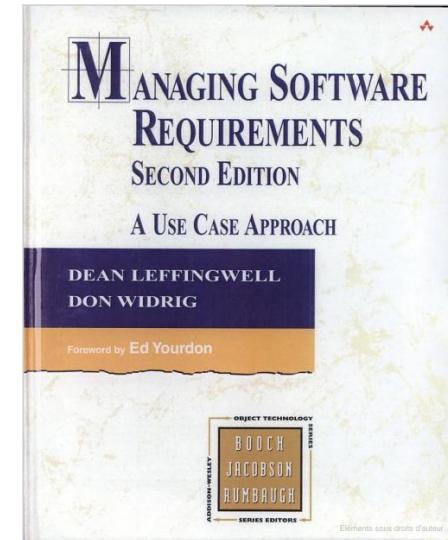
FIGURE 2-4 Process Hierarchy

Extrait de « *The process improvement handbook* », T. Boutros and T. Purdie, McGraw Hill, 2014

Plan du cours

- Processus d'affaires
- Gestion de produit
- Gestión de la portée du projet
- Gestion du client

Chapitre 17



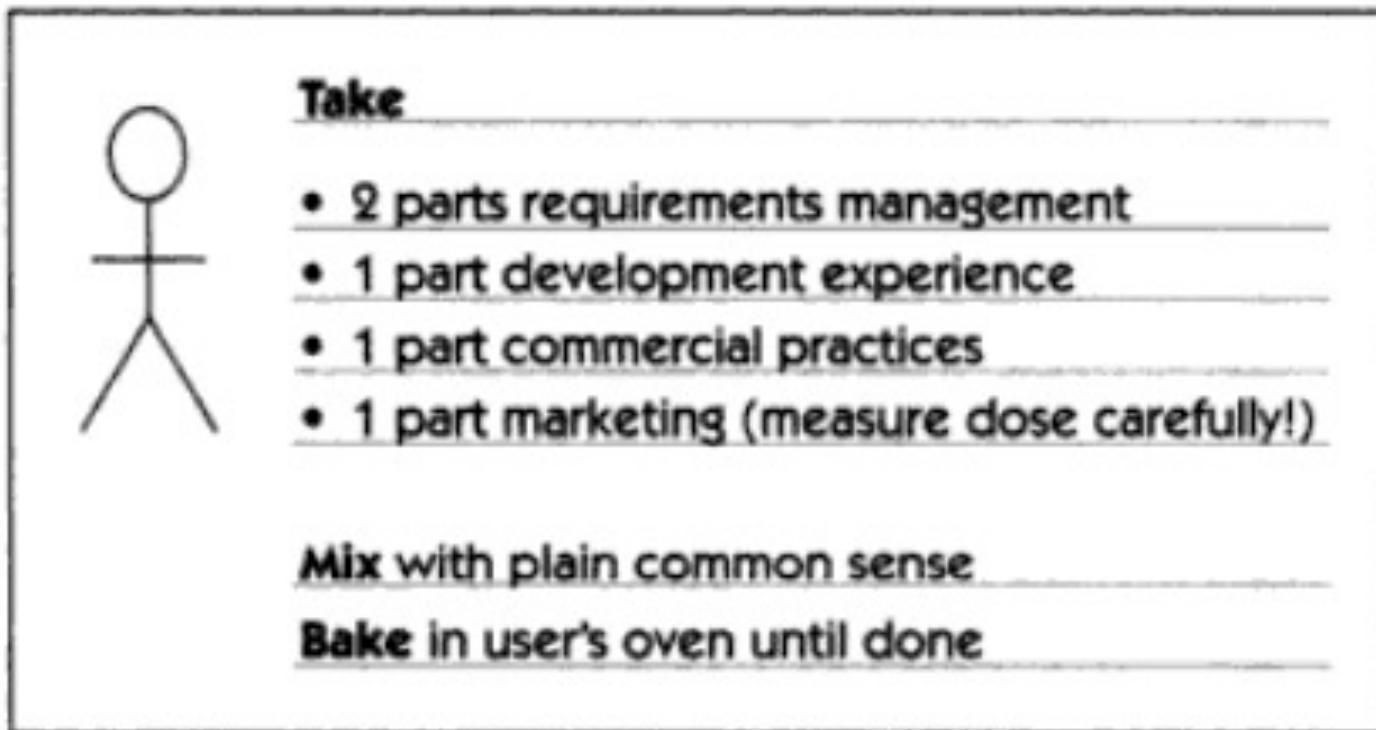
Rôle du gestionnaire de produit

- Il dirige l'évolution complète du produit.
- C'est le gardien de la « *Vision* » du produit.
- Il négocie avec les parties prenantes.
- Gère les attentes.
- Décide ce qui sera livré afin d'offrir la valeur maximale au plus grand nombre de parties prenantes.
- Communique les caractéristiques de la nouvelle version.
- ...

« Aider les équipes de développement à bâtir les produits que les utilisateurs veulent acheter! »

La recette du succès

○ Un art à maîtriser...



Activités du gestionnaire de produit

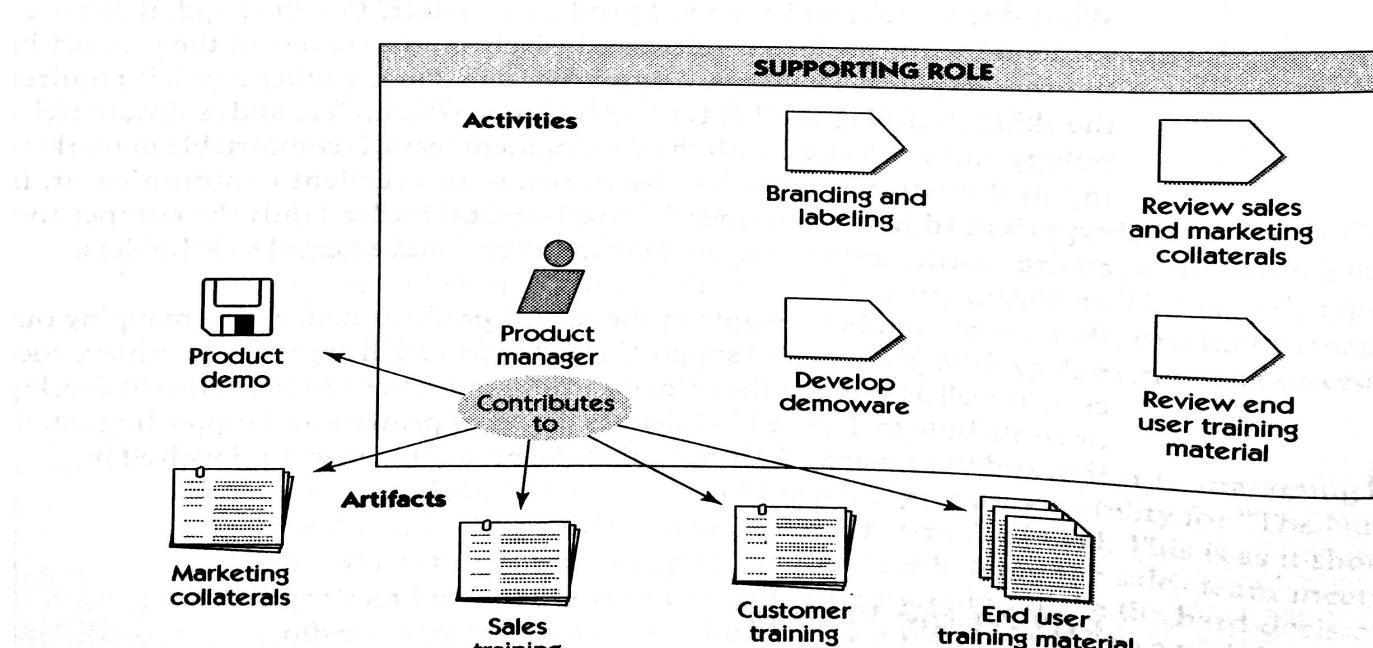
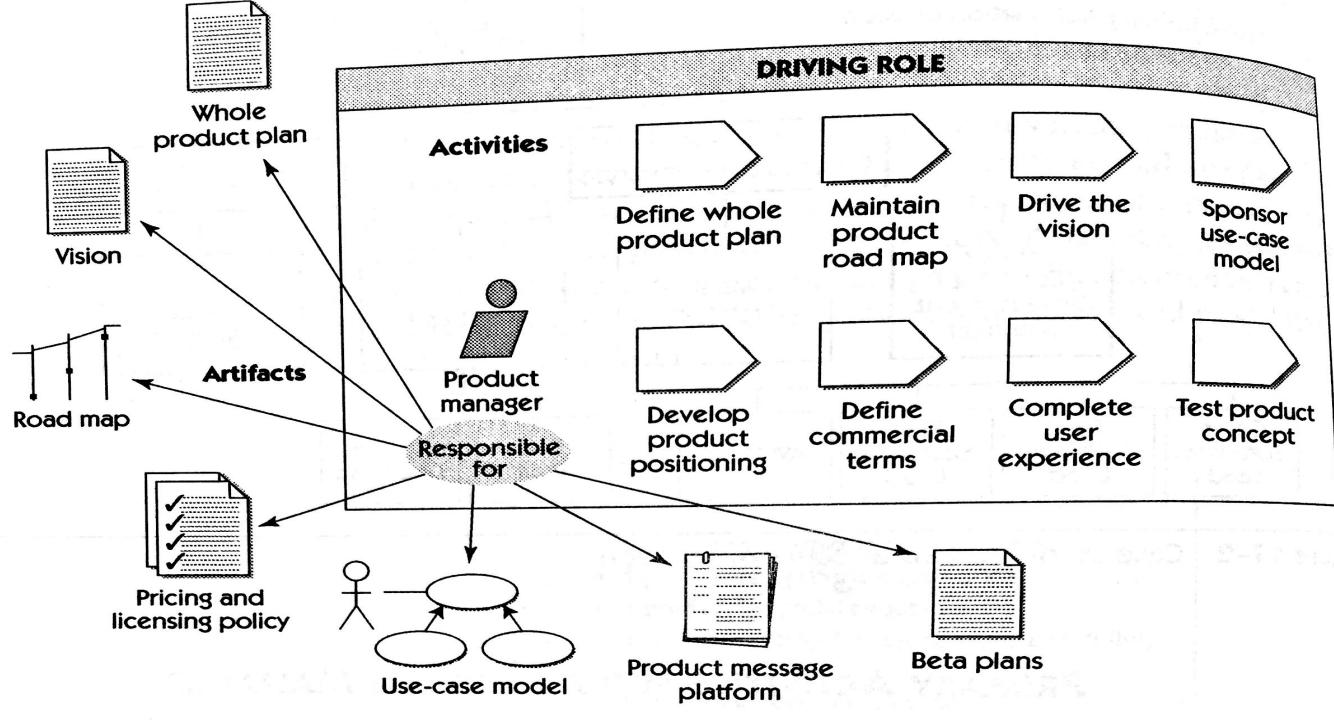
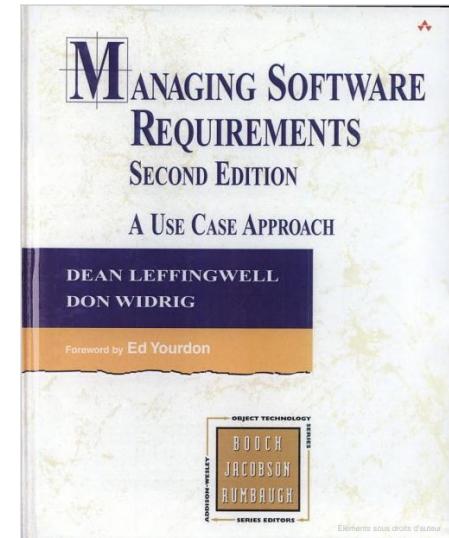


Figure 17-3 Product manager activities

Plan du cours

- Processus d'affaires
- Gestion de produit
- Gestión de la portée del proyecto
- Gestion du client

Chapitre 18



Ce que tout le monde souhaite!



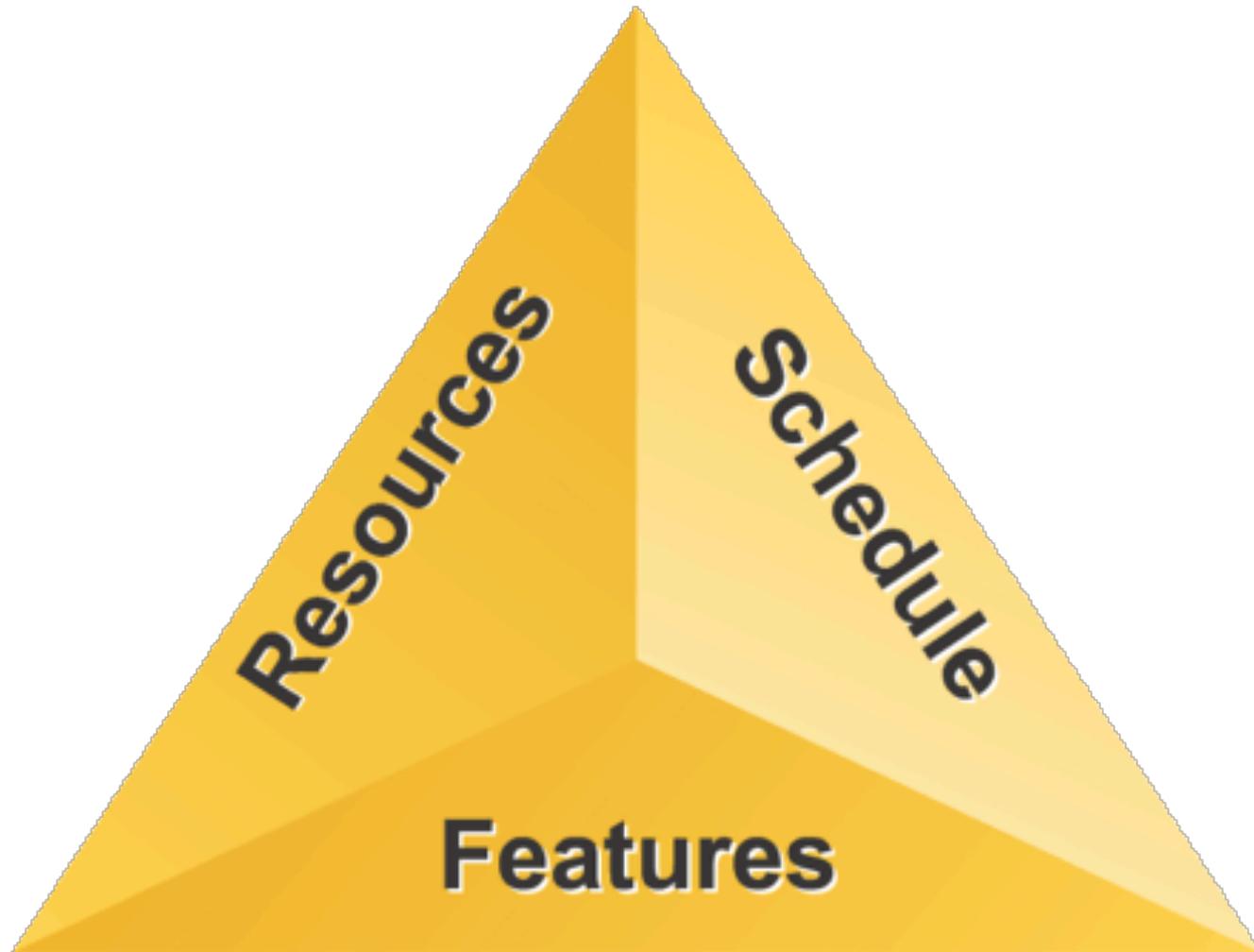
Réalisable?

Gestion de la portée

- Pourquoi est-ce si complexe et difficile?
- Qu'est-ce qui dérape?

« Almost all software projects will be late by a factor of 50% to 100% »
- Les auteurs de notre livre

Contexte applicable

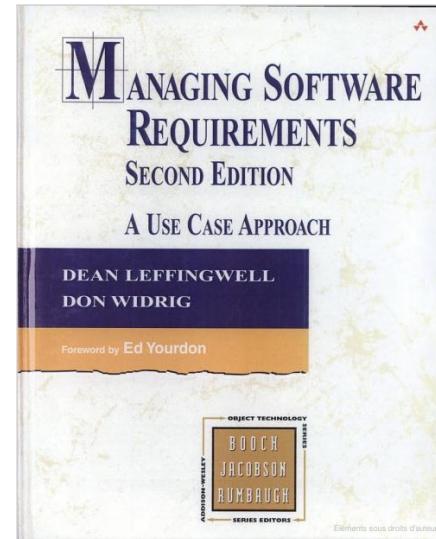


Plan du cours

- Processus d'affaires
- Gestion de produit
- Gestion de la portée du projet

Gestion du client

Chapitre 19



Engagement du client

- Comment s'y prendre?
- Vos idées?
- Parfois impossible, pourquoi?

Engagement du client – mode d'emploi

- Comprendre ce que recherche votre client?
- Importance de le responsabiliser!
- Où se cache vos talents de négociateur?
- Bien communiquer!
- Faire participer activement le client, c'est un travail d'équipe!

«We can actively engage our customers in managing **their** requirements and **their** project scope to ensure both the quality and the timeliness of the software outcomes.»

Négociation 101

- Avoir planifié ses options, que suis-je prêt à laisser aller?
- Bien écouter et comprendre la position du client.
- Reformuler afin de valider votre compréhension.
- Être tenace sur les résultats, flexible sur les moyens.
- Sous promettre et sur livrer
 - ❖ Applicable en politique!
- Gérer les perceptions!

*Vous devrez développer
vos talents!*

Gérer la cible (« *baseline* »)

- Estimer d'une façon réaliste l'effort!
- Se garder une marge de manœuvre!
- Si vous avez négocié brillamment une réduction de la portée, vous **DEVEZ** livrer selon la date!
 - ❖ Votre crédibilité est en jeu!
- Être aux aguets des changements!
 - ❖ Ceux qui sont officiels...et les autres!
 - ❖ Être habile à déterminer les impacts!