MEGA Process BPMN Edition Guide d'utilisation



MEGA HOPEX V1R2-V1R3 1ère édition (Juillet 2015)

Les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet de modifications sans préavis et ne sauraient en aucune manière constituer un engagement de la société MEGA International.

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, enregistrée, traduite ou transmise, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, sans un accord préalable écrit de MEGA International.

© MEGA International, Paris, 1996 - 2015

Tous droits réservés.

MEGA Process BPMN Edition et MEGA sont des marques réservées de MEGA International.

Windows est une marque réservée de Microsoft.

Les autres marques citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

SOMMAIRE

Introduction a MEGA Process BPMN Edition	 	9
Synthèse des fonctionnalités proposées	 	. 10
Pourquoi modéliser l'activité de l'entreprise ?		
Expliquer le fonctionnement de l'entreprise		
Réfléchir à des changements de son organisation		
Définir les besoins informatiques		
Spécifier les interactions avec des partenaires	 	10
Modéliser avec MEGA Process BPMN Edition	 	11
Décrire les processus		
Produire les documents	 	11
Produire un site Intranet	 	11
Faire évoluer les processus	 	11
A propos de ce guide	 	. 13
Structure du quide		
Ressources complémentaires		
Conventions utilisées dans le guide		
Styles et mises en forme		
Découvrir l'espace de travail	 	. 15
Se connecter à MEGA Windows Front-End	 	. 16
Se connecter à MEGA WEB Front-End	 	. 18
Présentation générale de l'interface	 	. 21
Conditions préalables à l'utilisation de MEGA Process BPMN Edition		
Importer les bibliothèques spécifiques à l'utilisation des questionnaires		
Gérer les options concernant les personnes		

Les processus organisationnels		25		
Exemple de processus organisationnel		26		
Créer un processus organisationnel				
Bibliothèque de travail				
Création d'un processus organisationnel		. 28		
Créer un diagramme de processus organisationnel		. 28		
Définir les participants		.30		
Créer un participant				
Créer un participant et un acteur				
Affecter des acteurs à un participant				
Affecter un acteur				
Participant multiple				
Conditionner l'affectation d'un acteur				
Positionner un participant dans un couloir				
Créer les opérations				
Créer une opération sur un participant				
Appeler un processus organisationnel dans une opération				
Utiliser un processus organisationnel existant				
Accéder au diagramme de processus organisationnel				
Définir les événements d'un processus				
Créer un événement				
Relier des événements aux enchaînements				
Accéder aux processus précédents ou suivants				
Attacher un événement à un processus				
Décrire l'enchaînement des opérations				
Créer un enchaînement				
Déplacer un enchaînement				
Définir une condition sur un enchaînement				
Définir les flux		.48		
Définir le contenu d'un flux				
Créer un flux avec un contenu		. 49		
Utiliser les objets partagés		.50		
Créer un objet partagé				
Associer un objet partagé à une séquence		. 52		
Utiliser les dépôts de données		. 52		
Utiliser les branchements		.54		
Améliorer la présentation				
Les processus métiers		. 57		
Créer un processus métier		. 58		
Créer un diagramme de processus métier				
Représenter les offres de produits				
Définir les offres		39		

Représenter la contextualisation des processus 62 Définir une contextualisation 63 Créer une contextualisation 63 Définir le contexte 63 Lancer un rapport illustrant les contextualisations 63
Les processus fonctionnels65
Créer un processus fonctionnel 66 Créer un diagramme de processus fonctionnel Représenter un processus fonctionnel
Les processus applicatifs
Gérer un processus applicatif 72 Créer un processus applicatif 72 Connecter un processus applicatif à un processus organisationnel 73 Créer un diagramme de processus applicatif 74 Exemple 75 Les tâches 76 Créer une tâche dans un processus applicatif 76
Les enchaînements, événements et flux
Les branchements79Les branchements en sortie d'une étape79Les branchements en entrée d'une étape79Créer un branchement80Modifier un branchement80Type de branchement81
Créer un participant d'un processus applicatif82
Spécifier le comportement d'un processus
Les conversations
Exemple de conversations

Décrire les flux d'un échange
Créer un diagramme d'échange
Créer un diagramme d'échange (BPMN)
Gérer les contrats d'échange94
Exemple de contrats d'échange
Exemple de contrat d'échange utilisant des échanges
Exemple de contrat d'échange utilisant des contrats d'échange
Utiliser un contrat d'échange
Créer un contrat d'échange
Décrire le contrat d'échange
Créer un diagramme de contrat d'échange
Synthèse des concepts
Les organigrammes et les responsabilités
Créer un organigramme
Créer un organigramme
Dessiner un organigramme
Rechercher des objets
Spécifier les propriétés d'un acteur
Consulter la matrice RACI des acteurs
Responsabilité des processus métier
Définir la responsabilité du pilotage d'un processus métier
(cà-d. la maîtrise d'ouvrage) (c.à-d. la maîtrise d'oeuvre)Générer une matrice RACI à parti
d'un processus métier
Responsabilité des processus organisationnels et opérations (RACI)102
Définir les responsabilités
Responsabilité des processus organisationnels et opérations
Les acteurs affichés dans un participant
Responsabilité des acteurs d'un participant
Utiliser les matrices RACI
Lancer une matrice RACI à partir d'un objet
Créer une matrice RACI avec les objets de votre choix
Gérer la qualité113
Propriétés des processus organisationnels114
Indiquer les caractéristiques qualité des processus organisationnels

Propriétés des Flux	L7
Les évaluations11	L 9
Les principes de l'évaluation	
Introduction des concepts	20 20
Évaluer un processus avec MEGA Process BPMN Edition	21 21 22
L'évaluation directe	22 23
Créer une question spécifique (Exécution)	24 26
Renseigner les valeurs de réponse possibles	
Les rapports MEGA Process BPMN Edition	29
Gestion des processus	
Tableau de support des processus	
Equilibre des échanges	
Équilibre des échanges entre processus fonctionnels	33
Équilibre des échanges entre les activités	34
Conformité des échanges entre les métiers	
Automatisation des processus métier	35
Supervision des processus automatisés	38
Processus métier BPMN	40
Processus organisationnel BPMN	41
Tableau de support des processus par des applications (Statistiques)	
Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)	
Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)	47
Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)	+/

Sommaire

Index	-	160
Glossaire	1	163
Recommandation des entités à gérer		159 159 160
Carte des risques absolus		157 157 158
Matrice Produits x Marchés (BPMN). Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN). Matrice de contextualisation (BPMN). Carte d'exécution et de performance. Les critères évalués. Présentation du rapport. Evaluation à dire d'expert. Evaluation par questionnaire Analyse des acteurs Analyse des sites. Gestion des risques.		148 149 150 150 151 152 152 153 156
Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)		



INTRODUCTION A MEGA PROCESS BPMN EDITION

MEGA Process BPMN Edition est un logiciel édité par MEGA International pour assister :

- √ les organisateurs dans l'amélioration ou la reconception des processus de l'entreprise.
- \checkmark les qualiticiens dans la description des processus de leur organisation.

Il permet:

- √ de décrire l'organisation détaillée des opérations réalisées lors de l'exécution des processus organisationnels et la participation de chacun des acteurs de l'entreprise dans ces processus.
- √ de décrire les offres de produits ou de services proposées par les processus métiers de l'entreprise.
- √ de décrire les chaînes de valeur de l'entreprise.
- ✓ de décrire l'organigramme de l'entreprise.
- ✓ au maître d'ouvrage de détailler ses besoins en informatisation dans les processus applicatifs qu'il transmettra au maître d'oeuvre. Il est alors possible d'établir une cartographie de l'organisation et du système informatique de l'entreprise (conjointement avec MEGA Architecture).

SYNTHÈSE DES FONCTIONNALITÉS PROPOSÉES

Pourquoi modéliser l'activité de l'entreprise ?

Il existe de multiples raisons de modéliser l'activité de l'entreprise :

- Expliquer son fonctionnement.
- Réfléchir à des changements d'organisation.
- Définir les besoins informatiques.
- Spécifier les interactions avec des partenaires.

Expliquer le fonctionnement de l'entreprise

Voici trois circonstances où un schéma explicatif des processus mis en œuvre dans l'entreprise pourrait permettre une meilleure compréhension de son fonctionnement :

- Un nouvel embauché entre dans l'entreprise.
- Une personne voit ses fonctions changer.
- On constate que les consignes ne sont pas bien comprises.

Certes, le classique "organigramme" peut donner une idée superficielle de la façon dont les différents acteurs se situent les uns par rapport aux autres, mais il n'indique rien du fonctionnement de l'organisation.

Réfléchir à des changements de son organisation

Le management est amené à améliorer les processus de l'entreprise afin d'éliminer leurs points faibles. Le management peut aller plus loin en transformant certains processus afin qu'ils deviennent un atout concurrentiel pour l'entreprise.

La formalisation des processus permet de mettre en évidence les points à améliorer.

Définir les besoins informatiques

La description des processus peut être complétée avec les moyens informatiques qui leur sont nécessaires, fonctionnalités à mettre en œuvre, applications ou services applicatifs utilisés.

- Les fonctionnalités (informatiques ou non) nécessaires à l'exécution de chaque opération.
- Les applications utilisées.
- Les autres ressources matérielles ou humaines nécessaires au déroulement d'un proccessus.

Spécifier les interactions avec des partenaires

Les interactions avec les partenaires de l'entreprise doivent être décrites finement pour permettre l'automatisation des échanges entre les processus de l'entreprise et ceux de ses partenaires dans le cadre d'un projet d'E-business ou d'EAI (Enterprise Application Integration).

Modéliser avec MEGA Process BPMN Edition

MEGA Process BPMN Edition offre un ensemble d'outils qui permettent de décrire l'organisation de l'entreprise.

Décrire les processus

Vous pouvez commenter chaque élément d'un processus directement à partir du diagramme. Cette façon de faire présente de nombreux avantages :

- Décrire chaque élément est plus simple et rapide qu'écrire l'ensemble du processus.
- La restitution est structurée automatiquement.
- Les descriptions sont récupérables d'un processus à l'autre.
- Le volume du texte est fortement réduit.

Produire les documents

Les documents sont générés automatiquement à partir des éléments saisis lors de la description du diagramme.

- La formalisation est ainsi indépendante du rédacteur.
- La génération du document est automatique.
- Les documents ont une présentation standardisée.
- Les descriptions sont automatiquement réutilisées dans des documents différents.
- La cohérence entre les documents est assurée.

Vous pouvez modifier la forme des documents générés avec MEGA Process BPMN Edition, et en créer de nouveaux. (Voir le guide HOPEX Studio.)

Produire un site Intranet

MEGA Process BPMN Edition vous permet de générer automatiquement le site Intranet décrivant les processus utilisés dans l'entreprise.

Faire évoluer les processus

Pour rester en phase avec votre organisation qui évolue, vos processus seront sans aucun doute modifiés.

Introduction

MEGA Process BPMN Edition vous permet de faire en une fois des modifications qui seront reportées dans tous les processus où les éléments concernés interviennent.

- Vous pouvez accéder rapidement aux parties à modifier.
- Vous pouvez analyser les impacts d'une modification d'un processus dans les autres processus où cet élément apparaît.
- Vous pouvez regénérer automatiquement tous les documents concernés.

Ce guide a pour objectif de vous faire découvrir les principales fonctionnalités de **MEGA Process BPMN Edition** et de vous apprendre rapidement à les utiliser.

A PROPOS DE CE GUIDE

Ce guide vous présente comment tirer parti de **MEGA Process BPMN Edition** pour assurer une gestion efficace de vos projets de modélisation.

Les différences entre **MEGA Windows Front-End** et **MEGA Web Front-End** sont précisées le cas échéant pour chaque fonctionnalité.

Structure du guide

Le guide MEGA Process BPMN Edition est composé des chapitres suivants :

- "Découvrir l'espace de travail", page 15, décrit les étapes préalables à l'utilisation de la solution et présente l'interface en fonction de l'utilisateur connecté;
- Le chapitre "Les processus organisationnels", page 25, explique comment définir les participants et l'enchaînement des opérations d'un processus organisationnel.
- Le chapitre "Les processus métiers", page 57, présente comment spécifier les offres de produit et de services de l'entreprise, ainsi que la décomposition des processus qui les produisent.
- Le chapitre "Les processus fonctionnels", page 65, décrit la représentation en terme d'activités des chaînes de valeurs de l'entreprise. Elle permet de s'affranchir de l'organisation existante pour imaginer de nouvelles solutions d'organisation de vos processus.
- Le chapitre "Les processus applicatifs", page 71, décrit le processus de traitement informatique nécessaire à la mise en oeuvre d'un processus organisationnel par l'enchaînement de tâches.
- Le chapitre "Les conversations", page 87, explique comment modéliser des conversations avec entre les composants des architectures des processus.
- Le chapitre "Les organigrammes et les responsabilités", page 101, décrit comment créer un organigramme de l'entreprise et définir les responsabilités des personnes et acteurs.
- Le chapitre "Les évaluations", page 143, décrit comment évaluer l'exécution et les performances des processus métier et organisationnels avec **MEGA Process BPMN Edition**.
- "Les rapports MEGA Process BPMN Edition", page 129, présente les rapports proposés par MEGA Process BPMN Edition pour assister les utilisateurs à chaque étape des projets de description et d'analyse de l'architecture;
- Le "Glossaire", page 163, résume les définitions des principaux concepts rencontrés dans ce quide.

Ressources complémentaires

Ce guide est complété par :

- le guide MEGA Common Features, qui décrit les fonctionnalités de base communes aux produits et solutions MEGA.
 - ► Il peut être utile de consulter ce guide pour une présentation générale de l'interface.
- le guide **MEGA Assessment**, qui décrit les fonctionnalités proposées par **MEGA** pour utiliser et personnaliser les questionnaires d'évaluation.
- le guide d'administration MEGA Administration Supervisor.
- des fonctions techniques plus avancées sont décrites dans le guide HOPEX Studio.

Conventions utilisées dans le guide

Styles et mises en forme

- Remarque sur les points qui précèdent.
- Définition des termes employés.
- ② Astuce qui peut faciliter la vie de l'utilisateur.
- Compatibilité avec les versions précédentes.



Remarque très importante à prendre en compte pour ne pas commettre d'erreurs durant une manipulation.

Les commandes sont présentées ainsi : Fichier > Ouvrir.

Les noms de produits et de modules techniques sont présentés ainsi : MEGA.

DÉCOUVRIR L'ESPACE DE TRAVAIL

Ce chapitre a pour but de vous familiariser avec l'utilisation de **MEGA Process BPMN Edition** : il présente les étapes préalables à l'utilisation de la solution.

Les points abordés ici sont :

- √ "Se connecter à MEGA Windows Front-End", page 16
- ✓ "Se connecter à MEGA WEB Front-End", page 18
- ✓ "Présentation générale de l'interface", page 21
- ✓ "Conditions préalables à l'utilisation de MEGA Process BPMN Edition", page 22

SE CONNECTER À MEGA WINDOWS FRONT-END

MEGA Windows Front-End Front-End est l'application de MEGA accessible sur le bureau Windows.

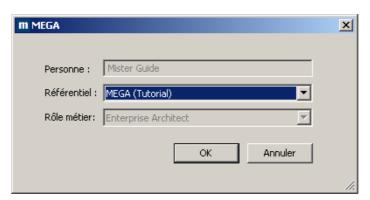
Pour faciliter votre première approche avec **MEGA**, ce guide est basé sur des exemples disponibles dans le référentiel "MEGA (Tutorial)" de l'Environnement "Démonstration". L'utilisateur "Mister Guide" a été installé pour vous guider dans votre découverte de **MEGA**.

Pour lancer MEGA:



- Dans le champ Environnement, sélectionnez votre environnement de travail.
 - Si vous n'avez accès qu'à un environnement, celui-ci est automatiquement pris en compte et le champ de sélection de l'environnement est grisé.
 - Pour en savoir plus sur les environnements et les utilisateurs, voir les chapitres **Gérer les environnements** et **Gérer les utilisateurs** du **MEGA Administration Supervisor**.
- 3. Dans le champ **Identifiant**, saisissez votre identifiant.
 - Si vous avez choisi l'environnement "Démonstration", vous pouvez travailler avec l'identifiant "Mister Guide".
- Dans le champ Mot de passe, saisissez votre mot de passe (si nécessaire).

Cliquez sur OK.
 Lorsque vous êtes authentifié, la fenêtre de sélection d'un espace de travail apparaît.



Le champ **Personne** est défini automatiquement ; il indique le nom de la personne associée à l'identifiant renseigné dans la fenêtre de connexion.

- 6. Dans le champ **Référentiel**, sélectionnez votre référentiel de travail.
 - Le menu déroulant vous permet de faire apparaître la liste des référentiels disponibles dans l'environnement. Lorsque vous commencez à modéliser les données de votre entreprise, il est recommandé de créer un nouveau référentiel dans un nouvel environnement.
 - ► Si vous n'avez accès qu'à un seul référentiel, celui-ci est automatiquement pris en compte.
- 7. Dans le champ **Rôle métier** ou **Profil**, cliquez sur la flèche et sélectionnez le rôle métier ou le profil avec lequel vous voulez travailler.
 - Si vous n'avez qu'un profil ou rôle métier, celui-ci est automatiquement pris en compte.
- 8. Cliquez sur **OK**. Votre bureau apparaît.

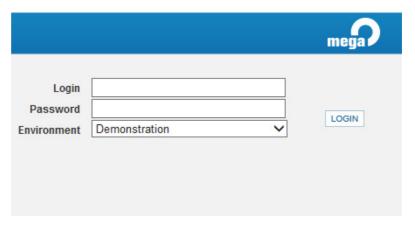
SE CONNECTER À MEGA WEB FRONT-END

MEGA Web Front-End Front-End est l'application de MEGA accessible via un navigateur internet.

Pour vous connecter à une application MEGA sur le Web :

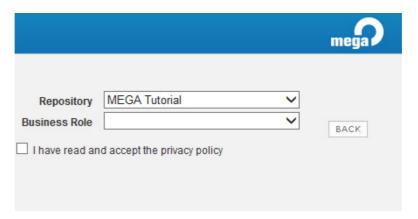
- 1. Lancez l'application MEGA à partir de son adresse HTTP.
 - ► Si vous ne connaissez pas l'adresse, veuillez contacter votre administrateur.

La page de connexion apparaît.

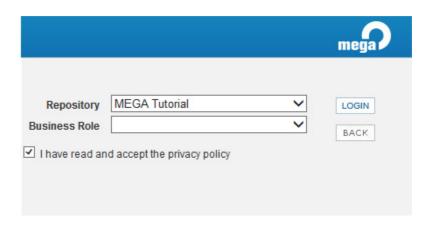


- Depuis la page de connexion, dans le champ Login, saisissez votre identifiant.
- **3.** (Si vous avez un mot de passe) Dans le champ **Password**, saisissez votre mot de passe.
 - Si vous avez oublié votre mot de passe cliquez sur Lost password (sous la fenêtre de connexion).
- Dans le champ Environment, cliquez sur la flèche et sélectionnez votre environnement de travail.
 - Si vous n'avez accès qu'à un environnement, celui-ci est automatiquement pris en compte et le champ de sélection de l'environnement n'apparaît pas.
- Cliquez sur LOGIN. Lorsque vous êtes authentifié, une nouvelle fenêtre apparaît.
- **6.** Dans le champ **Repository**, cliquez sur la flèche et sélectionnez votre référentiel de travail.
 - ► Si vous n'avez accès qu'à un référentiel, celui-ci est automatiquement pris en compte.

- 7. Dans le champ **Business Role** ou **Profile**, cliquez sur la flèche et sélectionnez le rôle métier ou le profil avec lequel vous voulez travailler.
 - Si vous n'avez qu'un rôle métier ou profil, celui-ci est automatiquement pris en compte.
 - Dans l'application **MEGA Administration**, au niveau des options de l'environnement (Options/Installation/Gestion des utilisateurs), lorsque l'option "Gestion de l'assignation de rôles métier aux personnes" est désélectionnée le champ **Profile** apparaît au lieu de **Business Role**.
 - Le profil ou le rôle métier que vous sélectionnez définit les applications auxquelles vous avez accès.
- **8.** Dans le champ **Application**, cliquez sur la flèche et sélectionnez l'application à laquelle vous voulez vous connecter.
 - Si vous n'avez accès qu'à une application avec le profil / rôle métier sélectionné, celle-ci est automatiquement prise en compte et le champ de sélection de l'application n'apparaît pas.



- Cliquez sur Privacy Policy (sous la fenêtre de connexion) et lisez les consignes de politique de confidentialité, puis sélectionnez I have read and accept the privacy policy.
 Le bouton LOGIN apparaît.
 - ► Une fois que vous avez lu et accepté les consignes de politique de confidentialité, un certificat est automatiquement lié à votre personne et cette étape ne vous est plus jamais demandé.



10. Cliquez sur **LOGIN**.

Cliquez sur **BACK** si vous voulez revenir à la fenêtre d'authentification.

La page d'accueil de l'application Web apparaît et une session est ouverte.

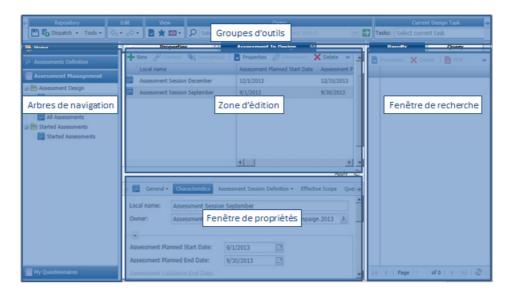
► Pour plus de détails sur la définition des utilisateurs et des rôles, voir le **MEGA Administration - Supervisor**, chapitre "Gérer les utilisateurs".

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'INTERFACE

MEGA Process BPMN Edition se compose des zones suivantes :

- En haut, les groupes d'outils (Référentiel, Edition, Affichage, Recherche, Divers) qui permettent de trouver rapidement les commandes dont vous avez besoin pour réaliser une tâche.
- A gauche, des arbres de navigation qui permettent d'accéder aux objets présents dans la base.
- Au centre, une zone d'édition qui permet d'afficher la fenêtre de propriétés de l'objet courant.

Vous pouvez aussi faire apparaître et ancrer, à droite, la **fenêtre de recherche**.



Pour plus de détails sur les fonctionnalités standards de MEGA, voir le guide MEGA Common Features.

CONDITIONS PRÉALABLES À L'UTILISATION DE MEGA PROCESS BPMN EDITION

Certaines opérations d'administration sont nécessaires à l'utilisation des questionnaires d'évaluation livrés avec **MEGA Process BPMN Edition**.

Pour accéder à ces fonctionnalités, vous devez avoir acquis le module **MEGA Assessment**.

Importer les bibliothèques spécifiques à l'utilisation des questionnaires

MEGA est installé. Pour accéder aux fonctionnalités d'évaluation spécifiques à **MEGA Process BPMN Edition** telles que décrites dans le chapitre "Les rapports MEGA Process BPMN Edition", page 129, vous devez vous assurer que les procédures suivantes ont été réalisées par votre administrateur.

Préparer les imports

Les fichiers à importer sont livrés dans des fichiers compressés que vous devez décompresser avant d'importer dans un référentiel.

Pour décompresser les fichiers spécifiques à MEGA Process BPMN Edition :

- Dans le dossier où MEGA est installé, ouvrez le dossier Utilities, puis le dossier Solution Pack.
- 2. Faites un double clic sur le fichier **Process.zip**.
- Dans la fenêtre de dialogue qui s'ouvre, cliquez sur Extraire.
 Deux nouveaux répertoires sont créés Process Sample et Process Technical.

Importer les fichiers d'utilisation de MEGA Process BPMN Edition

Pour importer les objets spécifiques aux évaluations avec **MEGA Process BPMN Edition**:

- 1. Lancez "Administration.exe" et connectez-vous avec un utilisateur qui dispose de l'autorisation d'administration des données.
 - L'identifiant "System" permet de se connecter avec l'utilisateur "Administrator". Cet utilisateur est créé par défaut avec les droits pour administrer les référentiels. Il n'a pas de Profil (il a tous les droits) et aucun mot de passe ne lui est attribué lors de l'installation.
- 2. Sélectionnez l'environnement puis le référentiel sur lequel vous souhaitez travailler.
- Faites un clic droit sur le référentiel et sélectionnez Gestion des objets
 Importer un solution pack.

La fenêtre de sélection du solution pack apparaît.

- Sélectionnez Process 10 Technical et Process 99 Sample et cliquez sur OK.
- Vous avez ainsi importé les éléments qui permettent d'utiliser les questionnaires avec MEGA Process BPMN Edition.
- 6. Quittez l'application d'administration.

Gérer les options concernant les personnes

MEGA propose deux types de personnes :

- les **personnes métier** : utilisées pour désigner des personnes dans les organigrammes, les pages de propriétés de certains objets tels que les projets ou pour la relecture de documents.
 - Une personne métier occupe un poste de travail dans l'entreprise. Elle est désignée par son nom. Ex : M. Dupond.
 - Pour plus de détails sur un exemple d'utilisation de personnes métier, voir le paragraphe "Diffuser un rapport MS Word pour revue ou validation" du guide **MEGA Common Features**.
- les personnes (Système): utilisées par exemple dans les solutions de MEGA pour permettre aux utilisateurs connectés à MEGA d'être déclarés propriétaires ou responsables des objets utilisés dans les solutions.
 - Une personne (Système) représente une personne de l'entreprise. Cette personne est peut être associée à un login et un rôle (ou un profil selon le mode de connexion). Le login donne accès à l'application MEGA. Le rôle (ou le profil) définit les droits d'accès aux référentiels et aux fonctionnalités du produit. Une personne système, si elle est associée à un login, dispose, dans chaque référentiel, d'un bureau qui lui est propre auquel elle peut se connecter à partir de n'importe quel poste d'un environnement donné.
 - Pour plus de détails sur un exemple d'utilisation de personnes (système), voir le paragraphe "Fils de discussion et alertes sur un objet" du guide **MEGA Common Features**.

Une option permet que les **personnes (Système)** de **MEGA** puissent être utilisées comme des **personnes métier** dans les pages de propriétés des objets au même titre que les personnes métiers.

Pour activer cette option:

- Dans l'espace de travail, cliquez sur Outils > Options.
- Faites un double-clic sur l'icône Modélisation des processus et de l'architecture.
- 3. Cocher la case du champ **Gestion des personnes système**.

Par ailleurs, une seconde option vous permet de continuer à utiliser les personnes métier dans les applications de **MEGA** :

- 1. Dans l'espace de travail, cliquez sur **Outils > Options**.
- Faites un double-clic sur l'icône Modélisation des processus et de l'architecture.
- 3. Cocher la case du champ **Gestion des personnes métier**.
 - ② Afin de gérer plus facilement le remplacement de vos personnes métier par des personnes (système), vous pouvez cocher les deux options : Gestion des personnes métier et Gestion des personnes système.

LES PROCESSUS ORGANISATIONNELS

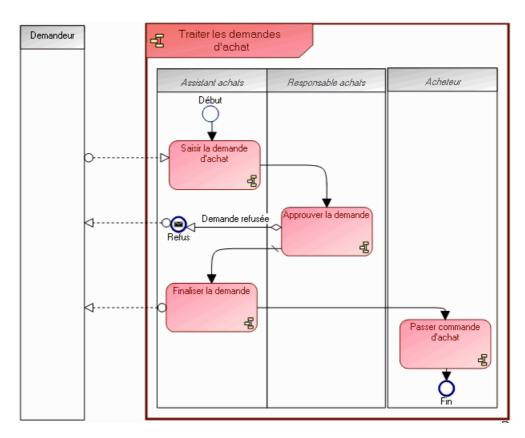
Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.

Les points présentés ici sont :

- √ "Exemple de processus organisationnel", page 26
- √ "Créer un processus organisationnel", page 28
- √ "Définir les participants", page 30
- √ "Créer les opérations", page 35
- ✓ "Définir les événements d'un processus", page 38
- ✓ "Décrire l'enchaînement des opérations", page 45
- √ "Définir les flux", page 48
- ✓ "Utiliser les objets partagés", page 50
- √ "Utiliser les branchements", page 54
- ✓ "Améliorer la présentation", page 55

EXEMPLE DE PROCESSUS ORGANISATIONNEL

Prenons l'exemple d'un processus de traitement des demandes d'achat, l'organisation est représentée par le diagramme suivant.

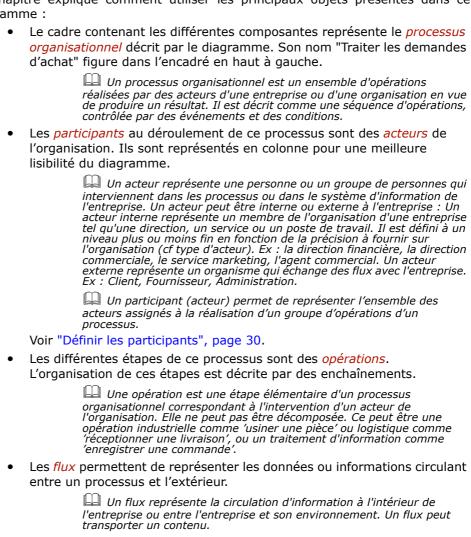


La demande d'achat est reçue par un assistant du service achats qui la saisit et la soumet à l'approbation du responsable des achats.

Si la demande est refusée, le responsable des achats en informe le demandeur.

Si la demande est acceptée, l'assistant transmet une demande finalisée aux acheteurs chargés de passer la commande et il envoie un message de confirmation au demandeur.

Ce chapitre explique comment utiliser les principaux objets présentés dans ce diagramme:



CRÉER UN PROCESSUS ORGANISATIONNEL

Cette section explique comment définir votre contexte de travail et décrire un processus organisationnel.

Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.

Bibliothèque de travail

Le contexte dans lequel vous allez travailler est défini par une bibliothèque.

Dans le cadre de cet exemple vous allez créer une bibliothèque spécifique.

Pour créer une bibliothèque :

- Dans la partie gauche de l'espace de travail MEGA, sélectionnez la fenêtre de navigation Accueil.
- Dans le navigateur, faites un clic droit sur le dossier Bibliothèque par défaut.
- Sélectionnez Nouveau > Bibliothèque.
 La fenêtre Création d'une bibliothèque apparaît.
- 4. Saisissez le nom de votre bibliothèque.
- Cliquez sur OK pour fermer cette fenêtre.
 La bibliothèque apparaît dans la fenêtre de navigation Accueil et devient la bibliothèque par défaut.
 - ► Dans un contexte normal de travail en entreprise, une bibliothèque de travail est définie par le chef de projet.

Création d'un processus organisationnel

Pour créer un processus organisationnel à partir d'une bibliothèque :

- 1. Faites un clic droit sur la bibliothèque en guestion.
- 2. Sélectionnez Nouveau > Processus organisationnel.
 La fenêtre Ajout d'un Processus organisationnel apparaît.
- 3. Saisissez le nom du processus organisationnel.
- 4. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
- Dépliez l'arbre de votre bibliothèque pour voir apparaître le nouveau processus.

Créer un diagramme de processus organisationnel

La procédure varie légèrement suivant que vous êtes en Windows Front-End ou Web Front-End.

Windows Front-End

Pour créer un diagramme de processus organisationnel :

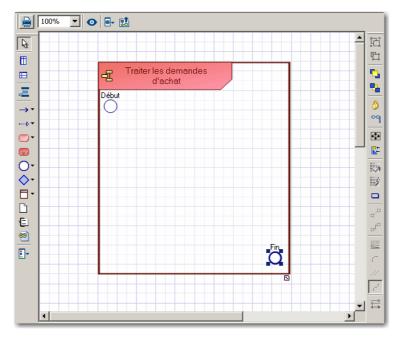
- Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez Nouveau Diagramme puis le type de diagramme "Diagramme de processus organisationnel".
- Conservez l'option Initialiser le diagramme sélectionnée (par défaut) pour initialiser le diagramme. L'initialisation du diagramme positionne automatiquement le cadre du processus décrit et les événements principaux.
- 3. Cliquez sur Créer.

Web Front-End

Pour créer un diagramme de processus organisationnel :

Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez Diagramme de processus organisationnel.

La fenêtre du diagramme apparaît. Vous êtes dans l'éditeur graphique de **MEGA**. **Exemple**



Le diagramme est initialisé : le processus courant, représenté par un cadre, est posé dans le diagramme.

DÉFINIR LES PARTICIPANTS

Un participant permet :

- soit d'assigner la réalisation d'un groupe d'opérations à un ou plusieurs acteurs de l'entreprise.
- soit de représenter une entité externe au processus avec laquelle le processus communique par des flux.

Créer un participant

Pour créer un acteur participant à la réalisation d'un processus :

- 1. Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur le bouton **Participant**
- Cliquez sur le plan de travail du diagramme, à l'intérieur du cadre de processus organisationnel.
 Le participant apparaît dans le diagramme.
- 3. Cliquez sur le nom "Participant", appuyez sur la touche <F2> pour modifier le nom du participant.

Exemple de participants



Créer un participant et un acteur

Pour créer un acteur à partir d'un nouveau participant :

- 1. Cliquez sur la flèche à droite du bouton **Participant** de la barre d'objets et, dans la liste déroulante, sélectionnez **Participant (Acteur)**.
- 2. Cliquez sur le plan de travail du diagramme à l'intérieur du cadre de processus organisationnel.
 - L'assistant de Création d'un Participant (Acteur) s'ouvre.
- 3. Pour créer un acteur à partir de ce participant, saisissez le nom du nouvel acteur dans le champ **Acteur**.
- Indiquez le nom du participant si vous voulez préciser le rôle de l'acteur dans le processus.

Cliquez sur le bouton **Terminer** (Windows Front-End) ou **OK** (Web Front-End).

Le participant est alors positionné dans le diagramme. Si vous n'avez pas renseigné son nom, il porte le nom de l'acteur qui lui est assigné.

© Pour masquer le nom du participant, ouvrez son menu contextuel et choisissez la commande Formes et détails. Dans l'arbre de gauche, cliquez sur le dossier "Nom court", puis dans l'onglet Contenu, décochez le champ Nom court.

Affecter des acteurs à un participant

Des acteurs, nouveaux ou déjà créés, peuvent être affectés aux participants d'un processus.

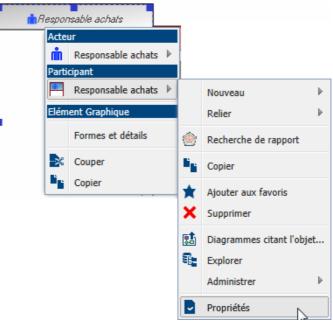
Exemple : dans le processus "Traiter commande d'achat", l'opération "Analyser la demande d'achat" est prise en charge par le responsable des achats mais est confiée à son assistant lorsque le responsable est absent. Pour représenter cela, on affecte les acteurs "Responsable achats" et "Assistant achat" au même participant.

Affecter un acteur

Pour affecter un acteur à un participant :

1. Faites un clic droit sur l'intitulé du participant.





La fenêtre de propriétés s'ouvre.

- 3. Sous Caractéristiques, dans la section Affectation, cliquez sur le bouton Relier. Un assistant apparaît.
- 4. Sélectionnez Acteur et cliquez sur Propose. La liste des acteurs proposés est affichée.
- 5. Choisissez l'acteur que vous voulez affecter au participant, "Assistant achats" dans l'exemple, et cliquez sur OK. L'affectation apparaît dans le fenêtre de propriétés du participant.

Participant multiple

Pour préciser que plusieurs instances du participant peuvent être impliquées :

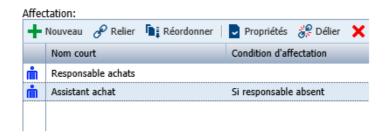
- 1. Ouvrez les propriétés du participant.
- 2. Cliquez sur Caractéristiques.
- 3. Dans le champ Participant multiple, sélectionnez Oui. Le participant prend alors la forme suivante :



4. Cliquez sur OK.

Pour conditionner la participation d'un acteur :

- 1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du participant.
- 2. Sous **Caractéristiques**, dans la section **Affectation**, sélectionnez la ligne de l'acteur dont vous souhaitez conditionner l'affectation.
- 3. Cliquez dans la colonne Condition d'affectation.
- 4. Saisissez le texte de la condition.



5. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de propriétés du participant. Le texte de la condition apparaît entre parenthèses à coté du nom de l'acteur dans le bandeau du participant.

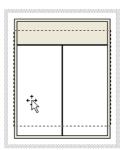
Positionner un participant dans un couloir

Le couloir est un outil qui permet d'améliorer la présentation graphique de certains types de diagrammes. Les objets disposés dans des couloirs acquièrent automatiquement les mêmes dimensions et sont alignés.

Pour créer un couloir et y placer les participants que vous venez de créer :

- 1. Cliquez sur le bouton **Piscine Verticale** de la barre d'objets.
- 2. Cliquez dans le diagramme. Le couloir est créé.
- 3. Déplacez le participant dans ce couloir en maintenant le bouton de la souris enfoncé.

- **4.** Relâchez le bouton quand le cadre de couloir est mis en surbrillance ainsi que le cadre du processus décrit.
 - ► Si la cadre du processus n'apparaît pas en surbrillance, le participant est considéré comme externe au processus.



Le couloir s'adapte à la taille du participant.

► Pour plus de détails sur les couloirs, voir le paragraphe "Utiliser les couloirs" du chapitre "Manipuler les objets MEGA", guide MEGA Common Features.

CRÉER LES OPÉRATIONS

Une opération est une étape significative d'un processus organisationnel. Pour les étapes qui nécessitent un détail plus approfondi, il est possible d'utiliser des processus organisationnels.

Créer une opération sur un participant

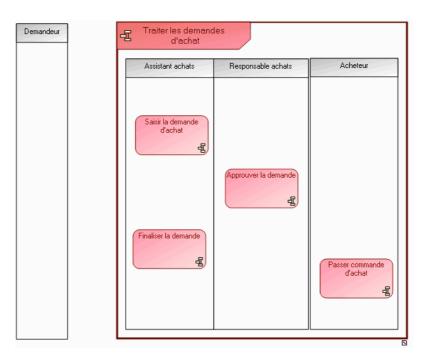
Pour créer une opération et la relier au participant chargé de sa réalisation :

- 1. Cliquez sur le bouton **Opération** de la barre d'objets et cliquez dans le diagramme à l'intérieur de la forme du participant concerné. La fenêtre de création d'une opération apparaît.
- 2. Saisissez le nom de l'opération.
- 3. Cliquez sur OK.

Pour affecter une opération à un autre participant :

- Sélectionnez l'opération et déplacez-la d'un participant vers un autre. Le cadre du participant destinataire est mis en surbrillance.
 - ► Une fois posée, l'opération est déliée du participant initial et reliée au participant destinataire qui effectue l'opération.

Exemple d'opérations



Appeler un processus organisationnel dans une opération

Il est possible de créer une opération qui appelle un processus organisationnel. Cette fonctionnalité permet, par exemple, de remplacer le processus appelé par un autre processus sans perturber la description du processus principal.

Pour créer une opération qui appelle un processus organisationnel :

1. Sélectionnez le bouton **Opération** et sélectionnez **Appel d'un** processus organisationnel.



- Cliquez dans le diagramme à l'intérieur de la forme du participant chargé de sa réalisation.
 - La fenêtre **Création d'un appel d'un processus organisationnel** s'ouvre.
- 3. Dans le champ **Processus organisationnel**, saisissez le nom du processus appelé.

Dans notre exemple "Traiter les demandes d'achat" pourrait par la suite être remplacé par "Traiter les demandes d'achat urgentes".

- Par défaut, l'opération porte le même nom que le processus organisationnel appelé.
- Cliquez sur le bouton OK.
 L'opération apparaît dans le diagramme avec le nom du processus organisationnel.

Utiliser un processus organisationnel existant

Pour détailler plus finement le comportement d'une étape de traitement telle qu'une opération, vous devez la remplacer par un processus organisationnel.

Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.

Pour utiliser un processus organisationnel existant :

- Sélectionnez le bouton Processus organisationnel et cliquez dans le diagramme à l'extérieur du cadre du processus décrit. La fenêtre Ajout d'un processus organisationnel s'ouvre.
- Cliquez sur la flèche à droite du champ Processus organisationnel et sélectionnez la commande Relier processus organisationnel dans la liste déroulante.

La liste des processus organisationnels de la bibliothèque apparaît dans une fenêtre.

- 3. Sélectionnez le processus organisationnel qui vous intéresse
- 4. Cliquez sur Relier.
- Cliquez sur OK (Web Front-End) ou Terminer (Windows Front-End) dans la fenêtre Ajout d'un processus organisationnel.
 Le processus organisationnel apparaît dans le diagramme.

Accéder au diagramme de processus organisationnel

Pour accéder au diagramme d'un processus organisationnel :

- 1. Faites un clic droit sur le processus pour accéder à son menu contextuel.
- 2. Sélectionnez Diagramme de Processus Organisationnel.



Le diagramme s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

Si le processus n'a pas de diagramme, vous pouvez le créer en cliquant sur **Nouveau** dans le menu contextuel.

DÉFINIR LES ÉVÉNEMENTS D'UN PROCESSUS

Les *événements* permettent de représenter les faits se produisant durant l'exécution du processus.

Un événement représente un fait se produisant durant l'exécution du processus, par exemple - un nouveau contrat conclu avec un fournisseur. Un événement permet de marquer l'impact, sur le déroulement d'un processus, d'un phénomène interne ou externe au processus. On peut distinguer les événements de début, les événements d'attente durant l'exécution du processus, les événements d'émission de message ou de signal et les événements de fin.

Les événements peuvent être utilisés :

- A l'intérieur d'un processus pour définir les faits internes au processus.
- A l'extérieur du processus pour décrire les causes et les conséquences des événements du processus en fonction de son contexte d'utilisation.

Les différents types d'événements sont présentés dans ce paragraphe.

- ✓ "Créer un événement", page 38
- ✓ "Relier des événements aux enchaînements", page 42
- ✓ "Accéder aux processus précédents ou suivants", page 43

Créer un événement

Pour créer un événement :

- 1. Cliquez sur le bouton **Evénement** odans la barre d'outils.
- Cliquez dans le diagramme.
 La fenêtre de Création d'un Evénement s'ouvre.
- 3. Indiquez le nom que vous souhaitez donner à l'événement.
 - ► Vous pouvez cliquer directement sur le bouton **OK** (Web Front-Endo) ou **Terminer** (Windows Front-End) de l'assistant. Un événement d'attente, sans type est créé.
- 4. Sélectionnez la nature du nouvel événement.
 - Par défaut la nature est Attente.
- Cliquez sur Suivant et sélectionnez le type d'événement que vous voulez créer.
 - Par défaut le type est Aucun.
- 6. Cliquez sur **OK** (Web Front-End) ou **Terminer** (Windows Front-End). Le nouvel événement apparaît dans le diagramme. La forme de l'événement respecte les conventions liées à son type et à sa nature.
 - Par défaut l'événement est Avec interruption.

Vous pouvez le créer directement les événements les plus utilisés :

1. Cliquez sur le bouton **Evénement** dans la barre d'outils et sélectionnez, parmi les événements prédéfinis, celui qui vous intéresse.



Cliquez dans le diagramme.
 Le nouvel événement apparaît dans le diagramme.

Les natures d'événement

La nature de l'événement permet de spécifier sa position dans le traitement.

- **Début** : début de la séquence de traitement
- Attente : attente d'un événement (arrivée d'un message, d'un signal, etc.) avant de continuer le traitement
- **Emission** : déclenchement d'un événement (message, signal, etc.) et suite du traitement
- Fin: fin du traitement

Les types d'événement

Le type d'événement permet de spécifier ce qui va déclencher l'événement ou ce qui va être déclenché par l'événement.

- **Aucun** : le déclenchement n'est pas spécifié, généralement au début ou à la fin d'un processus
- Message : l'événement reçoit ou émet des messages
- Timer : l'événement est déclenché par le temps
- **Erreur** : l'événement est déclenché par des erreurs ou émet des erreurs qui provoquent l'interruption du processus
- **Escalade** : l'événement est déclenché par une erreur ou émet une erreur non critique
- Annulation : l'événement réagit à l'annulation d'une étape du processus ou en déclenche l'annulation
- Compensation: l'événement traite ou déclenche la compensation d'un processus qui a échoué
- **Conditionnel** : l'événement est déclenché par une condition
- Lien : cet événement est utilisé pour relier deux sections d'un processus
- **Signal** : l'événement attend un signal ou émet un signal. Un signal émis peut être traité plusieurs fois
- **Terminer**: l'événement indique que toutes les étapes du processus doivent être arrêtées immédiatement sans compensation, ni traitement d'aucun des événements
- Multiple : l'événement a plusieurs déclencheurs
- Multiple Parallèle : l'événement a plusieurs déclencheurs simultanés

Interruption du processus en cours

L'occurrence d'un événement peut provoquer l'interruption du processus en cours. Cette caractéristique de l'événement est précisée dans un champ **Interruption** qui peut prendre les valeurs suivantes :

- Avec interruption
- Sans interruption
 - Par défaut l'événement interrompt le processus en cours.

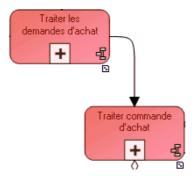
Les combinaisons des types et des natures d'événements

Le tableau suivant présente les combinaisons valides de type et de nature d'événements.

	DEBUT			INTERMEDIAIRE				FIN
	Haut niveau	Avec Interruption	Sans Interruption	Attente	Avec Interruption	Sans Interruption	Emission	
Aucun	0							0
Message	. 🖾		(B)		0	(a)	•	©
Timer	©	<u>@</u>	(ø)	0	0	(ø)		
Erreur		⋈			@			Ø
Escalade		A	(<u>Ã</u>)		A	₹ <mark>Ā</mark> Ņ	A	(A)
Annulation					8			8
Compensation		4			(4)		•	● .
Conditionnel	. 🔳	ੰ	(1)					
Lien				❷			Θ	
Signal	.🛆		(<u>Ā</u>)			(Å)	((a)
Terminer								O
Multiple	0	0	(<u>ô</u>)	0	0	(<u>0</u>)	•	©
Multiple parallèle	Ф	Ф	(0)	(((<u>6)</u>)		

Relier des événements aux enchaînements

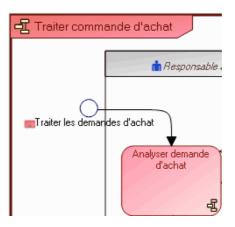
Dans un contexte donné, un processus peut être lié à un autre par un enchaînement.



Dans l'exemple ci-dessus, le processus "Traiter les demandes d'achats" précède le processus "Traiter commande d'achat".

Faire apparaître les processus externes

Dans le diagramme qui décrit le processus il est possible de faire apparaître le processus qui le précède.



Dans le diagramme qui décrit le processus "Traiter commande d'achat" apparaît le processus "Traiter les demandes d'achat" qui le précède.

Pour cela, il est nécessaire de préciser l'événement impliqué dans l'enchaînement :

- 1. Faites un clic droit sur l'enchaînement.
- Dans son menu contextuel, sélectionnez Propriétés. La fenêtre de propriétés s'ouvre.

- Dans les Caractéristiques, dans la section Evénement déclenché, cliquez sur le bouton Relier.
 La fenêtre de recherche s'affiche.
- Recherchez les Evénements déclenchés possibles.
 La liste qui s'affiche propose les évènements de début ou d'attente du processus successeur.
 - Le processus successeur est généralement déclenché en son début et il n'a le plus souvent qu'un seul événement de début. Cet événement de début est donc la plupart du temps celui qui vous intéresse.
- 5. Sélectionnez l'événement qui correspond à l'enchaînement.
- 6. Cliquez sur Relier.

Si vous ouvrez le diagramme du processus contenant cet événement, vous avez la possibilité de visualiser le processus qui le précède. Pour plus de détails, voir "Accéder aux processus précédents ou suivants", page 43.

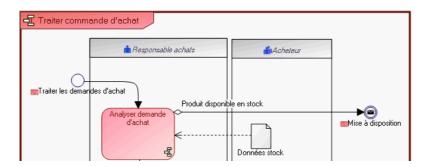
De la même manière, vous pouvez choisir l'événement déclenchant du processus précédent. Dans ce cas, les événements de fin ou d'émission du processus précédent vous seront proposés.

Accéder aux processus précédents ou suivants

Dans l'exemple suivant, le processus organisationnel "Traiter la commande d'achat" est activé après le traitement de la demande d'achat et active lui-même le processus de "Mise à disposition". Pour plus de détails, voir "", page 54.

Pour faire apparaître, au niveau des événements, les processus qui précèdent et suivent le processus décrit, vous devez :

- Préciser les enchaînements dans lesquels les événements sont impliqués.
 Pour plus de détails, voir "Relier des événements aux enchaînements", page 42.
- Activer la vue permettant d'accéder aux informations contextuelles.



Pour activer la vue contextuelle :

- 1. Cliquez sur le bouton **Vues** et détails de la barre d'outils du diagramme.
- 2. Cochez la case Voir les processus externes.
- 3. Cliquez sur OK.

Attacher un événement à un processus

Pour attacher un événement à un processus :

- 1. Cliquez sur l'événement et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
- 2. Positionnez l'événement sur le bord du processus. La bordure du processus est surlignée.



Pour détacher l'événement de la bordure du processus :

Faites un clic droit sur l'événement et sélectionnez **Détacher**.

DÉCRIRE L'ENCHAÎNEMENT DES OPÉRATIONS

Un *enchaînement* est un lien orienté qui représente l'organisation chronologique des différentes étapes de traitement.

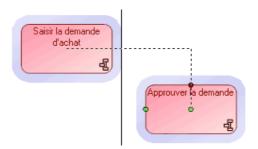
Un enchaînement est utilisé pour montrer l'ordre d'exécution des étapes d'un processus. Un enchaînement n'a qu'une source et une cible.

Créer un enchaînement

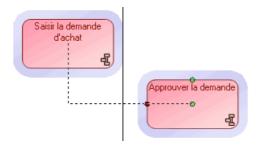
Pour créer un enchaînement entre deux opérations :

- 1. Cliquez sur le bouton **Enchaînement** →.
- Cliquez sur l'opération émettrice et tirez un lien vers l'opération destinataire.

Les deux opérations apparaissent en surbrillance et un lien pointillé indique la trajectoire qui sera prise par le lien graphique.



Plusieurs trajectoires sont possibles : il vous suffit de déplacer le curseur dans le cadre de l'opération destinataire.



Déplacer un enchaînement

Vous pouvez être amené à changer le prédécesseur ou le successeur d'un enchaînement.

Pour déplacer un enchaînement :

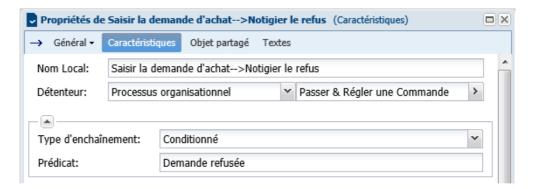
- Cliquez sur l'enchaînement : Les deux extrémités du lien sont marquées par des carrés.
- 2. En maintenant la touche <Shift> enfoncée, positionnez la souris sur le carré de l'extrémité que vous voulez déplacer. Une bobine apparaît dès que vous êtes correctement positionné sur une extrémité du lien.
- 3. La touche <Shift> toujours enfoncée, cliquez sur le carré et déplacez-le vers son nouveau prédécesseur ou successeur en maintenant le bouton de la souris enfoncé.

 Le lien apparaît à nouveau dans le diagramme.

Définir une condition sur un enchaînement

Pour définir une condition sur un enchaînement :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'enchaînement puis sélectionnez Propriétés.
- 2. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur l'onglet Caractéristiques.
- 3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Type d'enchaînement**.
- 4. Sélectionnez "Conditionné" dans la liste déroulante.
- **5**. Dans le champ **Prédicat**, remplissez l'expression de conditionnement.



Cliquez sur OK.
 Le texte associé à la condition apparaît sur le lien qui prend alors la forme suivante ⋈→>.

Définir une condition par défaut sur un enchaînement

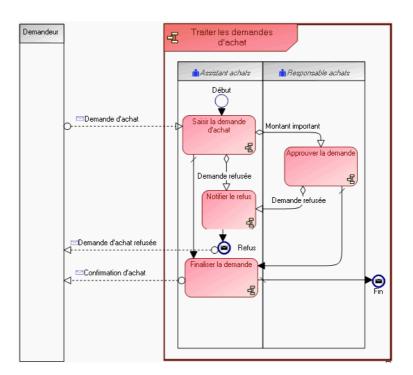
Si plusieurs enchaînements conditionnés sont issues d'une opération vous pouvez préciser que l'un d'entre eux est utilisé par défaut. Par exemple, après avoir réalisé l'opération "Saisir la demande d'achat", l'assistant exécute toujours l'opération "Finaliser la demande" sauf si la demande n'est pas acceptable et qu'elle est en dessous d'un montant donné.

Pour définir qu'un enchaînement est utilisé par défaut :

- 1. Cliquez avec le bouton droit sur l'enchaînement et sélectionnez **Propriétés**.
- 2. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur **Caractéristiques**.
- 3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Type d'enchaînement**.
- 4. Sélectionnez **Défaut** dans la liste déroulante.
- Remplissez éventuellement le champ **Prédicat** si vous souhaitez ajouter un commentaire.
- Cliquez sur OK.
 Le lien prend alors la forme →.

DÉFINIR LES FLUX

Il est possible de préciser le contenu des flux échangés avec l'extérieur du processus.



Définir le contenu d'un flux

Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur de l'entreprise ou entre l'entreprise et son environnement. Un flux peut transporter un contenu.

Pour définir le contenu d'un flux :

- Cliquez avec le bouton droit sur le flux et sélectionnez Propriétés.
 La fenêtre de propriétés s'ouvre.
- 2. Cliquez sur Caractéristiques.
- 3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Contenu** et sélectionnez la commande **Relier Contenu**.

La fenêtre de recherche apparaît, avec une liste de contenus proposés pour le flux.

- 4. Sélectionnez le nom du contenu puis cliquez sur OK.
 - ► Un contenu peut être utilisé par plusieurs flux puisqu'il n'est pas associé à un émetteur, ni à un destinataire.

Le nom du contenu apparaît dans le diagramme.

Créer un flux avec un contenu

Vous pouvez préciser le contenu des *flux* échangés entre un processus et son environnement directement lors de sa création.

Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur de l'entreprise ou entre l'entreprise et son environnement. Un flux peut transporter un contenu.

Pour créer le flux et son contenu :

1. Cliquez sur le bouton Flux et sélectionnez Flux avec contenu.

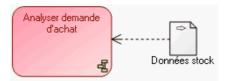


- 2. Cliquez sur le premier objet qui représente l'étape de départ et tirez un trait jusqu'à l'objet représentant l'étape suivante en maintenant le bouton de la souris enfoncé.
 - La fenêtre de Création de Flux avec contenu s'ouvre.
- 3. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez associer au flux à partir de la liste déroulante du champ **Contenu**.
 - Le flux s'affiche avec son contenu dans le diagramme.
 - ► Vous pouvez associer plusieurs contenus au flux. Pour plus de détails, voir "Définir le contenu d'un flux", page 48.

UTILISER LES OBJETS PARTAGÉS

Dans un diagramme de processus, un *objet partagé* peut être utilisé pour représenter le fait que des informations ou des objets (courriers, matière première, produits finis, etc.) sont stockés en attentant d'être utilisés.

Un objet partagé est utilisé pour expliquer comment les documents, les données, et les autres objets sont utilisés et mis à jour pendant le déroulement du processus. Un objet partagé peut représenter un document électronique, ou tout autre type d'objet, électronique ou physique.



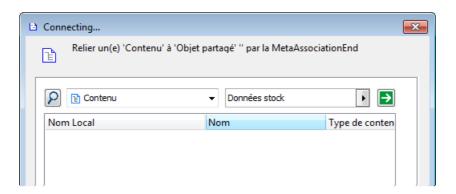
Dans cet exemple, l'objet partagé "Données stock" est représenté avec une flèche creuse parce qu'il est utilisé par le processus "Analyse de demande d'achat" sans avoir été produit par l'un des processus présent dans la base.

Créer un objet partagé

Pour créer un objet partagé :

- 1. Cliquez sur le bouton **Objet partagé** de la barre d'objets.
- Cliquez dans le diagramme pour positionner l'objet.
 La fenêtre de Création d'un objet partagé apparaît.
- Cliquez sur la flèche à droite du champ Contenu et sélectionnez la commande Relier Contenu.
- 4. La fenêtre de recherche apparaît.

5. Saisissez le nom du contenu, par exemple "Données stock", ou cliquez directement sur le bouton Rechercher pour afficher l'ensemble des contenus du référentiel.



- 6. Dans les résultats sélectionnez le contenu puis cliquez sur Relier.
 - ➡ Un contenu peut être utilisé par plusieurs objets partagés.
- 7. Saisissez éventuellement l'Etat de l'objet partagé.
 - Par défaut, l'objet partagé porte le même nom que son contenu. L'état apparaît entre parenthèses.
- Cliquez sur OK.
 L'objet partagé apparaît dans le diagramme.

Pour préciser qu'un objet partagé correspond à une collection d'objets :

- 1. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'objet partagé et sélectionnez l'onglet **Caractéristiques**.
- Cliquez sur la flèche à droite du champ Collection et, dans le menu déroulant, sélectionnez Oui.
 L'objet partagé prend alors la forme suivante :



Les informations nécessaires à l'exécution des opérations peuvent être lues ou mises à jour dans les objets partagés.

Pour indiquer que des informations sont obtenues à partir d'un objet partagé, par exemple que les données de stock utilisées par l'opération "Analyser demande d'achat" sont obtenues à partir de l'objet partagé "Données stock" :

1. Cliquez sur la bobine 📘 de la barre d'objets.

- 2. Cliquez sur l'objet partagé, par exemple "Données stock" et, en maintenant le bouton de la souris enfoncé, tirez un lien vers l'opération.
 - ► Un objet partagé est représenté avec une flêche creuse si il est lu par un processus sans avoir été mis à jour par l'un des processus de la base.
 - Un objet partagé est représenté avec une flêche pleine si il est mis à jour par un processus et n'est lu par aucun des processus de la base.

Associer un objet partagé à une séquence

Vous pouvez préciser que le contenu d'un *objet partagé* est transmis lors de l'enchaînement entre deux opérations.

Par exemple, un objet partagé "Demande d'achat" peut être transmis entre les opérations "Saisir la demande d'achat" et "Finaliser la demande".

Un objet partagé est utilisé pour expliquer comment les documents, les données, et les autres objets sont utilisés et mis à jour pendant le déroulement du processus. Un objet partagé peut représenter un document électronique, ou tout autre type d'objet, électronique ou physique.

Pour créer simultanément une séquence et un objet partagé :

 Cliquez sur le bouton Enchaînement et sélectionnez Enchaînement avec objet partagé.



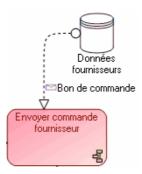
- 2. Cliquez sur l'opération qui représente l'étape de départ et tirez un trait jusqu'à l'opération représentant l'étape suivante en maintenant le bouton de la souris enfoncé.
 - La fenêtre de Création d'un enchaînement avec contenu s'ouvre.
- 3. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez associer à l'enchaînement à partir de la liste déroulante du champ **Contenu**. L'enchaînement s'affiche avec son contenu dans le diagramme.

Utiliser les dépôts de données

Les objets partagés, fournis ou utilisés dans les traitements, peuvent être stockés dans un *dépôt de données*.

Un dépôt de données fournit un mécanisme pour mettre à jour ou consulter des données qui vont persister au delà de la portée du processus en cours. Il permet de stocker les données des flux en entrée et de les retransmettre par l'intermédiaire d'un ou plusieurs flux en sortie.

Dans l'exemple ci-dessous les données relatives aux fournisseurs sont représentées par un dépôt de données "Données fournisseur".



Pour créer un dépôt de données :

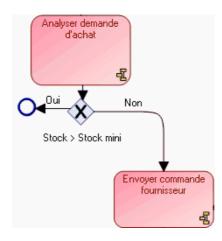
- 1. Cliquez sur le bouton **Dépôt de données** et la barre d'objets.
 - Si le bouton n'est pas visible par défaut, cliquez sur le bouton **Vues** et détails du diagramme et cochez la vue "Dépôts de données".
- Cliquez dans le diagramme pour positionner l'objet.
 La fenêtre d'Ajout d'un Dépôt de données apparaît.
- 3. Saisissez le nom du dépôt de données.
- 4. Cliquez sur OK.

Vous pouvez préciser le contenu des *flux* échangés entre le dépôt de données et les processus en créant des flux dans votre diagramme.

- Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur de l'entreprise ou entre l'entreprise et son environnement. Un flux peut transporter un contenu.
- Pour plus de détails sur les flux, voir le paragraphe "Définir les flux", page 37.

UTILISER LES BRANCHEMENTS

L'exemple suivant présente un cas où la suite d'un traitement est conditionnée : à l'issue de l'analyse d'une demande d'achat, soit le processus se termine, soit une commande doit être émise vers un fournisseur.



Pour spécifier que plusieurs traitements sont accessibles à l'issue d'un même traitement, vous pouvez utiliser un *branchement*.

- Un branchement est un élément de modélisation utilisé pour contrôler des enchaînements qui convergent ou qui divergent à l'intérieur d'un processus.
- ► Vous utilisez également un branchement pour représenter, à l'inverse, le fait qu'une étape de traitement est accessible à partir par plusieurs étapes d'un processus.

Pour plus d'informations sur les branchements, voir "Les branchements", page 79.

AMÉLIORER LA PRÉSENTATION

Différentes fonctionnalités vous permettent d'améliorer la présentation des objets dans le diagrammes : annotation des objets, modification des formes, de la présentation des noms, etc. Pour en savoir plus, voir le chapitre "Manipuler les objets dans les diagrammes" dans le guide **MEGA Common Features**.

LES PROCESSUS MÉTIERS

Ce chapitre présente comment décrire les produits ou services fournis par les processus de l'entreprise à ses clients.

Le diagramme de processus métier permet de représenter les offres de produits ou services proposés par l'entreprise à chacun de ses marchés, ainsi que les processus qui les produisent.

Les points présentés ici sont :

- ✓ "Créer un processus métier", page 58
- ✓ "Représenter les offres de produits", page 59
- ✓ "Représenter la contextualisation des processus", page 62

CRÉER UN PROCESSUS MÉTIER

Pour créer un processus métier :

Un processus métier représente un système qui fournit des produits ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Aux niveaux supérieurs, un processus métier définit une structuration et une catégorisation du métier de l'entreprise. Il peut être décomposé en d'autres processus. Le lien vers les processus organisationnels permet de décrire l'implémentation réelle du processus métier dans l'organisation. Un processus métier peut également être détaillé à l'aide d'une vue fonctionnelle.

- 1. Cliquez sur la fenêtre de navigation Accueil.
- 2. Faites un clic droit sur la bibliothèque courante.
- Sélectionnez Nouveau > Processus métier.
 La fenêtre Création d'un processus métier apparaît.
- 4. Dans le champ Nom, saisissez le nom du processus métier.
- 5. Cliquez sur OK.

Le processus métier est créé et ajouté dans la liste des processus métier.

► Le bouton **OK** est grisé quand le champ **Nom** n'est pas renseigné.

Avec **MEGA**, les processus métiers sont décrits sous forme de diagramme.

Créer un diagramme de processus métier

Windows Front-End

Pour créer un diagramme de processus métier :

- Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez Nouveau Diagramme.
- 2. Sélectionnez le type de diagramme "Diagramme de processus métier".
- Conservez l'option Initialiser le diagramme sélectionnée (par défaut) pour initialiser le diagramme. L'initialisation du diagramme positionne automatiquement le cadre du processus décrit et les événements principaux.
- 4. Cliquez sur Créer.

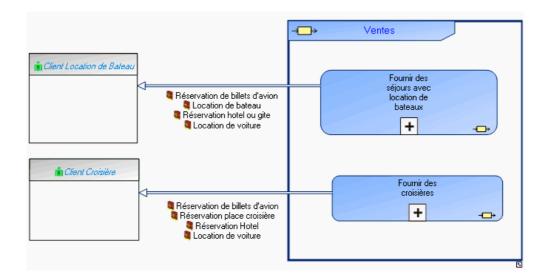
Web Front-End

Pour créer un diagramme de processus métier :

Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez Diagramme de processus métier.

REPRÉSENTER LES OFFRES DE PRODUITS

Le diagramme de processus métier permet de représenter les offres de produits ou services proposés par l'entreprise à chacun de ses marchés, ainsi que les processus qui les produisent.



Dans l'exemple ci-dessus, l'entreprise vise deux segments de clientèle, les clients à qui elle loue des bateaux, et ceux auxquels elle propose des croisières.

Dans le cas de la location de bateaux, l'entreprise propose également au client la réservation des billets d'avion, d'un hôtel ou d'un gîte et d'une voiture.

Dans le cas des croisières, l'entreprise propose également au client la réservation des billets d'avion, d'un hôtel et d'une voiture.

Définir les offres

Les *offres* sont proposées par les processus métiers de l'entreprise aux participants externes à l'entreprise.

Une offre représente la mise à disposition sur un marché particulier d'un produit ou service fourni par une entreprise grâce à un processus spécifique.

Créer une offre

Pour créer une offre :

- 1. Cliquez sur le bouton Offre
- 2. Cliquez sur le processus et, en maintenant enfoncé le bouton gauche de la souris, tirez un lien vers le participant.
- 3. Lâchez le bouton de la souris. Le lien représentant l'offre apparaît dans le diagramme.

Définir les produits d'une offre

Un produit représente un ou plusieurs articles, objets, biens ou services, résultat d'une activité agricole, industrielle ou de service, qui sont proposés par une entreprise.

Pour préciser le détail des offres de produits :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'offre et dans son menu contextuel sélectionnez **Propriétés**.
 La fenêtre de propriétés s'ouvre.
- 2. Cliquez sur Caractéristiques.
- Dans le cadre **Produit**, cliquez sur le bouton **Nouveau** et saisissez le nom du produit.
- Cliquez sur OK.
 Le nom du produit apparaît dans le diagramme.
 - ► Il est possible de décomposer un produit en produits composants depuis sa fenêtre de propriétés ou depuis le navigateur.

Décrire la mise en oeuvre d'une offre

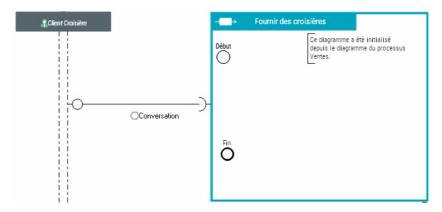
Le **diagramme de processus métier** du processus qui est lié à l'offre permet de décrire l'organisation et les échanges qui lui sont associés.

Ainsi, lors de l'initialisation d'un **diagramme de processus métier** d'un processus, une conversation est automatiquement créée pour chaque offre.

- Pour plus de détails sur les diagrammes de processus métier, voir "Créer un diagramme de processus métier", page 58.
- Pour plus de détails sur les conversations, voir "Les conversations", page 87.

La conversation porte le nom de l'échange qui est automatiquement créé.

Le nom de l'échange est celui de l'offre ou, à défaut, celui de son premier produit.



Dans l'exemple ci-dessus, une conversation est créée pour décrire les échanges qui supporte l'offre de réservation de billets d'avion, d'un hôtel et d'une voiture.

REPRÉSENTER LA CONTEXTUALISATION DES PROCESSUS

- √ "Définir une contextualisation", page 63
- √ "Lancer un rapport illustrant les contextualisations", page 63

Le diagramme de processus métier permet de représenter le contexte dans lequel sont utilisés les processus organisationnels ou fonctionnels qui composent un processus métier.

- ► Voir le chapitre "Les processus fonctionnels" pour plus de détails sur les processus fonctionnels.
- ► Voir le chapitre "Les processus organisationnels" pour plus de détails sur les processus organisationnels.

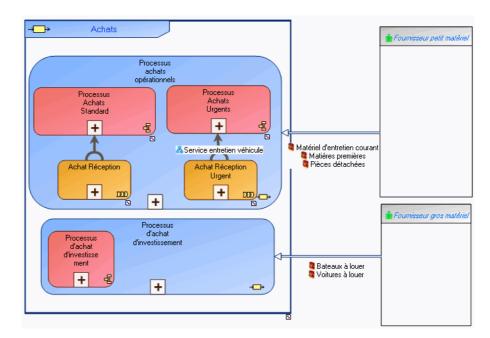


Diagramme de processus métier Achats

Dans l'exemple ci-dessus, les processus des achats de l'entreprise se répartissent entre les processus d'achats opérationnels et les processus d'achat d'investissement.

Un processus organisationnel spécifique est défini pour traiter les achats urgents du service d'entretien des véhicules.

Définir une contextualisation

Les *contextualisations* permettent d'associer des processus entre eux.

Une contextualisation permet de spécifier comment un processus est mis en oeuvre dans un contexte particulier tel que la localisation géographique sur un site.

Créer une contextualisation

Pour créer une contextualisation :

- 1. Cliquez sur le bouton Contextualisation
- 2. Cliquez sur le processus à mettre en œuvre et, en maintenant enfoncé le bouton gauche de la souris, tirez un lien vers le processus décrivant la mise en œuvre. Lâchez le bouton de la souris. Le lien représentant la contextualisation apparaît dans le diagramme.

Définir le contexte

Pour préciser le contexte dans lequel un processus en implémente un autre :

- Faites un clic droit sur la contextualisation et sélectionnez Propriétés.
 La fenêtre de propriété s'ouvre.
- 2. Cliquez sur Caractéristiques.
- 3. Dans le cadre **Contexte d'implémentation**, cliquez sur le bouton **Relier**.
- **4.** Dans la fenêtre qui s'affiche, sélectionnez le type de contexte, acteur ou site.
- 5. Cliquez sur le bouton Chercher
- **6.** Dans la liste qui s'affiche, sélectionnez le ou les acteurs ou sites concernés, puis cliquez sur **Relier**.
- 7. Cliquez sur **OK** (Web Front-End) ou **Fermer** (Windows Front-End). Les contextes d'implémentation apparaissent dans le diagramme.

Lancer un rapport illustrant les contextualisations

Vous pouvez, à partir d'un processus métier, lancer un rapport sous forme de matrice pour illustrer les contextualisations.

Pour lancer un rapport illustrant les contextualisations :

- 1. Faites un clic droit sur le processus métier qui vous intéresse, et sélectionnez **Recherche de rapport**.
- Dans la liste des rapports disponibles, dépliez le dossier "Analyse des processus".
- 3. Au niveau du rapport "Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)", cliquez sur **Lancer un nouveau rapport**.

4. Dans la page du rapport, cliquez sur le nom du chapitre de rapport. Vous voyez apparaître une matrice.

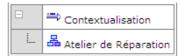


Cette matrice présente :

- les processus fonctionnels du processus métier en colonne
- les processus organisationnels du processus métier en ligne

Pour visualiser précisément un contexte (acteur, site ou produit) :

Cliquez sur le signe + se situant dans la cellule.



LES PROCESSUS FONCTIONNELS

Ce chapitre vous présente pourquoi et comment décrire les chaînes de valeur de l'entreprise sous la forme de processus fonctionnels.

Lorsqu'une entreprise a de nombreuses localisations géographiques, l'organisation du fonctionnement de chaque processus peut être très différent suivant les régions.

Il est alors intéressant de disposer d'une vue synthétique indépendante des structures organisationnelles pour représenter les étapes de la chaîne de valeur qui sont liées au métier de l'entreprise et communes à toutes les variantes organisationnelles.

La représentation fonctionnelle de la chaîne de valeur permet également d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise.

En effet, la représentation du fonctionnement de chaque processus organisationnel permet d'effectuer des optimisations locales à chacun de ces processus comme cela a été présenté dans le chapitre précédent.

Cependant cette représentation reste cloisonnée par les structures organisationnelles existantes. Des changements plus importants nécessitent une vue plus globale de la chaîne de valeur qui soit indépendante de l'organisation. C'est ce que le diagramme de processus fonctionnel permet de représenter.

MEGA Process BPMN Edition permet de créer et de décrire les chaînes de valeur de l'entreprise.

- ✓ "Créer un processus fonctionnel", page 66
- ✓ "Représenter un processus fonctionnel", page 67

CRÉER UN PROCESSUS FONCTIONNEL

Pour créer un processus fonctionnel :

- 1. Ouvrez la fenêtre de navigation Accueil.
- 2. Faites un clic droit sur la bibliothèque courante.
- Sélectionnez Nouveau > Processus fonctionnel.
 La fenêtre Création d'un processus fonctionnel apparaît.
- 4. Saisissez le nom du processus fonctionnel.
- Cliquez sur OK (Web Front-End) ou Terminer (Windows Front-End).
 Le processus fonctionnel est créé et ajouté dans la liste des processus fonctionnels.
 - Le bouton **Terminer** est grisé quand le champ **Nom** n'est pas renseigné.

Créer un diagramme de processus fonctionnel

Windows Front-End

Pour créer un diagramme de processus fonctionnel :

- Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez Nouveau Diagramme.
- Sélectionnez le type de diagramme "Diagramme de processus fonctionnel".
- Conservez l'option Initialiser le diagramme sélectionnée (par défaut) pour initialiser le diagramme. L'initialisation du diagramme positionne automatiquement le cadre du processus décrit et les événements principaux.
- 4. Cliquez sur Créer.

Web Front-End

Pour créer un diagramme de processus fonctionnel :

Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez **Diagramme** de processus fonctionnel.

REPRÉSENTER UN PROCESSUS FONCTIONNEL

Mettre en évidence les choix d'organisation

Chaque entreprise exerce des activités qui sont liées à son métier et qui doivent être réalisées quelle que soit l'organisation mise en place. Ces activités peuvent être telles que acheter, vendre, administrer les ventes, produire, etc.

L'organisation va justement consister à affecter ces activités aux acteurs qui vont les mettre en oeuvre.

On peut distinguer:

- Les traitements liés au métier de l'entreprise. Ceux-ci sont difficilement remis en cause à moins que l'entreprise ne change complètement d'activité.
- Les traitements dus à des choix d'organisation.

Diversité des variantes

La plupart des variantes d'un processus sont dues à des choix d'organisation (privilégier les commandes urgentes, traiter spécialement les commandes importantes ou à l'exportation, etc.).

Il est nécessaire de surmonter cette diversité pour passer de façon sûre à un nouvel ensemble de variantes, par exemple, traiter les commandes par téléphone ou par Internet. La représentation en termes d'activités permet d'obtenir une représentation unique de la chaîne de valeur mettant en évidence ce qui est à faire de toute façon, indépendamment des choix d'organisation.

Nombre d'étapes

Certaines étapes d'un processus organisationnel ne sont liées qu'à des choix d'organisation. Il est utile de se demander si elles apportent réellement un plus aux clients de l'entreprise, ou si elles ne sont dues qu'à la façon de faire.

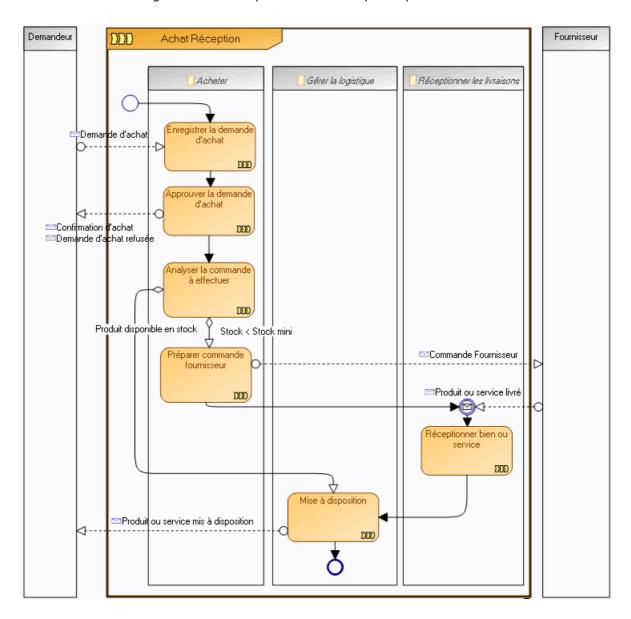
Par ailleurs, des gains de délais peuvent être recherchés dans une restructuration de l'ordre des étapes.

Pour mettre en évidence les améliorations possibles, il est possible de représenter une chaîne de valeur par les flux échangés entre les *activités* de l'entreprise.

Une activité fonctionnelle est une étape d'un processus. Cette étape exprime la contribution d'un métier à la chaîne de valeur du processus.

Exemple de processus fonctionnel

Le diagramme suivant présente un exemple de processus fonctionnel:



Processus fonctionnel "Achat réception"

La demande d'achat est enregistrée, puis elle doit être approuvée. Le demandeur est informé de l'acceptation ou du refus de sa demande. Si la demande est validée, une analyse de la commande à effectuer est réalisée.

Si le stock est inférieur à un seuil donné, une commande est préparée et envoyée au fournisseur pour réapprovisionnement.

Si le produit est disponible, ou dés qu'il a été réceptionné, il est mis à la disposition du demandeur.

Dans ce diagramme, les *métiers* concernés sont représentés en colonne.

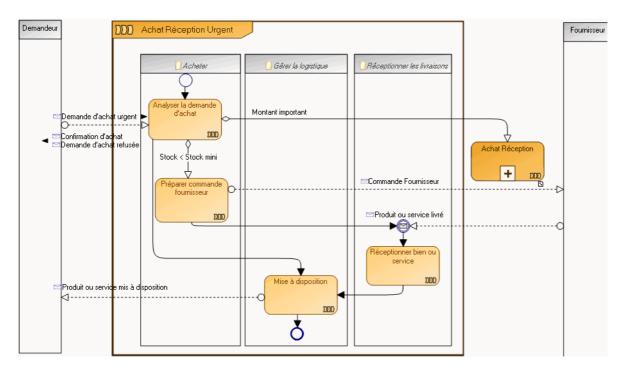
Un métier est une compétence ou un regroupement de compétences d'intérêt pour l'entreprise.

Dans l'organisation présentée précédemment, trois acteurs - l'assistant achats, le responsable achats, et l'acheteur - interviennent systématiquement pour réaliser les quatre premières étapes - Enregistrer et approuver la demande, analyser et envoyer la commande -.

L'optimisation du processus organisé "Traiter les demandes d'achat" a permis de gagner une étape : quand le montant de la commande n'est pas important, l'assistant achats peut lui-même approuver ou refuser la demande d'achat.

Dans le cas des demandes urgentes, on pourrait gagner encore des étapes en permettant à l'assistant achat de passer lui-même la commande lorsque le montant n'est pas important.

On obtiendrait le processus fonctionnel suivant pour traiter les achats urgents.

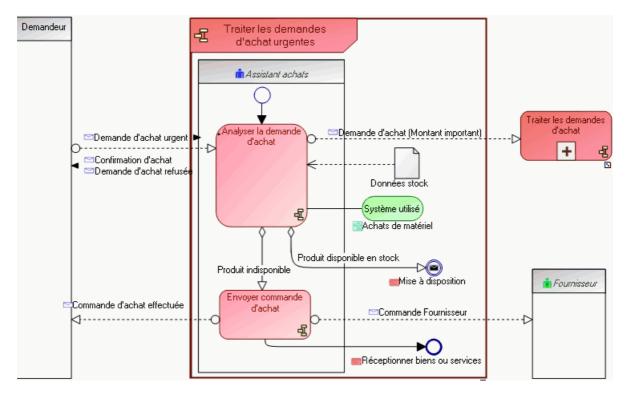


Processus fonctionnel "Achat réception urgent"

On commence par analyser la demande d'achat. Si le montant est important on passe au traitement normal.

Sinon, on envoie la demande de mise à disposition et la demande de réapprovisionnement éventuelle. La suite du processus fonctionnel est identique au précédent : une fois que la commande a été réceptionnée, elle est mise à la disposition du demandeur.

Il est possible de définir un nouveau processus organisationnel pour le traitement des demandes d'achat urgentes, où les responsabilités de l'assistant achats ont été étendues.



Processus organisationnel "Traiter les demandes d'achat urgentes".

L'assistant achat commence par analyser la demande d'achat. Si le montant est important, le processus normal de traitement des demandes d'achat est mis en oeuvre. Si le produit est disponible, l'assistant envoie la demande de mise à disposition.

Sinon, l'assistant envoie la commande d'achat au fournisseur. Le reste du traitement est effectué dans le cadre du processus "Traiter les demandes d'achat" normal

Pour analyser la demande d'achat et passer la commande l'assistant achat a maintenant besoin des données sur les stocks. Il aura à sa disposition l'application "Achats de matériel".

Cette nouvelle variante du processus organisationnel permet de traiter plus rapidement les commandes urgentes. Elle nécessite une augmentation des qualifications de l'assistant achats et lui donne plus de responsabilités.

► Vous pouvez voir apparaître les systèmes utilisés par les opérations en sélectionnant la vue "Systèmes utilisés" dans la fenêtre ouverte à l'aide du bouton "Vues et détails" .

Un système utilisé lors d'une étape d'un processus représente ce qui est nécessaire pour réaliser cette étape. Ce peut être une application ou un service applicatif ou tout autre ressource non informatique, ou plus généralement une fonctionnalité.

LES PROCESSUS APPLICATIFS

MEGA vous permet de modéliser le processus de traitement informatique mis en œuvre dans un cas d'utilisation d'un processus organisationnel. Cette description s'effectue dans un modèle BPMN qui détaille l'enchaînement des tâches réalisées lors de l'exécution de l'application dans le contexte étudié.

La spécification BPMN (Business Process Modeling Notation) a été créée pour formaliser la représentation graphique des processus informatiques et des processus métiers, afin d'offrir une notation facilement utilisable par l'ensemble des acteurs concernés.

Les points abordés ici sont :

- √ "Gérer un processus applicatif", page 72
- ✓ "Les tâches", page 76
- ✓ "Les enchaînements, événements et flux", page 77
- √ "Les branchements", page 79
- √ "Les branchements en entrée d'une étape", page 79
- ✓ "Créer un participant d'un processus applicatif", page 82

GÉRER UN PROCESSUS APPLICATIF

Un processus applicatif représente l'exécution automatisée d'un processus organisationnel.

Le diagramme de processus applicatif utilise la notation proposée par la norme BPMN.

Créer un processus applicatif

Vous pouvez créer un *processus applicatif* à partir du navigateur ou à partir d'un diagramme de processus organisationnel.

Un processus applicatif est la représentation exécutable d'un processus. Les éléments formalisant un processus applicatif sont les suivants : les événements du workflow, les tâches à accomplir durant le traitement, les éléments algorithmiques d'enchaînement des tâches, les flux d'information échangés avec les participants.

Pour afficher la vue des processus applicatifs dans un diagramme de processus organisationnel :

- 1. Cliquez sur le bouton **Vues et détails** de la barre d'outils du diagramme.
- 2. Cochez la case Contextes d'implémentation.
- **3.** Cliquez sur **OK**.

Les boutons **Contextualisation** et **Processus applicatif** apparaissent dans le barre d'outils.

Pour créer un processus applicatif à partir d'un diagramme de processus organisationnel, la procédure varie légèrement selon que vous êtes en Windows Front-End ou Web Front-End.

Windows Front-End

Pour créer un processus applicatif à partir d'un diagramme de processus organisationnel :

- 1. Cliquez sur le bouton **Processus applicatif** a de la barre d'outils.
- Cliquez dans le diagramme.
 La fenêtre Ajout de Processus applicatif s'ouvre.
- 3. Saisissez le nom du processus applicatif.
- 4. Cliquez sur Créer.

Web Front-End

Pour créer un processus applicatif à partir d'un diagramme de processus organisationnel :

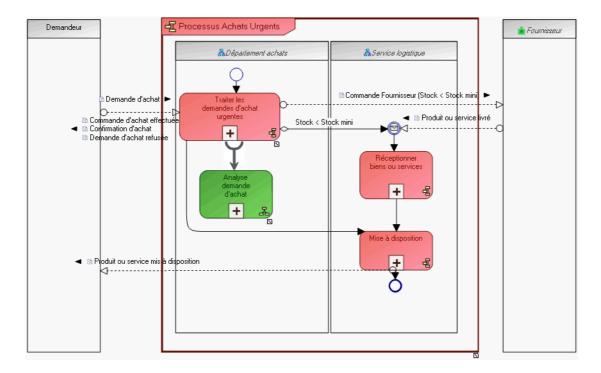
- 1. Cliquez sur le bouton **Processus applicatif** a de la barre d'outils.
- Cliquez dans le diagramme.Le processus apparaît dans le diagramme.
- 3. Pour renommer le processus applicatif, sélectionnez-le et tapez sur la touche F2 de votre clavier.

Connecter un processus applicatif à un processus organisationnel

Pour spécifier qu'un processus organisationnel est mis en œuvre par un processus applicatif dans un contexte donné, vous devez créer un lien de *contextualisation* entre les deux objets.

Une contextualisation permet de spécifier comment un processus est mis en oeuvre dans un contexte particulier tel que la localisation géographique sur un site.

Par exemple, le processus "Traiter les demandes d'achat urgente" est mis en œuvre par un processus applicatif "Analyse demande d'achat" pour assurer à la fois la rapidité et l'efficacité du traitement.



Pour créer une connexion entre un processus organisationnel et un processus applicatif à partir d'un diagramme de processus organisationnel :

- 1. Cliquez sur le bouton **Vues et détails** de la barre d'outils du diagramme.
- 2. Cochez la case Contextes d'implémentation.
- **3.** Cliquez sur **OK**.

Les boutons **Contextualisation** et **Processus applicatifs** apparaissent dans le barre d'outils.

- 4. Cliquez sur le bouton **Contextualisation** de la barre d'outils.
- 5. Cliquez sur le processus organisationnel et, en maintenant le bouton de la souris enfoncé, cliquez sur le processus applicatif.
 La contextualisation apparaît dans le diagramme.

Créer un diagramme de processus applicatif

Windows Front-End

Pour créer un diagramme de processus applicatif :

- Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez Nouveau Diagramme.
- 2. Sélectionnez le type de diagramme "Diagramme de processus applicatif".
- Conservez l'option Initialiser le diagramme sélectionnée (par défaut) pour initialiser le diagramme. L'initialisation du diagramme positionne automatiquement le cadre du processus décrit et les événements principaux.
- 4. Cliquez sur Créer.

Web Front-End

Pour créer un diagramme de processus applicatif :

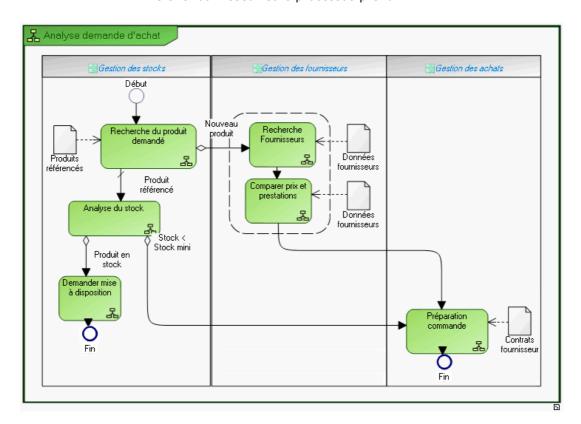
Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez **Diagramme** de processus applicatif.

L'algorithme du processus applicatif peut être exprimé par une succession de tâches et de décisions.

Exemple

Le diagramme ci-après représente le traitement des demandes d'achat.

- Une recherche du produit est effectuée à partir de la base des produits Référencés.
- Si le produit est nouveau, une recherche de fournisseur et une étude comparative des prix est menée. Puis une commande est émise et le processus prend fin.
- Si le produit est référencé, l'étude de l'état des stocks est réalisée.
- Si le stock est suffisant, une demande de mise à disposition est activée et le processus prend fin.
- Si le stock est inférieur au stock minimum, une commande est émise vers le fournisseur et le processus prend fin.



LES TÂCHES

Les tâches correspondent aux étapes du traitement.

Une tâche est une étape élémentaire à l'intérieur d'un processus applicatif. Une tâche est utilisée quand une étape d'un processus n'est plus décomposée en un niveau de description plus fin. Généralement un utilisateur ou un service applicatif exécutent cette tâche.

Créer une tâche dans un processus applicatif

Pour créer une tâche :

- 1. Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur l'icône **Tâche** puis cliquez dans le diagramme.
- Saisissez le nom de la tâche et cliquez sur OK. La tâche apparaît dans le diagramme.



LES ENCHAÎNEMENTS, ÉVÉNEMENTS ET FLUX

Les enchaînements

L'organisation des tâches composant un processus applicatif est représentée par des *enchaînements* entre les tâches.

Un enchaînement est utilisé pour montrer l'ordre d'exécution des étapes d'un processus. Un enchaînement n'a qu'une source et une cible.



Les événements

Les *événements* représentent des faits qui se produisent durant l'exécution du processus.

Un événement représente un fait se produisant durant l'exécution du processus, par exemple - un nouveau contrat conclu avec un fournisseur. Un événement permet de marquer l'impact, sur le déroulement d'un processus, d'un phénomène interne ou externe au processus. On peut distinguer les événements de début, les événements d'attente durant l'exécution du processus, les événements d'émission de message ou de signal et les événements de fin.

Ce peut être, par exemple, le début ou la fin du processus applicatif.





Fin

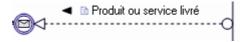
L'événement peut également être l'envoi ou la réception d'un flux.



Les flux

Les *flux* représentent les échanges entre le processus applicatif et l'extérieur.

Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur de l'entreprise ou entre l'entreprise et son environnement. Un flux peut transporter un contenu.



₩ Un flux peut être lié à un événement de type message.

LES BRANCHEMENTS

Conformément à la norme BPMN, dans la barre d'objets, plusieurs types de branchement vous sont proposés.

Un branchement est un élément de modélisation utilisé pour contrôler des enchaînements qui convergent ou qui divergent à l'intérieur d'un processus.

Afin de mieux comprendre les principaux cas d'utilisation, nous distinguons les branchements de sortie d'une étape de traitement des branchements d'entrée.

Les branchements en sortie d'une étape

Dans le cas d'un branchement **Exclusif**, seule une branche sortante peut être choisie parmi les différentes possibles. La branche peut être choisie en fonction des **Données** disponibles pour le processus ou en fonction des **Evénements** qui se produisent durant son exécution.

Dans le cas d'un branchement **Parallèle**, l'ensemble des branches sortantes est traité simultanément.



Dans le cas d'un branchement **Inclusif** une ou plusieurs branches sortantes peuvent être choisies parmi les différentes possibles.

Un branchement **Complexe** représente une combinaison des précédents.

Quand le branchement a été créé, son type peut être modifié dans la fenêtre de propriétés.

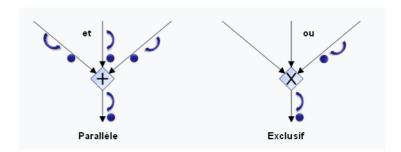
Les branchements du diagramme de processus applicatif représentent les points de divergence des enchaînements de sortie d'un processus.

Les branchements en entrée d'une étape

En entrée d'une étape, un branchement représente un point de convergence des enchaînements en entrée d'un processus.

Dans le cas d'un branchement **Exclusif**, l'étape du processus est déclenchée dés qu'une des branches est active.

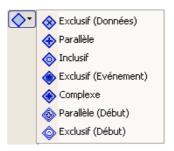
Dans le cas d'un branchement **Parallèle**, l'ensemble des branches entrantes est traité simultanément.



Créer un branchement

Pour créer un branchement

1. Cliquez sur le bouton **Branchement** de la barre d'objets et sélectionnez le type de branchement que vous souhaitez utiliser.



2. Cliquez dans le diagramme. Le branchement apparaît dans le diagramme avec la forme sélectionnée.

Modifier un branchement

Pour modifier un branchement :

- Faites un clic droit sur le branchement et dans son menu contextuel sélectionnez **Propriétés**.
 La fenêtre de propriétés s'ouvre.
- 2. Cliquez sur **Caractéristiques**.

 Vous pouvez modifier le nom du branchement ou bien son type.

Type de branchement

Les différents Type de branchement proposés sont :

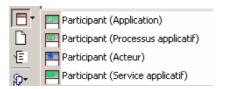
- **Complexe**: le processus peut prendre une combinaison complexe de trajets;
- **Exclusif (Données)**: le processus peut prendre un seul parmi plusieurs trajets possibles en fonction de la valeur des données à sa disposition. C'est le type de branchement par défaut ;
- **Exclusif (Début)** : le processus est déclenché par le premier événement qui se produit. les autres sont ignorés ;
- Exclusif (Evénement): le processus peut prendre un seul parmi plusieurs trajets possibles en fonction des événements qui se produisent;
- **Inclusif** : le processus peut suivre simultanément un ou plusieurs trajets ;
- Parallèle: le processus suit simultanément plusieurs trajets parallèles;
- Parallèle (Début): le processus est déclenché par le premier événement qui se produit. Les autres événements se produisant durant le déroulement du processus sont également pris en compte.
- 3. Cliquez sur OK.

CRÉER UN PARTICIPANT D'UN PROCESSUS APPLICATIF

Dans un diagramme de processus applicatif, un participant permet de regrouper les tâches affectées à une application ou un service.

Pour créer un participant :

 Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur la flèche à droite de l'icône Participant.



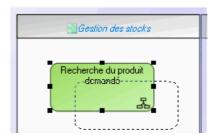
- Dans la liste des choix proposés sélectionnez, par exemple, Participant (Application) et cliquez dans le diagramme.
 La fenêtre de création d'un participant apparaît.
- 3. Cliquez sur la flèche i à droite du champ **Application** et sélectionnez **Relier application**.

La fenêtre de recherche apparaît.

- 4. Recherchez l'application et cliquez sur Relier.
- 5. Dans la fenêtre de création du participant, cliquez sur OK (Web Front-End) ou Terminer (Windows Front-End). Le participant créé apparaît dans le diagramme avec une entête portant le nom de l'application assignée.
 - Pour poser un participant dont l'assignation n'est pas encore connue, sélectionnez l'icône **Participant**.

Pour affecter une tâche à un participant :

Posez la tâche dans le cadre du participant.



SPÉCIFIER LE COMPORTEMENT D'UN PROCESSUS

Conformément à la norme BPMN, un processus peut avoir des comportements différents. Avec **MEGA Process BPMN Edition**, ces comportements sont disponibles pour les processus organisationnels, les opérations, les processus applicatifs et les tâches.

Pour décrire, par exemple, qu'un processus est exécuté en boucle :

- Cliquez avec le bouton droit sur le processus et sélectionnez Propriétés.
 La fenêtre de propriétés s'ouvre.
- 2. Cliquez sur Caractéristiques.
- 3. Dans le champ **Boucle**, sélectionnez le type de boucle correspondant au comportement du processus.
- Cliquez sur OK.
 La forme du processus est modifiée pour faire apparaître le symbole de la boucle.



Les comportements proposés sont :

- **Transaction** : une transaction est un ensemble d'activités coordonnées entre elles en vue d'obtenir un résultat cohérent et vérifiable.
- **Boucle** : une boucle est une étape d'un processus qui est répétée tant qu'une condition est vérifiée.
 - "Faire tant que": la condition est évaluée avant la première exécution.
 - "Faire jusqu'à ce que" : la condition est évaluée après la première exécution. Dans ce cas, le processus est toujours réalisé au moins une fois.

Le prédicat permet de spécifier la condition d'exécution de la boucle.

- Ad hoc: Les étapes d'un processus de ce type ne sont pas contrôlées, ni ordonnées. L'ordre de réalisation est déterminé par les participants qui exécutent le processus.
- Multiple: Le processus est répété un nombre prédéfini de fois qui est évalué avant sa première exécution. Il est possible de spécifier le type d'exécution:
 - "Parallèle" : toutes les exécutions sont réalisées en même temps ;
 - "Séquentielle" : les exécutions sont réalisées les unes après les
- **Compensation**: Une compensation définit l'ensemble des activités qui sont réalisées après l'annulation d'une transaction pour compenser les activités réalisées durant le déroulement normal du processus

Type de tâche

Pour préciser le type d'une tâche :

- 1. Ouvrez les propriétés du processus.
- 2. Cliquez sur Caractéristiques.
- 3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Type de tâche**. La liste des types de tâche s'affiche.
 - Appel d'un processus : tâche utilisée pour appeler un deuxième processus lors de l'exécution du processus en cours ;
 - Réception: tâche élémentaire qui attend l'arrivée d'un message en provenance d'un participant externe au processus. Quand le message a été reçu, la tâche est terminée;
 - Emission: tâche qui envoie un message à un participant externe au processus. Quand le message a été envoyé, la tâche est terminée;
 - Manuelle: tâche réalisée sans l'aide d'un moteur d'exécution automatique d'un processus ou d'une application informatique;
 - Règle métier: tâche d'exécution d'une règle métier qui dispose d'un moteur de règles qui traite les données en entrée et retourne en sortie les résultats du calcul effectué;
 - **Script**: tâche réalisée par un moteur d'exécution de processus. Le concepteur défini un script dans un langage que le moteur est capable d'interpréter. Quand la tâche est prête à démarrer, le moteur exécute le script. La tâche est terminée quand l'exécution du script est terminée.
 - La forme du processus est modifiée pour faire apparaître le symbole associé au type de tâche.

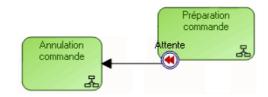
Description de la compensation

La compensation est provoquée par un événement survenant pendant le déroulement d'un processus. Cet événement est posé sur le bord du processus qui est interrompu. Il peut être déplacé le long du bord du processus.



Pour libérer l'événement du processus, utilisez la commande détacher de son menu contextuel.

Cet événement peut déclencher une opération de compensation.



Pour des raisons d'homogénéité et de simplification, le lien de compensation est représenté dans MEGA par un enchaînement. La norme BPMN propose un lien spécifique.

LES CONVERSATIONS

Ce chapitre présente comment décrire les conversations entre les composants des architectures des processus.

- √ "Exemple de conversations", page 88
- ✓ "Gérer les conversations", page 90
- ✓ "Gérer les contrats d'échange", page 94
- ✓ "Synthèse des concepts", page 99

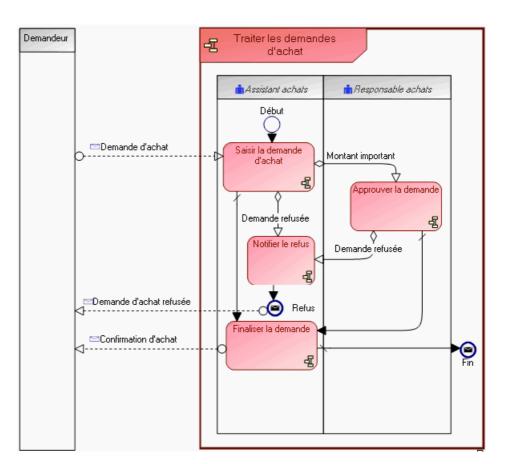
EXEMPLE DE CONVERSATIONS

La notion de **Conversation** est introduite dans la norme BPMN 2.0.

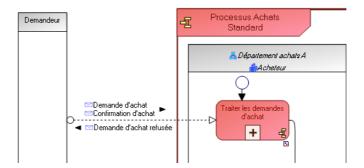
Dans **MEGA Process BPMN Edition**, une conversation est mise en œuvre par un **Echange**.

Un échange décrit les échanges de flux entre les participants.

L'exemple du traitement des demandes d'achat fait l'objet de plusieurs échanges entre le demandeur et l'"Assistant achats".



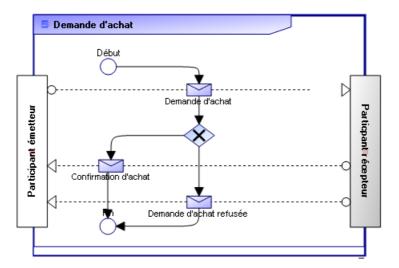
A plus haut niveau, ces échanges peuvent être représentés par un même flux.



Une conversation est décrite par un ensemble de flux avec contenu.

Il est possible de construire un diagramme d'échange qui présente l'enchaînement des flux échangés.

Le diagramme d'échange de "Demande d'achat" est représenté ci-dessous.



GÉRER LES CONVERSATIONS

Une conversation représente l'échange d'informations entre des composants d'architecture.

Une conversation décrit un échange de plusieurs flux entre deux rôles

Créer une conversation avec un échange existant

Une conversation est décrite par un échange qui représente un canal d'échange d'informations entre des composants d'architecture.

Un échange décrit les échanges de flux entre les participants.

Pour créer une conversation à partir d'un échange existant :

- 1. Dans la barre d'objets d'un diagramme de processus, cliquez sur le bouton **Conversation**
- 2. Tirez un lien entre les deux entités en communication
- 3. Dans la fenêtre de création de conversation :
 - Précisez le nom de la conversation.
 - Choisissez l'Echange que vous souhaitez utiliser.
 - Vous pouvez également créer un nouvel échange, voir "Créer une conversation avec un nouvel échange", page 90.
- 4. Cliquez sur OK.

Créer une conversation avec un nouvel échange

Vous pouvez créer un **Echange** à partir d'une bibliothèque ou d'un diagramme de processus.

Pour créer un échange à partir d'un diagramme de processus :

- Sélectionnez le bouton Conversation et tirez un lien entre les deux entités en communication. La fenêtre création de conversation s'ouvre.
- Cliquez sur la flèche à droite du champ Echange et sélectionnez Créer échange.

La fenêtre de création d'un échange s'ouvre.

- 3. Saisissez le Nom de votre échange.
- 4. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre. L'échange est automatiquement créé.
- Cliquez sur OK.La conversation apparaît dans le diagramme.

Décrire les flux d'un échange

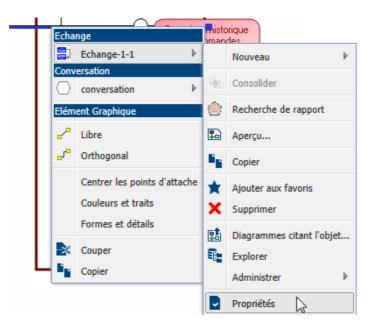
Le contenu d'un échange est décrit par les flux et leur contenu qui sont échangés entre les deux rôles qui représentent les parties prenantes dans la conversation.

Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur de l'entreprise ou entre l'entreprise et son environnement. Un flux peut transporter un contenu.

Le contenu désigne le contenu d'un flux ou d'un message indépendamment de sa structure. Un contenu peut être utilisé par plusieurs flux ou messages puisqu'il n'est pas associé à un émetteur et à un destinataire.

Pour décrire les flux échangés :

- 1. Faites un clic droit sur la conversation contenant l'échange.
- 2. Dans le menu contextuel de l'échange, cliquez sur Propriétés.



- 3. Cliquez sur l'onglet Flux.
- Cliquez sur le bouton Nouveau.
 La fenêtre de Création de Flux avec contenu s'ouvre.
- A partir de la liste déroulante du champ Contenu, sélectionnez le contenu que vous souhaitez associer au flux.
 Le flux s'affiche avec son contenu dans la liste des contenus de la conversation.
 - ► Vous pouvez associer plusieurs contenus au flux.
- 6. Précisez la direction de chacun des flux.
- 7. Cliquez sur OK.

Créer un diagramme d'échange

L'enchaînement des messages échangés lors d'un échange peut être décrit par un diagramme d'échange (BPMN).

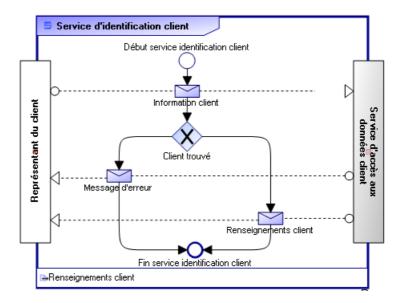


Diagramme d'échange de "Service d'identification client"

Le déroulement du protocole d'identification de client commence par l'envoi d'information permettant d'identifier le client. Un message d'erreur est émis si le client n'a pas été trouvé, sinon les renseignements client sont envoyés (identification client, état des commandes, etc.).

Créer un diagramme d'échange (BPMN)

La procédure varie légèrement selon que vous êtes en MEGA Windows Front-End ou MEGA Web Front-End.

Windows Front-End

Pour créer un diagramme d'échange :

- 1. Faites un clic droit sur la conversation contenant l'échange.
- Dans le menu contextuel de l'échange, sélectionnez Nouveau > Diagramme.
- 3. Dans la fenêtre qui apparaît, sélectionnez "Diagramme d'échange (BPMN)", vérifiez que la case **Initialiser le diagramme** est cochée et cliquez sur **Créer**.

Web Front-End

Pour créer un diagramme d'échange :

- 1. Faites un clic droit sur la conversation contenant l'échange.
- Dans le menu contextuel de l'échange, sélectionnez Nouveau > Diagramme d'échange (BPMN).

Le diagramme s'ouvre. Le cadre de l'échange est positionné et les deux rôles (Consommateur et Fournisseur) sont créés. Les flux associés à l'échange sont également positionnés dans le diagramme.

GÉRER LES CONTRATS D'ÉCHANGE

Un **contrat d'échange** représente l'échange d'informations entre des composants d'architecture de processus.

Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.

Avec **MEGA Process BPMN Edition**, un contrat d'échange peut être construit en utilisant des échanges ou en utilisant des contrats d'échange.

Exemple de contrats d'échange

Exemple de contrat d'échange utilisant des échanges

Le déroulement de l'échange "Identification du client" commence par une étape de recherche du client. Si le client est trouvé, le protocole retourne les renseignements client, sinon un protocole de "Création de client" est activé. Le résultat du contrat d'échange "Identification du client" est un message de "Renseignements client".

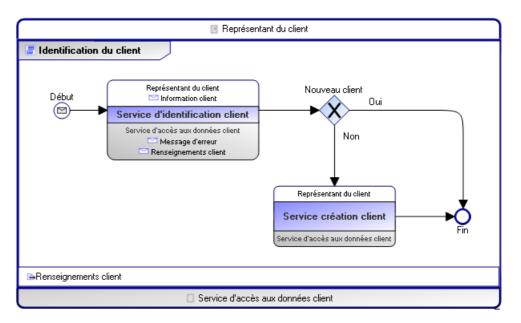


Diagramme de contrat d'échange (BPMN)

Les étapes du déroulement sont représentées par des Echanges utilisés.

Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.

Exemple de contrat d'échange utilisant des contrats d'échange

Avec **MEGA Process BPMN Edition**, un protocole est décrit par un enchaînement d'étapes qui sont représentées soit :

- par des Echanges utilisés
- par des Contrats d'échange utilisés

Un contrat d'échange utilisé représente l'utilisation d'un contrat d'échange dans un autre contrat d'échange.

Les rôles du protocole, présentés à la frontière du cadre, représentent les intervenants :

- consommateur ou
- fournisseur

Il est possible de décrire un contrat d'échange faisant intervenir plus de deux intervenants. Dans ce cas, un rôle est consommateur du contrat d'échange et les autres sont des fournisseurs.

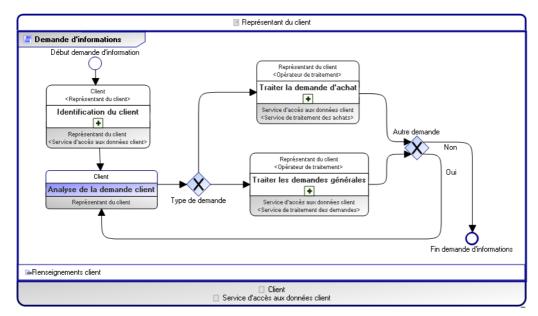


Diagramme de contrat d'échange (BPMN) "Demande d'informations"

Le contrat d'échange de "Demande d'information" est utilisé par le fournisseur pour prendre en compte la demande d'un client en ligne. Il existe donc trois intervenants dans ce contrat : le client, les applications IT et le représentant du client qui est le demandeur effectif du service (il s'agit ici du centre d'appel).

Ce contrat consiste à identifier le client, puis à analyser sa demande. La demande est ensuite traitée comme demande d'achat ou comme une autre demande s'il s'agit d'une demande de renseignements, par exemple.

Utiliser un contrat d'échange

Un **Contrat d'échange** est décrit par une **Conversation composite** qui représente le canal d'échange d'informations entre des composants d'architecture.

Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.

Une conversation composite est décrite par un contrat d'échange. Ce contrat d'échange utilise d'autres échanges ou contrats d'échange.

Pour créer une conversation composite :

- Dans la barre d'objets d'un diagramme de processus, cliquez sur le bouton Conversation composite
- 2. Tirez un lien entre les deux entités en communication
- Dans la fenêtre de création de conversation composite, précisez le nom de la conversation et sélectionnez le contrat d'échange que vous souhaitez utiliser.
 - ► Vous pouvez également créer un nouveau contrat d'échange, voir "Créer une conversation avec un nouvel échange", page 90.
- 4. Cliquez sur **OK**.

Créer un contrat d'échange

Vous pouvez créer un nouveau contrat d'échange :

- à partir d'une bibliothèque
- à partir d'une conversation composite.

Pour créer un contrat d'échange à partir d'une conversation composite :

- 1. Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur le bouton
 - Conversation composite
- 2. Tirez un lien entre les deux entités en communication.
- Dans la fenêtre de création de conversation composite, cliquez sur la flèche à droite du champ Contrat d'échange et sélectionnez Créer un contrat d'échange.

La fenêtre Création d'un contrat d'échange s'ouvre.

- 4. Saisissez le nom du contrat dans le champ Nom.
- Cliquez sur le bouton OK.
 La conversation composite et le contrat d'échange sont créés.

Décrire le contrat d'échange

Un **Contrat d'échange** peut être décrit par des **Echanges** ou des **Contrats d'échange** qui représentent les échanges d'informations entre des composants d'architecture.

Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.

Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.

Un contrat d'échange utilisé représente l'utilisation d'un contrat d'échange dans un autre contrat d'échange.

Pour décrire qu'un échange est utilisé par un contrat d'échange :

- 1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du contrat d'échange
- 2. Sélectionnez l'onglet Echange
- 3. Cliquez sur le bouton **Nouveau** Une fenêtre de choix s'ouvre.
- Sélectionnez Echange utilisé, qui est le type d'échange que vous voulez utiliser et cliquez sur OK La fenêtre de création s'ouvre.
- 5. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Spécification**.
- 6. Sélectionnez Lister dans la liste déroulante et choisissez l'échange que vous voulez associer à l'échange que vous utilisez. Le nom de l'échange apparaît dans le champ Spécification.
- Sélectionnez dans le champ A partir de le rôle de l'échange décrit relié au rôle Consommateur de l'échange utilisé.
- **8.** Sélectionnez dans le champ **Jusqu'à** le rôle de l'échange décrit relié au rôle Fournisseur de l'échange utilisé.
- 9. Cliquez sur OK.
 - ➤ Vous pouvez associer plusieurs échanges au contrat d'échange.
- 10. Cliquez sur OK.

Créer un diagramme de contrat d'échange

Avec **MEGA Process BPMN Edition**, un contrat d'échange est représenté par un Diagramme de contrat d'échange (BPMN).

La procédure varie légèrement selon que vous êtes en MEGA Windows Front-End ou MEGA Web Front-End.

Windows Front-End

Pour créer un diagramme de contrat d'échange (BPMN) à partir d'une conversation composite :

- Faites un clic droit sur la conversation composite contenant le contrat d'échange
- Dans le menu contextuel du contrat d'échange, sélectionnez Nouveau > Diagramme.

3. Dans la fenêtre qui apparaît, sélectionnez "Diagramme de contrat d'échange (BPMN)", vérifiez que la case **Initialiser le diagramme** est cochée et cliquez sur **Créer**.

Web Front-End

Pour créer un diagramme d'échange :

- 1. Faites un clic droit sur la conversation contenant l'échange.
- Dans le menu contextuel de l'échange, sélectionnez Nouveau > Diagramme de contrat d'échange (BPMN).

Le diagramme s'ouvre avec le cadre du contrat d'échange et les deux rôles qui représentent le consommateur ou le fournisseur.

Définir les échanges et contrats d'échange utilisés

Dans un diagramme de contrat d'échange (BPMN), les opérations sont décrites par :

- des Echanges utilisés
- des Contrats d'échange utilisés

Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un
contrat d'échange.

Un contrat d'échange utilisé représente l'utilisation d'un contrat d'échange dans un autre contrat d'échange.

Pour créer un contrat d'échange utilisé :

- Sélectionnez le bouton Contrat d'échange utilisé et cliquez dans le diagramme à l'intérieur de la forme du contrat d'échange. La fenêtre de création s'ouvre.
- 2. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Spécification**.
- **3.** Sélectionnez **Lister** dans la liste déroulante et choisissez le contrat d'échange associé au contrat d'échange utilisé.
- 4. Sélectionnez dans le champ **A partir de** le rôle du contrat d'échange décrit relié au rôle Consommateur du contrat d'échange utilisé.
- 5. Sélectionnez dans le champ **Jusqu'à** le rôle du contrat d'échange décrit relié au rôle Fournisseur du contrat d'échange utilisé.
- **6.** Cliquez sur **Terminer**.

SYNTHÈSE DES CONCEPTS

	Echange	Contrat d'échange
Définition	Un échange décrit les échanges de flux entre les participants.	Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisation-nelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.
Utilisation dans un diagramme de processus	Une conversation décrit un échange de plusieurs flux entre deux rôles	Une conversation composite est décrite par un contrat d'échange. Ce contrat d'échange utilise d'autres échanges ou contrats d'échange.
Utilisation dans un diagramme de contrat d'échange	Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.	Un contrat d'échange utilisé représente l'utilisation d'un contrat d'échange dans un autre contrat d'échange.

LES ORGANIGRAMMES ET LES RESPONSABILITÉS

MEGA permet de représenter la structure de l'entreprise. Pour cela, l'organigramme permet d'indiquer la hiérarchie des acteurs de l'entreprise, de préciser par quelles personnes est tenu le rôle de chaque acteur et sur quel site il est installé.

MEGA permet également de définir les responsabilités des processus organisationnels via la matrice RACI (en anglais : Responsible, Accountable, Consulted, Informed) ainsi que des processus métier.

- √ "Créer un organigramme", page 102
- ✓ "Responsabilité des processus métier", page 105
- ✓ "Responsabilité des processus organisationnels et opérations (RACI)", page 107

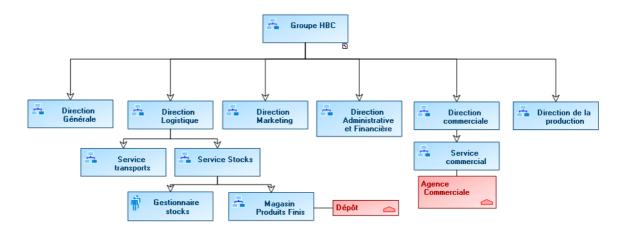
CRÉER UN ORGANIGRAMME

L'organigramme présente la structure de l'entreprise. **MEGA Process BPMN Edition** vous permet de formaliser vos organigrammes avec les mêmes outils et la même démarche que ceux utilisés pour les processus.

Les objets descriptifs des organigrammes gérés dans **MEGA Process BPMN Edition** sont :

- Les acteurs (généralement un élément de la structure de l'entreprise, la Direction commerciale par exemple).
- Les sites (lieux géographiques d'intérêt pour l'organisation tels que le siège, l'usine, etc.).

Exemple d'organigramme



Créer un organigramme

Pour créer un organigramme :

- Dans l'espace de travail, cliquez sur la fenêtre de navigation Objets principaux.
 - La fenêtre de navigation **Objets principaux** est accessible par un menu depuis **Affichage**.
- 2. Cliquez avec le bouton droit sur un acteur et sélectionnez :
 - (Windows Front-End) Nouveau > Diagramme. Dans l'assistant de création de diagramme, cliquez sur Organigramme puis sur Créer.
 - (Web Front-End) Nouveau > Organigramme d'acteur.

L'organigramme correspondant s'ouvre. Il est automatiquement initialisé avec les acteurs composants de l'acteur décrit.

Dessiner un organigramme

Rechercher des objets

Pour ramener d'un seul coup les acteurs impliqués dans vos processus qui n'ont pas été automatiquement insérés lors de l'initialisation du diagramme :

1. Dans la barre de recherche, sélectionnez l'objet **Acteur** puis cliquez sur le bouton **Chercher**.



La fenêtre de résultat apparaît.

- Sélectionnez les acteurs voulus en maintenant la touche < Ctrl> enfoncée.
 - © Quand vous cliquez sur un objet d'une liste en maintenant la touche <Ctrl> appuyée, vous l'ajoutez et l'enlevez alternativement de votre sélection.
- 3. Faites un glisser-déplacer des objets sélectionnés de la fenêtre de résultat vers le diagramme.
- 4. Tracez les liens entre ces acteurs.
 - Notez que certains liens peuvent déjà exister.

Lorsque vous créez un lien entre deux acteurs, partez toujours du supérieur pour aller vers son subordonné. Une fois le lien créé, une flèche apparaît, matérialisant le sens de la hiérarchie.

Vous pouvez associer des *personnes métier* à un acteur à partir de l'onglet **Personne** de la fenêtre de propriétés de l'acteur.

► Une personne métier occupe un poste de travail dans l'entreprise. Elle est désignée par son nom. Ex : M. Dupond.



Le nom des personnes reliées à l'acteur apparaissent dans le cadre de l'acteur.

Si l'onglet **Personne** n'apparaît pas vous pouvez associer des **Personnes système** à partir de l'onglet **Caractéristique** dans la section **Membre**. Pour plus de détails, voir "Gérer les options concernant les personnes", page 23.

Vous pouvez également ajouter les *sites* \square sur lesquels sont installés les acteurs de l'entreprise.

Un site est un lieu géographique où est implantée l'entreprise. Les sites peuvent être des sites-types tels que le siège, l'agence, l'usine, ou des lieux géographiques précis comme l'agence de Marseille, l'usine de Poissy, etc.

Vous devez ensuite tracer les liens entre ces objets. Notez que certains liens peuvent déjà exister.

Spécifier les propriétés d'un acteur

Pour préciser les propriétés d'un acteur :

- 1. Cliquez avec le bouton droit sur l'acteur.
- 2. Sélectionnez Propriétés.
 - ② Quand un acteur apparaît dans un dessin, vous pouvez le décrire par un nouvel organigramme à l'aide de son menu contextuel.
- 3. Dans le champ **Type-Acteur**, précisez le type de l'acteur.

Il existe plusieurs types d'acteurs :

- Fournisseur
- Institution
- Société
- Département public
- Structure" (par exemple, Direction Commerciale)
- Fonction (par exemple, Ingénieur Commercial)
- Responsable (par exemple, Directeur commercial)
- Générique :correspond à un rôle pris en charge au cours du déroulement d'un projet (Rédacteur, Demandeur,...).
 - ► Vous pouvez également préciser ses coordonnées (nom de la société, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc.).

Consulter la matrice RACI des acteurs

MEGA Process BPMN Edition propose un rapport sous forme de matrice qui présente :

- l'acteur sélectionné et ses sous-acteurs
- les processus organisationnels et les opérations dans lesquels ces acteurs interviennent.
 - RACI est l'acronyme de Responsible (Exécutant), Accountable (Responsable), Consulted (Consulté), Informed (Informé).

Pour consulter la matrice RACI:

- 1. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'acteur.
- 2. Cliquez sur l'onglet RACI.

Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les acteurs, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un acteur et de ses sous-acteurs (BPMN)". Pour plus de détails, voir "Lancer une matrice RACI à partir d'un objet", page 111 (le fonctionnement est identique avec les processus).

RESPONSABILITÉ DES PROCESSUS MÉTIER

Vous pouvez, à partir d'un processus métier :

- définir les responsabilités de pilotage du processus métier
- visualiser les acteurs concernés par les processus organisationnels reliés à ce processus métier
 - RACI est l'acronyme de Responsible (Exécutant), Accountable (Responsable), Consulted (Consulté), Informed (Informé).

Définir la responsabilité du pilotage d'un processus métier

La responsabilité du pilotage des processus métier est assumée par des personnes. L'équipe de pilotage d'un processus métier est donc constituée d'une liste de personnes avec la possibilité de préciser leur rôle dans l'équipe.

Pour préciser à qui incombe le pilotage d'un processus métier:

- 1. Ouvrez la fenêtre de propriétés d'un processus métier.
- 2. Cliquez sur l'onglet Caractéristiques.
- 3. Dans le cadre **Personnes responsables**, créez ou reliez des personnes système impliquées dans le pilotage du processus.

(c.-à-d. la maîtrise d'ouvrage) (c.à-d. la maîtrise d'oeuvre) **Générer une matrice RACI à partir d'un processus métier**

Vous pouvez, à partir d'un processus métier, générer une matrice qui présente :

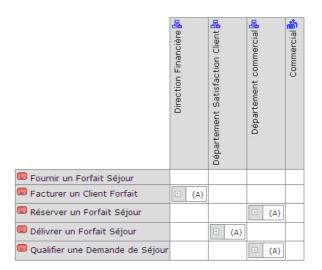
- les processus organisationnels reliés au processus métier ou à ses sousprocessus.
- les opérations de ces sous-processus organisationnels
- les acteurs concernés par ces processus organisationnels et opérations

Pour générer une matrice RACI à partir d'un processus métier :

- Faites un clic droit sur un processus métier et sélectionnez Recherche de rapport.
- Dans la liste des rapports disponibles, cliquez sur Analyse des processus.
- 3. Au niveau du rapport "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)", cliquez sur **Lancer un nouveau rapport**.

4. Dans le rapport généré, cliquez sur le chapitre de rapport "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)".

Vous obtenez un résultat de ce type:



Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)".

RESPONSABILITÉ DES PROCESSUS ORGANISATIONNELS ET OPÉRATIONS (RACI)

MEGA Process BPMN Edition permet de préciser le niveau de responsabilité de différents acteurs :

- sur une opération
- sur un processus organisationnel.

Les niveaux de responsabilité proposés sont les suivants :

Responsabilité	Explication
Exécutant	Acteur qui réalise l'opération ou le processus.
Responsable	Acteur qui rend compte de l'avancement de l'opération ou du processus et qui prend des décisions. Il n'y a qu'un seul "Responsable" par action.
Exécutant/Responsable	Acteur qui réalise l'opération ou le processus, rend compte de l'avancement et prend des décisions. Il n'y a qu'un seul "Responsable" par action.
Consulté	Acteur consulté prioritairement avant une action ou décision.
Informé	Acteur devant être informé après une action ou décision.

RACI est l'acronyme de Responsible (Exécutant), Accountable (Responsable), Consulted (Consulté), Informed (Informé).

Définir les responsabilités

Responsabilité des processus organisationnels et opérations

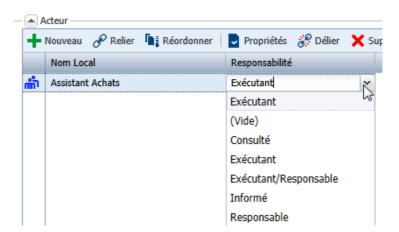
Pour indiquer la responsabilité d'un acteur dans une opération ou dans un processus organisationnel :

- 1. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'opération ou du processus.
- 2. Cliquez sur l'onglet Caractéristiques.
- 3. Dans le cadre **Acteur**, cliquez sur le bouton **Relier**.

4. Dans la fenêtre de choix qui s'ouvre, sélectionnez Acteurs candidats

(RACI) et cliquez sur le bouton Rechercher .
Une fenêtre vous propose la liste des acteurs qui exécutent l'opération ou le processus à travers un participant.

- ► Un acteur peut être relié à un une opération ou à un processus directement ou indirectement via un participant. Un acteur candidat au RACI est un acteur affecté à un participant.
- 5. Sélectionnez les acteurs qui vous intéressent et cliquez sur Relier. Les acteurs apparaissent dans la fenêtre de propriétés de l'opération ou du processus.
- **6.** Pour chacun d'eux, à partir de la liste déroulante **Responsabilité**, sélectionnez un niveau de responsabilité parmi les quatre proposés :
 - Consulté (C)
 - Exécutant (R)
 - Exécutant/Responsable (R/A)
 - Informé (I)
 - Responsable (A)



Le niveau de responsabilité sélectionné apparaît accompagné d'une icône qui dépend du contexte :

Icône	Signification
ř	Indique que la responsabilité est déduite du participant. L'icône apparaît lorsque l'acteur sélectionné est : - affecté au participant, et - déclaré avec la responsabilité Exécutant (responsabilité par défaut).
Pas d'icône	Il n'y a pas d'icône lorsque l'acteur sélectionné est : - affecté au participant, et - déclaré avec une responsabilité différente de Exécutant (responsabilité par défaut).
A	L'icône apparaît lorsque l'acteur sélectionné n'est pas affecté au participant.

Les acteurs affichés dans un participant

La liste des acteurs affichée dans l'entête de la forme d'un participant regroupe :

- les acteurs rattachés au participant mais qui n'assument aucune responsabilité dans les processus, ou opérations, réalisés par le participant. Ces acteurs sont déclarés dans les propriétés du participant.
 - Pour plus de détails sur les acteurs reliés à un participant, voir "Affecter des acteurs à un participant", page 31.
- les acteurs rattachés au participant qui assument une responsabilité dans un processus, ou une opération, réalisé par le participant. Le nom de ces acteurs est suivi de la lettre qui correspond à leur responsabilité. Ces acteurs sont déclarés dans les propriétés du participant.
 - Pour plus de détails, voir "Responsabilité des acteurs d'un participant", page 109.
- les acteurs non rattachés au participant mais qui assument une responsabilité dans un processus, ou une opération, réalisé par le participant. Ces acteurs sont déclarés dans les propriétés d'au moins un processus (ou opération) réalisé par le participant.
 - Pour plus de détails, voir "Responsabilité des processus organisationnels et opérations", page 107.

Responsabilité des acteurs d'un participant

Pour consulter la responsabilité de chacun des acteurs rattachés à un participant dans les opérations ou processus organisationnels qu'il exécute :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du participant.

2. Cliquez sur l'onglet RACI.

Le rapport d'analyse présente la lettre qui représente la responsabilité de l'acteur dans le processus (ou l'opération) :

- (A) pour Responsable
- (R) pour un Exécutant
- (R/A) pour un Exécutant/Responsable
- (C) pour Consulté
- (I) pour Informé

■ 1. Matrice de gestion du RACI



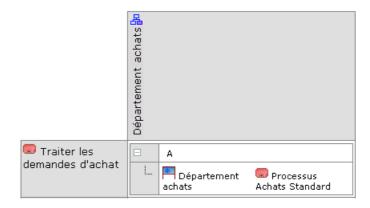
Dans l'exemple ci-dessus le "Département achats", affecté au participant sur lequel porte l'analyse, exécute le processus "Traiter les demandes d'achat" et est Responsable de "Traiter commande d'achat".

3. Cliquez sur le bouton 🖽.



Le contexte de la responsabilité de l'acteur est précisé. Vous pouvez visualiser:

- le nom du participant auquel l'acteur est affecté
- le nom du processus détenteur du participant



Pour définir le niveau de responsabilité d'un acteur par rapport à une opération ou un processus organisationnel :

- 1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du participant.
- 2. Cliquez sur l'onglet RACI.
- 3. Cliquez dans la cellule correspondante dans le rapport.



Une fenêtre de choix s'ouvre.

- Cliquez sur la flèche à droite pour faire apparaître la liste des niveaux de responsabilité.
- 5. Sélectionnez le niveau qui vous intéresse.
- 6. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de choix.
- 7. Cliquez sur le bouton 🕲 à droite pour rafraîchir le rapport.

Utiliser les matrices RACI

MEGA Process BPMN Edition permet de générer des rapports sous forme de matrices qui identifient et analysent les données de votre référentiel afin d'avoir une meilleure vue de l'information.

Pour plus de détails sur l'utilisation des rapports d'analyse, voir le quide **MEGA Common Features**.

Lancer une matrice RACI à partir d'un objet

Lorsque vous lancez une matrice RACI à partir d'un processus organisationnel, la liste des sous-processus est automatiquement déduite des liens entre acteurs et processus organisationnels / opérations.

Voici les deux rapports fournis à partir d'un processus organisationnel :

- Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)
 Cette matrice recherche les sous-processus organisationnels et les opérations situés en-dessous du processus organisationnel.
- Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)
 - Cette matrice descend à n niveaux pour récupérer les sous-processus et opérations situés en-dessous du processus organisationnel.
 - ► Le principe est identique avec les acteurs et processus métiers.
 - Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)", page 146.

Pour accéder à ce type de matrice :

- Faites un clic droit sur le processus et sélectionnez Recherche de rapport.
- Cliquez sur Analyse des processus, choisissez un rapport RACI qui fait référence aux sous-objets.
- 3. Ouvrez la page de propriétés du rapport via le bouton **Personnaliser et lancer un nouveau rapport**.

La page de propriété du rapport s'ouvre et le rapport est accessible dans l'onglet **Rapports**.

Cliquez sur le bouton à droite pour rafraîchir le rapport si vous avez apporté des modifications aux objets ou aux paramètres du rapport.

Créer une matrice RACI avec les objets de votre choix

Le rapport "Gestion du RACI (BPMN)" permet de créer une matrice qui affiche :

- des acteurs en colonne
- des opérations ou des processus organisationnels en ligne
 - Les cellules présentent les valeurs du RACI : Exécutant (R pour Responsible en anglais), Responsable (A pour Accountable en anglais), Exécutant/Responsable, Consulté, Informé.
 - ► Pour plus de détails, voir "Gestion du RACI (BPMN)", page 142.

GÉRER LA QUALITÉ

MEGA Process BPMN Edition propose des fonctionnalités qui permettent de construire et de maintenir plus facilement un système qualité selon les normes ISO 9000. Vous pouvez :

- Rédiger graphiquement vos processus organisationnels au moyen de diagrammes de processus organisationnels (vu au cours des chapitres précédents).
- Renseigner des caractéristiques spécifiques à la problématique qualité.
- Mettre en correspondance vos processus et les différents chapitres / thèmes du référentiel qualité sur lequel vous vous basez (norme ISO 9001 édition 2000, etc.).
- Générer automatiquement un manuel Qualité.

PROPRIÉTÉS DES PROCESSUS ORGANISATIONNELS

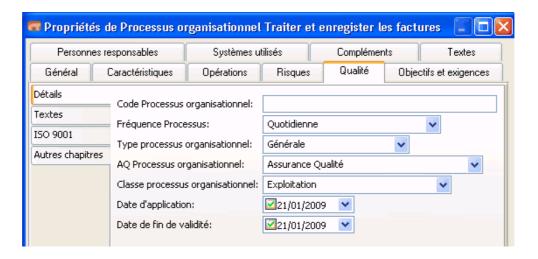
Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel, l'onglet **Qualité** permet :

- De renseigner des caractéristiques qualité propres aux processus.
- D'indiquer à quel paragraphe de quel référentiel qualité se rapporte le processus que vous décrivez. Les processus sont ainsi associés à des chapitres ou thèmes de manière à indiquer leur domaine d'application.

Pour que l'onglet **Qualité** apparaisse, le filtre correspondant doit être activé dans les options de l'utilisateur. Pour cela, dans l'espace de travail, cliquez sur **Outils > Options** puis faites un double-clic sur l'icône **Modélisation des processus et de l'architecture**. Sélectionnez ou dé-sélectionnez la case champ **Modélisation de la qualité** pour voir apparaître ou non ce qui traite de la qualité.

Indiquer les caractéristiques qualité des processus organisationnels

Dans le sous-onglet **Détails**, vous pouvez renseigner des caractéristiques propres à la problématique qualité.



Types et classes de processus organisationnel

Deux types de processus organisationnels sont gérés :

- Les processus organisationnels "Généraux", qui concernent l'ensemble de l'organisme décrit.
- Les processus organisationnels "Spécifiques", qui concernent une structure ou un produit.

Les classes de processus organisationnels proposées sont :

- Les processus organisationnels d' "Exploitation", qui décrivent le fonctionnement usuel de l'organisme.
- Les processus organisationnels d' "Urgence", qui décrivent un fonctionnement accéléré pour apporter un service plus rapide au client.
- Les processus organisationnels "Exceptionnels" représentant un fonctionnement inhabituel, suite à un incident, par exemple.

Autres caractéristiques des procéssus organisationnels

L'option **AQ-Processus organisationnel** permet de préciser si le processus fait partie de la documentation d'assurance qualité (externe) ou de système qualité (interne) de l'organisme.

Cette option concerne la version 1994 de la norme ISO 9001.

Le **Code** est un mnémonique unique qui doit être renseigné en respectant les principes de codification de l'organisme.

► Le **Code** est également valable pour les processus.

La **Fréquence** du processus peut être :

- A la demande (le processus est appliqué dès que l'événement déclenchant intervient).
- Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle, Bimensuelle, Trimestrielle, Annuelle.
 - ► Il est possible de compléter ces listes. Voir pour cela le chapitre "Gérer le métamodèle" du guide **MEGA Studio**.

La **Date d'application** et **Date de fin de validité** du processus peuvent également être indiquées.

Le format de date qui est présenté en exemple est celui que propose Windows par défaut. Vous pouvez le modifier dans le panneau de configuration de Windows et choisir un autre format de date (date courte).

Pour saisir une date au-delà de l'an 2000, vous devez choisir un format de date courte de type jj/MM/aaaa avec quatre caractères pour l'année.

L'Acteur Gestionnaire (onglet Caractéristiques) est l'acteur de l'entreprise qui sera chargé de maintenir et de faire évoluer le processus.

Saisir les textes d'un processus organisationnel

Dans l'onglet **Qualité** de la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel, vous disposez du sous-onglet **Textes**. Vous pouvez saisir différents types de textes : domaine d'application, objet du processus, références, définitions, etc.



Préciser le contexte de la démarche qualité

Les sous-onglets **ISO 9001** et **Autres chapitres** correspondent à différents référentiels servant de base à votre démarche qualité:

• ISO 9001

Ce sous-onglet présente les 20 chapitres (ou exigences) de la série de normes ISO 9001/2/3, édition 1994.

1	4.01 Responsabilité de la Direction
u	4.02 Système qualité
u	4.03 Revue de contrat
u \Box	4.04 Maîtrise de la conception
u	4.05 Maîtrise des documents et des données
M	4.06 Achats
u \Box	4.07 Maîtrise du produit fourni par le client
u \Box	4.08 Identification et traçabilité du produit
u \Box	4.09 Maîtrise des processus
u \Box	4.10 Contrôles et essais
u	4.11 Maîtrise des équipements de contrôle
M	4.12 Etat des contrôles et des essais
u \Box	4.13 Maîtrise du produit non conforme
u \Box	4.14 Actions correctives et préventives
u \Box	4.15 Manutention, stockage, conditionnement
u \Box	4.16 Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité
W	4.17 Audits qualité internes
1	4.18 Formation
u \Box	4.19 Prestations associées
(In \Box	4.20 Techniques statistiques

Autres chapitres

Ce sous-onglet vous concerne si vous vous basez sur un autre texte pour mener votre démarche qualité ou votre certification. Les chapitres que vous avez éventuellement créés apparaissent ici.

Pour créer de nouveaux chapitres, vous devez le faire à l'aide de l'explorateur.

Pour relier un chapitre/thème à un processus :

) Cochez la case correspondante.

Pour délier le processus et un des chapitres/thèmes de la norme :

Décochez la case correspondante.

PROPRIÉTÉS DES FLUX

Flux - Onglet Qualité

L'onglet **Qualité** permet de préciser les caractéristiques d'un flux relatives à la qualité.



Le champ **Type-Message** permet de caractériser le flux : "Données externes", "Enregistrement Qualité" ou "Instruction".

Les autres champs permettent de donner des indications supplémentaires pour les messages de type "Enregistrement Qualité" qui ont une importance particulière dans la documentation de votre système qualité. Vous pouvez ainsi indiquer le lieu et la durée de stockage, etc.

Selon la norme ISO 9000:2000, un "Enregistrement" fait état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. Il peut documenter la traçabilité et apporter la preuve que vérification, actions préventives et correctives ont été réalisées. Il peut s'agir d'un formulaire, un compte rendu, une liste d'actions, etc. Il peut être écrit ou conservé sur un de données quelconque. En général, les enregistrements ne nécessitent pas de maîtrise des révisions.

LES ÉVALUATIONS

Afin d'obtenir une appréciation de l'exécution et des performances des différents processus métier et organisationnels, il est possible d'utiliser des questionnaires.

MEGA Process BPMN Edition s'appuie sur les facilités de **MEGA Assessment** pour réaliser les évaluations sur vos processus métiers et processus organisationnels à partir de questionnaires standards. Vous pouvez de cette façon améliorer leur qualité réelle et perçue.

- Pour accéder à ces fonctionnalités, vous devez avoir acquis le module **MEGA Assessment**.
- Pour accéder aux exemples d'évaluation décrits dans ce guide, vous devez avoir importé les données spécifiques aux évaluations de processus, voir "Importer les bibliothèques spécifiques", page 16.

Les points suivants sont présentés dans ce chapitre :

- √ "Les principes de l'évaluation", page 120,
- ✓ "Évaluer un processus avec MEGA Process BPMN Edition", page 121.

LES PRINCIPES DE L'ÉVALUATION

Introduction des concepts

L'évaluation est réalisée à partir de questionnaires d'évaluation. Dans le cas de **MEGA Process BPMN Edition**, ces questionnaires sont directement accessibles. Les résultats sont ensuite agrégés selon des règles pré définies pour présenter les résultats afin de les exploiter.

Les évaluations portent sur l'exécution et la performance des processus.

L'évaluation est un mécanisme qui permet de lancer des
questionnaires à une population identifiée afin d'obtenir des estimations
(qualitatives ou quantitatives) sur des objets identifiés. L'évaluation est
donc complétée par des outils d'analyse des résultats.
600

Un questionnaire d'évaluation est une liste de questions portant sur un objet particulier et adressée aux personnes interrogées.

Les résultats de ces évaluations sont ensuite présentés dans des rapports. Pour plus de détails, voir "Carte d'exécution et de performance", page 150.

Les critères évalués avec MEGA Process BPMN Edition

Ces critères portent sur la valeur des attributs liés à la performance et à l'exécution des processus.

Liste des caractéristiques liées à l'exécution des processus :

- **Spécification** : évaluation de la qualité de la description de l'objet dans le référentiel.
- **Connaissance** : évaluation de la connaissance de l'objet par les parties prenantes.
- **Support IT**: évaluation du support applicatif de l'objet.
- **Exécution**: cette caractéristique est une évaluation globale de l'exécution de l'objet. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la conception, de la connaissance par les parties prenantes et du support applicatif de l'objet.

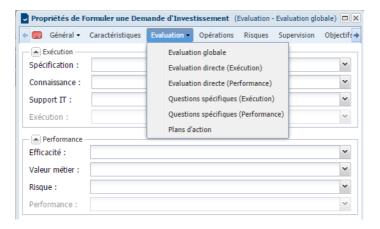
Liste des caractéristiques liées à la performance des processus :

- **Efficacité** : caractérise l'efficacité du fonctionnement de l'objet
- Valeur métier : caractérise la valeur métier de l'objet.
- **Risque** : caractéristique les risques concernant l'objet.
- **Performance** : cette caractéristique est une évaluation globale de la performance du processus. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la valeur métier, de l'efficacité et des risques du processus.

ÉVALUER UN PROCESSUS AVEC MEGA PROCESS BPMN EDITION

Accéder à l'évaluation des processus avec MEGA Process BPMN Edition

Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel ou d'un processus métier, l'onglet **Evaluation** vous propose les outils qui permettent de renseigner les valeurs des attributs liés aux critères évalués.



Les choix proposés sont les suivants :

- Évaluation globale: qui permet d'attribuer des valeurs aux critères d'évaluation du processus.
 Voir "L'évaluation globale", page 122.
- Évaluation directe (Exécution) et Évaluation directe (Performance): qui permettent aux utilisateurs experts d'évaluer les critères d'Exécution et de Performance d'un processus dans ses différents contextes d'utilisation.
 Voir "L'évaluation directe", page 122.
- Questions spécifiques (Exécution) et Questions spécifiques (Performance): qui permettent d'ajouter des questions aux questionnaires d'évaluation existants.
 Voir "Les questions spécifiques", page 124.

Les évaluations renseignées permettent d'obtenir un rapport de synthèse.

Pour plus de détails sur le rapport présenté ci-dessus, voir "Carte d'exécution et de performance", page 150.

L'évaluation globale

Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel ou d'un processus métier, l'onglet **Evaluation** permet à un utilisateur expert de renseigner les valeurs des attributs liés aux caractéristiques évaluées.



L'évaluation directe

Vous pouvez créer de nouvelles évaluations en vue d'évaluer globalement un processus organisationnel ou un processus métier sur l'ensemble des contextes de l'organisation auxquels il est relié (c'est-à-dire les entités et les processus).

Il s'agit d'une évaluation à dire d'expert.

Créer une évaluation directe (Exécution)

Pour créer une évaluation directe d'exécution :

- 1. Ouvrez la page de propriétés du processus qui vous intéresse.
- Cliquez sur l'onglet Evaluation du processus et sélectionnez Évaluation directe (Exécution).
- 3. Cliquez sur le bouton Evaluer.

4. Sélectionnez les contextes dans lequel le processus est à évaluer.



- Les contextes sont proposés uniquement s'il en existe plusieurs.
- Cliquez sur Suivant.
 La page de questionnaire d'évaluation s'affiche.



- 6. Renseignez les valeurs des caractéristiques du questionnaire.
- 7. Renseignez la date de l'évaluation.
- Cliquez sur OK.
 Une évaluation est créée.

Créer une évaluation directe (Performance)

Vous créez une évaluation de la performance de votre processus de la même manière que l'évaluation de l'exécution (voir "Créer une évaluation directe (Exécution)", page 122).

Le questionnaire standard pour la performance s'affiche.



Les questions spécifiques

Vous pouvez ajouter de nouvelles questions à vos questionnaires d'évaluation de vos processus.

Votre question apparaît alors dans le questionnaire associé dans une section qui correspond au sujet sur lequel elle porte : "Exécution de processus" ou "Performance de processus".



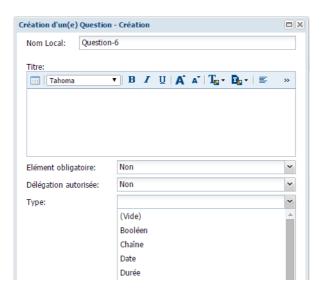
Question spécifique de type OK/KO/NA

Créer une question spécifique (Exécution)

Pour créer une question spécifique d'exécution :

1. Ouvrez la page de propriétés du processus qui vous intéresse.

- Cliquez sur l'onglet Evaluation du processus et sélectionnez Questions spécifiques (Exécution).
- Cliquez sur le bouton Nouveau.
 La page de création d'une question s'affiche.



- 4. Renseigner le **Nom local** de la guestion.
 - Le nom local de la question n'est pas visible par le répondant du questionnaire.
- 5. Renseignez le **Titre** qui représente la question telle qu'elle apparaît dans le questionnaire.
- 6. Renseignez éventuellement :
 - le champ **Elément obligatoire** (caractère obligatoire ou facultatif de répondre à cette question).
 - Le champ Délégation autorisée (précise si la réponse à cette question peut être confiée à une autre personne par délégation).
- Sélectionnez le **Type** de la question qui permet de préciser le format de la réponse.
 - En fonction du **Type** de la question, une section **Réponse** apparaît. Les réponses de type "Réponses multiples" nécessitent par exemple de créer manuellement des réponses. Pour plus de détails, voir "Renseigner les valeurs de réponse possibles", page 127.
- 8. Cliquez sur OK.

Les types de question

Les types de question ci-dessous permettent de saisir directement une réponse.

- **Texte**: permet de saisir du texte.
- Chaîne : permet de saisir une chaîne de caractères dans un champ.
 - Si vous avez besoin de faire apparaître votre réponse dans plusieurs champs / lignes, sélectionnez la valeur **Type réponse multiple**.
- Type réponses multiples : permet d'afficher plusieurs champs de réponse pour une même question.

Exemple d'utilisation : pour saisir une adresse vous pouvez avoir besoin de plusieurs champs.



- Ce type de réponse nécessite de créer des valeurs de réponse. Pour plus de détails, voir "Renseigner les valeurs de réponse possibles", page 127
- Nombre signé : permet de saisir un nombre négatif ou positif.
- Durée : permet de saisir une durée
- Flottant : permet de saisir un nombre à virgule flottante.
- Pourcentage : permet de saisir un pourcentage.
- Entier: permet de saisir un entier court.

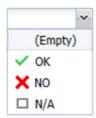


• Date : permet de saisir une date à partir d'un calendrier

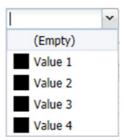


Les types de question ci-dessous permettent de sélectionner une valeur à partir de propositions pré-définies.

- OK/KO/NA: propose une liste déroulante contenant trois valeurs :
 - OK
 - KO
 - N/A (Non applicable)



• **Liste déroulante** : permet de sélectionner une valeur dans une liste déroulante.



- Ce type de réponse nécessite de créer des valeurs de réponse. Pour plus de détails, voir "Renseigner les valeurs de réponse possibles", page 127.
- Radio bouton (vertical) : permet de faire apparaître des boutons radio verticaux dans la réponse.



Ce type de réponse nécessite de créer des valeurs de réponse. Pour plus de détails, voir "Renseigner les valeurs de réponse possibles", page 127.

Renseigner les valeurs de réponse possibles

Vous devez renseigner les valeurs de réponse possible si vous avez défini des questions de type :

- Type de réponses multiples,
- les listes déroulantes,
- radio bouton (verticaux).

Dans ce cas, un champ **Valeur interne par défaut** et une section **Valeur de réponse possible** s'ouvrent automatiquement dans la page de création de la question.

Créer une valeur de réponse possible

Dans ce cas, une section **Valeur de réponse possible** s'ouvre automatiquement dans la page de création de la question.

Pour créer une valeur de réponse possible :

- Dans la section Valeur de réponse possible, cliquez sur Nouveau.
 Une fenêtre de création de Valeur de réponse possible s'ouvre.
- 2. Dans le champ Valeur de la réponse, spécifiez une valeur.
 - Cette valeur peut être exploitée par les règles de cotation.
- Indiquez la couleur associée à la valeur de la réponse.
 Vous avez deux possiblités :
 - Spécifier une MetaPicture si vous en avez une
 - La MetaPicture permet d'associer une image à une valeur de réponse.
 - Renseigner la RGBColor.



- **4.** Cliquez sur **OK**.
 - ► Vous devez créer au moins deux valeurs de réponse possibles.

Définir une valeur de réponse par défaut en cas de non réponse

Vous pouvez attribuer une valeur interne par défaut pour les questions de type liste déroulante et bouton radio. Cette valeur est utilisée si le répondant omet de répondre à une question.

Pour préciser une valeur interne par défaut :

Dans la fenêtre de propriétés de la question, renseignez le champ Valeur interne par défaut.

Créer une question spécifique (Performance)

Vous créez une question spécifique à la performance de votre processus de la même manière qu'une question spécifique à de l'exécution (voir "Créer une question spécifique (Exécution)", page 124).

La guestion apparaît alors dans le questionnaire d'évaluation directe (Performance).

LES RAPPORTS MEGA PROCESS BPMN EDITION

MEGA Process BPMN Edition offre des fonctionnalités d'analyse et de suivi de la mise en œuvre des évolutions de l'architecture métier de votre entreprise. Dans la Suite **MEGA** les rapports permettent de regrouper des ensembles d'objets du référentiel et d'étudier leurs interactions.

Pour plus de détails sur le fonctionnement des rapports, voir le chapitre "Générer des rapports" dans le guide **MEGA Common**

Les types de rapports proposés en standard par **MEGA Process BPMN Edition** offrent différentes possibilités de présentation des analyses.

Les points suivants sont présentés dans ce chapitre :

- √ "Gestion des processus", page 130 ;
- √ "Equilibre des échanges", page 132;
- ✓ "Analyse des processus", page 135;
- √ "Gestion des risques", page 157;

GESTION DES PROCESSUS

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus.

- "Tableau de support des processus", page 130
- "Tableau de support des processus géographiques", page 131

Tableau de support des processus

Ce rapport décrit quelles applications métier supportent des processus et pour quels acteurs.

Les cellules contiennent les offres du processus métier qui :

- contiennent le produit de la colonne,
- ont comme source ou cible un participant du processus métier assigné à l'acteur en ligne.

Ce rapport affiche également le ou les processus métier ou organisationnels qui sont source ou cible de l'offre.

Pour plus de détails sur l'utilisation des produits et des offres, voir le guide MEGA Process BPMN Edition.



Cette matrice est affichée dans l'onglet **Produits x Marchés** du processus métier.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.
Objet	Acteur	Au moins un objet obligatoire.

Tableau de support des processus géographiques

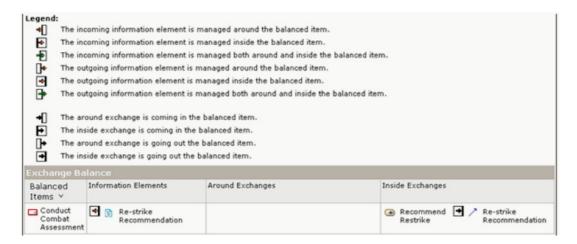
Ce rapport décrit quelles applications métier supportent des processus et pour quels secteurs géographiques.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Site	Site	Au moins un Site obligatoire.
Objet	Processus métier	Au moins un Processus obligatoire.

EQUILIBRE DES ÉCHANGES

Équilibre des échanges entre processus organisationnels

Le rapport d'équilibre des échanges entre processus organisationnels contrôle la cohérence de la conception des échanges. Une comparaison de tous les échanges entrants et sortants définis à l'intérieur et à l'extérieur des processus organisationnels permet de trouver les éléments manquant dans la conception ou ceux qui sont inutiles.



Ce rapport permet de vérifier la cohérence des échanges définis à l'intérieur du processus organisationnel avec les échanges émis et reçus de l'extérieur.

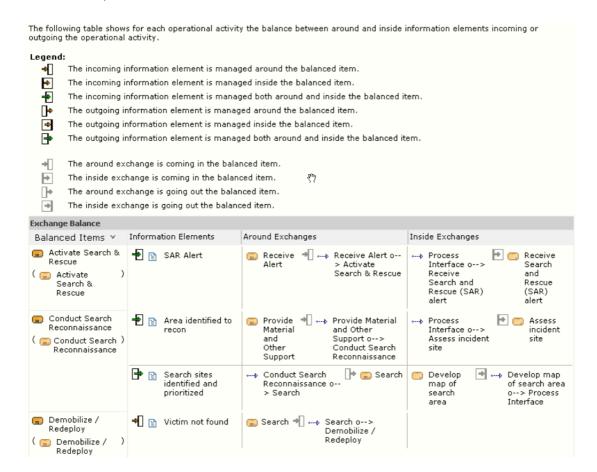
Des icônes différentes sont utilisées pour symboliser le type d'échange : message, flux ou interaction. Ces icônes permettent d'identifier que les échanges entre l'intérieur et l'extérieur sont équilibrés.

Ce rapport est présenté sous la forme d'un tableau dont les lignes sont les processus organisationnels passés en paramètre.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus organisationnel	Au moins un objet obligatoire.

Équilibre des échanges entre processus fonctionnels

Comme le rapport "Équilibre des échanges entre processus organisationnels", page 132, ce rapport contrôle la cohérence de la conception des échanges entre les processus fonctionnels.



Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus fonctionnel	Au moins un objet obligatoire.

Équilibre des échanges entre processus métier

Comme le rapport "Équilibre des échanges entre processus organisationnels", page 132, ce rapport contrôle la cohérence de la conception des échanges entre les processus métier.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Équilibre des échanges entre les activités

Comme le rapport "Équilibre des échanges entre processus organisationnels", page 132, ce rapport contrôle la cohérence de la conception des échanges entre les activités.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Activité	Au moins un objet obligatoire.

Conformité des échanges entre les métiers

Le rapport de conformité des échanges entre métiers contrôle si les échanges entre les métiers sont cohérents avec les échanges dans les processus qui décrivent comment se comportent ses éléments.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Métier	Au moins un objet obligatoire.

ANALYSE DES PROCESSUS

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus.

- "Automatisation des processus métier", page 135
- "Supervision des processus", page 138
- "Supervision des processus automatisés", page 138
- "Analyse fonctionnelle des processus", page 139
- "Processus métier BPMN", page 140
- "Processus fonctionnel BPMN", page 140
- "Processus organisationnel BPMN", page 141
- "Tableau de support des processus par des applications (Statistiques)", page 141
- "Gestion du RACI (BPMN)", page 142
- "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)", page 144
- "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)", page 146
- "Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)", page 147
- "Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)", page 147
- "Matrice RACI d'un acteur (BPMN)", page 147
- "Matrice RACI d'un acteur et de ses acteurs (BPMN)", page 147
- "Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)", page 148
- "Matrice Produits x Marchés (BPMN)", page 148
- "Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)", page 149
- "Matrice de contextualisation (BPMN)", page 150
- "Carte d'exécution et de performance", page 150
- "Analyse des acteurs", page 153
- "Analyse des sites", page 156

Automatisation des processus métier

Ce rapport permet de détecter les potentialités d'amélioration du système d'information dans son support des activités humaines.

L'activité humaine analysée est constituée de l'ensemble des opérations réalisées par un ou plusieurs acteurs. Cet ensemble peut être défini de différentes manières :

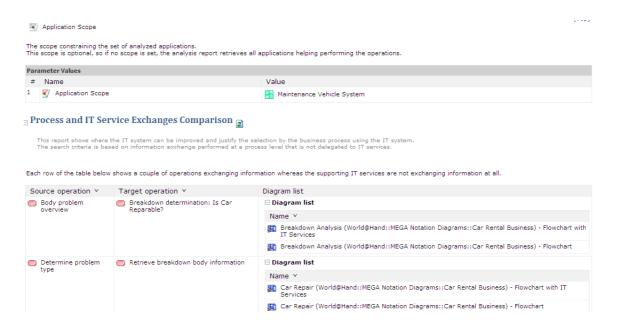
- Processus ou dossier de processus : dans ce cas, les processus sont utilisés pour retrouver toutes les opérations contenues dans les procédures qui les mettent en oeuvre.
- Procédures ou dossier de procédures : l'ensemble des procédures est utilisé pour retrouver toutes les opérations qu'elles contiennent.
- Opérations : un ensemble d'opérations peut être donné directement. Cet ensemble peut aussi être spécifié par une requête ou une instance de

- requête (par exemple toutes les opérations utilisant au moins deux services IT).
- Acteurs ou dossier d'acteurs : dans ce cas, l'ensemble des opérations est construit à partir des opérations réalisées par ces acteurs.

Comparaison des échanges aux niveaux processus et informatiques

Ce rapport montre comment le système d'information peut-être amélioré en regard des processus qui l'utilise.

Les critères de recherche sont basés sur les échanges d'information réalisés au niveau des processus qui ne sont pas déléqués à des services informatiques.



Ce rapport fonctionne sur les opérations du processus organisationnel en traitant successivement les points suivants :

- 1. analyse du contenu des messages, flux ou objets partagés échangés directement, ou indirectement, entre les opérations,
- 2. analyse des services utilisés par les opérations,
- **3.** vérification que les échanges entre les services sont cohérents avec les contenus.

Recherche de services informatiques

Les services informatiques qui peuvent être utilisés par des opérations de processus sont retrouvés grâce aux fonctionnalités communes attachées aux services et aux opérations.

Toutes les opérations de processus sont affichées afin de lister celle qui sont supportées par des services informatiques, celles qui pourraient l'être grâce à des services existants et celles qui nécessitent la conception de nouveaux services.

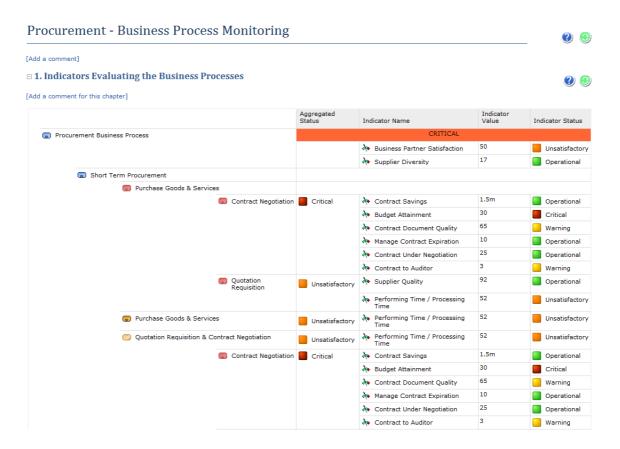


Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Activité humaine	Processus, procédure, opération ou acteur.	Au moins un objet obligatoire.
Périmètre	Application	Non obligatoire.

Le périmètre d'application désigne le périmètre contraignant l'ensemble des applications analysées. Ce périmètre est optionnel. S'il n'a pas été mentionné, le rapport d'analyse retrouve toutes les applications utilisées pour réaliser les opérations.

Supervision des processus

Ce rapport permet de retrouver les indicateurs et les tableaux de bord dédiés à la supervision des processus métier ou fonctionnels.



Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier Processus fonctionnels	Au moins un objet obligatoire.

Supervision des processus automatisés

Comme le rapport "Analyse fonctionnelle des processus", page 139, ce rapport permet de retrouver les indicateurs et les tableaux de bord dédiés à la supervision des processus applicatifs.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus applicatifs	Au moins un objet obligatoire.

Analyse fonctionnelle des processus

Ce rapport est conçu pour comparer un groupe de processus fournissant des fonctionnalités vis-à-vis d'un ensemble de fonctionnalités attendues (définies dans périmètre fonctionnel).

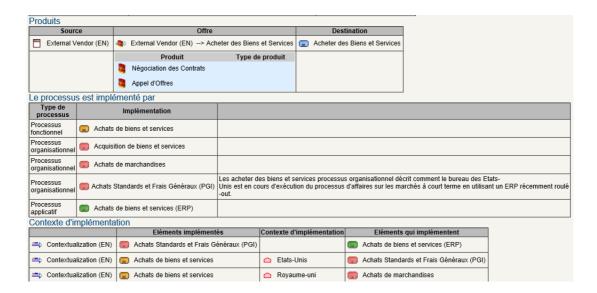
Le périmètre fonctionnel détermine quelles fonctionnalités sont attendues pour réaliser un objectif donné. Il est composé de fonctionnalités qui peuvent être définies à partir de processus, de métier, ou de procédures. On retrouve alors toutes les fonctionnalités liées.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Périmètre fonctionnel	Métier, Processus, fonction- nalités, opération	Au moins un objet obligatoire.
Processus analysé	Métier, Processus, opération	Au moins un objet obligatoire.

Le paramètre 'Processus analysés' désigne le groupe de processus comparé au périmètre fonctionnel. Il peut s'agir également de métiers ou de procédures.

Processus métier BPMN

Ce rapport décrit un processus métier, sa structure, ses échanges avec d'autres processus et avec des participants externes, ainsi que le détail des produits qu'il fournit.



Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Un seul objet obligatoire.

Processus fonctionnel BPMN

Comme le rapport "Processus métier BPMN", page 140, ce rapport décrit un processus fonctionnel, son modèle, les participants à ce processus, ainsi que les activités à la charge de chaque participant. Cette analyse présente également les échanges, les systèmes utilisés pour supporter les activités, et les risques encourus durant l'exécution du processus.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus fonctionnel	Un seul objet obligatoire.

Processus organisationnel BPMN

Comme le rapport "Processus métier BPMN", page 140, ce rapport décrit un processus organisationnel, son modèle, les participants à ce processus, ainsi que les activités à la charge de chaque participant. Cette analyse présente également les échanges, les systèmes utilisés pour supporter les activités, et les risques encourus durant l'exécution du processus.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus organisationnel	Un seul objet obligatoire.

Tableau de support des processus par des applications (Statistiques)

Ce rapport décrit quelles applications métier supportent des processus métier ou organisationnels.

Un Processus organisationnel est considéré comme supporté par une application si ce processus ou un de ses sous-processus ou une de leurs opérations est reliée à cette application ou une de ses sous-applications ou un de leurs services applicatifs.

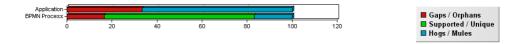
Un Processus métier est considéré comme supporté par une application si ce processus métier ou un de ses sous-processus ou un de leurs processus organisationnels ou une leurs sous-processus ou une de leurs opérations est reliée à cette application ou une de ses sous-applications ou un de leurs services applicatifs.

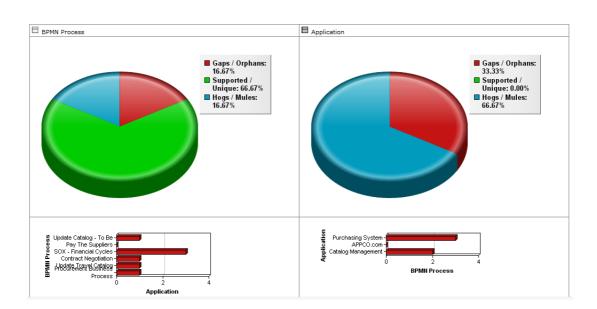
Dans un rapport de ce type, les applications sont réparties dans plusieurs catégories:

- Un processus peut être supporté par zéro (Orphelin), un (Unique) ou plusieurs (Mule) applications.
- Une application peut supporter zéro (Lacune), un (Supporté) ou plusieurs (Pivot) processus.

Le nombre de composants de chaque catégorie est présenté :

- sous forme de barres cumulées
- sous forme de diagramme circulaire.





Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Processus	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.
Application	Application	Au moins un objet obligatoire.

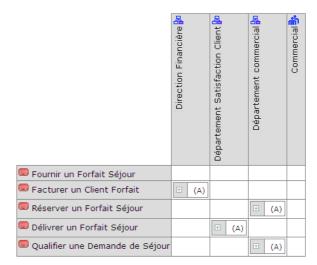
Gestion du RACI (BPMN)

Ce rapport affiche une matrice avec des acteurs en colonne et des opérations ou des processus organisationnels en ligne.

► Pour plus de détails sur la gestion du RACI, voir "Consulter la matrice RACI des acteurs", page 104.

Les cellules de cette matrice sont remplies par une lettre qui représente la responsabilité de l'acteur dans le processus (ou l'opération) :

- (A) pour Responsable
- (R) pour un Exécutant
- (R/A) pour un Exécutant/Responsable
- (C) pour Consulté
- (I) pour Informé

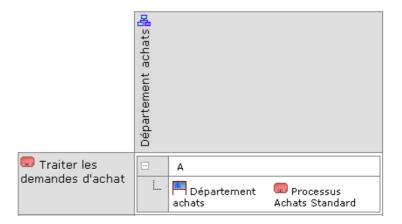


Cette valeur peut être proposée automatiquement quand un participant assigné à l'acteur réalise l'opération ou le processus organisationnel. Il peut être modifié ou confirmé par l'utilisateur.

Un avertissement s'affiche quand l'acteur exécutant d'une opération ou responsable d'un processus n'est pas relié par l'intermédiaire d'un participant à cette opération ou ce processus.

Si vous cliquez sur le bouton . le contexte de la responsabilité de l'acteur est précisé. Vous pouvez visualiser :

- le nom du participant auquel l'acteur est affecté
- le nom du processus détenteur du participant



Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Acteur (en colonne)	Acteur	Au moins un objet obligatoire.
Processus (en ligne)	Processus organisationnel ou opération	Au moins un objet obligatoire.

Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)

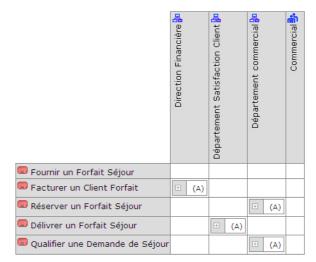
Ce rapport est une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations, et/ou aux processus organisationnels, présentés en ligne.

Les acteurs et les processus organisationnels présentés sont directement reliés au processus métier donné en paramètre.

Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)", page 146.

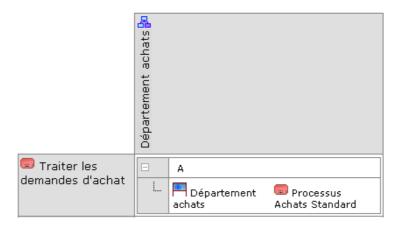
Les cellules de cette matrice sont remplies par une lettre qui représente la responsabilité de l'acteur dans le processus (ou l'opération) :

- (A) pour Responsable
- (R) pour un Exécutant
- (R/A) pour un Exécutant/Responsable
- (C) pour Consulté
- (I) pour Informé



Si vous cliquez sur le bouton . le contexte de la responsabilité de l'acteur est précisé. Vous pouvez visualiser :

- le nom du participant auquel l'acteur est affecté
- le nom du processus détenteur du participant



Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)

Comme le rapport "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)", page 144, ce rapport décrit une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et/ou aux processus organisationnels présentés en ligne.

Les acteurs et les processus organisationnels présentés sont reliés au processus métier avec un niveau de profondeur donné en paramètre.

Définir le niveau de profondeur de la matrice

Vous pouvez choisir d'augmenter le niveau de profondeur des objets recherchés.

Pour définir le niveau de profondeur de la matrice :

- 1. Ouvrez la page de propriétés du rapport.
- 2. Sélectionnez l'onglet Paramètres.
- 3. Dans le champ **Niveaux**, indiquez la valeur qui vous intéresse.
 - Si vous saisissez la valeur "2", la matrice va rechercher les soussous-processus du processus sélectionné. Au-delà de la valeur "3", la matrice va rechercher tous les processus se situant en-dessous du processus sélectionné, quel que soit le niveau.
- 4. Cliquez sur Appliquer.
 - Le rapport est accessible dans l'onglet **Rapports**.
 - ► Si vous modifiez les valeurs des paramètres, pensez à rafraîchir le rapport généré.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.
Niveau	Entier	

Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)

Comme le rapport "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)", page 144, ce rapport est une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux processus organisationnels, présentés en ligne.

Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)", page 147.

Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sousprocessus (BPMN)

Comme le rapport "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)", page 146, ce rapport décrit une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et/ou aux processus organisationnels présentés en ligne.

Matrice RACI d'un acteur (BPMN)

Comme le rapport "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)", page 144, ce rapport est une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et processus organisationnels, présentés en ligne.

Ce rapport renseigne automatiquement les lignes et les colonnes de la matrice avec des objets reliés aux objets donnés en paramètre.

Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)", page 146.

Matrice RACI d'un acteur et de ses acteurs (BPMN)

Comme le rapport "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)", page 146, ce rapport décrit une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et/ou aux processus organisationnels présentés en ligne.

Le second paramètre de ce rapport sert à indiquer le nombre N de niveaux de profondeur de la recherche des sous-acteurs. Si ce nombre n'est pas indiqué, il prend en compte toute la hiérarchie de sous-acteurs.

Le rapport recherche tous les sous-acteurs de l'acteur donné en paramètre à N niveaux et y ajoute cet acteur. Il présente en colonne les acteurs trouvés et en ligne les opérations ou processus organisationnels associés à ces acteurs, et la valeur du RACI dans la cellule.

Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)

Ce rapport présente les produits des offres du processus métier qui sont affichés en colonne.

Les acteurs des participants externes du processus métier sont affichés en ligne.

Les cellules contiennent les offres du processus métier qui :

- contiennent le produit de la colonne,
- ont comme source ou cible un participant du processus métier assigné à l'acteur en ligne.

Ce rapport affiche également le ou les processus métier ou organisationnels qui sont source ou cible de l'offre.

Pour plus de détails sur l'utilisation des produits et des offres, voir le guide **MEGA Process BPMN Edition**, chapitre "Représenter les offres de produits".



Cette matrice est affichée dans l'onglet Produits x Marchés du processus métier.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Matrice Produits x Marchés (BPMN)

Comme le rapport "Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)", page 148, ce rapport présente les offres proposées à travers des produits aux acteurs externes présentés en colonne.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Marché	Acteur	Au moins un marché obligatoire.
Produit	Produit	Au moins un produit obligatoire.

Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)

Ce rapport est une matrice qui présente les processus fonctionnels du processus métier en colonne et les processus organisationnels du processus métier en ligne. Quand un processus organisationnel est l'implémentation d'un processus fonctionnel dans un contexte particulier, celui-ci est affiché dans la cellule.

Si une contextualisation existe entre un processus fonctionnel et un processus organisationnel, elle est présentée dans la cellule correspondante.

Pour plus de détails sur l'utilisation des contextualisations, voir le guide **MEGA Process BPMN Edition**, chapitre "Définir une contextualisation".



Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Matrice de contextualisation (BPMN)

Comme le rapport "Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)", page 149, ce rapport permet d'identifier les contextualisations qui représentent l'implémentation des processus organisationnels (passés en paramètres et présentés en ligne) par des processus fonctionnels (présentés en colonne).

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Processus organisationnel	Processus organisationnel	Au moins un processus obligatoire.
Processus fonctionnel	Processus fonctionnel Activité	

Carte d'exécution et de performance

Ce rapport présente sous forme de matrice, les résultats de l'évaluation des processus.

Les critères évalués

Ces critères portent sur la valeur des attributs liés à la performance et à l'exécution des processus.

Liste des caractéristiques liées à la performance des processus :

- Valeur métier : caractérise la valeur métier de l'objet.
- **Efficacité** : caractérise l'efficacité du fonctionnement de l'objet
- **Risque** : caractéristique les risques concernant l'objet.
- **Performance** : cette caractéristique est une évaluation globale de la performance du processus. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la valeur métier, de l'efficacité et des risques du processus.

Liste des caractéristiques liées à l'exécution des processus :

- **Spécification** : évaluation de la qualité de la description de l'objet dans le référentiel.
- **Connaissance** : évaluation de la connaissance de l'objet par les parties prenantes.
- Support : évaluation du support applicatif de l'objet.
- **Exécution**: cette caractéristique est une évaluation globale de l'exécution de l'objet. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la conception, de la connaissance par les parties prenantes et du support applicatif de l'objet.

Les résultats de ce rapport peuvent avoir deux origines :

- les valeurs des attributs liés aux caractéristiques évaluées sur les objets renseignées directement " à dire d'expert " par l'utilisateur,
 - ► Pour plus de détails sur voir "Evaluation à dire d'expert", page 152.
- l'agrégation des résultats des questionnaires qui vont permettre d'obtenir une valeur pour chacun des attributs liés à des caractéristiques évaluées de chaque objet (**Performance**, **exécution**, par exemple).
 - Pour plus de détails sur voir "Evaluation par questionnaire", page 152.

Présentation du rapport

Ce rapport est découpé en trois parties :

La première partie détaille la cartes d'évaluation de la performance.

■ 2. Performance Heatmaps

[Add a comment for this chapter]

Performance View



Efficiency View

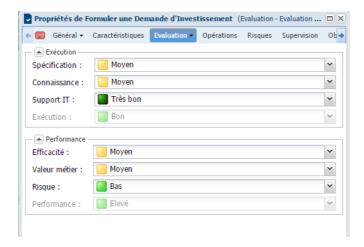


- La seconde partie détaille la carte d'évaluation de l'exécution.
 - Les valeurs utilisées pour de tels rapports peuvent être obtenues de différentes manières. Pour plus de détails, voir "Evaluation à dire d'expert", page 152 et "Evaluation par questionnaire", page 152.
- La dernière partie présente la répartition géographique des acteurs sur les sites.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier Processus organisationnel	Au moins un objet obligatoire.

Evaluation à dire d'expert

Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel ou d'un processus métier, l'onglet **Evaluation** permet à un utilisateur expert de renseigner les valeurs des attributs liés aux caractéristiques évaluées.



Evaluation par questionnaire

► Pour accéder aux évaluations par questionnaire, vous devez avoir acquis le module MEGA Assessment.

L'évaluation est réalisée à partir de questionnaires d'évaluation. Ces questionnaires sont envoyés aux destinataires appropriés grâce à des modes de déploiement personnalisables. Les résultats sont ensuite agrégés selon des règles pré définies pour présenter les résultats afin de les exploiter.

Pour plus de détails sur l'interface et les fonctionnalités d'évaluation de MEGA, voir le quide MEGA Assessment.

Les questionnaires

Pour accéder aux exemples d'évaluation décrits ici, vous devez avoir importé les données spécifiques aux évaluations de processus.

Les questionnaires portent sur les caractéristiques à évaluer pour l'ensemble des processus déterminés comme objets de l'évaluation.

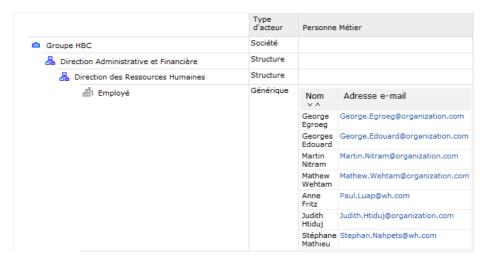
		As	sessed Character	istics			Pos	sible Answers		
Performance		Efficiency	Business value	Risk	0	1	2	3	4	5
usiness value										
erformance indicators are defined and updated according to company objectives.	CPP	x			N/A	No		Partially		Yes
Vhat is process contribution to company objectives?	MPP		x	x	N/A	Very Low	Low	Medium	High	Very High
valuate the process direct or indirect business value for the company			x		N/A	Very Low	Low	Medium	High	Very High
dentify the degree to which this process meets business needs.	BPM		x			Very Low	Low	Medium	High	Very High
low flexible the process is to satisfy changing business / user requirements.	BPM	x				Not at all	Insufficiently	Medium	Flexible	Very Flexible
low does this process enable you to reach objectives assigned to you?		x				Not at all		Partially	-	Fully
fficiency										
otential improvement (Cost)	MPP	x			-	Very High	High	Medium	Low	Very Low
otential improvement (Quality)	MPP	x	x			Very High	High	Medium	Low	Very Low
otential improvement (Delay)	MPP	x			-	Very High	High	Medium	Low	Very Low
otential improvement (Complexity)	MPP	x		x		Very High	High	Medium	Low	Very Low
re your clients (internal or external) satisfied of process course?		x			-	Not at all	Dissatisfied	Partially Satisfied		Very satisfied
re your clients (internal or external) satisfied of process results?			x		-	Not at all	Dissatisfied	Partially Satisfied	Satisfied	Very satisfied
tisks										
Vhat is the impact to the process if sustaining applications was not present?	APM			x	N/A	Very High	High	Medium	Low	Very Low
re risks associated to process execution identified?				x	-	No	-	Partially	-	Yes
oes risks identified on the process often happen?				x	N/A	Very Often	Often	Sometimes	Rarely	Never
omments and Attachments										
ou can add a comment to justify your answers					Text					
ill free to add attachments justifying your answers					Business Documents					

Analyse des acteurs

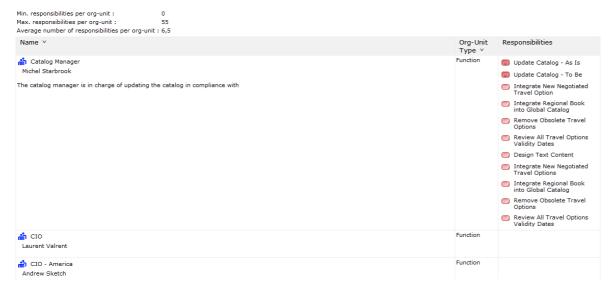
Ce rapport détaille la structure organisationnelle, les responsabilités et les sites d'affectation associés à une liste d'acteurs définie en paramètre.

Ce rapport est découpé en trois parties :

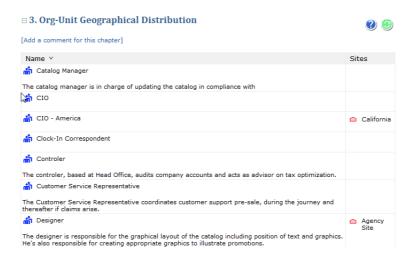
 La première partie détaille de la structure organisationnelle de chaque acteur passé en paramètre. Dans cette partie, tous les acteurs analysés sont listés avec leur type, leur parent, les sous-acteurs, les personnes impliquées dans la réalisation des tâches associées à l'acteur et d'autres informations relative à ces personnes. Cette partie affiche aussi des données statistiques: le nombre d'acteurs, le nombre de personnes.



 La seconde partie décrit les responsabilités des acteurs. Elle présente le détail des opérations réalisées par l'acteur et des procédures et processus dont il est responsable. Cette partie affiche aussi des données statistiques : la valeur maximum, minimum et moyenne des opérations réalisées par acteur ainsi que les valeurs équivalentes pour les procédures et les processus assignés



 La dernière partie présente la répartition géographique des acteurs sur les sites.



Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Acteurs analysés	Acteur	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les acteurs sont analysés.

Les acteurs peuvent être répartis dans des sous-groupes. Dans ce cas, les valeurs statistiques sont calculées pour chacun d'eux.

Analyse des sites

Ce rapport détaille la structure géographique de l'entreprise.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Sites analysés	Site	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les sites sont analysés

Les sites peuvent être répartis dans des sous-groupes. Dans ce cas, les valeurs statistiques sont calculées pour chacun d'eux.

GESTION DES RISQUES

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus BPMN à condition d'avoir accès aux facilités de **MEGA** concernant la gestion des risques.

- "Carte des risques absolus", page 157
- "Matrice des risques encourus par les acteurs", page 157
- "Matrice des risques concernant les sites", page 158

Carte des risques absolus

Ce rapport recense les risques encourus par un ensemble de processus.

Chaque risque lié à un process est associé à un niveau de **Gravité** (**Négligeable**, **Sensible**, **Critique** ou **Stratégique**) et un niveau de **Potentialité** (**Rare**, **Modéré**, **Probable** ou **Fréquent**).

Ce rapport présente, sous la forme d'une matrice, la répartition des risques associés à une liste de capacités par rapport à ces critères.

■ 2. Carte des risques absolus

[Ajouter un commentaire pour ce chapitre]



Paramètres du rapport

Le sujet de ce type de rapport est un ensemble de processus.

Matrice des risques encourus par les acteurs

Ce rapport recense les risques encourus par un ensemble d'acteurs.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Acteurs exposés à des risques	Acteurs	Au moins un objet obligatoire.
Périmètre des risques analysés	Risque	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les risques sont analysés

Matrice des risques concernant les sites

Ce rapport recense les risques encourus par un ensemble de sites.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Sites exposés aux risques	Sites	Au moins un objet obligatoire.
Périmètre des risques analysés	Risques	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les risques sont analysés.

GESTION DES DONNÉES

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus BPMN à condition d'avoir accès aux facilités de **MEGA** concernant la gestion des données.

- "Recommandation des entités à gérer", page 159
- "Matrice Modèles de données X Eléments associés", page 159
- "Implémentation des modèles de données", page 160
- "Matrice entités et associations X modèle de données", page 160

Recommandation des entités à gérer

La mise en oeuvre d'un processus nécessite la gestion de certaines entités d'information. Ces informations sont décrites soit en liant un ensemble de termes au processus, soit en lui associant un modèle de données.

Ce rapport est divisé en trois parties :

- Liste des notions préconisées, ces notions sont relatives aux processus analysés qui nécessitent un stockage et une gestion pour supporter ces processus,
- Liste des modèles de données recommandés, ces modèles de données sont associés aux processus analysés,
- Liste des modèles de données recommandés (détails) fourni des informations détaillées sur les modèles de données associés aux processus analysés

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Processus	processus métier	Au moins un objet obligatoire

Matrice Modèles de données X Eléments associés

Cet outil analyse les objets décrits par des modèles de données.

Ce rapport est divisé en trois parties :

 Matrice Modèles de données X Eléments associés, cette partie présente tous les modèles de données croisés avec les objets décrits du

- référentiel (dont la liste est donnée en paramètre). Toutes les données du modèle de données sont affichées dans le rapport.
- Liste des modèles de données recommandés, cette partie présente les modèles de données analysés croisés avec les objets décrits du référentiel. Toutes les données du modèle de données sont affichées dans le rapport.
- Tous modèles de données X Eléments sélectionnés, cette partie présente les modèles de données du référentiel croisés avec les objets décrits analysés. La distinction entre objets détenus et utilisés permet d'ajouter des précisions supplémentaires aux données modélisées par le modèle de données.

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Modèles de don- nées	Modèles de données	Au moins un objet obligatoire
Eléments asso- ciés	Application, Processus, etc	Au moins un objet obligatoire

Implémentation des modèles de données

Ce rapport est dédié au suivi de la mise en correspondance entre les modèles de données. Il fournit les détails des correspondances au niveau des entités, leurs attributs et associations. Des graphiques permettent d'afficher le taux de progression des correspondances déjà établies.

Ce rapport est divisé en deux parties :

- Modèles de données à implémenter,
- Modèles de données implémentés.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Modèles de don- nées	Modèles de données	Au moins un objet obligatoire

Matrice entités et associations X modèle de données

Cet outil analyse les entités et les associations selon les modèles de données.

Ce rapport est divisé en trois parties :

- Matrice entités et associations X modèle de données, les modèles de données analysés sont croisés avec les entités (DM) et associations (DM) analysées. La distinction entre objet détenu et utilisé est affichée dans le rapport.
- Matrice entités et associations du référentiel X modèle de données, les modèles de données analysés sont croisés avec toutes les entités (MD) et associations (MD) du référentiel. La distinction entre détenu et utilisé permet d'enrichir les données modélisées par le modèle de données analysé.
- Matrice entités et associations X modèle de données du référentiel, les modèles de données du référentiel sont croisés avec les entités et associations. La distinction entre objets détenus et utilisés permet d'ajouter des précisions supplémentaires aux données modélisées par le modèle de données.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Modèles de don- nées	Modèles de données	Au moins un objet obligatoire

GLOSSAIRE

acteur

Un acteur représente une personne ou un groupe de personnes qui interviennent dans les processus ou dans le système d'information de l'entreprise. Un acteur peut être interne ou externe à l'entreprise : Un acteur interne représente un membre de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.

acteur externe

Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.

activité fonctionnelle

Une activité fonctionnelle est une étape d'un processus. Cette étape exprime la contribution d'un métier à la chaîne de valeur du processus.

appel de conversation

Un appel de conversation peut être une conversation simple décrite par un échange ou une conversation composite décrite par un contrat d'échange. Ce concept décrit un contrat conclu dans un contexte précis entre des entités autonomes à l'intérieur ou à l'extérieur d'une entreprise.

application

Une application est un ensemble de composants logiciels qui constituent un tout cohérent au regard des développements informatiques.

branchement

Un branchement est un élément de modélisation utilisé pour contrôler des enchaînements qui convergent ou qui divergent à l'intérieur d'un processus.

contenu

Le contenu désigne le contenu d'un flux ou d'un message indépendamment de sa structure. Un contenu peut être utilisé par plusieurs flux ou messages puisqu'il n'est pas associé à un émetteur et à un destinataire.

contextualisation

Une contextualisation permet de spécifier comment un processus est mis en oeuvre dans un contexte particulier tel que la localisation géographique sur un site.

contrainte

Une contrainte représente un contrôle ou une règle de gestion qui doit être appliquée lors de l'exécution d'un traitement

contrat d'échange

Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.

contrat d'échange utilisé Un contrat d'échange utilisé représente l'utilisation d'un contrat d'échange dans un autre contrat d'échange.

conversation

Une conversation décrit un échange de plusieurs flux entre deux rôles

conversation composite

Une conversation composite est décrite par un contrat d'échange. Ce contrat d'échange utilise d'autres échanges ou contrats d'échange.

dépôt de données

Un dépôt de données fournit un mécanisme pour mettre à jour ou consulter des données qui vont persister au delà de la portée du processus en cours. Il permet de stocker les données des flux en entrée et de les retransmettre par l'intermédiaire d'un ou plusieurs flux en sortie.

diagramme

Un diagramme est utilisé pour mémoriser les dessins élaborés avec l'outil graphique tels que les logigrammes, organigrammes, etc.

échange

Un échange décrit les échanges de flux entre les participants.

échange utilisé

Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.

enchaînement

Un enchaînement est utilisé pour montrer l'ordre d'exécution des étapes d'un processus. Un enchaînement n'a qu'une source et une cible.

événement

Un événement représente un fait se produisant durant l'exécution du processus, par exemple - un nouveau contrat conclu avec un fournisseur. Un événement permet de marquer l'impact, sur le déroulement d'un processus, d'un phénomène interne ou externe au processus. On peut distinguer les événements de début, les événements d'attente durant l'exécution du processus, les événements d'émission de message ou de signal et les événements de fin.

flux

Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur de l'entreprise ou entre l'entreprise et son environnement. Un flux peut transporter un contenu.

jonction

Une jonction est un point de regroupement de plusieurs branches du flot de traitement. Il spécifie que l'on attend la fin d'un des traitements regroupés pour passer à la suite.

message

Un message représente un flux circulant à l'intérieur de l'entreprise ou échangé entre l'entreprise et son environnement. C'est généralement un flux d'information comme une commande ou une facture. Par commodité, un flux financier comme le règlement du client, ou un flux de matière comme la livraison d'un produit est également représenté par un message.

métier

Un métier est une compétence ou un regroupement de compétences d'intérêt pour l'entreprise.

mot-clé

Un mot-clé est une description typologique permettant de caractériser les objets. Le mot-clé est rattaché à tous les autres objets.

objectif

Un objectif est un but que l'on cherche à atteindre ou la cible visée par un processus ou une opération. Il permet de mettre en évidence les points que l'on veut améliorer pour ce processus ou cette opération.

objet partagé

Un objet partagé est utilisé pour expliquer comment les documents, les données, et les autres objets sont utilisés et mis à jour pendant le déroulement du processus. Un objet partagé peut représenter un document électronique, ou tout autre type d'objet, électronique ou physique.

offre

Une offre représente la mise à disposition sur un marché particulier d'un produit ou service fourni par une entreprise grâce à un processus spécifique.

opération

Une opération est une étape élémentaire d'un processus organisationnel correspondant à l'intervention d'un acteur de l'organisation. Elle ne peut pas être décomposée. Ce peut être une opération industrielle comme 'usiner une pièce' ou logistique comme 'réceptionner une livraison', ou un traitement d'information comme 'enregistrer une commande'.

parallélisme

Un parallélisme est le traitement simultané de différentes parties d'un processus.

participant

Un participant définit un partitionnement des actions d'un processus qui vont être prises en charge par un même agent.

participant (acteur)

Un participant (acteur) permet de représenter l'ensemble des acteurs assignés à la réalisation d'un groupe d'opérations d'un processus.

personne (Système)

Une personne (Système) représente une personne de l'entreprise. Cette personne est peut être associée à un login et un rôle (ou un profil selon le mode de connexion). Le login donne accès à l'application MEGA. Le rôle (ou le profil) définit les droits d'accès aux référentiels et aux fonctionnalités du produit. Une personne système, si elle est associée à un login, dispose, dans chaque référentiel, d'un bureau qui lui est propre auquel elle peut se connecter à partir de n'importe quel poste d'un environnement donné.

personne métier

Une personne métier occupe un poste de travail dans l'entreprise. Elle est désignée par son nom. Ex : M. Dupond.

problème

Un problème est un fait empêchant d'atteindre des objectifs fixés et auquel il faut apporter une solution.

processus applicatif

Un processus applicatif est la représentation exécutable d'un processus. Les éléments formalisant un processus applicatif sont les suivants : les événements du workflow, les tâches à accomplir durant le traitement, les éléments algorithmiques d'enchaînement des tâches, les flux d'information échangés avec les participants.

processus fonctionnel

Un processus fonctionnel est une chaîne de valeur produisant des résultats qui peuvent être des biens ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Cette chaîne de valeur est décrite par une séquence d'activités.

processus métier

Un processus métier représente un système qui fournit des produits ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Aux niveaux supérieurs, un processus métier définit une structuration et une catégorisation du métier de l'entreprise. Il peut être décomposé en d'autres processus. Le lien vers les processus organisationnels permet de décrire l'implémentation réelle du processus métier dans l'organisation. Un processus métier peut également être détaillé à l'aide d'une vue fonctionnelle.

processus organisationnel

Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.

produit

Un produit représente un ou plusieurs articles, objets, biens ou services, résultat d'une activité agricole, industrielle ou de service, qui sont proposés par une entreprise.

projet

Un projet est une partie d'un système dont l'étude est confiée à une même équipe.

service applicatif

Un service applicatif est l'élément de découpage d'une application qui est mis à la disposition de l'utilisateur final de cette application dans le cadre de son travail.

site

Un site est un lieu géographique où est implantée l'entreprise. Les sites peuvent être des sitestypes tels que le siège, l'agence, l'usine, ou des lieux géographiques précis comme l'agence de Marseille, l'usine de Poissy, etc.

système utilisé

Un système utilisé lors d'une étape d'un processus représente ce qui est nécessaire pour réaliser cette étape. Ce peut être une application ou un service applicatif ou tout autre ressource non informatique, ou plus généralement une fonctionnalité.

tableau de bord

Un tableau de bord permet d'établir la liste des objectifs et des indicateurs nécessaires pour le pilotage d'un processus, d'une application ou d'un acteur de l'organisation tel qu'un service.

tâche

Une tâche est une étape élémentaire à l'intérieur d'un processus applicatif. Une tâche est utilisée quand une étape d'un processus n'est plus décomposée en un niveau de description plus fin. Généralement un utilisateur ou un service applicatif exécutent cette tâche.

INDEX

<u>A</u>	<u>B</u>
acteur	barre d'état
affectation	éditeur de formes
fonction	bibliothèque
générique104	importer
gestionnaire	boucle
participant	processus applicatif
responsabilité	branchement
structure	exemple
type	processus applicatif
activité BPMN	processus organisationnel54
activité (fonctionnelle)	
processus fonctionnel	
tâche76	
ad hoc	C
processus	
affectation	
acteur	chaîne
participant	chaîne de valeur 67
améliorer	créer
présentation	processus fonctionnel
annoter objet	chapitre
annulation	norme116
type d'événement	relier
application	classe
système utilisé	processus organisationnel115
AQ-Processus organisationnel	code
option	processus organisationnel115
assurance qualité	compensation processus
attente	type d'événement
nature d'événement	conditionné
	enchaînement
	conditionnel
	type d'événement
	-70

connexion	domaine d'application
évaluation	processus organisationnel 115
consulté	données externes
acteur	message
responsabilité108	durée126
contenu	
flux	
contexte	
démarche qualité	_
contextualisation	E
processus	
processus applicatif	
processus fonctionnel	échange91
processus métier	conversation
processus organisationnel	échange utilisé
rapport	émission
contrat d'échange	nature d'événement
créer	enchaînement
diagramme	conditionné46
conversation	conditionner
échange	créer
couleur RVB	défaut
couloir	déplacer46
piscine	processus applicatif
diagramme	processus organisationnel
créer	enregistrement
message	qualité
message trittinitinitinitinitini	entier126
	Enumération
_	Enumération
D	Enumération
D	Enumération
D	Enumération
	Enumération
date	Enumération
date	Enumération
date	Enumération .127 environnement .18 travail .18 erreur .40 escalade .40 type d'événement .40
date	Enumération .127 environnement .18 travail .18 erreur .40 type d'événement .40 évaluation .40
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 connexion 18
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 119
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 119 interruption 40 nature d'événement 40
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 119 interruption 40 nature d'événement 39
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 119 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel processus organisationnel
date	Enumération 127 environnement 18 erreur type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel processus organisationnel classe 115
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel 40 processus organisationnel 115 exécutant 115
date 126 début 39 nature d'événement 39 défaut 47 enchaînement 47 délégation 125 autorisée 125 dépôt de données 52 processus organisationnel 52 déroulante 136 diagramme 126 couloir 33 piscine 33 piscine 33 diagramme de processus applicatif 72	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel 115 exécutant 107
date	Enumération 127 environnement 18 erreur type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 connexion 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel processus organisationnel classe 115 exécutant 107 responsabilité 108
date 126 début 39 défaut 47 enchaînement 47 délégation 125 autorisée 125 dépôt de données 52 processus organisationnel 52 déroulante 136 diagramme 20 couloir 33 piscine 33 piscine 33 diagramme de processus applicatif 72 diagramme de processus fonctionnel 68 diagramme de processus organisationnel 37	Enumération 127 environnement 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 77 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel 115 exécutant 30 acteur 107 responsabilité 108 exploitation
date	Enumération 127 environnement 18 travail 18 erreur 40 type d'événement 40 évaluation 18 connexion 18 questionnaire 119 événement 39 interruption 40 nature d'événement 39 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel 115 exécutant 107 responsabilité 108 exploitation processus organisationnel
date 126 début 39 défaut 47 enchaînement 47 délégation 125 autorisée 125 dépôt de données 52 processus organisationnel 52 déroulante 136 diagramme 20 couloir 33 piscine 33 piscine 33 diagramme de processus applicatif 72 diagramme de processus fonctionnel 68 diagramme de processus organisationnel 37	Enumération 127 environnement 18 erreur 40 type d'événement 40 escalade 40 type d'événement 40 évaluation 18 questionnaire 119 événement 40 interruption 40 nature d'événement 77 processus applicatif 77 processus organisationnel 38 type d'événement 40 exceptionnel 115 exécutant 30 acteur 107 responsabilité 108 exploitation

170

<u>F</u>	L
facultative question	lien type d'événement
flux contenu 48 processus applicatif 78 processus organisationnel 48	M
flux de séquence enchaînement	matrice RACI .111 matrice RACI .146 profondeur .146 message .45 qualité .117 type d'événement .40 metapicture .128 métier processus fonctionnel .69 mot de passe multiple
G	multiple processus
générique acteur 104 gestionnaire acteur 115	N
<u>I</u>	nature d'événement attente
importer bibliothèque	emission
instruction type message	thème116
version 1994	

0	processus applicatif
	branchement
	contextualisation
	créer
objet	enchaînement
annoter	événement
objet partagé	flux
processus organisationnel 50	tâche
obligatoire	processus fonctionnel
question	activité67
offre	chaîne de valeur
créer	métier
produit60	processus métier57
opération	contextualisation
RACI	matrice RACI105
responsabilité107	responsabilité
organigramme	Processus organisationnel
organigranine	créer
	processus organisationnel
	branchement54
	classe
P	date d'application
	dépôt de données
	diagramme de processus organisationnel 37
	domaine d'application
participant	enchaînement
acteur	événement38
affectation	exemple
processus	flux
processus applicatif	fréquence115
responsabilité109	objet partagé
tâche	RACI
pilotage	responsabillité107
processus métier	textes
piscine	type114
diagramme	validité115
pourcentage	produit
présentation	créer
améliorer	offre
procédure	ome
responsabilité	
processus	
ad hoc83	
AQ	0
boucle	
compensation83	
contextualisation	11. 7
fonctionnel	qualité
multiple	assurance qualité
organisationnel	documentation
participant	enregistrement
propriétés	message
qualité	onglet
transaction83	référentiel
type de tâche84	système qualité115
voir les processus externes	question
von ies processus externes	obligatoire

R	<u>T</u>
RACI	tâche
matrice	participant
processus organisationnel 107	terminer
rapport	type d'événement
directive	texte126
matrice RACI	processus organisationnel
RACI acteur	thème
répartition des risques	norme116
risques absolus	relier
support processus	titre
référentiel	question
qualité	transaction
répartition des risques	processus
rapport	type
responsabilité	acteur
acteur	propriétés
niveau	processus organisationnel114
participant	type d'événement
processus organisationnel 107	annulation
responsable	aucun
acteur	combinaisons
RACI	compensation
ressource	conditionnel
système utilisé	
RVB	erreur
couleur	escalade
Couleur126	
	message
	signal
	_
S	terminer
	appel d'un processus
	émission
service applicatif	
système utilisé	processus
signal	réception
type d'événement	règle métier
signé	script
nombre	
structure	
acteur	
style	U
ligne	
système qualité115	
système utilisé	
afficher	urgence
amuler/0	processus organisationnel
	classe



V

valeur interne

174