

# Business Process Management – Concepts de base –

09 Décembre 2008

Présentateur: Alexander Samarin



Département des constructions et des technologies de l'information  
Centre des technologies de l'information  
Division Architecture

2008-12-09 - Page 1

## Au menu

- Motivation de cette présentation
- L'amélioration des performances d'entreprise
- BPM comme une discipline
- BPM comme une suite
- Vue ensemble
- BPM à la carte



Département des constructions et des technologies de l'information  
Centre des technologies de l'information  
Division Architecture

2008-12-09 - Page 2

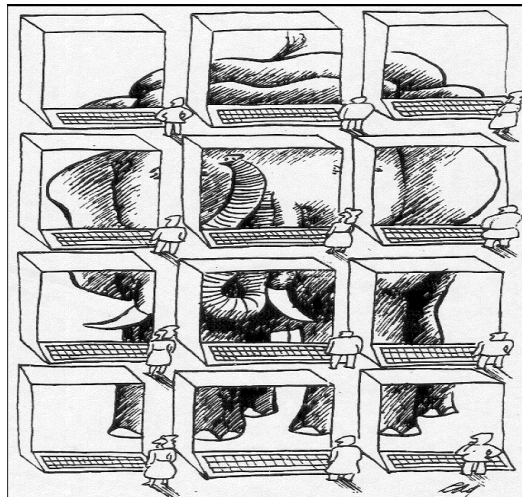
## BPM orienté vendeur vs orienté client

- Beaucoup de vendeurs BPM
- Tous font des processus
- Normalisation actuelle est une guerre de vendeur
- Aucune terminologie commune
- Aucune modèle de référence commun
- Aucun bon système de normes (BPMN, BPEL et XPDL sont développés par des groupes différents avec des cibles différentes)
- Aucune organisme qui protège le client



## Les clients du BPM

- La stratégie
  - Décideurs
- Le business
  - Chefs d'unité
  - Propriétaires du processus
  - Super-utilisateurs
  - Utilisateurs
- Le projet
  - Chefs de projet
  - Analystes métier
- L'informatique
  - Chefs
  - Architectes
  - Développeurs
  - Opérateurs



## Toutes les entreprises\* veulent améliorer leurs performances

- Une nécessité permanente mais une énorme tâche
- Les entreprises changent leurs opérations pour fonctionner de manière plus efficiente et plus efficace
- L'efficience ("Do the right things")
- L'efficacité ("Do the things right")
  
- Agility
- Responsiveness

\* Et même administrations



REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENEVE

Département des constructions et des technologies de l'information  
Centre des technologies de l'information  
Division Architecture

2008-12-09 - Page 5

## Le but – l'évolution facile

- L'expérience montre que les utilisateurs veulent souvent que des changements ponctuels soient réalisés rapidement par les systèmes IT existants
- Ces changements sont typiquement petits (du point de vue utilisateurs) et imprévisibles (du point de vue IT)
- Pour accomplir ces changements facilement les systèmes doivent être créés, élaborés et implémentés « proprement »



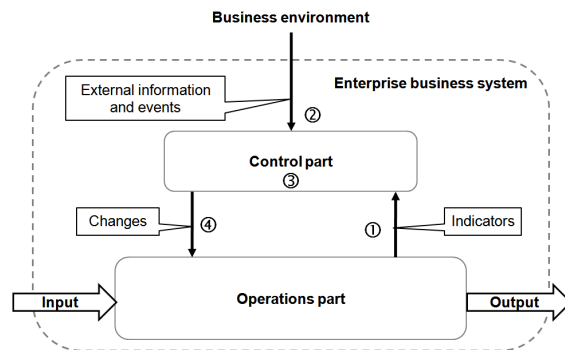
REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENEVE

Département des constructions et des technologies de l'information  
Centre des technologies de l'information  
Division Architecture

2008-12-09 - Page 6

## Modèle de réaction pour l'amélioration des performances d'entreprise

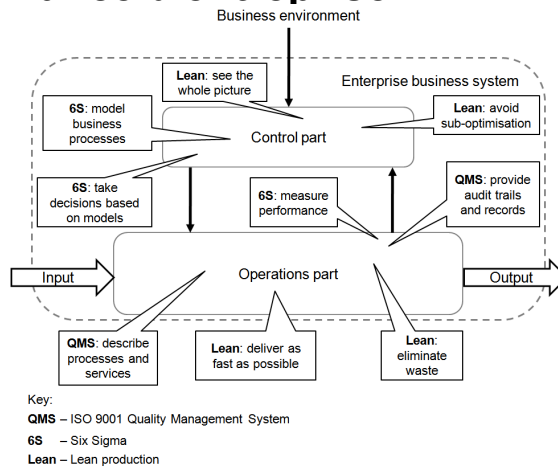
- L'entreprise - système complexe, dynamique et adaptatif; on peut améliorer sa performance par un cycle:
  1. Mesurer
  2. Observer
  3. Décider
  4. Réaliser



## Deux problèmes les plus critiques pour l'amélioration continue de la performance d'entreprise

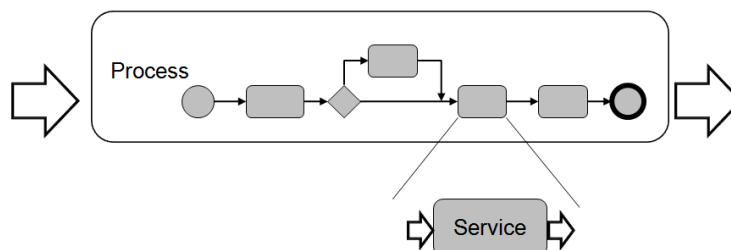
- Une information pertinente et des outils pour **une meilleure prise de décision**
- Un système capable de **réaliser des changements au rythme nécessaire**

## Disciplines de l'amélioration de la performance d'entreprise

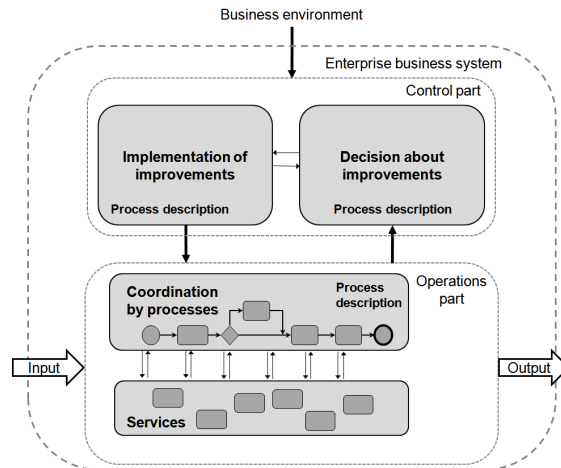


## Processus et Service

- **Processus** – coordination explicite de services qui produit un résultat particulier
- **Service** – unité fonctionnelle opérationnellement indépendante et explicitement définie



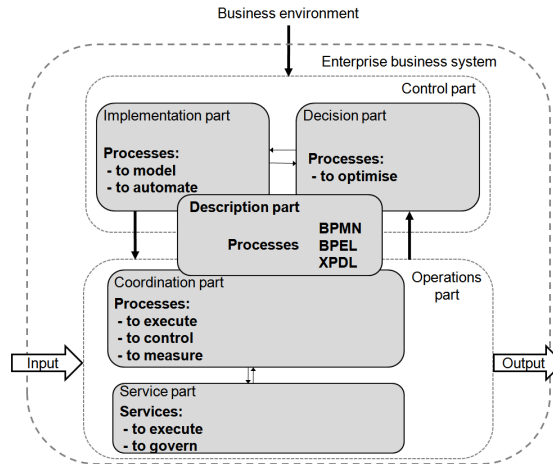
## Modèle de réaction pour l'amélioration des processus (pré-BPM)



## BPM comme discipline

- L'essence de la discipline BPM  
"What you model is what you execute" WYMIWYE
- Définition de la discipline BPM:
  - une discipline qui vous permet de **modeler, exécuter, contrôler, automatiser, mesurer** et **optimiser** de flux des activités d'affaires qui s'étendent aux systèmes de l'entreprise, aux personnes, clients et partenaires dans et au-delà des limites de l'entreprise

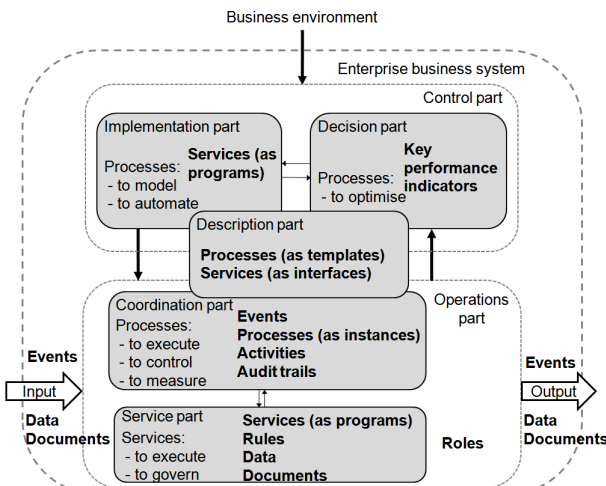
## Modèle de réaction pour l'amélioration des processus (post-BPM)



Département des constructions et des technologies de l'information  
Centre des technologies de l'information  
Division Architecture

2008-12-09 - Page 13

## Les artefacts pour la discipline BPM



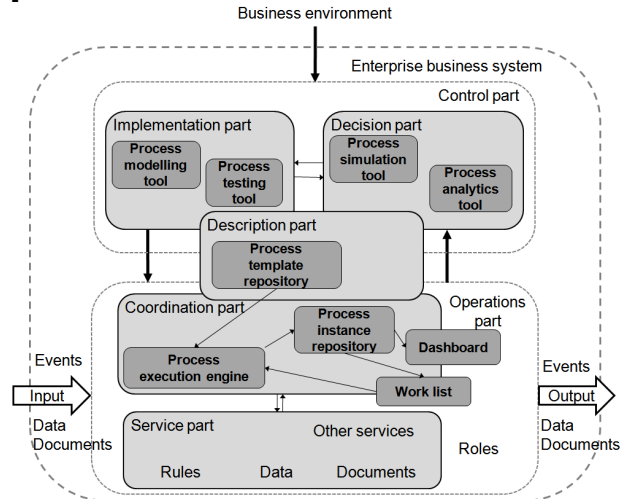
- les événements
- les activités
- les rôles
- les règles
- les objets (les data)
- les objets (les documents)
- les preuves d'audit (audit trail)
- les indicateurs de performance (KPI)



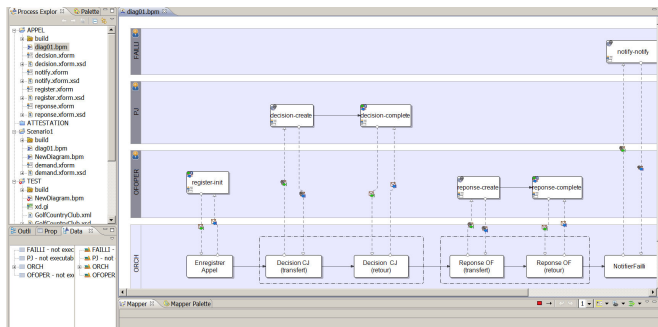
Département des constructions et des technologies de l'information  
Centre des technologies de l'information  
Division Architecture

2008-12-09 - Page 14

## Composants d'une suite BPM



## Designer / modélisation

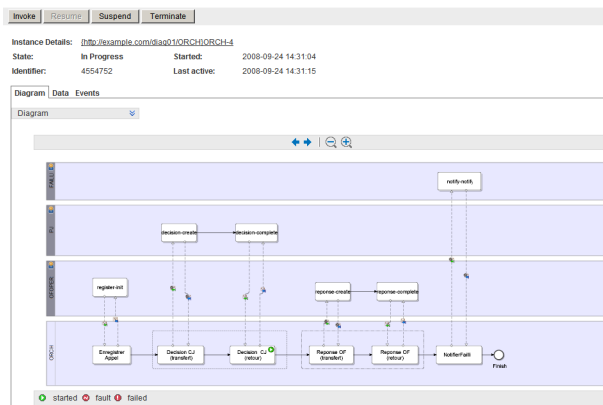


- les événements
- les activités
- les rôles
- les règles
- les objets (XSD)
- les service (WSDL)
- le flux de contrôle
- le flux de données





# Moteur d'exécution



**Processus EXPLICITE**  
 Artefacts persistants  
 Evolution flexible par les flux

**End-to-end & long run Visibilité**

- Usager: « Où en est mon dossier? »
- Métier: « Situation et statut du dossier? »
- Technique: « Qui à fait quoi quand » (log)

**Tracabilité**

- Usager: « Est-ce la réponse à ma question? »
- Métier: « Assurance qualité & satisfaction client »
- Technique: « Qui à fait quoi quand » (log)

**Certification**

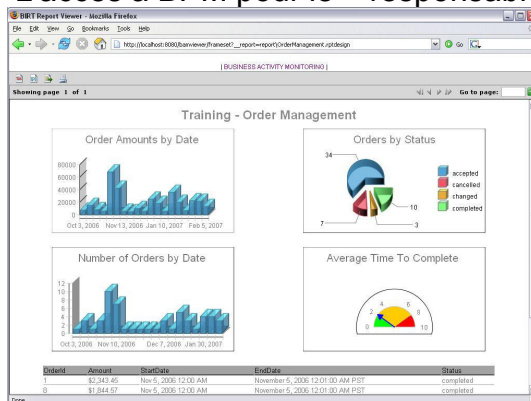
- Audit via *tracability management*



Département des constructions et des technologies de l'information  
 Centre des technologies de l'information  
 Division Architecture

# Tableau de bord

- L'accès à BPM pour le « responsable » -- KPI



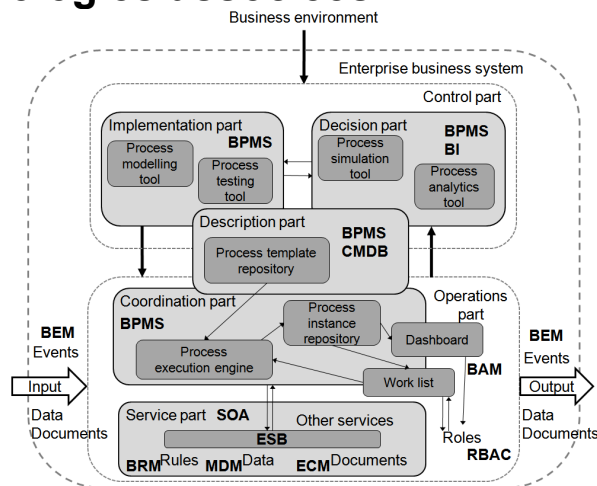
Département des constructions et des technologies de l'information  
 Centre des technologies de l'information  
 Division Architecture

## Comparaison des suites BPM

- Axes possibles:
  - Modélisation
  - Exécution
  - Contrôle
  - Automatisation
  - Mesure
  - Optimisation
  
- Intégration entre tous les éléments susmentionnés
- Intégration avec l'environnement
- Maturité du produit



## Technologies associées



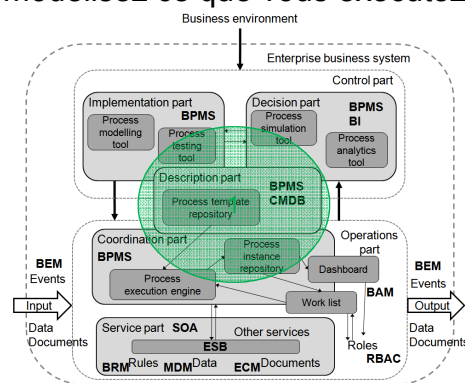
## Deux problèmes les plus critiques pour l'amélioration continue de la performance d'entreprise

- Une information pertinente et des outils pour **une meilleure prise de décision**
- Un système capable de **réaliser des changements au rythme nécessaire**



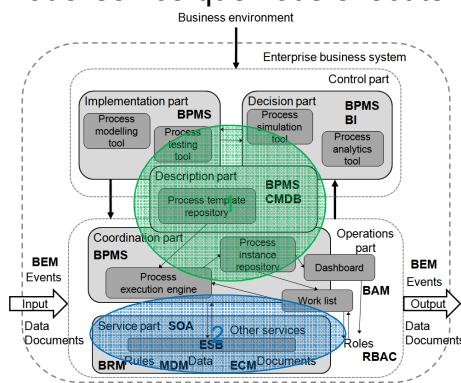
## BPM/SOA peuvent éliminer des écarts

1. L'essence BPM – vous modélisez ce que vous exécutez
2. La synergie entre BPM et SOA
3. BPM et SOA comme une base de l'architecture d'entreprise
  - Une bonne suite BPM est nécessaire, mais n'est pas suffisante



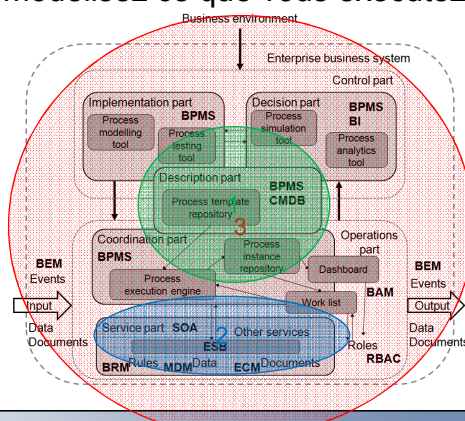
## BPM/SOA peuvent éliminer des écarts

1. L'essence BPM – vous modélisez ce que vous exécutez
2. La synergie entre BPM et SOA
3. BPM et SOA comme une base de l'architecture d'entreprise
  - Une bonne suite BPM est nécessaire, mais n'est pas suffisante



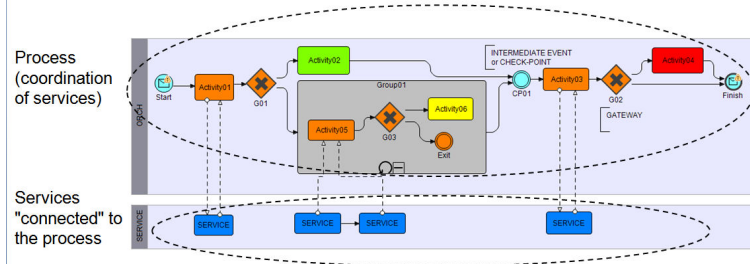
## BPM/SOA peuvent éliminer des écarts

1. L'essence BPM – vous modélisez ce que vous exécutez
2. La synergie entre BPM et SOA
3. BPM et SOA comme une base de l'architecture d'entreprise
  - Une bonne suite BPM est nécessaire, mais n'est pas suffisante



## La synergie entre BPM et SOA

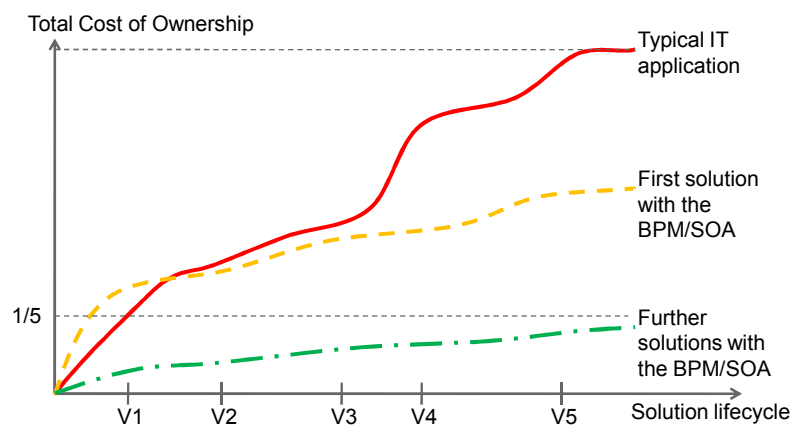
- BPM assure le contexte nécessaire à la définition des services
- SOA assure les recommandations pour la réalisation, l'exécution et la gestion des services



Département des constructions et des technologies de l'information  
 Centre des technologies de l'information  
 Division Architecture

2008-12-09 - Page 25

## Développement vs. maintenance dans le coût total d'une application informatique



Département des constructions et des technologies de l'information  
 Centre des technologies de l'information  
 Division Architecture

2008-12-09 - Page 26

## Merci de votre attention

- BPM à la carte:
  - BPM comme outil de maquettage pour améliorer votre cahier de charge
  - BPM pour métier
  - BPM pour IT
- Pour lire plus
  - « BPM for dummies »

