

QU'EST-CE QUE LE BPM ?

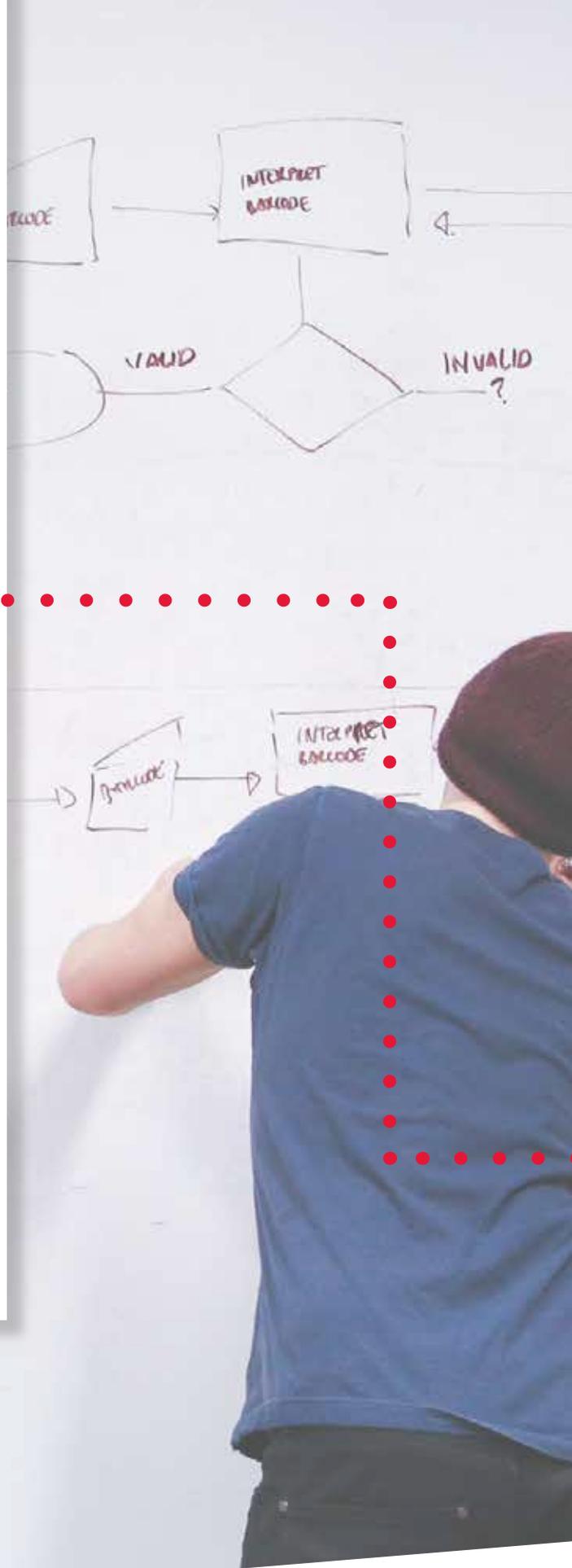
Les processus sont présents dans les entreprises et organismes publics à tous les niveaux.

L'automatisation et l'amélioration continue des processus permettent d'aboutir à une plus grande efficacité par la réduction des coûts et une qualité optimale.

par Mickey Farrance, Bonitasoft

SOMMAIRE

Le BPM, un terme aux multiples aspects ...	02
Qu'est-ce qu'un processus métier ?	02
Définition et description les processus métier.....	03
Analyse des processus métier.....	03
Exécution et pilotage des processus métier.....	04
Améliorer ses processus avec le BPM	06



Le BPM, un terme aux multiples aspects

Le « Business Process Management », en français « gestion des processus métier » comprend tout ou partie de ce qui suit :

- Un outil permettant de représenter graphiquement des processus ;
- Un moyen pour simuler et optimiser les processus avant leur déploiement ;
- Un système permettant d'exécuter des processus comprenant à la fois des activités humaines et automatisées ;
- Une interface permettant aux personnes d'effectuer les tâches leur incombant dans un processus ;
- un moyen d'accéder et d'interagir avec les systèmes existants dans l'entreprise (bases de données, systèmes de gestion de données, messagerie etc.) ;
- Des outils pour suivre et gérer les processus au fur et à mesure qu'ils s'opèrent ;
- Un moyen de collecter et de traiter les données issues des processus en temps réel.

Qu'est-ce qu'un processus métier ?

Le BPM est un moyen de définir et de gérer les étapes d'un processus métier, du début jusqu' à la fin. Ces processus consistent en une séquence d'activités présentant un intérêt pour une organisation. En voici quelques exemples :

- Un nouvel employé est embauché dans une entreprise : des mesures doivent être entreprises avant, pendant et après l'arrivée de la personne par les services généraux, la direction des services informatique, les ressources humaines, etc.
- Un utilisateur signale un problème à son support informatique : le problème doit être identifié, routé vers les bons interlocuteurs, suivi, résolu, et documenté.
- Un client rapporte sa voiture chez un concessionnaire en raison d'une pièce défectueuse : le problème doit être identifié, la pièce commandée ou sortie du stock, la voiture doit être réparée, le constructeur alerté, etc.

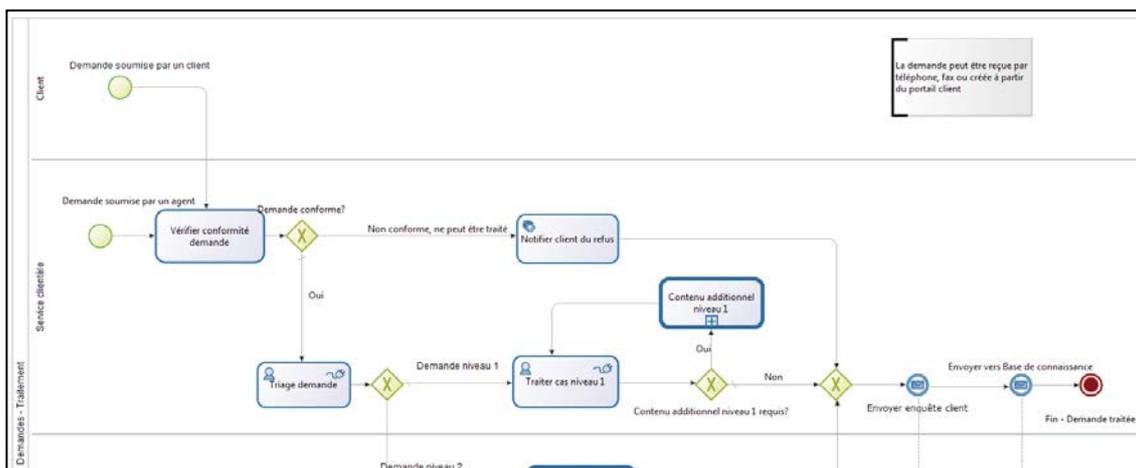


Figure 1. Exemple : Extrait du processus de gestion d'une demande d'assistance

Définition et description les processus métier

Les processus sont partout, même si tous ne sont explicitement définis. Une très petite entreprise peut coordonner les horaires de vacances de ses employés oralement en ne consignant que le résultat de ce processus humain.

Le but du BPM dans son approche descriptive, forme la plus simple, est de rendre un processus explicite, c'est-à-dire de le modéliser, sous la forme par exemple d'un logigramme. Dans le domaine du BPM, il existe des normes comprenant des symboles spécifiques utilisés pour modéliser les processus opérationnels et qui permettent de faire la distinction entre les étapes, les tâches ou les activités effectuées par des personnes et celles qui sont automatisées (effectuées par un logiciel, par le matériel informatique, ou par une combinaison des deux).

Pour une description complète des normes BPMN en vigueur, rendez-vous à l'adresse <http://www.bpmn.org>.

Analyse des processus métier

L'amélioration des processus est basée sur l'idée qu'afin d'optimiser tout processus, il convient tout d'abord de comprendre son fonctionnement actuelle, puis d'identifier où et comment il pourrait être amélioré par la rationalisation, l'exécution automatisé d'un certain nombre de tâches, etc. Les différentes méthodologies d'amélioration des processus comme l'amélioration continue, la gestion de la qualité totale (TQM), Six Sigma, Lean, Kaizen etc. utilisent une forme de définition de processus, d'analyse, de conduite du changement, et d'évaluation des résultats avec pour objectif ultime à la fois la réduction des coûts et l'amélioration de la qualité.

Le BPM appliqué à un degré plus complexe inclut donc un moyen d'analyser les processus. Ils peuvent ainsi être schématisés, analysés et améliorés avant leur mise en œuvre. Les solutions de gestion des processus comprennent souvent des fonctionnalités de simulation afin de travailler sur les inefficacités et les problèmes d'optimisation d'un processus complet avant sa mise en œuvre réelle.

Les processus peuvent être représentés sous forme de schéma, analysés et améliorés avant d'être mis en œuvre

Le BPM à son niveau le plus poussé va plus loin encore. Il intègre et utilise des outils informatiques qui vont permettre d'automatiser la réalisation du processus à l'aide d'une application dite « métier ». C'est le BPM exécutable.

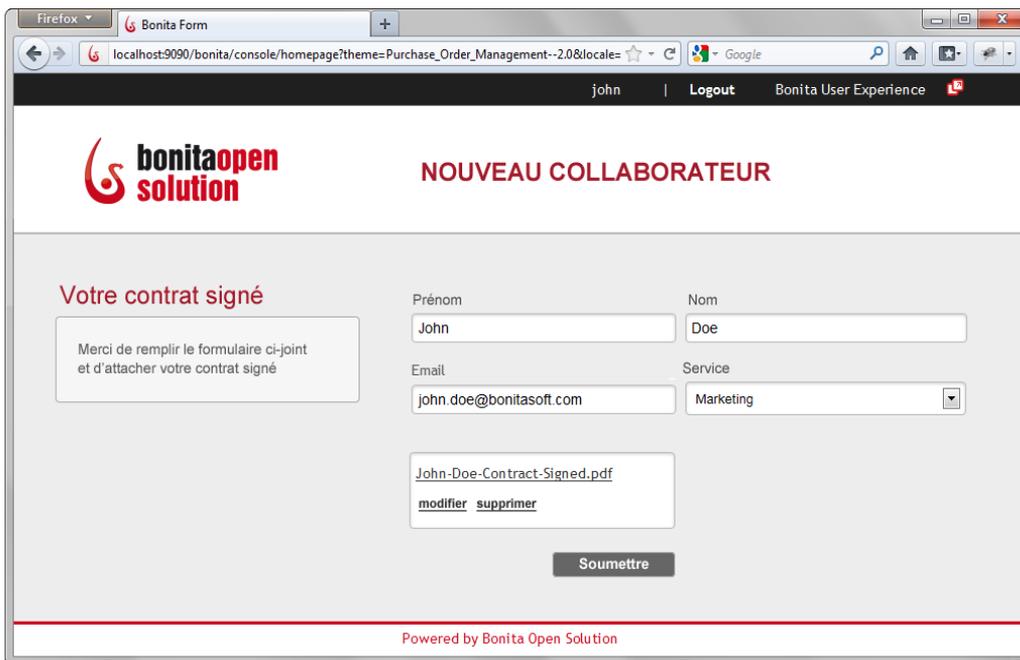
Exécution et pilotage des processus métier

Dans une solution BPM dite exécutable, le processus peut être représenté ou conçu graphiquement, et puis exécuté de la même manière qu'une application logicielle. Lorsque certaines étapes d'un

processus requièrent une intervention humaine, il est possible de présenter des formulaires présentant les informations nécessaires ainsi que les champs à renseigner. Lorsqu'une tâche peut être automatisée, le logiciel peut la réaliser, seul ou en s'appuyant sur un système de l'entreprise.

Par exemple, dans une petite entreprise, on peut rencontrer le processus suivant : l'employé du service clientèle saisit manuellement les commandes dans un système informatisé de gestion des commandes et des stocks. Dans l'entrepôt, les salariés responsables des sorties de stock, qui assurent également le conditionnement et l'expédition, accèdent à ce programme, puis saisissent manuellement dans le système la sortie de stock et la finalisation de la commande. Le programme de gestion des commandes et des stocks fait partie des outils informatiques existants dans le cadre de ce processus.

Voyons maintenant comment ce processus pourrait être pris en charge par un BPM exécutable. Tout d'abord, le concepteur de processus (qui peut être un responsable, un informaticien ou toute personne formée à la solution logicielle de BPM) le représente graphiquement sous forme d'organigramme. Ensuite, au fur et à mesure que les étapes nécessitant une action humaines sont identifiées (« saisie de la commande dans le système », « sortie de stock », « conditionnement et expédition de la commande »), le concepteur de processus crée les formulaires que les utilisateurs devront compléter (formulaire de commande, listes de contrôle).



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'localhost:9090/bonita/console/homepage?theme=Purchase_Order_Management--2.0&locale=...'. The page header includes 'john | Logout Bonita User Experience'. The main content area features the 'bonitaopen solution' logo and the title 'NOUVEAU COLLABORATEUR'. Below this, there is a section titled 'Votre contrat signé' with a message: 'Merci de remplir le formulaire ci-joint et d'attacher votre contrat signé'. The form contains several input fields: 'Prénom' (John), 'Nom' (Doe), 'Email' (john.doe@bonitasoft.com), and 'Service' (Marketing). There is also a section for a PDF attachment named 'John-Doe-Contract-Signed.pdf' with 'modifier' and 'supprimer' links. A 'Soumettre' button is located at the bottom of the form. The footer of the page reads 'Powered by Bonita Open Solution'.

Figure 2. Exemple : Formulaire de saisie généré par la suite Bonita BPM

Le processus peut être conçu pour enregistrer les données de commande, vérifier automatiquement le stock, calculer le poids et l'affranchissement du colis, indiquer à la personne chargée du conditionnement la localisation du/des article(s) commandé(s), identifier la bonne taille de carton d'expédition, accéder aux informations client dans la base de données de l'entreprise pour imprimer une étiquette d'expédition, demander à la personne chargée du conditionnement de confirmer la

sortie de l'article, la sortie du carton, la facturation de l'affranchissement, l'expédition de la commande, etc., et ainsi enregistrer toutes les informations du processus au fur et à mesure de son déroulement.

Les logiciels de BPM exécutable sont interfacés autant que possible avec les systèmes d'information existants. Dans l'exemple ci-dessus, ce serait le cas avec le programme de gestion des commandes et des stocks, la base de données client et le système de paiement de l'affranchissement, afin que les fonctions spécifiques effectuées par ces systèmes soient intégrées dans, et non remplacées par, le logiciel de BPM. L'objectif du BPM est de gérer le processus métier par l'intermédiaire d'interfaces faisant intervenir à la fois des activités humaines et des systèmes d'information (programmes spécialisés, bases de données, répertoires, etc.).



Figure 3. Exemple : Capacités d'intégration de la suite BPM Bonita BPM

Améliorer ses processus avec le BPM

L'automatisation et l'intégration d'un processus peuvent directement contribuer à une meilleure efficacité. Tous les aspects du processus étant gérés de cette façon, il devient possible de collecter des données sur la façon dont le processus fonctionne ou ne fonctionne pas. L'entreprise peut étudier à quels endroits et comment le processus peut être rationalisé, accéléré, automatisé, etc. Ce type d'informations peut également être collecté, par exemple, dans le cadre du suivi des activités de l'entreprise (Business Activity Monitoring ou BAM), des indicateurs clés de performance et d'autres éléments utiles en matière d'informatique décisionnelle.



Dotée d'une solution de gestion des processus métier bien intégrée, il est possible d'étudier de données provenant du processus même, mais également d'autres sources, d'éliminer les

événements non pertinents, d'effectuer des calculs à partir des données, etc. à la fois pendant l'exécution du processus en temps réel (Business Activity Monitoring) ou après coup (à partir de données historisées).