

# Business Process Management

## Votre cœur de métier



## Sommaire

1. Du BPM au Management des processus
2. Les enjeux d'aujourd'hui : métier et opérationnels
3. Quels outils pour quel besoin ?
4. Les enjeux de demain : le processus au cœur du Business Model

### Veille

- ▶ Portail BPMS.info
- ▶ Publications
  - ▶ Bancs d'essai Outils de BPA
- ▶ Process as a Service

### Conseil

- ▶ Référentiels d'entreprise
- ▶ Analyse et optimisation de processus
- ▶ Conception de SI orientés services

### Formation

- ▶ Méthodologie
  - ▶ Processus et BPM : état de l'art (Cap Gemini Institut)
  - ▶ Business Analysis
  - ▶ Modélisation processus
  - ▶ Urbanisation du SI
- ▶ Ateliers pratiques
  - ▶ Modélisation processus
  - ▶ Urbanisation du SI

Paris - Genève

- ▶ Tout le monde a besoin d'encadrer ses processus
  - ▶ Quelle que soit la taille de l'entreprise (même BPMS...)
  - ▶ Quel que soit le secteur d'activité
- ▶ Mais peu de sociétés se lancent
  - ▶ Trop compliqué
    - Choix d'un outil, paramétrage, gestion des évolutions
    - Partir de l'existant pour définir la cible
  - ▶ Trop coûteux
  - ▶ Manque de compétences
    - Modélisation processus, analyse
    - Maîtrise des bonnes pratiques

**BPMS** [www.bpms.info](http://www.bpms.info)  
Business Process Management Services

## Notre réponse : Process as a Service

- ▶ Une offre de processus
  - ▶ Prêts à l'emploi
  - ▶ Multilingues : par défaut : français + anglais et allemand
  - ▶ Multi plateformes : liste des éditeurs partenaires
  - ▶ Conformes aux bonnes pratiques
  - ▶ Adaptables : sur devis
  - ▶ A un coût accessible (résultant du partage du modèle)


TI Informatique : partenaire du programme Process as a Service  
Lancement de l'offre : avril 2009

TI Innovation - 12 mars 2009 5 / 26


**BPMS** [www.bpms.info](http://www.bpms.info)  
Business Process Management Services

## Références


**Assurance**




Assurances  
Versicherungen  
Assicurazioni



BNP PARIBAS ASSURANCE




**Caritatif**




FONDATION DE FRANCE


**Industrie**




Groupe UCP



MGE UPS SYSTEMS





LAFARGE




BIDMÉRIEUX


**Secteur public**


États - Republic - Française  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE




MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
DES FINANCES  
ET DE L'EMPLOI




MINISTÈRE DU BUDGET  
DES COMPTES PUBLICS  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUE




RÉGION WALLONNE




CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE DE PARIS




HEC PARIS  
Apprendre à Oser®




**Services**




Manpower®




Bouygues Telecom



Capgemini  
CONSULTING TECHNOLOGY OUTSOURCING



Dunkerque Grand Littoral  
COMMUNAUTÉ URBAINE



Strasbourg  
Communauté Urbaine

TI Innovation - 12 mars 2009 6 / 26

- 1 Du BPM au Management des processus
2. Les enjeux d'aujourd'hui : métier et opérationnels
3. Quels outils pour quel besoin ?
4. Quels enjeux pour demain ?



**BPMS** www.bpms.info  
Business Process  
Management Services

## Les 5 domaines du management des processus

The diagram consists of a central hexagonal shape divided into five colored sections, each representing a domain of process management. The sections are:
 

- PILOTAGE STRATEGIQUE (Green):** Balanced Scorecard
- CAPITAL HUMAIN (Purple):** Gestion des compétences, Accompagnement du changement
- ORGANISATION (Light Blue):** Référentiel Processus, Urbanisation du S.I., Approche Qualité, Gestion des risques
- PERFORMANCE (Orange):** Analyse des coûts, Simulation processus, Pilotage opérationnel
- AUTOMATISATION (Yellow):** Business Rules Management, Workflow / BPM

 Surrounding the diagram are four small images: a person on a phone, a hand moving a chess piece, a person at a computer, and a person sitting at a desk.

TI Innovation - 12 mars 2009 9 / 26

**BPMS** www.bpms.info  
Business Process  
Management Services

## BPM et Management des Processus

### Gartner Group

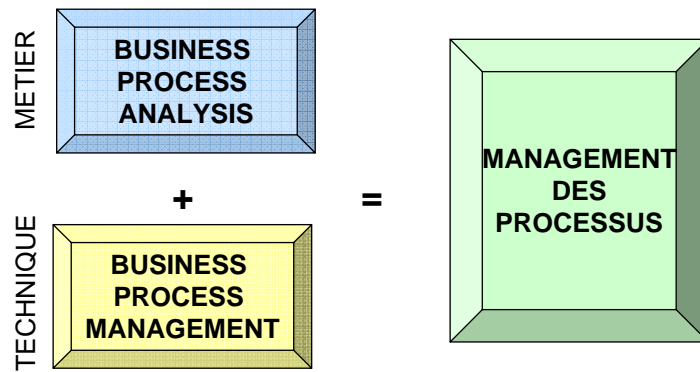
- « At the business level, BPM is the **management of explicit processes from beginning to end**. These processes generally contain a long-running set of business activities such as those required to underwrite a policy or deliver an order under varying numbers of business scenarios. »
- « **The technology definition is another story**. Because BPM has multiple uses, from simple personal flow to deep system-to-system flow under performance constraints, **it is hard to find a common definition, much less one technology market ready to handle all the needs.** »

Jim Sinur & Jess Thompson, The Business Process Management Scenario, 02/06/03

### BPMS

Management des processus : ensemble des **méthodes** et **outils** permettant de **décrire, analyser, mesurer, optimiser** et **piloter les processus** mis en oeuvre au sein d'une organisation.

TI Innovation - 12 mars 2009 10 / 26



1. Du BPM au Management des processus
- 2. Les enjeux d'aujourd'hui : métier et opérationnels**
3. Quels outils pour quel besoin ?
4. Quels enjeux pour demain ?

## Un triple paradoxe

- ▶ **Un sujet ancien** : Ford, Deming, Analyse de la Valeur...  
... pourtant peu présent dans les cursus de management
- ▶ **Une orientation clients affirmée**  
... mais des projets d'optimisation par la technologie (ERP, CRM, EAI,...) « l'ERP est structurant »
- ▶ **Des informations de pilotage foisonnantes**  
... au service de structures organisationnelles obsolètes

## Les difficultés à maîtriser son environnement

- ▶ Nouveaux canaux d'information, facilité à comparer les services, culture de la satisfaction immédiate...
- ⇒ **pression des clients pour plus de réactivité**
- ⇒ **difficulté à maîtriser la qualité de l'image clients**
  
- ▶ Multiplication des contraintes réglementaires, concurrence élargie, délocalisations...
- ⇒ **pression de l'environnement pour plus d'adaptabilité**
- ⇒ **pression du management pour une meilleure maîtrise des coûts**
- ⇒ **pression de l'opinion publique pour un développement durable**
  
- ▶ SI complexes, turnover, pression des délais...
- ⇒ **vulnérabilité croissante / dysfonctionnement**

## Les enjeux actuels : métier et opérationnel

### Réactivité Client

Délai de conception d'un nouveau produit  
Délai de traitement des demandes prospects  
Visibilité sur état du processus en cours

### Image Client

Apporter une réponse homogène  
Interlocuteur unique

### Adaptabilité

Délai de mise en œuvre d'une offre tarifaire,  
d'un programme de fidélisation,...  
Intégration des nouveaux salariés

### Maîtrise coûts

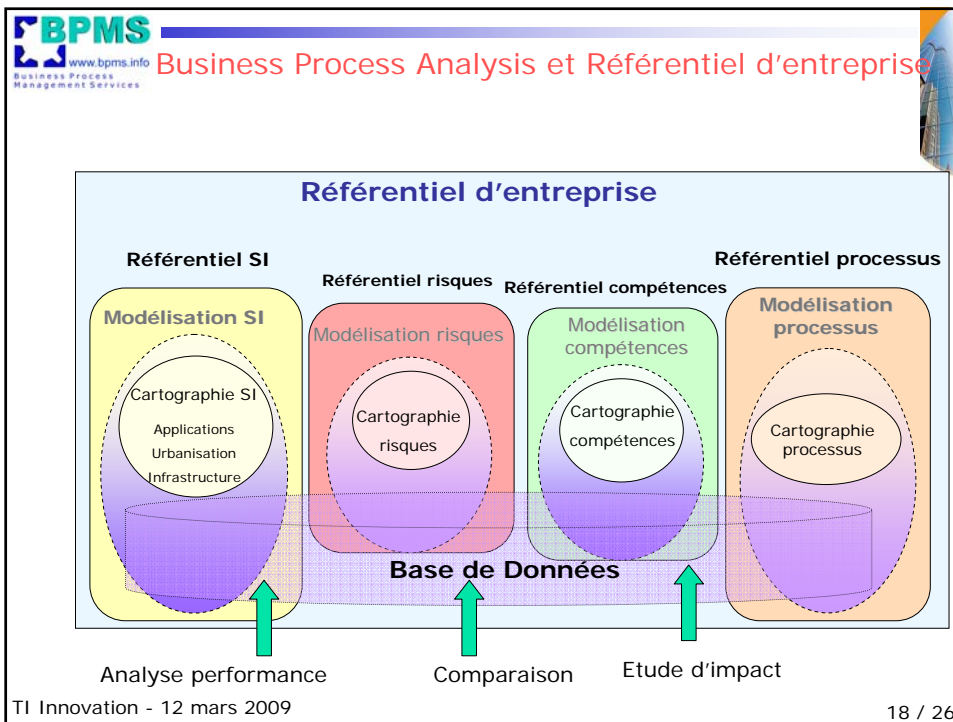
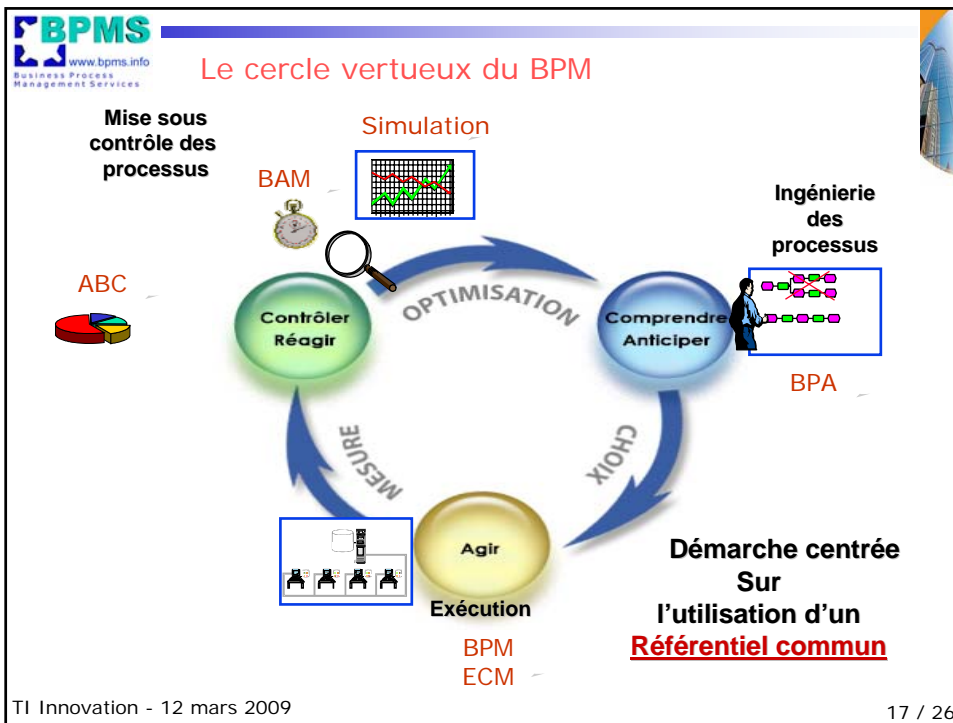
Prestataires  
Intégration SI  
Coûts réels par produit

### Réduction vulnérabilité

Maîtriser sa rentabilité  
Suivi des risques  
opérationnels

## Sommaire

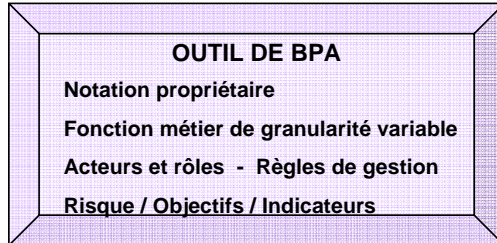
1. Du BPM au Management des processus
2. Les enjeux d'aujourd'hui : métier et opérationnels
- 3** Quels outils pour quel besoin ?
4. Quels enjeux pour demain ?



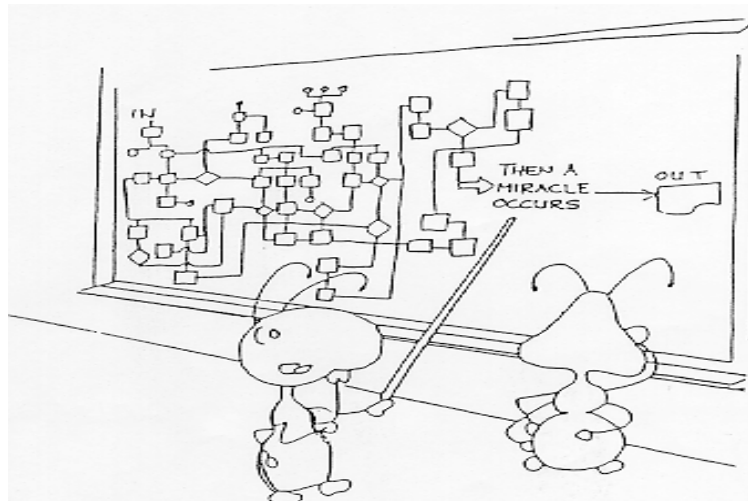
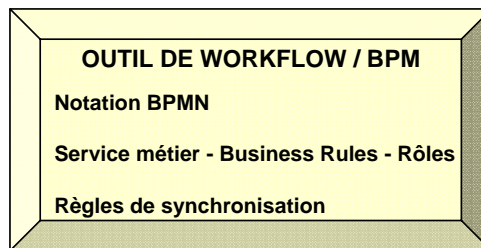
▶ **Modèle métier**  
As is ⇌ To be



▶ **Modèle technique**  
▶ To be



⇓ Rôles, règles de gestion, input et output des processus



" Good work .... but I think we need just a little more detail right here "

## Les facteurs clés de succès

Une volonté politique

Des objectifs bien définis

Un périmètre délimité


Des outils matures

Une méthodologie éprouvée

Une démarche bien comprise

et...la réussite du projet Pilote

## Sommaire

1. Du BPM au Management des processus
2. Les enjeux d'aujourd'hui : métier et opérationnels
3. Quels outils pour quel besoin ?
-  4. Quels enjeux pour demain ?

## Le processus au cœur du business model

Amazon

Dell

**Automobile** : de la vente de produit standard  
à la vente de solutions personnalisées  
à la location de prestations

**Secteur caritatif** : efficience du traitement des dons, transparence sur  
l'utilisation des fonds

...

## Le processus au cœur du secteur public

**E administration**

Réactivité et transparence de la relation au citoyen, réduction des coûts

**Santé**

Réduction des délais de prise en charge du patient  
Maîtrise du risque sanitaire

**Education**

La relation à l'élève se poursuit « après la classe »

**Sécurité**

Recoupement d'informations structurées et non structurées  
Maîtrise des circuits de traitement

## Repenser le pilotage des organisations

### Intégrer la dimension stratégique

Le pilotage stratégique est loin d'être formalisé

### Quel rôle pour le responsable de processus ?

Qui décide de l'optimisation ?

Comment quantifier la contribution des processus support ?

### Quel impact sur le travail au quotidien ?

Meilleure maîtrise mais potentielle source de stress

### Développement durable

Intégrer la dimension environnementale dans le calcul des coûts et les processus de décision

Merci de votre attention