

Synthèse de l'étude outils

Sommaire

I.	Le marché	2
II.	Les familles d'outils	3
III.	Des définitions d'abréviations	4
IV.	Un panorama du marché.....	5
A.	Panorama des outils de « dessins » du processus.	5
B.	Panorama du marché BPM.....	5
C.	Panorama du marché BPA.....	6
V.	Les fonctionnalités.....	7
A.	Fonctionnalités communes	7
B.	Des fonctionnalités propres au BPM.....	11
VI.	Quelques capacités discriminantes	12
	Cout d'acquisitions et cout de mise en œuvre.....	12
	Industrialisation de la conception du référentiel.....	12
	Collaboratif.....	13
	Aide à la décision.....	13
	Renforcement des capacités internes, et harmonisation des pratiques.	13
	Documentation, et intégration, avec les concepts et solutions IT.....	14
VII..	Des exemples d'utilisation	15
	Création de schémas directeurs IT	15
	Pilotage de la performance	15
	Assistance aux fonctions RH.....	15
	Aide à la décision.....	15
	Automatisation de documents.....	15
	Autres	15

I. Le marché

L'amélioration des processus métier est pour 91% des sociétés Françaises un facteur stratégique pour gagner en performances.

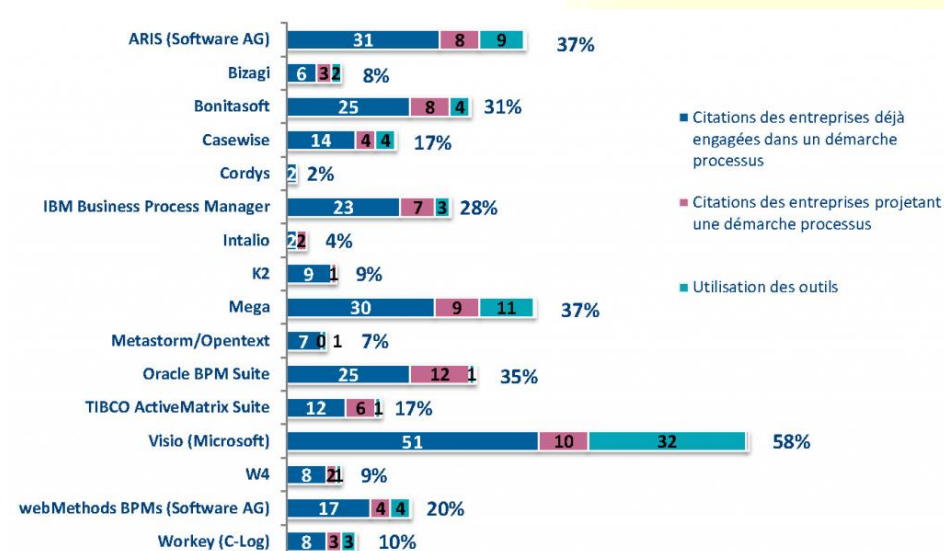
Parmi elles, 81% se sont engagées dans une démarche d'initialisation, et d'amélioration.

Si l'importance de la mise en œuvre d'une telle démarche est clairement perçue, les moyens associés restent souvent encore archaïques, ou dépassées au niveau méthode. En effet, d'après les études du CXP, et de la société d'Ernst & Young, en moyenne, 23 % de ces sociétés utilisent des outils adaptés, c'est-à-dire des outils de BPA, ou de BPM.

Les principales causes de la faiblesse, du nombre d'installations de ce type d'outil pour supporter une démarche processus notamment si on compare avec d'autres pays qui nous entourent sont généralement :

- Une culture en silo et des systèmes de management verticaux, des entreprises françaises.
- Un manque de préoccupation sur ces sujets de la part de la direction générale
- De vraies difficultés à mesurer la valeur (dont son ROI) d'une telle démarche
- Une méconnaissance des outils et des modes d'évaluation (« La bonne solution, au bon besoin »)
- Un manque de compétences internes : Des outils parfois trop complexes, et/ou une méthode liée à l'approche non cohérente avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Le processus est un sujet d'experts qui a du mal à convaincre au-delà ses utilisateurs.
- Ou encore « que le processus, est un sujet réservé à la qualité ! » (On revient à une vision en silo de la démarche).

En France, les outils les plus populaires (en renommée et en utilisation) sont les solutions de Microsoft, Software AG et Mega. En open source, on trouve surtout Bonitasoft.



II. Les familles d'outils

On distingue trois grandes familles d'outils pour décrire et documenter une démarche processus. :

- Des outils pour « Dessiner » des référentiels de processus, où l'élément dessiné n'est pas supporté par une base de données : les concepts représentés peuvent être assimilables à une schématisation des objets métiers.
Avec ces outils, il n'est pas possible de gérer une « unicité » de l'objet. Ces outils sont donc utilisés *uniquement* pour de la schématisation du processus, de manière unitaire.
Ces outils, en natif, n'offrent pas des fonctionnalités de requête, de contrôle de cohérence, etc.
Ces outils (en dehors de VISIO complété d'un module assurant le rôle de base de données) ne sont pas abordés dans l'étude.
- Des outils pour décrire des processus, en vue de les exécuter et /ou de les contrôler, ou non. Les concepts considérés par ce type d'outil, disposent de la capacité de respecter la norme BPMN et s'appuient sur une base de données. Ils montrent parfois leurs limites lorsqu'il s'agit de modéliser des concepts allant au-delà du processus (urbanisation du SI, gestion des risques, etc...).
- Des outils pour construire un référentiel d'entreprise qui permettent d'avoir une vision de l'entreprise sous différents angles (SI, applicatif, processus, organisationnel, etc.). Ces outils sont généralement associés à une « méthode » de modélisation personnalisable ou non.

III. Des définitions d'abréviations

Les terminologies ci-dessous, issues du portail bpms.info, ont été arrêtées par les membres de ProcessWay :

Terme	Définition
BPA	Méthodes et outils permettant d'analyser le fonctionnement d'une organisation au travers de ses processus. Reposant le plus souvent sur les principes de l'approche systémique, l'analyse des processus s'attache à décrire le contexte de fonctionnement selon un ou plusieurs angles (organisation, système d'information, contexte légal...). La complexité des situations à décrire impose progressivement de recourir à des outils de modélisation permettant de structurer les données et de faciliter leur analyse croisée. Suivant les objectifs poursuivis, l'analyse peut s'appuyer sur des techniques complémentaires telles que la méthode ABC ou la simulation, afin d'évaluer avec rigueur comment le processus métier consomme effectivement ses ressources et comment améliorer son utilisation.
BPM	Ensemble des méthodes et outils permettant d'analyser, mesurer, optimiser et piloter les processus mis en œuvre au sein d'une organisation. Par abus de langage, largement hérité des analystes anglo-saxons, le terme désigne indifféremment les outils de BPM ou BPMS.
BPMS	Suite de modules complémentaires à un outil de BPM en vue de l'automatisation des processus
BAM	Méthode et outil permettant le pilotage de la performance opérationnelle au travers du contrôle continu des processus clés. Exemple : ARIS Process Performance Manager
BPMN	Fournit une notation graphique complète – éléments graphiques et diagrammes, servant d'une part, à représenter un processus métier en découplant les informations métier des informations techniques, d'autre part à fournir une correspondance quasi-complète vers les langages d'exécution. C'est l'équivalent d'UML appliqué à la gestion de processus. Une modélisation fondée sur BPMN peut ensuite être traduite en BPML ou en BPEL4WS.
BPEL	Conçu par IBM et Microsoft et basé sur le BPML, c'est la représentation XML d'un processus exécutable, qui peut être déployée sur n'importe quel moteur de processus métier. L'élément premier d'un processus BPEL est une « activité », qui peut être l'envoi d'un message, la réception d'un message, l'appel d'une opération (envoi d'un message, attente d'une réponse), ou une transformation de données.

IV. Un panorama du marché

Deux principaux types d'outils permettent d'outiller une démarche processus.

- Les outils BPM, avec lesquels les utilisateurs se concentrent sur le processus son détail logique et technique, en vue d'orchestrer le dit processus.
- Les outils BPA, à partir desquels les utilisateurs ont la capacité de modéliser un référentiel d'entreprise complet.

A. Panorama des outils de « dessins » du processus.

Les outils pour représenter un processus sous forme de dessin ne gèrent pas en standard les composants sous formes d'objet issus d'une base de données.

Autrement dit, ces outils ne permettent pas une « réutilisation » des objets au travers de différents modèles de représentation.

Ces outils sont souvent utilisés pour l'initiation d'une démarche processus. L'outil le plus répandu est VISIO de Microsoft mais aussi encore d'autres outils accessibles en mode SAAS, dans Google drive par exemple.

Pour la représentation d'un référentiel complet, l'utilisation de ce type d'outil n'est pas conseillée. Néanmoins, certains de ces outils peuvent avoir des extensions qui permettent de corriger ces défauts, en associant une base de données à l'interface de modélisation.

Ces extensions permettent d'intégrer à vos outils de « dessins » les concepts des outils de BPA, ou d'outil BPM.

Cela représente donc un bon compromis, à faible coût, pour démarrer, avec les bonnes pratiques, un projet processus.

De plus, dans le cadre de VISIO, la majorité des outils spécialisés de BPM ou BPA, permettent une reprise partielle des descriptions.

B. Panorama du marché BPM

Les outils de Business Process Management (ou BPM Suites) sont généralement composés de quatre éléments permettant :

- la description,
- l'intégration,
- l'exécution
- le pilotage des processus.

Ces outils permettent notamment la description sous forme de modèles et le contrôle des processus via des moteurs de règles.

Ainsi ces outils sont utilisés dans la perspective d'une démarche d'informatisation du processus. Généralement, ils ne permettent pas de décrire un processus métier, non automatisé, comprenant des règles de gestion métier, ou des bonnes pratiques d'entreprise.

De plus ces outils utilisant généralement la norme BPMN, ne permettent pas la modélisation des risques, d'une carte applicative (le classement des applications par domaines d'utilisation), des cartes fonctionnelles (vue par fonctionnalités, et domaine fonctionnelle du Système d'information), ...etc.

Ce panorama est consultable sur le site ProcessWay

C. Panorama du marché BPA

Les outils BPA sont les outils recommandés dans le cadre de la construction d'un référentiel d'entreprise. Ces outils permettent de faire coexister les concepts métiers, fonctionnels et techniques de l'entreprise.

Ils intègrent la vue processus sous différentes formes (opérationnel, technique,...), à différents instants (présent – futur), ainsi que toutes les autres vues tel que la vue données (Conceptuel, technique, et physique), la vue fonctionnelle et ou applicative du SI (Plan d'occupation des sols, fonctionnalités système, schéma directeur, ...etc), les vues risques, exigences, indicateurs,...

Ce type d'outils permet d'intégrer différentes méthode, tel que ITIL, Cobit, Togaf, Capabilty's Planning,... ainsi que des frameworks sectoriels, tel que eTom, eSCM, Core Banking, ...etc

Les principales briques fonctionnelles des outils de BPA sont :

- Interface de descriptions graphiques multi-niveaux
- Gestion du méta modèle (ouvert, semi-ouvert)
- Gestion de l'unicité des objets
- Proposition de type de modèles par type de « vue »

Ce panorama est consultable sur le site ProcessWay

V. Les fonctionnalités

A. Fonctionnalités communes

L'ensemble de ces fonctionnalités est de plus en plus souvent proposé en standard par l'outil, sans module complémentaire excepté pour les interfaces.

1. Modélisation

La description sous formes de modèles (modélisation) doit être largement facilitée par l'outil. L'outil par des fonctions d'association propose une navigation aisée entre les différents niveaux de processus, des fonctions permettent de mettre en évidence les contraintes du processus (respect d'un délai, règle de gestion, caractéristiques techniques) et d'en gérer le contenu multilingue. La modélisation peut se faire en s'appuyant sur le référentiel à partir de fenêtres graphiques mais aussi de tableaux fournis de base, qui généreront automatiquement le graphique correspondant dans un format correct. Cette fonction permet de gagner un temps précieux dans les phases de saisie parfois fastidieuses.

- Unicité des Objets

Un objet peut être à minima :

- Un objet modélisé dans un modèle
- Un modèle
- Une liaison...etc.

En somme tout élément qui peut être authentifié de manière unique avec un nombre d'attributs parfois important selon les objectifs poursuivis : documentaire, simulation, suivi des risques, formation, qualité,... Cette unicité offre des capacités de « réutilisation », et de manière plus ou moins étendues la création de rapports, requêtes, élaboration de cahier des charges ...etc.

- Manipulation des objets

Un objet est modélisé à partir d'une bibliothèque par défaut, ou personnalisé par entreprise ou par domaine dans l'entreprise.

La modélisation des objets peut être effectuée avec un glisser-déposer dans le modèle.

2. - Cartographie

- Object contextualisé à une vue

Avoir différentes apparences d'objets (formes graphiques, attributs, ...) en fonction des vues modélisées. Les objets, leurs représentations, les modèles, ou encore les liaisons, peuvent être propres à la vue. La base de données préservant l'unicité de l'objet quel que soit le contexte dans lequel il apparaît.

- Gestion des niveaux de vue

Décomposition d'un objet en un ou plusieurs sous-modèles, l'outil permet d'identifier l'association objet-modèles.

Selon la granularité des éléments à modéliser, l'outil propose différents types de modèles et aide l'utilisateur à identifier son niveau de granularité. Le nombre le plus courant retenu, sans limitation, est de 4 à 5 niveaux.

Exemple : Processus, dans une carte de domaine dans une chaîne de plus value ou de valeurs, des activités dans une carte type chaîne de processus événementiel, etc...

L'approche proposée devra à la fois définir un périmètre de modélisation, tout en donnant la possibilité d'étendre, ou restreindre ce dernier, selon la finalité du projet et selon le degré souhaitable pour supporter une démarche processus efficiente.

- Références, ou normes utilisées dans la cartographie des modèles

Possibilité dans l'outil d'utiliser une ou plusieurs méthodes de modélisation, telle que TOGAF, ARCHIMATE, PRAXEME, eTom, SCORE, ISO900x,...etc.

La possibilité de personnalisation est recommandée pour coller aux besoins de chaque contexte d'entreprise, ainsi qu'une aide à l'appropriation des concepts au travers de l'outil.

- Personnalisation

L'outil peut permettre de créer aisément de nouveaux objets ou des objets dérivés, de nouvelles relations entre objets, modèles ou de nouveaux attributs pour l'un et l'autre.

Capacité à intégrer ces éléments de personnalisation aux modèles existants.

Possibilité de créer de nouveaux modèles.

Possibilité de modifier les caractéristiques des données du méta modèle de départ : nom, groupe, format, clé,... par exemple définir une fonction, une tâche, une activité, ... pour permettre à une entreprise de partager sur un langage commun reconnu par tous les acteurs qui peuvent de près ou de loin utiliser le patrimoine décrit dans le référentiel.

Possibilité de définir de nouveaux index (nouvel attribut défini comme clé, qu'il soit intégré au méta modèle de départ ou rajouté).

Ces personnalisations peuvent être possibles au niveau du modèle par défaut ou au niveau d'un projet particulier.

Évolution graphique

Il est intéressant d'évaluer les possibilités de personnalisation de la représentation graphique des objets utilisés : taille, couleur, police, utilisation d'icônes propres à l'entreprise.

Possibilité d'appliquer la représentation graphique a posteriori, de choisir les éléments à impacter. Un éditeur d'icônes est un plus. Le changement de représentation graphique selon les besoins doit être automatique avec une couverture modulable. Cette fonctionnalité est un plus dans les échanges inter-entreprises, exemple clients-fournisseurs. Elle facilite des analyses à profondeur variable, utiles dans la modélisation de systèmes complexes.

3. -Cohérence / administration d'un référentiel

- Validation des modèles

Vérifier que l'outil facilite la validation des modèles, tant dans le contenu, que dans la mise en forme (respect des bonnes pratiques, et/ou des conventions de modélisation). Cette validation peut se faire selon les cas au cours de la description ou en phase finale de validation.

Éléments intégrés en standard dans l'outil de modélisation ou à définir au travers de nouvelles règles de contrôles de cohérence, cette fonction permet un diagnostic sur la complétude et les manques au regard des conventions d'utilisation définies en standard avec les développements spécifiques ad hoc.

- Règles de cohérence

Proposer des règles de cohérence en standard, tout en donnant à l'utilisateur le moyen de s'auto contrôler, tant dans le contenu, que dans le respect des bonnes pratiques de modélisation. Ces contrôles s'opèrent selon les cas en cours de modélisation ou a posteriori pour chaque modèle ou de façon globale. Ces contrôles permettent un audit global du référentiel ce qui permet de rapidement faire apparaître les points forts et les points faibles. Ces contrôles de cohérence peuvent s'appuyer sur des règles transverses, ou des règles sémantiques.

Exemple : contrôler les interfaces de processus : Évènements, jalons, ou encore une activité liée à une interface sur plusieurs niveaux.

4. - Restitutions

- Reporting

Possibilité de réaliser des rapports, utilisables dans des suites bureautiques, qui ne nécessitent pas de connaissance dans un langage informatique, prenant en compte les fonctions standards de type condition, règles ET/OU, éléments de boucle...etc.

Possibilité également d'extraire de l'information sous différents formats, tels que XML, CSV... Permettant d'échanger cette information avec d'autres applications voir de prévoir des instanciations.

Il est possible par exemple de construire un cahier des charges à partir d'un outil de modélisation qui s'appuie sur une base de données, il est alors cohérent de bout en bout et tellement facile à mettre à jour et d'y introduire une modification directement répercutée dans toutes parties où l'objet a été introduit. L'expérimentation de cette approche met en évidence des gains de temps très important, de la rigueur et assure une flexibilité maximum, que n'atteindront jamais les outils bureautiques. Un autre exemple est la documentation d'un processus qui peut être la base d'une formation, d'une communication de type LEAN, d'un dossier en vue d'une certification ISO, ...

- Publication

L'outil doit permettre de publier (sous différentes formes) le contenu d'un référentiel.

Ce contenu doit être publié pour pouvoir être aisément intégré à un intranet, tout en respectant des droits d'accès paramétrés, différenciés du côté outil, ou côté intranet avec des liens SSO et un annuaire LDAP .L'accès au contenu peut être rendu accessible uniquement en lecture de manière anonyme ou authentifiée.

Cette publication participe à la communication des démarches mises en œuvre au sein des entreprises afin de valoriser le contenu et la démarche processus en vue d'une amélioration continue.

Cette publication peut être réalisée au sein d'un outil annexe, ou via un format HTML .

- Collaboration autour du référentiel

En pratique cette fonctionnalité peut compléter la fonctionnalité de publication. Celle-ci permet d'implémenter des approches collaboratives en donnant la possibilité d'accéder directement au référentiel dans la version la plus actuelle et validée, elle introduit de plus la possibilité d'interventions ciblées en fonctions des droits affectés à chaque profil.

Cette approche collaborative étend très significativement (dans des rapports parfois d'un à dix) le nombre d'acteurs participants qui sont des administrateurs, des contributeurs, des valideurs ou tout simplement des visualisateurs d'un même référentiel, en croisant selon l'organisation et les responsabilités de chacun.

Notons que cette fonctionnalité peut dans certain cas être prise en charge par d'autres outils déjà intégré dans le SI. Dans ce cas des connecteurs devront être mis en œuvre pour permettre la synchronisation des mises à jour remontée du terrain, et le référentiel contenu dans l'outil de modélisation.

5. - Ergonomie générale

- Assistance

Accès à une aide en ligne plus ou moins personnalisable, voire de la formation outil intégrée.

- Interface / navigation

Outil accessible via un simple navigateur web qui ne nécessite pas une installation sur poste de travail pour pouvoir être utilisé.

6. - Intégration

- Communication externe

Capacité de l'outil à extraire ou importer des informations avec des applications externes, telle que VISIO, ou autres outils bureautiques WORD, EXCEL,...

Utilisation de services applicatifs, ou d'échanges standards pour permettre une intégration de l'outil avec d'autres applications du parc applicatifs notamment en vue de mettre en place une continuité automatisable de la modélisation à l'exécution du processus (BPA-BPMS). Autre exemple l'intégration dans un outil de type PMO eu sein desquels les processus peuvent être structurant lors des arbitrages stratégiques.

Cette fonctionnalité comprend également les web services natif à l'outil.

- Intégration de contenu externe

Possibilité d'alimenter, en ajout ou mise à jour automatique, le référentiel via des connexions à d'autres applications du domaine applicatif, ou des outils de suite bureautique.

B. Des fonctionnalités propres au BPM

1. – Orchestration

– Exécution

Capacité de la solution à mettre en œuvre l'exécution des processus modélisés avec interaction des personnes et des systèmes d'information pour l'activation de chaque étape et chaque instance de processus

Visualisation de l'exécution, au travers de « jeton » parcourant le processus (par exemple).

Le paramétrage d'un circuit de workflow doit être une opération aisée et non technique. Les besoins à couvrir sont simples (nombre d'étapes, opérateurs et critères d'enchaînement entre les étapes ...).

La possibilité de s'appuyer sur un processus workflow existant pour dériver sur un nouveau processus ou une variante de processus à déployer.

Fonctionnalités qui permet de réaliser un prototype du processus cible à mettre en œuvre afin de bien cerner les potentialités,

– Gestion des événements / tâches

Avoir un outil intégré de gestion des règles (BRMS) ou la possibilité de gérer via une interface dédiée les règles de gestion (moteur de règles), les paramétrer celles-ci, identifier les conflits, etc.

Avoir une « bannette » de tâches, alimenter en automatique, ou via des demandes d'autres utilisateurs, permettant d'identifier les tâches en cours d'exécution, ou à exécuter.

Déclencher un processus via la captation d'événements dans le SI, ou au travers d'un lancement manuel du processus.

– La norme BPMN

Utilisation de la norme BPMN 2.0, possibilité de générer du code associé (BPEL), enrichissement des éléments de BPMN, etc.

– Échanges externes

Interfaces ciblés très élaborés ou simples échanges avec d'autres applications, telles que des PGI, ou des GED en signalant que certains outils intègrent une GED ; Il y a alors nécessité de prévoir un processus de coopération et de coexistence entre les systèmes.

– Pilotage de l'exécution

Pouvoir mettre sous monitoring les processus exécutés, et restituer les informations au travers de tableaux de bord.

VI. Quelques capacités discriminantes

Cout d'acquisitions et cout de mise en œuvre

Parmi les couts d'acquisition il y a

- La formation : Elle doit être rapide et peut prendre entre une demi-journée ou quelques jours selon l'étendue du référentiel.
- La prise en main de l'outil : au-delà de l'installation de la solution, il est nécessaire de prévoir les ressources pour la définition des conventions d'utilisation (charges de quelques jours) qui sont essentielles pour le déploiement de la démarche. Nous insistons sur la nécessité de prendre le temps pour que les utilisateurs utilisent une solution en phase avec les besoins et surtout que l'investissement soit pérenne et à même de suivre l'évolution de l'entreprise.
- L'acquisition du produit est une charge mais si on la rapporte aux projets qui sont concernés, celle-ci est souvent négligeable au regard des enjeux des projets qu'il supporte. Un conseil, Il ne faut pas hésiter à investir au départ sans quoi les coûts alternatifs des errances, des incompatibilités, des modifications seront très largement supérieures.
- La maintenance annuelle est proche des 20% et assure l'évolution technique et fonctionnelle de la solution retenue.

Il est souhaitable d'avoir un calcul de coût complet (direct et induit) sur 3 à 5 ans pour s'orienter vers la solution la plus adaptée.

NB : Nous pouvons vous aider à Processway à construire le ROI de votre démarche outillée en se fondant sur les expériences déjà acquises.

Industrialisation de la conception du référentiel

L'industrialisation de la constitution du référentiel passe par la définition de conventions qui sont connus de tous les acteurs avec un niveau de détail qui doit correspondre au niveau d'implications de chacun des profils administrateurs, contributeurs, validateurs, visualisateurs,

Les conventions intègrent les notions et un vocabulaire de base, la définition de l'organisation de la base de données, les différents niveaux de la base avec les objets associés et les attributs des objets et des modèles. Un conseil, il faut des objectifs mesurés au départ quitte à les faire évoluer en fonctions des exigences nouvelles qui apparaîtront en vue de mettre en place une démarche d'excellence opérationnelle. Les conventions détaillent la démarche de modélisation et de mise en œuvre du référentiel, c'est un point critique qui si il est négligé hypothèque la réussite et la pérennité des projets.

Le manuel de conventions de modélisation a pour objectif principal de :

- De donner une grille de lecture du référentiel
- Etablir les règles et conventions d'utilisation et enrichissement du référentiel,
- Savoir modéliser dans les règles de l'art, avec une approche pragmatique, ordonnée par les objectifs définis par la direction générale.

Collaboratif

Le collaboratif élargit le nombre d'utilisateurs et ne réservent plus à quelques experts le soin de construire les processus mais favorise la Co-création tout en préservant la cohérence, l'intégration et l'intégrité du référentiel et des solutions qu'il supporte.

Cette capacité rend possible sur le référentiel actif, pour des utilisateurs non modélisateurs mais par exemple valideurs ou simple visualisateurs-utilisateur du processus, de compléter en ligne les données relatives aux modèles et objets publiés. Ils peuvent suggérer des évolutions sans pour autant avoir la possibilité de modifier le processus avec simplement les droits associés.

Cette fonction collaborative est gérée par des administrateurs pour les profils, les sécurités d'accès.

Le collaboratif vulgarise la démarche processus en vue d'une démarche d'excellence opérationnelle et supporte l'évolution culturelle de l'entreprise.

Aide à la décision

Identification / modélisation des risques/exigences

Capacité de l'outil, avec ou sans module complémentaire, de pouvoir réaliser une cartographie des risques, des modèles de risques, de contrôles, des plans d'actions avec les responsabilités et les outils sollicités. Les outils peuvent en standard sortir des tableaux de bord voire de les personnaliser. Il n'y a plus de processus aujourd'hui, sans une approche sur les risques.

Identification / modélisation des systèmes d'information et applicatifs

Capacité de l'outil, hors module complémentaire, et en standard, de pouvoir réaliser une carte applicative / et/ou des domaines applicatifs, et d'utiliser le contenu de cette « vue » dans d'autres vues / modèle.

Ces vues se sont beaucoup développées en couvrant les services (SOA) et plus récemment les interfaces de programmation (API) qui font parties de l'architecture d'entreprise(EA). **Des expériences concrètes ont été présentées dans un récent atelier sur la description des APIs.** Certains outils ont axé leurs développements vers cet objectif, d'autres plus sur la performance des processus. Les deux sont susceptibles d'être pris en compte par le même outil ce qui est mieux pour l'unité du référentiel avec des objets partagés selon les objectifs et qui peuvent être configurés et visualisables selon dans une optique plus métier ou plus informatique.

Certains outils proposent des Framework ou préconfigurations respectant des approches d'architectures bien définies comme TOGAF, ARCHIMATE, ZACHMAN, ... ce qui peut permettre de gagner du temps et de l'efficacité si cela correspond aux objectifs à atteindre.

Renforcement des capacités internes, et harmonisation des pratiques.

Ces outils renforcent la diffusion d'un savoir-faire, d'une compétence et tout simplement d'une information sur le patrimoine de l'entreprise. Leur usage doit coller à la stratégie en matière de performance, de satisfaction du client interne et/ou externe et du respect de pratiques, réglementations. Ils sont des leviers qui doivent permettre aux pilotes de processus ou d'entités d'agir en connaissance de causes et à chaque acteur d'assumer sa responsabilité en ayant la capacité

de s'adapter à la situation. Ils permettent la mise en œuvre d'une démarche outillée qui conserve les traces de toutes modifications (fonction de versionning) et de toutes les adaptations, personnalisation (fonction de variantes). Les variantes favorisent les évolutions et outrepassent les rigidités souvent opposées à la démarche processus. Dans le cas contraire, l'entreprise progresse sans trace et sans contrôle, le référentiel en lien avec l'opérationnel permet la créativité maîtrisée.

Documentation, et intégration, avec les concepts et solutions IT

Les outils permettent de créer toutes sortes de documentations données, processus, applicatifs, risques, organisation, au format papier ou électronique. Les outils proposent en standard une bibliothèque qui est un indicateur de la cible. Beaucoup de ces formats de documentation ont été développés pour des clients et mis à la disposition de tous.

Il est possible de sortir ses informations sur de multiples formats .doc, xls, xml,....

VII. Des exemples d'utilisation

Création de schémas directeurs IT

- Plan d'occupation des sols
- Identification des domaines applicatifs, et applications « critiques »
- Analyse des interfaces (flux, données,)
- Identification des services décrits
- Évaluation des projets IT
- Cartographie des indicateurs qui permettent de supporter la déclinaison du schéma directeur
- Analyses des budgets IT : développement, maintenance, ...sous-traitance

Pilotage de la performance

- Corrélation entre les modèles stratégiques et les composants critiques supportant cette stratégie
- Tableaux de bord prospectifs
- Analyse des coûts et délai temps par processus
- Harmonisation des indicateurs stratégies / opérationnels
- Identification des goulots d'étranglement et des éléments redondants
- Analyses de risques

Assistance aux fonctions RH

- Génération des fiches d'entretien individuel
- Génération et visualisation des fiches de postes
- Génération des contrats de travail
- Suivi de la montée en compétences de collaborateurs.
- établissement de RACI

Aide à la décision

- Root Cause Analysis, et plans d'action

Automatisation de documents

- Fiches de documentation
 - o Des processus,
 - o Des applications,
 - o Des données
- Génération d'un catalogue de services / produits
- Génération de contrat de services
- Génération de cahier des charges fonctionnelles détaillées
- Génération du plan d'évaluation ISO.
- Analyses d'impacts sur des modifications prévisionnelles

Autres

- Parcours clients
 - o Contacts clients (identification, analyses des profils, nombre de contacts clients, temps d'attente, étapes de décision, niveau de responsabilité ...)
 - o Points d'informations par contact client

- Contrôle des approches cohérentes multicanal

- Interactions clients

Les outils évoluent sur le plan fonctionnel mais aussi au regard des technologies de type cloud, mobile, réseaux sociaux et demain big data et IOT .

Quelques exemples

Il est possible :

- De saisir des informations et de consulter tout ou partie du référentiel à partir de mobiles de recueillir des idées, des opportunités, consulter des disponibilités, des informations sur les risques, sur les personnes responsables de faire évoluer les données, d'enregistrer des temps, de faire des interviews, ... Le monde des experts en modélisation va réellement s'ouvrir et tous sont appelés à construire et faire évoluer les processus qui traversent l'organisation.
- De recueillir des données venant de multiples environnements informatiques de type PGI, ESB, PMO et de faire de la rétro-documentation automatisée, c'est l'univers de la modélisation automatisée.