

Club des Utilisateurs ARIS

Le 5 Mars 2012



... du processus à son exécution ...



Nicolas IDEE
Senior Manager
nicolas.idee@logica.com

Logica BUSINESS
CONSULTING



Agenda



- ✓ Logica Business Consulting
- ✓ Cas d'usages de la démarche processus au service de l'alignement SI
- ✓ Enjeux de l'orchestration des processus
- ✓ De l'intérêt d'une méthodologie intégrée et agile
- ✓ Concepts fondamentaux BPMS
- ✓ Bonnes pratiques pour l'implémentation des processus.
- ✓ Quelques références

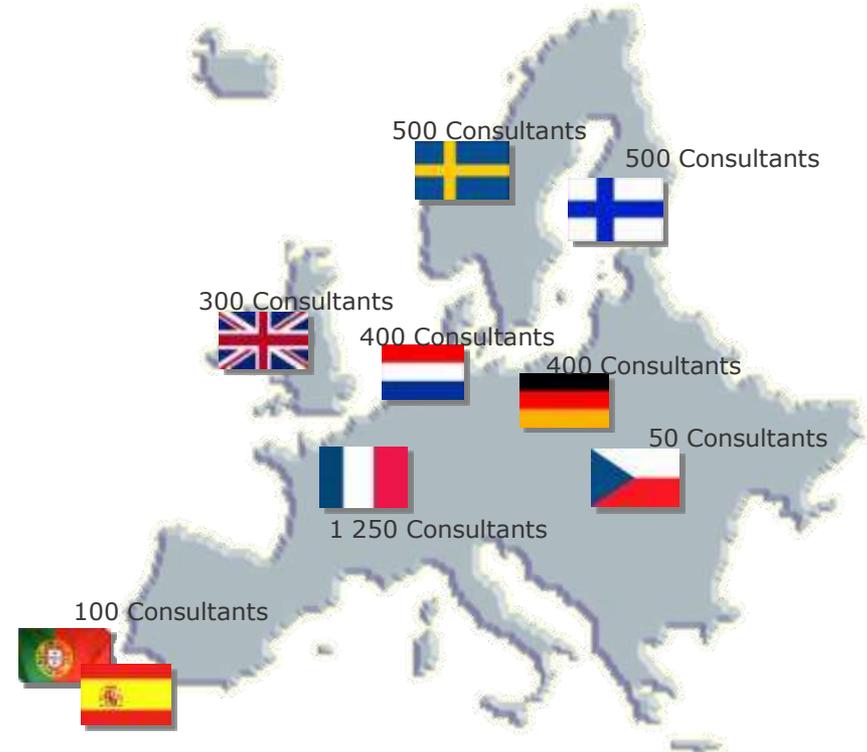
Logica, l'entreprise qui crée, pour chaque client, une solution adaptée à des enjeux métiers en intégrant avec succès les hommes et la technologie

- Logica est une société de service qui accompagne ses clients, de grandes entreprises internationales, sur leur métier en leur proposant **conseil en management, intégration de technologies** et **externalisation**
- Elle réunit 39 000 collaborateurs et a réalisé un CA de 4 325,3 M€ en 2010.
- Elle s'engage dans des collaborations **à long terme** et exploite ses savoirs pour répondre de façon **innovante** aux besoins de ses clients.



Logica Business Consulting

- Logica Business Consulting est un réseau européen de 3 500 consultants, qui accompagne ses clients sur un plan international, de la réflexion post-stratégique à la mise en oeuvre.
- Nos consultants s'engagent auprès de leurs clients dans la réussite de leurs projets de transformation.
- Ils se distinguent par leur culture européenne, leur capacité à travailler en étroite collaboration avec les clients et à combiner de manière unique expertise sectorielle, fonctionnelle et technologique.
- En France, Logica Business Consulting est le 4ème acteur du conseil et s'appuie sur un réseau de 1 250 consultants.





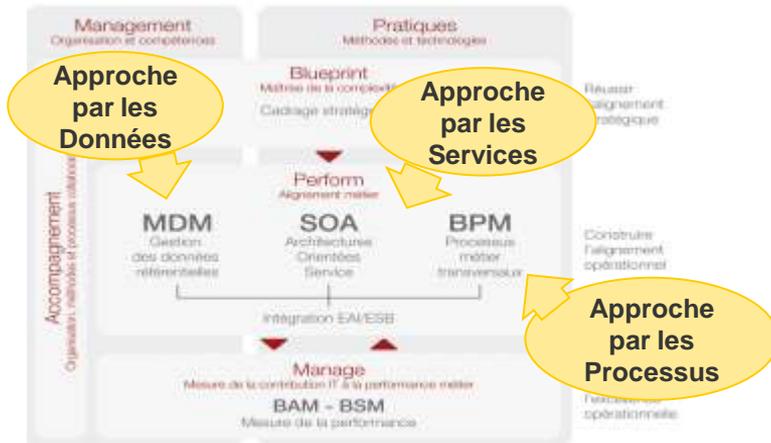
Nos compétences....

Une équipe conséquente.....

- Logica Business Consulting représente 1200 consultants dont 160 experts urbanistes, architectes de SI, experts SOA et MDM
- Un savoir faire reconnu en architecture d'entreprise s'appuyant sur des centres de compétences Groupe Logica (pays leader) couvrant les solutions d'orchestration de processus, de services et de données (Infrastructure, Mobilité, Cloud, BPM, SOA, EAI, MDM, BAM, Moteurs de règles, BI, ERP, GRC...)
- Des profils alliant savoir-faire méthodologique et connaissances sectorielles et fonctionnelles

.....s'appuyant sur une vision de modernisation du SI

Un SI pensé pour durer, construit pour évoluer



...au savoir faire reconnu.

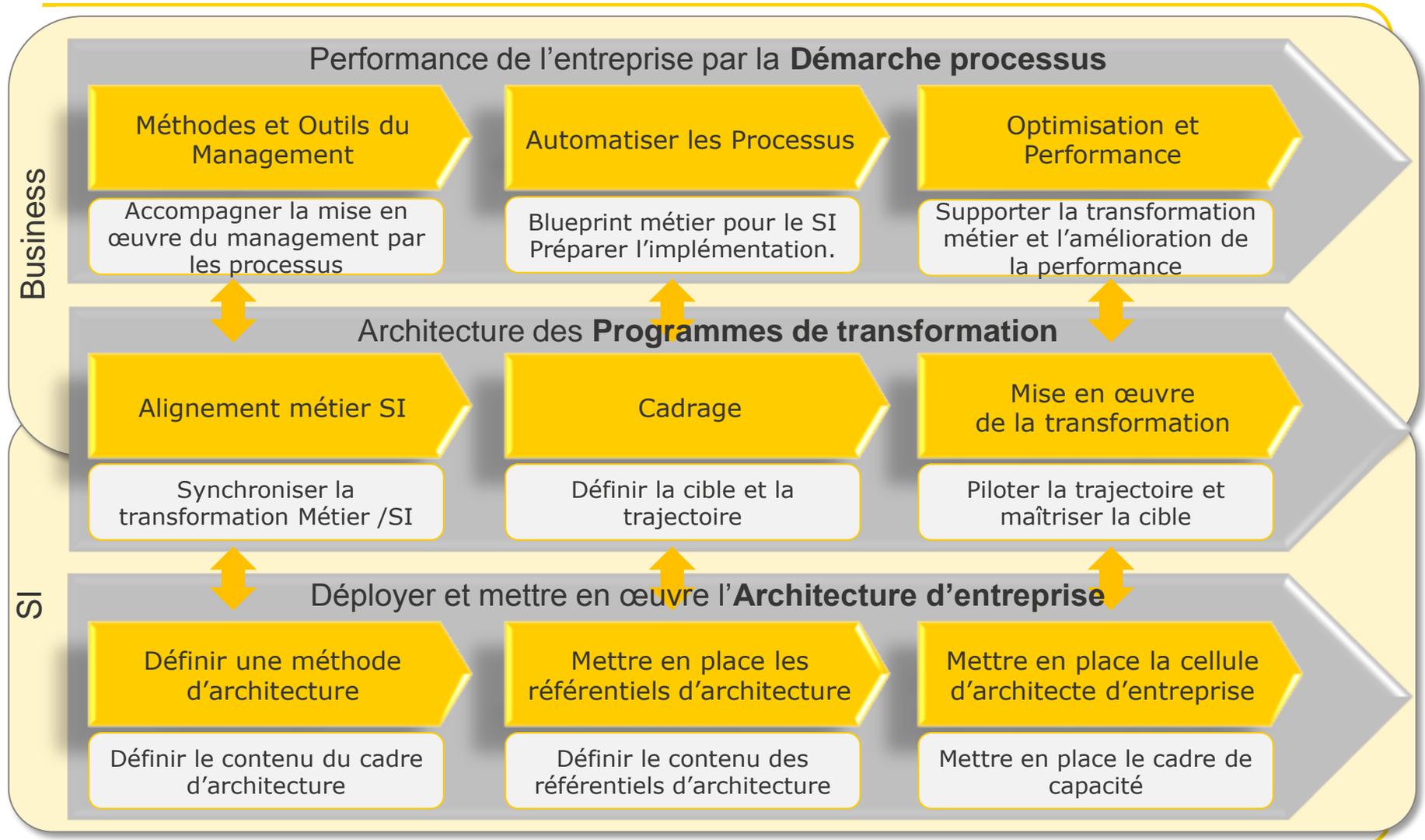
- De nombreuses publications de référence



- Acteur N°1 du marché de la SOA.
- Leader du MDM en France, 1er intégrateur Français de solutions CDI.
- Des interventions régulières dans les conférences spécialisées : Marcus Evans, Forum SOA,...

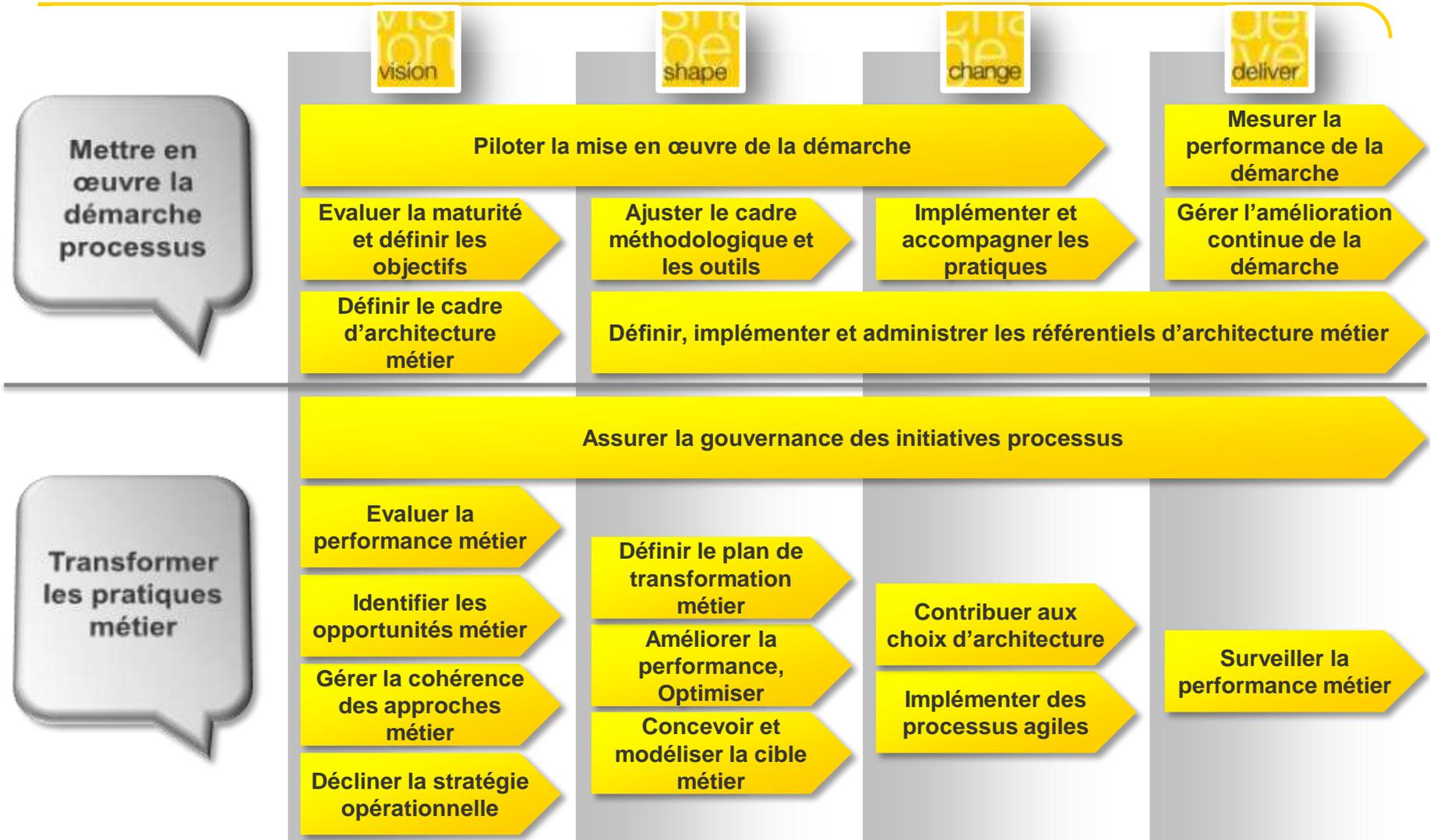


Notre approche de l'Architecture d'Entreprise





Cadre d'intervention – Démarche processus



Proposition de valeur

Partenariat Software Ag



✓ Partenariat stratégique LOGICA – SOFTWARE AG

- Complémentarité et confiance
- Un partenariat de longue date et une collaboration bien établie
- Logica est en relation directe avec la R&D Software Ag :
 - Logica assure le relai des retours d'expérience clients auprès de SAG
 - Qualification des nouvelles solutions, programmes de bêta-tests

✓ Un pool de consultants experts

- Les pilotes du centre d'expertise Logica sont des managers experts reconnus des solutions de Software Ag..
- Les consultants sont parfaitement formés aux dernières solutions et outils et ont une grande expérience dans la mise en œuvre des solutions ARIS
- Centre de formation interne.
- Une capacité à soutenir des projets d'envergure sur l'ensemble des scénarios d'usage de ARIS



Proposition de valeur

Centre de compétences ARIS



- **Ressources**
 - Plus de 40 consultants formés à ARIS
 - Plus de 10 experts sur les solutions Software AG
- **Méthodes et métamodèle**
 - Support à l'intégration des solutions Software Ag. dans leur ensemble (BPM/SOA/EA/GRC/SAP/...) dans un cadre méthodologique : spécifique client, LBC GoOn, ...
 - Fournir des accélérateurs : métamodèle GoOn décrit et pré-paramétré dans ARIS
 - Assurer la pérennité et l'évolutivité du cadre méthodologique implémenté : processus LBC de gouvernance
- **Outils**
 - Assurer l'exploitation et l'administration du référentiel d'entreprise : meilleures pratiques et guides d'administration
 - Intégrer et développer l'outillage : scripts et utilitaires réutilisables, intégration des solutions « complexes » (APG / PPM / ...)
- **Formation**
 - Formations à la modélisation avec ARIS (processus, EA, ...)
 - Formations à l'administration du référentiel
 - Formations au développement de rapports et scripts



Agenda



- ✓ Logica Business Consulting
- ✓ Cas d'usages de la démarche processus au service de l'alignement SI
- ✓ Enjeux de l'orchestration des processus
- ✓ De l'intérêt d'une méthodologie intégrée et agile
- ✓ Concepts fondamentaux BPMS
- ✓ Bonnes pratiques pour l'implémentation des processus.
- ✓ Quelques références



Cas d'usage BPM





Scénarios d'implémentation des processus

Processus Métier

Différentes formes d'implémentation des processus : différentes approches, technologies, méthodologies, contraintes et exigences d'intégration ...

... dont il faut gérer la cohérence !

Conception
Applicative

Synchronisation
Solution
Manager

Orchestration IT

Conception
Batch

Processus
Applicatifs

Processus
ERP

Processus
BPMS

Batches

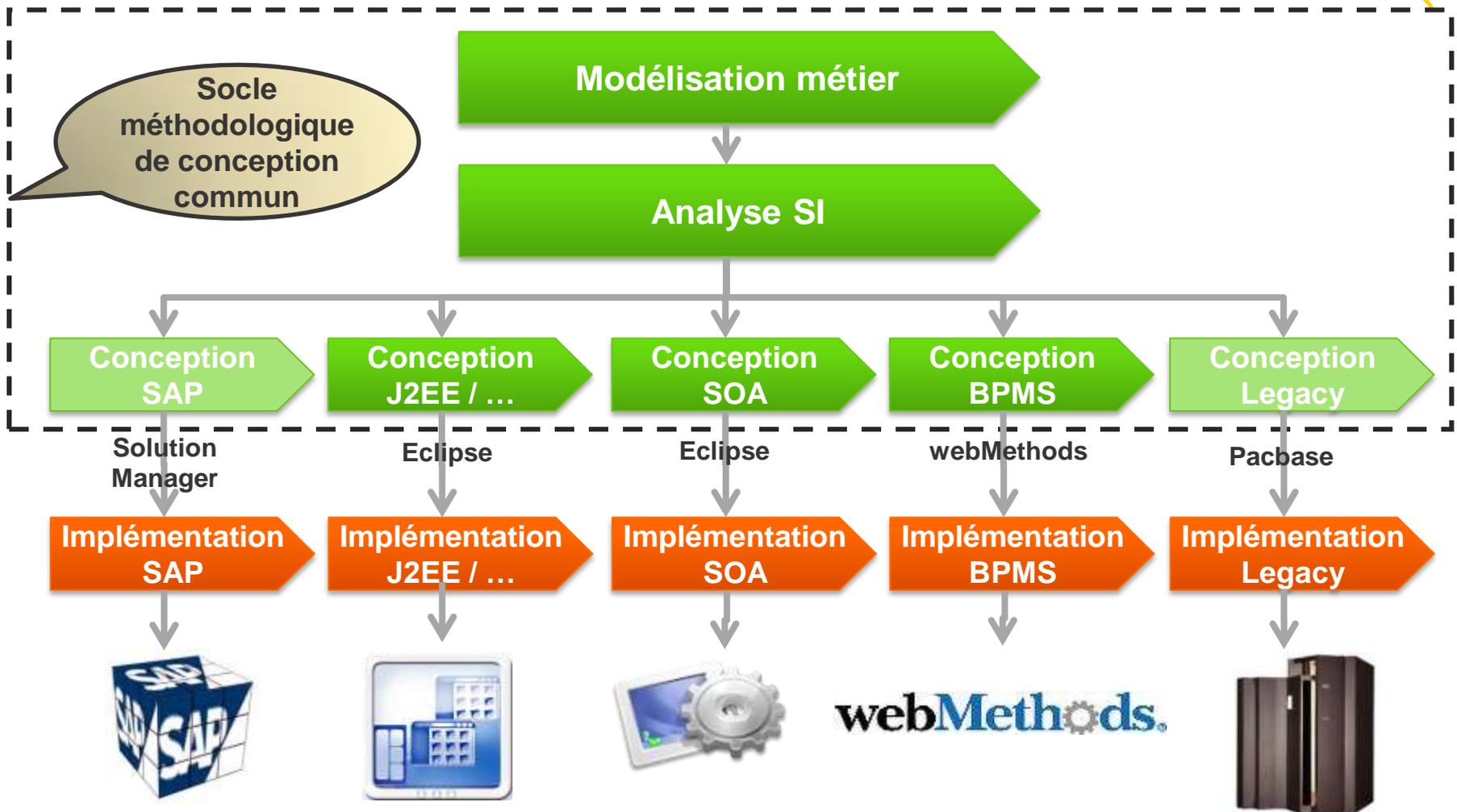


webMethods





Cohérence des approches pour l'automatisation





Agenda



- ✓ Logica Business Consulting
- ✓ Cas d'usages de la démarche processus au service de l'alignement SI
- ✓ Enjeux de l'orchestration des processus
- ✓ De l'intérêt d'une méthodologie intégrée et agile
- ✓ Concepts fondamentaux BPMS
- ✓ Bonnes pratiques pour l'implémentation des processus.
- ✓ Quelques références



Automatisation des processus métier

1	Pas de maîtrise des processus	<ul style="list-style-type: none">– Les processus ne sont pas normalisés et subissent une variabilité excessive– Les processus reposent uniquement sur le savoir-faire de salariés clés– La direction n'a pas de visibilité sur l'application de ses directives
2	Productivité en berne	<ul style="list-style-type: none">– Les processus métier clés ne sont pas optimisés et les indicateurs de performance ne sont pas mesurés– Les opérationnels passent trop de temps à traiter de l'administratif (ressenti et mesuré).– La durée de la phase de montée en compétences des nouveaux arrivants est longue et les départs sont difficilement compensés
3	Retard sur les évolutions	<ul style="list-style-type: none">– Chaque changement réglementaire entraîne des dépenses considérables pour se mettre à niveau– L'entreprise connaît des cycles de transformation de plus en plus courts– Les concurrents sont plus rapides et plus performants pour détecter les opportunités



Automatisation des processus métiers

- **Vous définissez un modèle commun autour de vos processus d'entreprise**

- Vous structurez vos processus en réduisant la marge d'erreur et la variabilité
- Vous optimisez les processus qui ont un intérêt primordial pour l'entreprise
- Vous conservez l'autonomie tout en limitant les excès
- Vous contrôlez votre niveau de risque



Vous contrôlez et optimisez vos processus clés

- **Vous améliorez directement la productivité de vos équipes**

- Vous automatisez le travail répétitif à faible valeur ajoutée, la distribution des activités aux acteurs des processus, humains et systèmes, ainsi que les règles métier formelles régissant ces processus
- Vous concentrez les efforts de vos équipes sur les sujets réellement importants



Vous accroissez votre efficacité

- **Vous accroissez votre réactivité**

- Vous savez répercuter rapidement les modifications structurelles et environnementales
- Vous êtes en mesure d'établir une étude d'impact sur tous vos processus.



Vous fluidifiez vos processus métiers



Stratégie d'automatisation

1	Les projets de BPM tardent à délivrer leurs promesses	<ul style="list-style-type: none">– Les processus métiers sont innombrables et il est difficile de choisir les bons candidats à l'automatisation– Les démarches BPM sont faites de façon un peu anarchiques et n'arrivent pas à se focaliser sur les processus les plus valorisés.– Les tentatives de cartographier, de description des procédures, de démarche processus n'ont jamais réussi à se concrétiser par des projets d'automatisation.
2	Impossible de combler l'écart entre besoins métier et les besoins IT	<ul style="list-style-type: none">– Les besoins métiers sont mal identifiés et mal adressés par la direction IT– Les outils informatiques prennent le dessus sur les besoins des utilisateurs– Difficile d'accorder les points de vue entre les responsables opérationnels, les architectes et les urbanistes et les chefs de projets.
3	Difficile d'obtenir des budgets d'investissement	<ul style="list-style-type: none">– Les budgets IT sont engloutis par le récurrent– Les nouveaux projets ne réussissent pas à calculer un ROI– Le cycle de vie des projets est beaucoup trop long



Stratégie d'automatisation

- **Construire le portefeuille de processus à automatiser**
 - Management de l'innovation et des impacts organisationnels
 - Analyse de la valeur métier des processus et classement par ordre de priorité
 - Définition des critères d'éligibilité
 - Etude de faisabilité pour chacun des processus
- **Promouvoir l'agilité et l'amélioration en continu des processus**
 - Raccourcir les délais de livraisons et ajuster en continu la justesse des processus
 - Favoriser l'implication du métier et identifier les véritables priorités
 - Construire la transversalité autour d'un projet commun
- **Valoriser les projets et les bénéfices attendus**
 - Choisir les solutions favorisant un retour sur investissement rapide
 - Définir un modèle quantitatif autour de vos processus métiers



Vous automatisez les bons processus (forte VA, risques minimums)



Vous savez accoster les besoins utilisateurs avec les capacités IT



Vous démontrez le ROI de vos projets



Alignement SI/Métier

1	Les processus métiers sont mal supportés par le SI	<ul style="list-style-type: none">– De nombreux processus métier requièrent l'utilisation de plusieurs systèmes informatiques :<ul style="list-style-type: none">– processus transverses impliquant plusieurs systèmes d'information– processus spécifiques non couverts par les progiciels métier (ERP, CRM, SRM, etc.)
2	Le SI n'est pas adapté aux besoins des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none">– Les demandes des utilisateurs ne sont pas bien prises en compte et quand elles le sont les délais sont toujours jugés excessifs– Les équipes IT manquent de réactivité et de souplesse face aux demandes d'évolution d'un métier qui fonctionne de plus en plus en flux tendu
3	Vous n'avez pas de pilotage global de vos processus	<ul style="list-style-type: none">– Chaque application offre des capacités de pilotage qui lui sont propres– Le SI offre peu de possibilités de piloter les processus métier de bout en bout– Le manque d'outillage pour un pilotage global des processus métier d'une entreprise est un frein majeur à son développement et à l'amélioration de sa performance



Alignement SI/Métier

- **Faire du SI un accélérateur de performance**
 - En automatisant la distribution des activités aux acteurs des processus, humains et systèmes, ainsi que les règles métier formelles régissant ces processus
 - En offrant la possibilité de piloter les processus métier dans leur globalité, de façon transversale aux applications impliquées
- **Améliorer l'interface entre le système et ses utilisateurs**
 - Une méthodologie projet partagée qui constitue un socle commun de convergence
 - Une démarche projet agile qui s'alimente directement auprès des directions métiers
- **Apporter au SI l'agilité nécessaire pour répondre au changement continu de l'entreprise**
 - Faciliter les évolutions en découplant les activités (le quoi ?) et les processus qui les orchestrent (le comment ?)
 - Promouvoir une réutilisation ciblée du patrimoine existant



**Augmenter
compétitivité et rentabilité de
l'entreprise**



**Augmenter
la satisfaction des utilisateurs
métier**



Pérenniser l'architecture IT



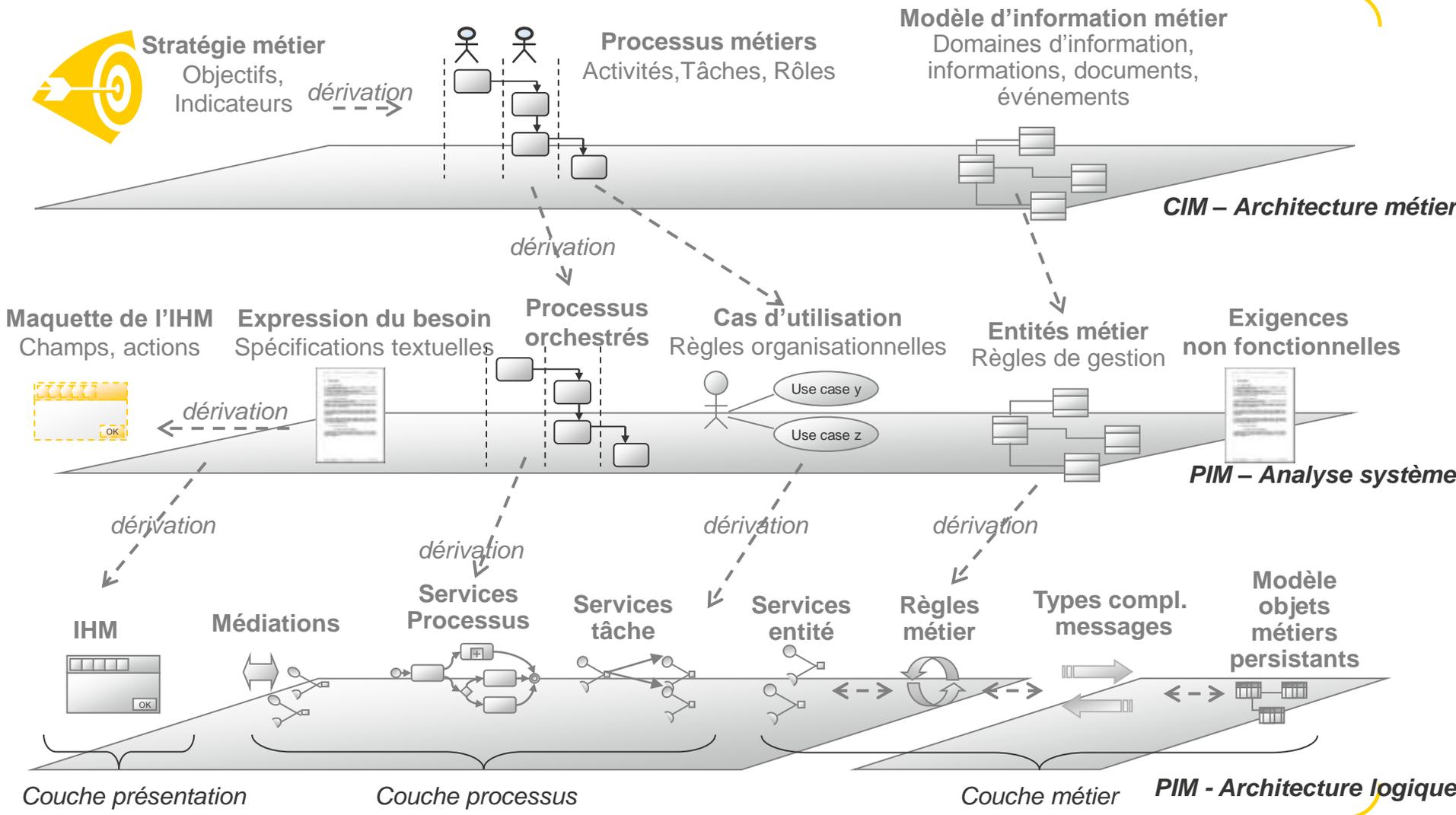
Agenda



- ✓ Logica Business Consulting
- ✓ Cas d'usages de la démarche processus au service de l'alignement SI
- ✓ Enjeux de l'orchestration des processus
- ✓ De l'intérêt d'une méthodologie intégrée et agile
- ✓ Concepts fondamentaux BPMS
- ✓ Bonnes pratiques pour l'implémentation des processus.
- ✓ Quelques références

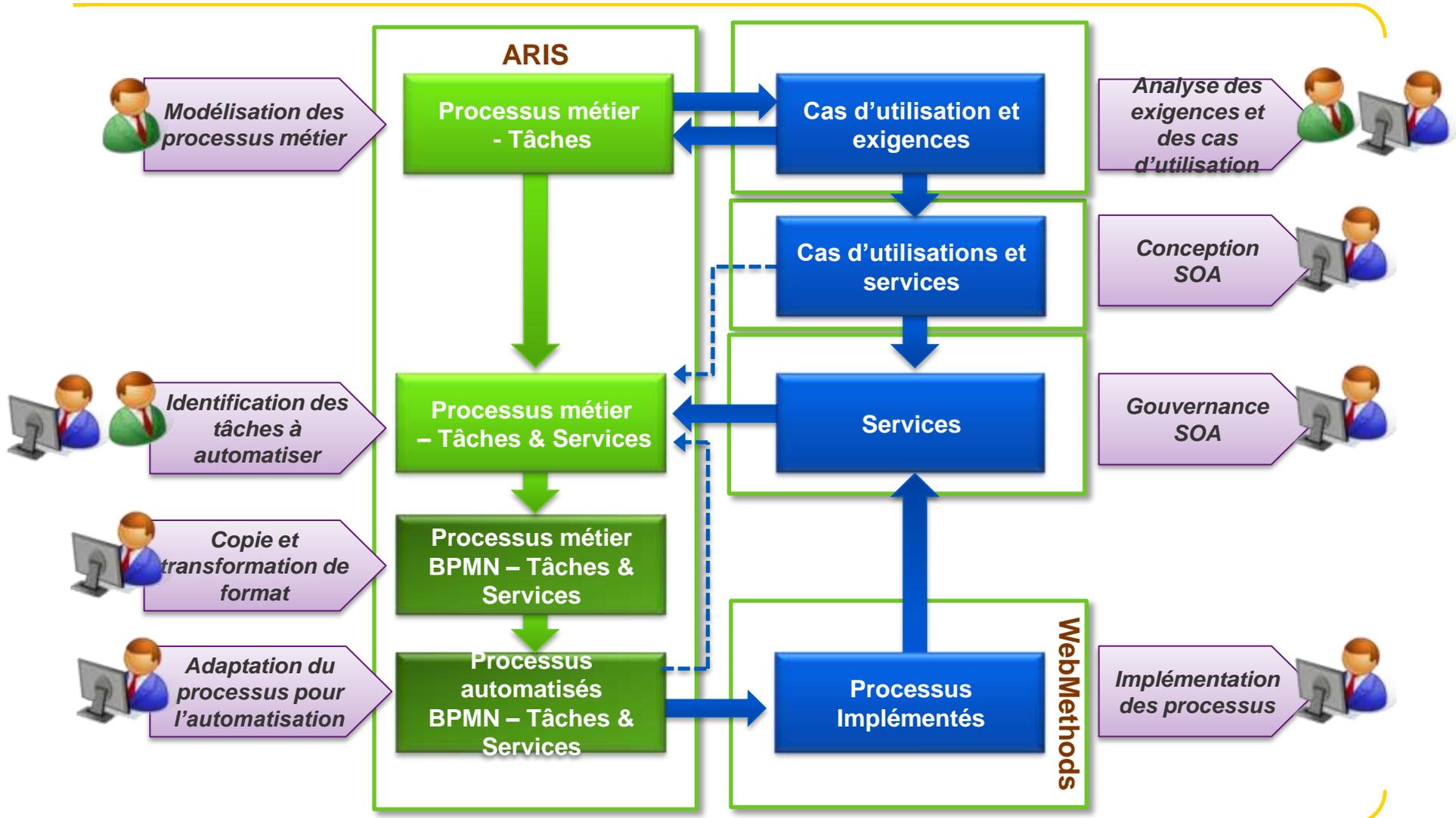


Conception SOA-BPM avec GoOn





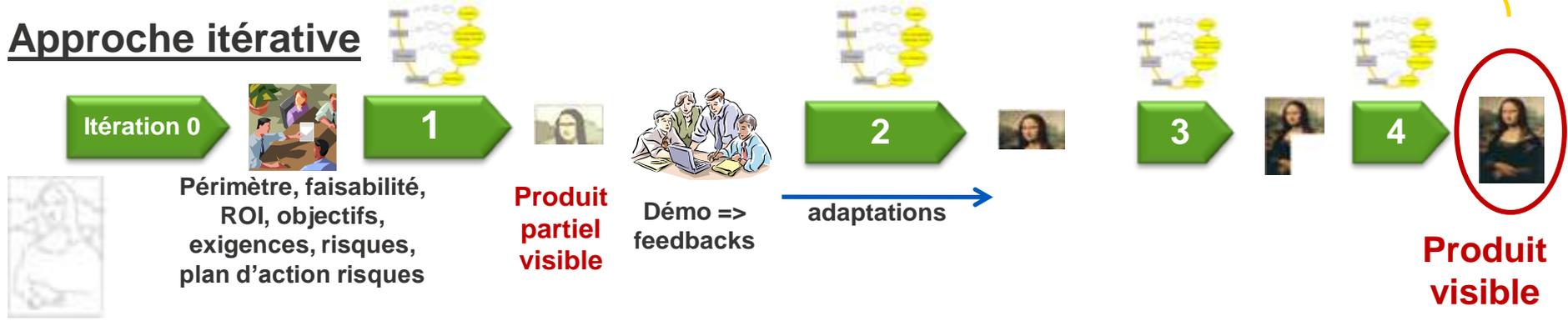
Cycle d'implémentation BPM



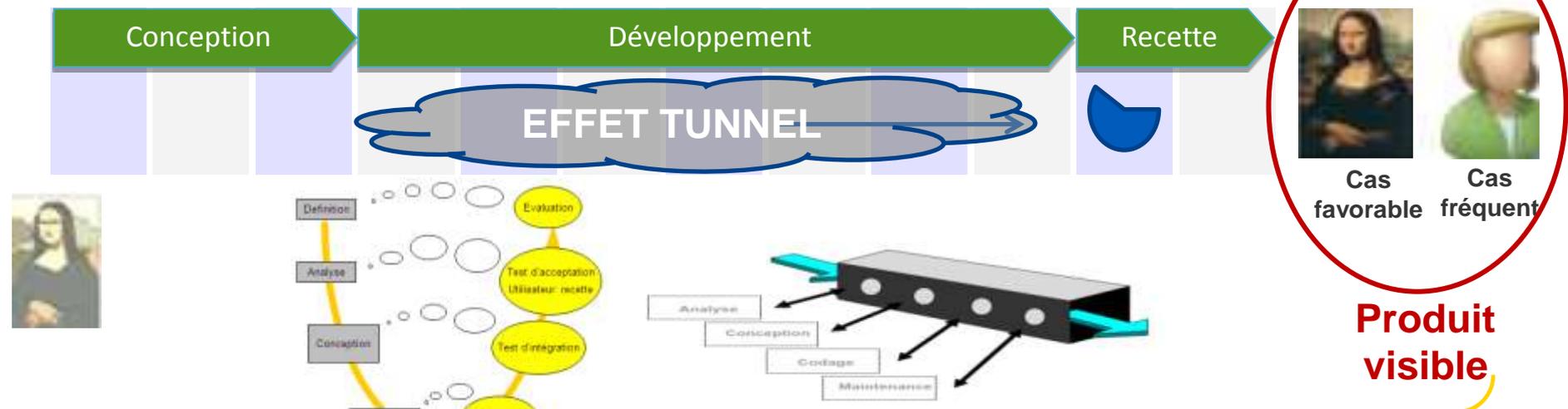


GoOn: une démarche itérative et incrémentale

Approche itérative



Approche classique





Développement agile des processus

La gestion du développement des processus en mode Agile apporte de nombreux bénéfices tels que :

- Renforcement de la relation MOA-MOE
 - Meilleure compréhension et prise en compte des besoins et contraintes respectives
- Identification et traitement au plus tôt des risques et points sensibles de conception
- Amélioration de la visibilité sur la solution
- ...

Mais elle pose également un certain nombre de contraintes :

- Il est nécessaire de faciliter les « allers-retours » entre les étapes de conception et donc de gérer la cohérence entre :
 - les modèles métier des processus et les modèles automatisés des processus (ex : ARIS CPE vs ARIS BPMN)
 - les modèles automatisés des processus et les modèles d'implémentation (ARIS BPMN vs WebMethods BPMN)
 - les modèles d'implémentation et les services processus développés
- Une intégration des méthodes et outils
- ...



Agenda



- ✓ Logica Business Consulting
- ✓ Cas d'usages de la démarche processus au service de l'alignement SI
- ✓ Enjeux de l'orchestration des processus
- ✓ De l'intérêt d'une méthodologie intégrée et agile
- ✓ Concepts fondamentaux BPMS
- ✓ Bonnes pratiques pour l'implémentation des processus.
- ✓ Quelques références



Les différentes approches BPMS

Human-centric



- Orchestration de processus « cœur de métier » impliquant acteurs humains et échanges avec le SI.
- Issue de la vision « Workflow » et enrichie de capacités d'intégration issues de l'approche « system-centric ».
- Focus sur la gestion du travail et la construction d'un poste de travail intégré.

Integration-centric



- Gestion de processus « bas niveaux » pilotés par les événements issus des systèmes applicatifs et les échanges entre systèmes.
- Issue des approches « EAI » visant à gérer les flux d'échanges entre systèmes applicatifs hétérogènes.
- Focus sur l'orchestration de processus fortement automatisés (peu d'interventions humaines).

Document-centric



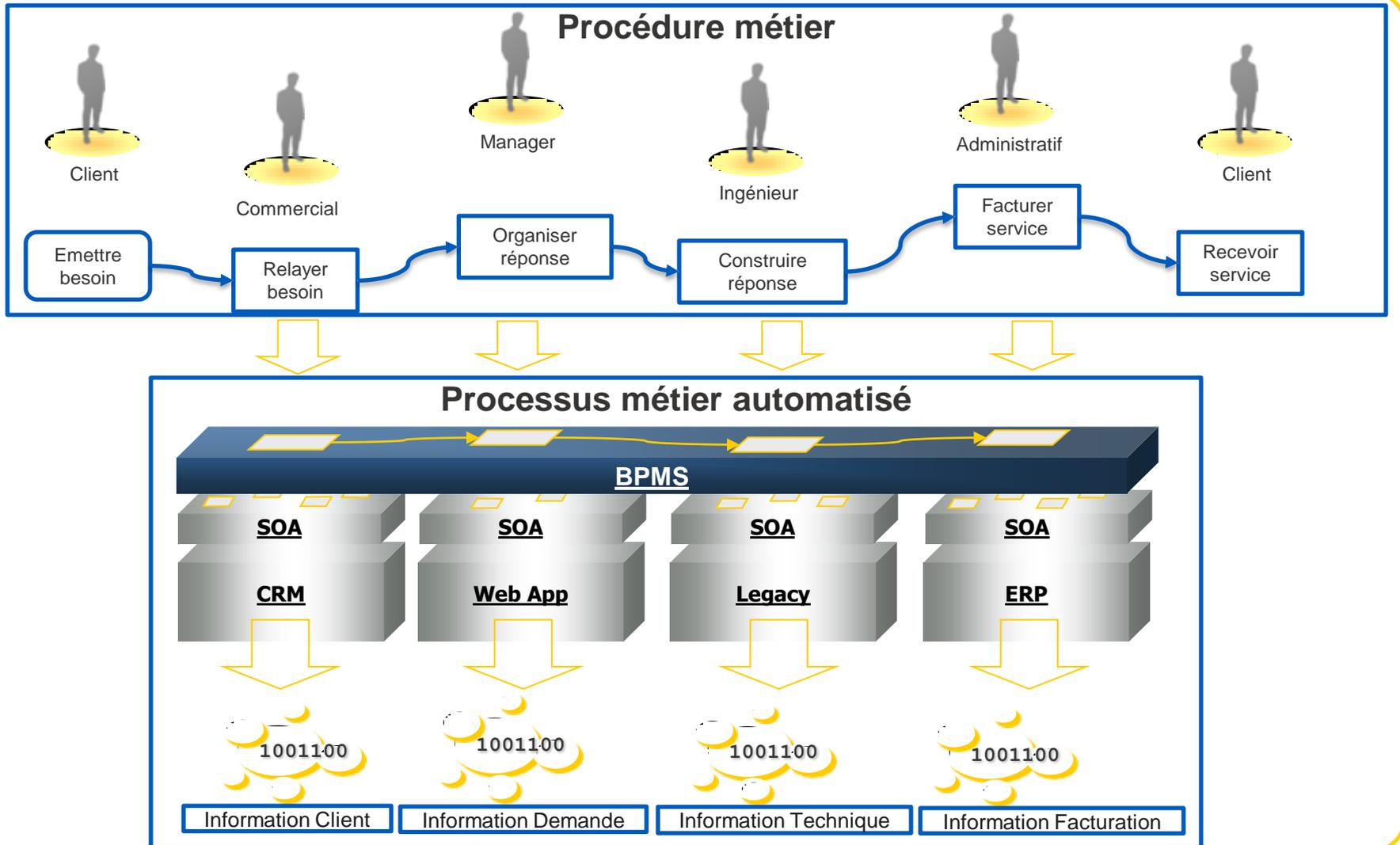
- Gestion des processus d'élaboration, de validation et de diffusion de documents.
- Issue de la GED et des workflows documentaires visant à faire circuler l'information non structurée entre les acteurs de l'entreprise.
- Focus sur l'association de contenu électronique à des dossiers



Convergence entre Human-centric et System-centric



Localisation de la couche processus du SI



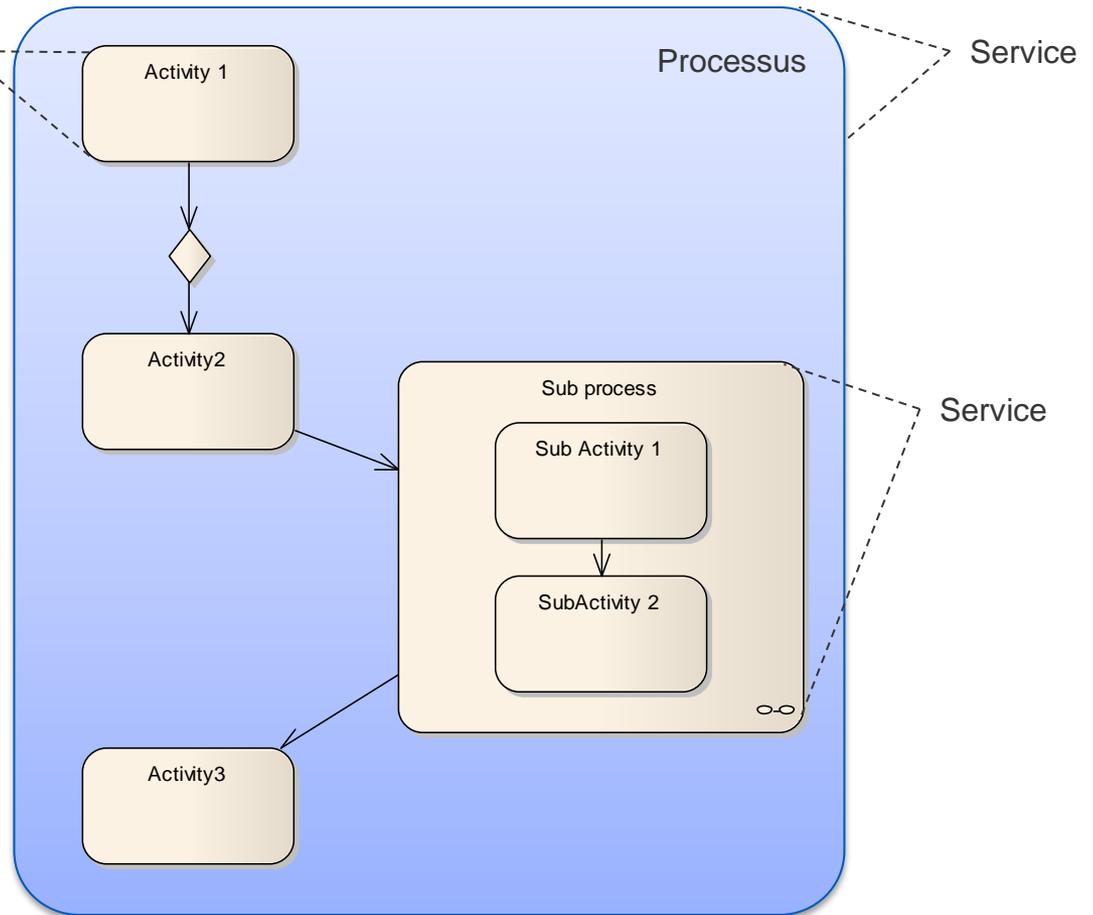


Services et processus

Une activité peut être implémentée par un service ou vue comme un service

Un sous processus ou un groupe d'activités peut être implémenté par un service ou vue comme un service

Un processus entier peut être vu comme un service et donc réutilisé dans un autre processus en tant qu'activité

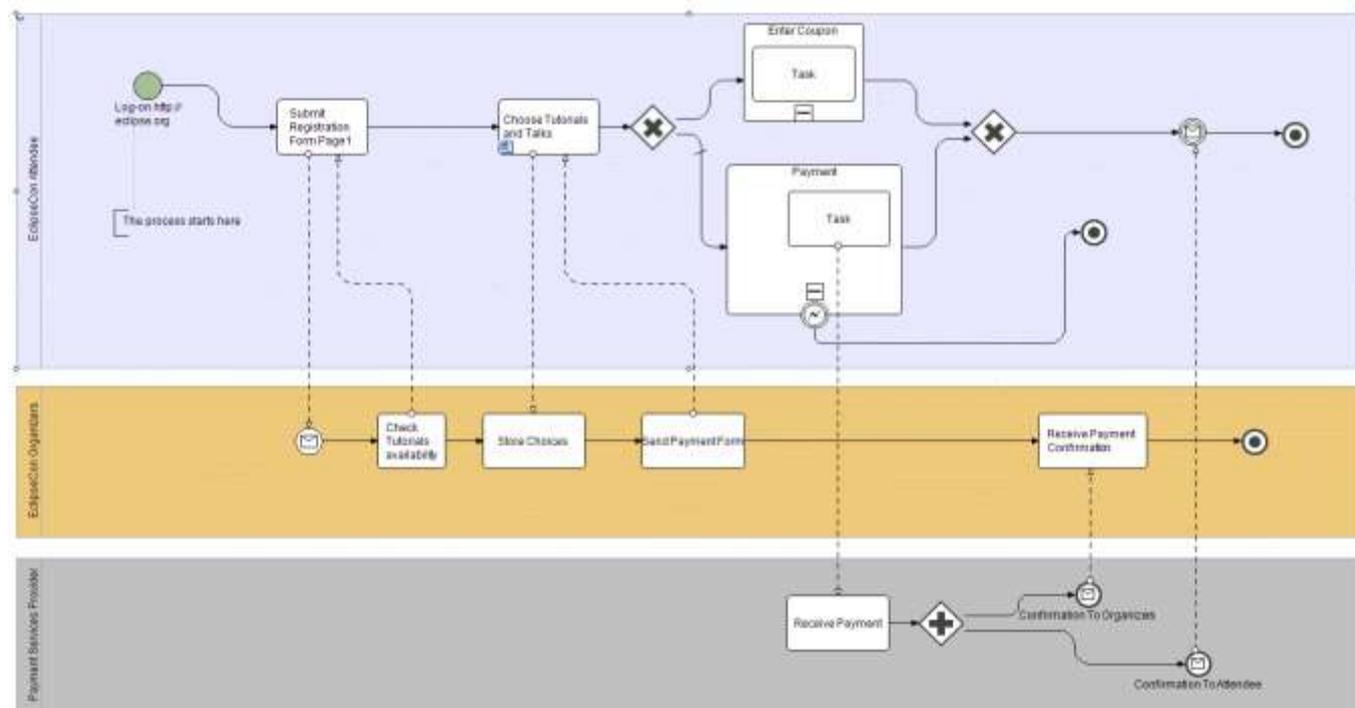




BPMN : norme de modélisation du BPM

Business Process Modeling Notation (**BPMN**) est une notation graphique standardisée pour modéliser des procédures d'entreprise.

- standard de presque tous les outils (dont ARIS)
- développée par la Business Process Management Initiative (BPMI) et maintenue par l'Object Management Group (OMG) depuis leur fusion en 2005.
- fournir une notation qui soit réellement compréhensible par tous les acteurs de l'entreprise





Agenda



- ✓ Logica Business Consulting
- ✓ Cas d'usages de la démarche processus au service de l'alignement SI
- ✓ Enjeux de l'orchestration des processus
- ✓ De l'intérêt d'une méthodologie intégrée et agile
- ✓ Concepts fondamentaux BPMS
- ✓ Bonnes pratiques pour l'implémentation des processus.
- ✓ Quelques références

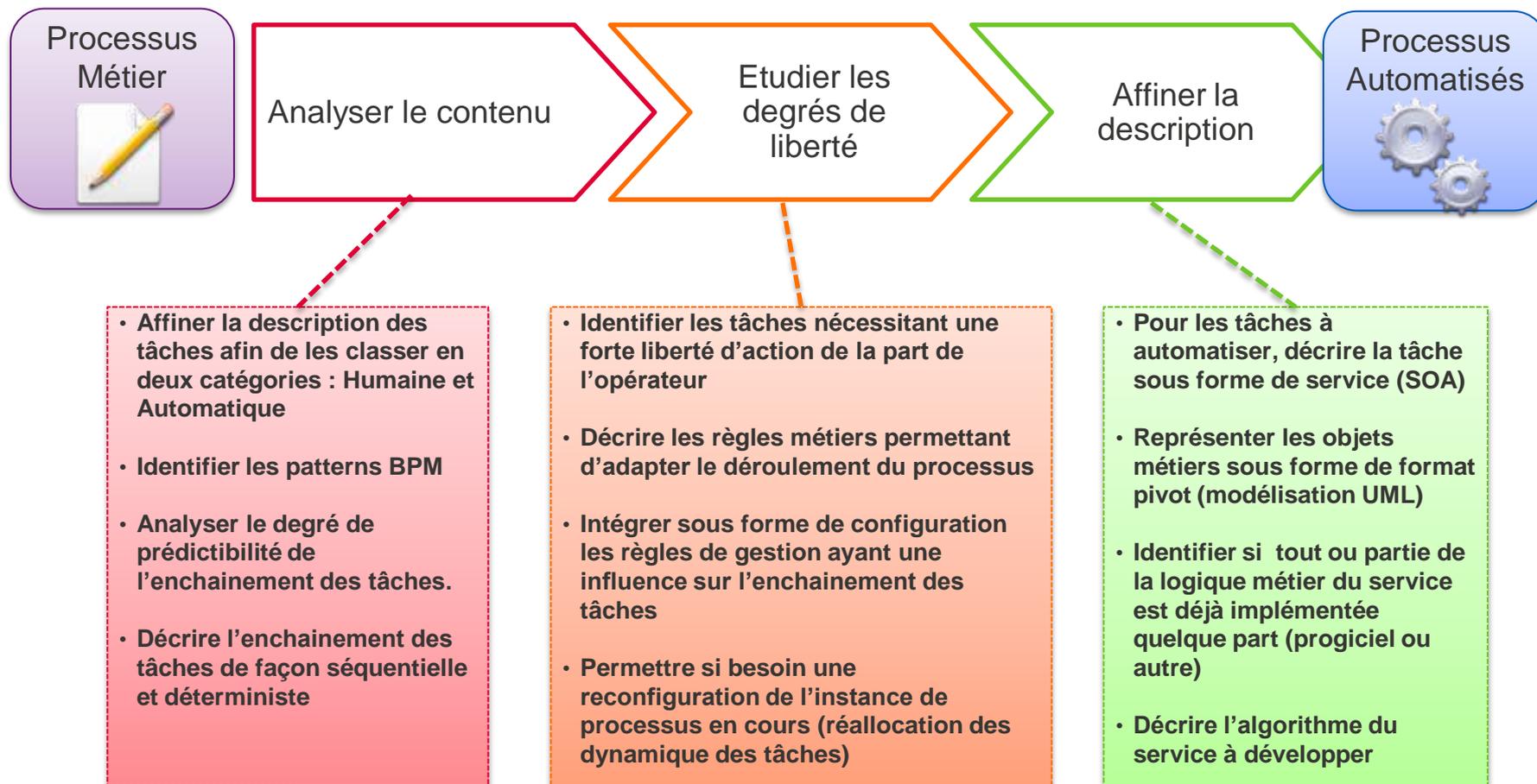


Points d'attention : variabilité contextuelle des processus

- Gérer l'ajustement en temps réel des processus à l'exécution en fonction:
 - de l'organisation dans laquelle s'exécute le processus :
 - particularités des affectations rôles-fonction organisationnelle,
 - particularités de règles de délégation,
 - ...
 - la typologie des produits et services concernés
 - variations de déroulés ou de modes opératoires selon les types / sous-types de produits /services
 - les canaux sur lesquels se déroulent tout ou partie du processus
 - des éléments de contextes divers
 - saisonnalité, météo, contexte concurrentiel,...
- On ne peut implémenter des toutes les variantes des cas d'exécution
 - Il faut gérer dynamiquement les ajustements
 - Il faut toutefois avoir décrit les cas de variabilité en conception



Stratégie d'automatisation des processus métier





La checklist pour réussir son automatisation

Pensez automatisation dès la construction du méta modèle ARIS	
Etudiez au cas par cas l'éligibilité de vos processus	
Ne confondez pas automatisation et congélation de votre processus métier	
Pensez cas d'utilisation et patterns	
Ne pas polluer le modèle métier avec des considérations IT (fonctionnalités, ihms : A bannir)	



La constitution du portefeuille de processus

La cartographie est la première étape de la démarche BPM mais soulève aussi de nombreuses questions :

- Faut-il tout cartographier puis tout automatiser ?
- Quel est le bon niveau de détail pour décrire les processus
- Quand lancer les premiers projets ?

Construire un portefeuille de processus métiers prioritaires et automatisables à partir des critères :

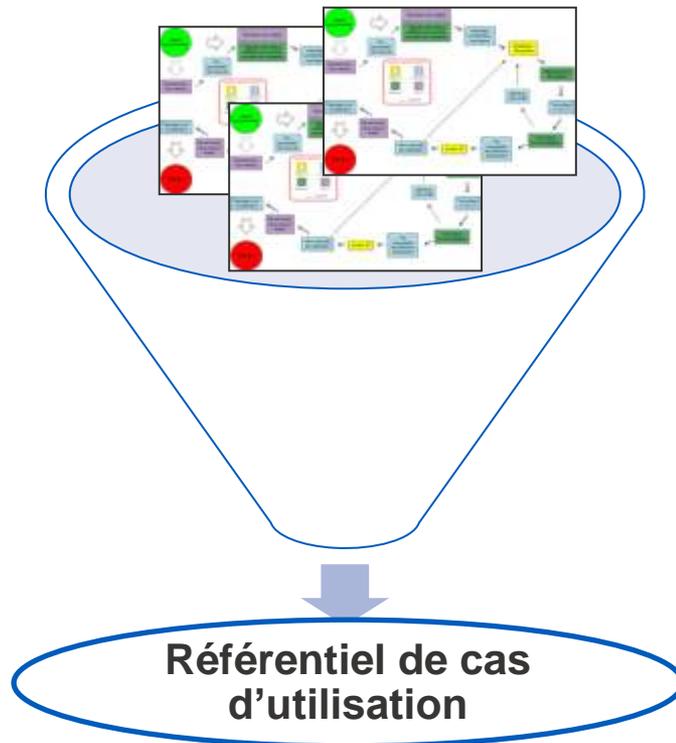
- Analyse de la valeur et ROI
- Grilles d'éligibilité facilitant la sélection des bons processus avec les bons outils
- Etudes de faisabilité
- Conduite du changement





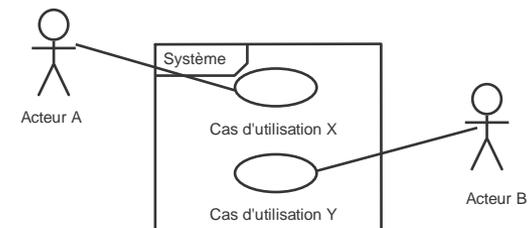
Trouver les cas d'utilisation

La modélisation des processus doit servir de référentiel de cas d'utilisation pour cadrer les projets informatiques



La décomposition du processus en cas d'utilisation assure la transition entre la vue métier et la vue logicielle.

Le système à construire est caractérisé par ces cas d'utilisation





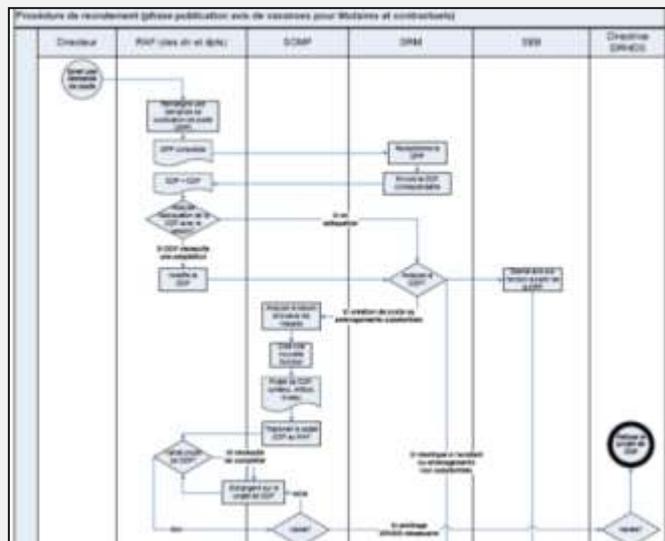
Patterns BPM

	Tâche simple	Action humaine correspondant à une tâche sans traitement automatique dans la corbeille (validation, acceptation,...)
	Tâche à valeur ajoutée	Action humaine correspondant à une tâche avec traitement automatique dans la corbeille (identification d'un acteur, recherche de valeur,...)
	Intégration applicative via la corbeille	Traitement externe au BPM qui crée une tâche dans la corbeille. Le traitement de cette tâche fera avancer le processus
	Intégration applicative via les événements	Traitement externe au BPM qui fait avancer directement le processus.
	Action sortante	Déclenchement à partir du processus d'un service externe avec attente ou non de réponse.
	Formulaire processus	Formulaire intervenant dans l'avancement du processus.
	Formulaire hors processus	Formulaire intervenant dans la procédure mais ne fait pas avancer le processus.



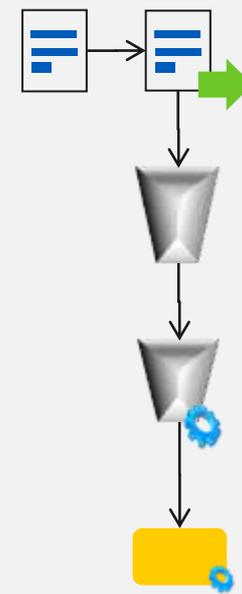
Transcription

de la procédure au processus Technique



Description métier

Identifier les patterns BPM

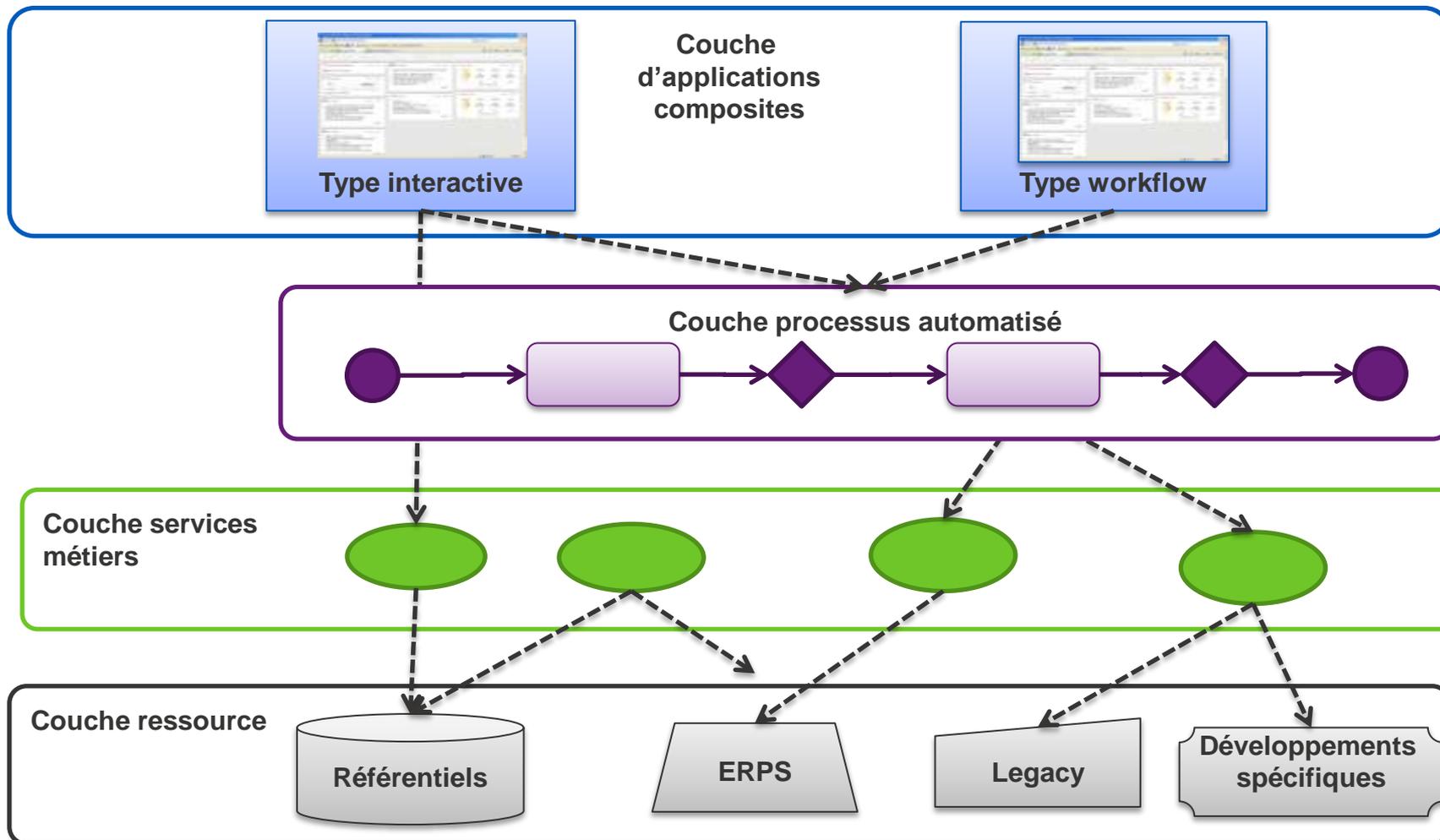


Description technique

La transcription du processus métier en processus technique basée sur les **patterns BPM**, permet de mettre en évidence le **niveau d'automatisation** demandé et de déterminer ainsi la **complexité** de mise en œuvre.



Projection sur une architecture SI





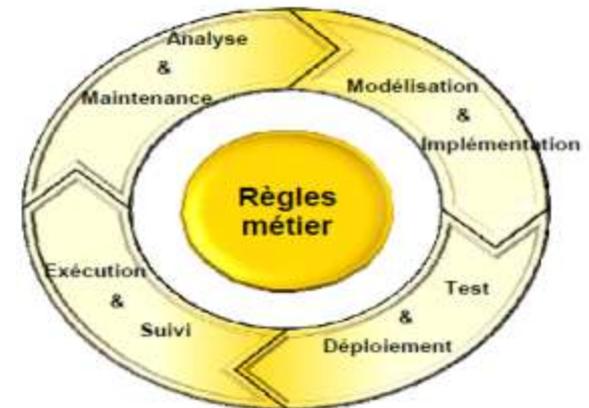
Moteur de règles

Définition

- Les système de gestion de règles métiers (BRMS ou SGRM) sont conçus pour automatiser la prise de décision métier au sein de l'entreprise.
- Pour remplir cet objectif, ils fournissent les outils et méthodologies permettant de concevoir, exécuter et gérer les règles métiers participant à la prise de décision, c'est-à-dire tout le cycle de vie de la règle métier.

2 Enjeux Majeurs

- Mettre en place un référentiel d'entreprise des règles métiers accessible à l'ensemble des acteurs métiers ainsi qu'aux applications du SI.
- Impliquer plus fortement les acteurs métier dans la gestion et maintenance des règles métiers



Composants d'un BRMS

- Un référentiel de règles assurant la gouvernance, le versionning, la traçabilité et la réutilisabilité des règles métier
- Un moteur de règle le plus souvent de production et 'stateless', c'est-à-dire réagissant à l'appel direct d'un utilisateur ou d'une application et sans conscience des exécutions précédentes. Les outils de BRMS intègrent également des outils permettant de modéliser, implémenter et simuler l'exécution des règles métier



Agenda



- ✓ Logica Business Consulting
- ✓ Cas d'usages de la démarche processus au service de l'alignement SI
- ✓ Enjeux de l'orchestration des processus
- ✓ De l'intérêt d'une méthodologie intégrée et agile
- ✓ Concepts fondamentaux BPMS
- ✓ Bonnes pratiques pour l'implémentation des processus.
- ✓ Quelques références



Nos références

IS/IT Strategy



IT Transformation Program Architecture Building & Management



Enterprise Architecture - Urbanisme de SI



RTE – Etude de faisabilité BPM

Enjeux problématique

RTE est le gestionnaire du réseau de transport d'électricité français. Le département urbanisation et architecture du système d'information souhaite valider la pertinence puis la faisabilité de la mise en place d'une architecture SOA. Cette étude s'appuie sur le cas de la refonte de la gestion contractuelle. Les enjeux autour de cette refonte portent sur l'amélioration de l'image de RTE auprès de ses clients en passant notamment par la mise en place d'un portail self care offrant des fonctions de suivi avancées des demandes clients.

Notre Solution

Dans un premier réalisation d'un Proof-of-Concept mettant en jeu la quasi-totalité des composants de la suite SOA de webMethods (IS, MyWS, BPM suite 7.1). Le POC permet à la DAUSI de communiquer la pertinence de SOA de répondre aux enjeux auprès des acteurs SI et acteurs métier.

Dans un second temps, le POC est enrichi pour valider l'intégralité de la chaine de liaison logicielle dans un environnement connecté au SI réel de RTE afin de valider définitivement l'architecture cible.

Bénéfices pour le client

- Montée en compétences de l'équipe sur les concepts SOA et BPM mis en œuvre et sur les technologies afférentes.
- Prise de conscience des équipes métier de l'intérêt des SOA par rapports à leurs besoins stratégiques.

Chiffres clés

- 3 ETP pendant 3 mois
- Mission de de juin à juillet 2008 puis de janvier à février 2009

GDF SUEZ – Workflow de validation des transactions court et moyen terme



Enjeux problématique

L'ouverture du marché du gaz conduit à une augmentation du nombre de fournisseurs et un développement des offres de transaction. Cette nouvelle organisation du marché entraîne un accroissement du volume et de la complexité des transactions.

Dans le même temps, les entités de contrôle de GDF SUEZ recherchent un suivi plus détaillé et plus en amont des transactions.

Notre Solution

- Des ateliers métiers ont permis de détailler les besoins des utilisateurs.
- Nous avons mis en place une application BPM standalone, basée sur l'offre Software AG webMethods 7.1
- La modélisation de l'application a été effectuée en combinant la notation UML (modélisation des objets métiers) et la notation BPMN (modélisation des processus métier).
- Le portail webMethods héberge l'IHM de l'application, accessible à différents profils fonctionnels: arbitres, contrôleurs de gestion, négociateurs, juristes.....

Bénéfices pour le client

- Optimisation du processus de décision qui dorénavant intègre une politique de validation hiérarchique moins permissive.
- Une meilleure visibilité des transactions à venir pour le TOP management grâce à une fonction de reporting.

Chiffres clés

- 6 ETP
- Depuis Janvier 2008
- + 1000 J/H



Merci

Logica Business Consulting

Logica Business Consulting, EIS, 17 place des reflets, 92400 Courbevoie France www.logica.com/consulting

Contact: Alain Mocaër IT Strategy, Enterprise Architecture, Urbanisation de SI T: +33 (1) 57 87 42 07 F: +33 (6) 6156 7893 E: alain.mocaer@logica.com

Logica Business Consulting is the consulting division of the Logica group, a leading IT and business services company, employing 40,000 people. It provides business consulting, system integration, and IT and business process outsourcing services.

Logica Business Consulting has a network of 3,000 consultants located throughout Europe. Our consultants help drive the success of clients' transformation projects. They stand apart through their European culture, ability to work closely with clients, and unique blend of sector-based, functional and technological expertise.

More information is available at www.logica.com/consulting