

# Conférence annuelle

# ProcessWay

# Bienvenue à tous

## ➤ Ouverture et introduction

*Vague numérique et démarche processus :  
être de son temps*

Pierre Girault Directeur Développement  
Qualité et coordination QSE d'Air France  
Co-président de l'association France  
Qualité Performance  
Président de ProcessWay

## ➤ Travaux conjoints AFNOR-ProcessWay

Vincent Gillet  
AFNOR



## ➤ Quelles méthodes et représentations pour des processus agiles

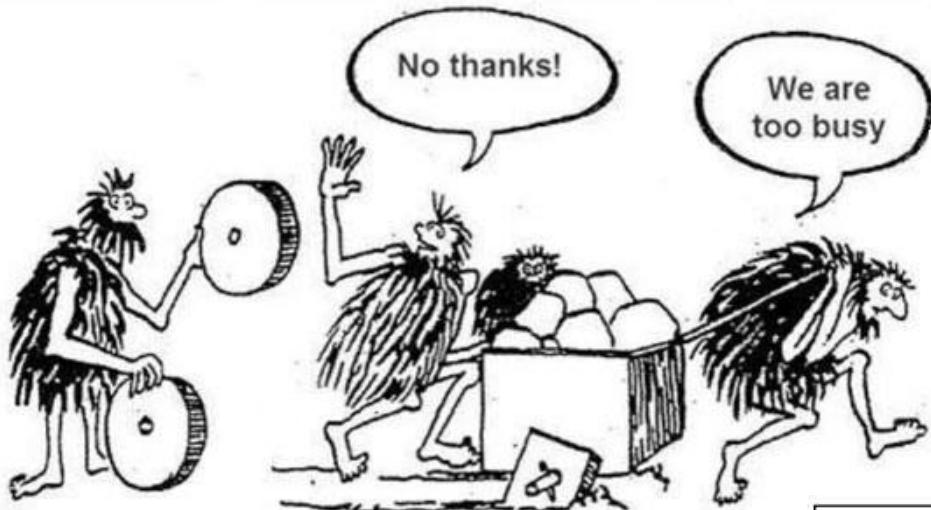
François Versini  
EASYstem

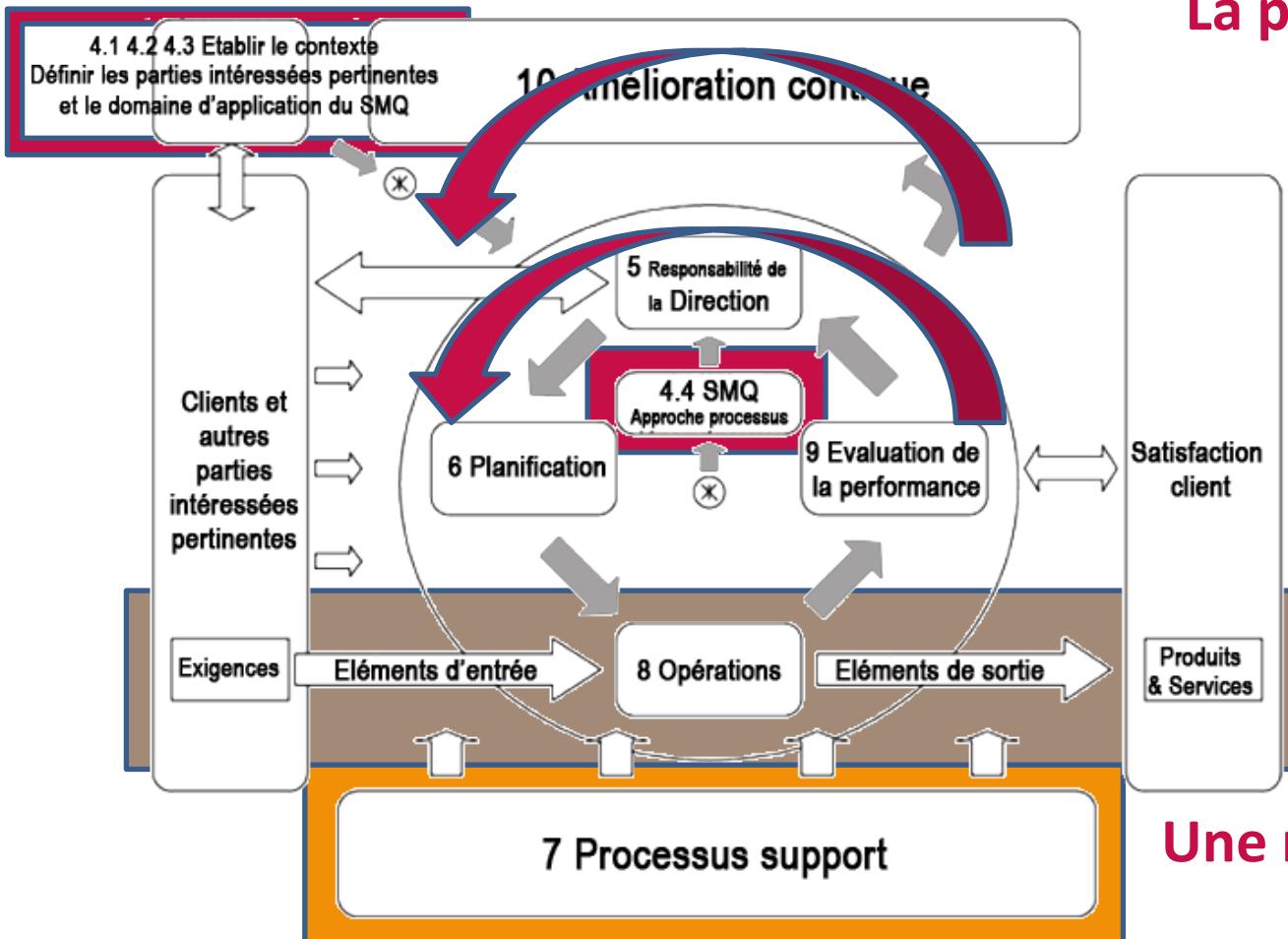
# Quelles méthodes et représentations pour des processus agiles ?

- ∫ L'accord AC X 50-178 'Management des processus'
- ∫ Illustrations favorisant l'agilité et l'entreprise digitale

1 Juin 2015  
François VERSINI,  
[fversini@easystem.eu](mailto:fversini@easystem.eu)







La place des processus est accentuée dans l'ISO 9001v2015

mais pas plus de définition des 'processus'

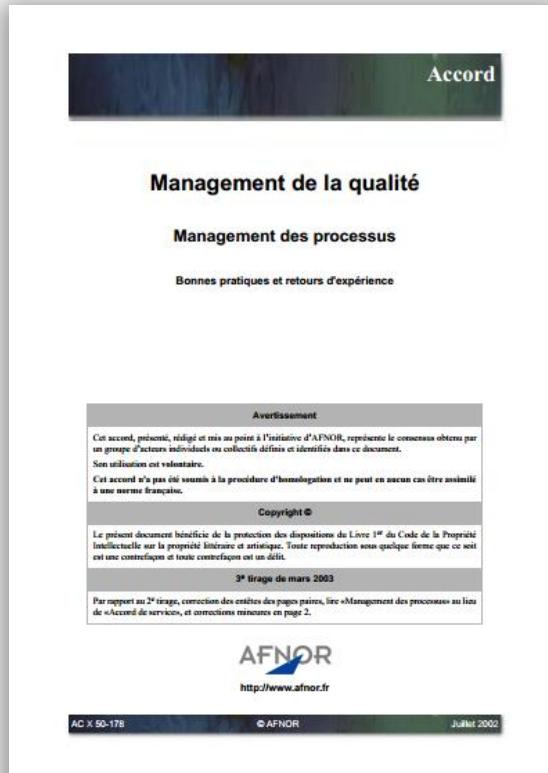
Une norme définit le 'quoi' et pas le 'comment'

*Réponse prochainement sur vos écrans...*

## **L'accord AC X 50-178 Management des processus - Bonnes pratiques et retours d'expérience**

sera publié en même temps  
que l'**ISO 9001v2015**,  
et a été créé à sa demande pour l'outiller.

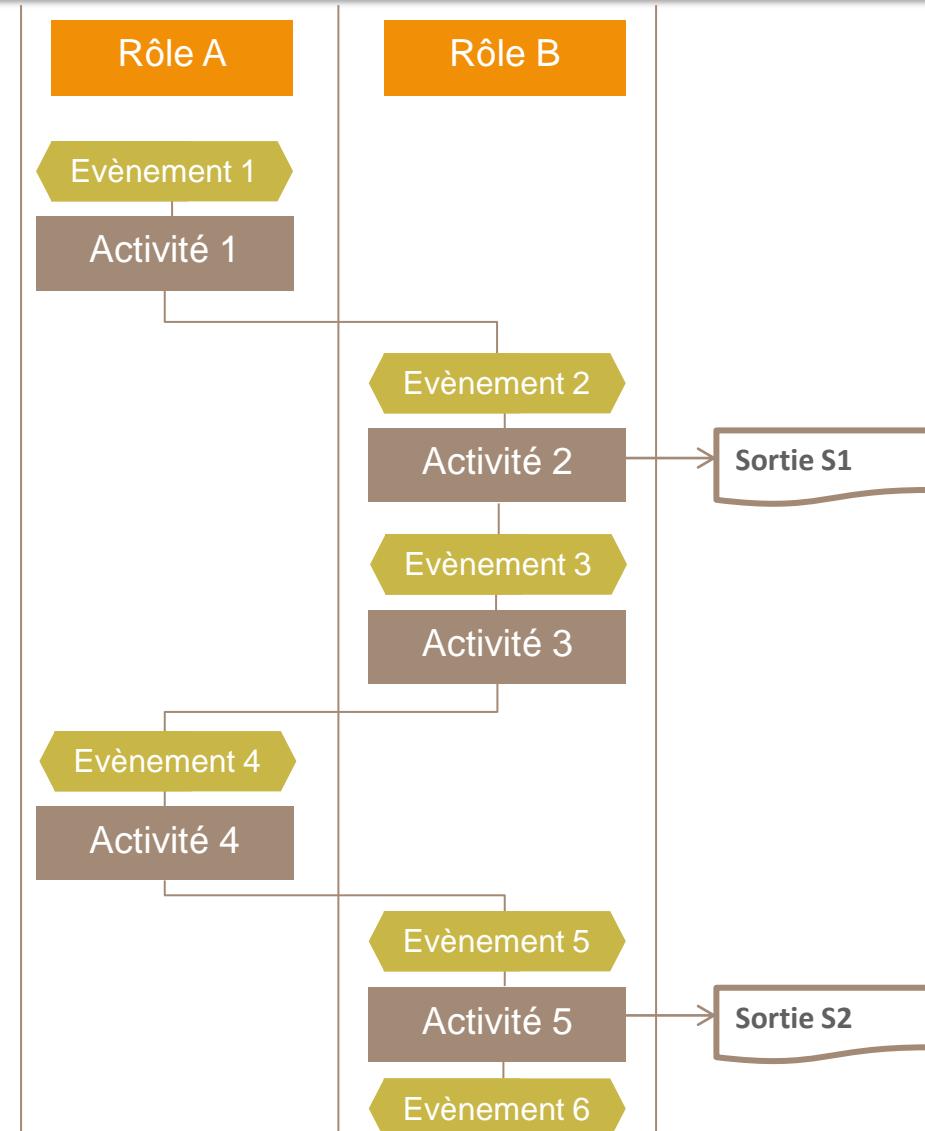
Les schémas suivant en sont extraits



Comme la langue d'Esope, la meilleure et la pire des choses...

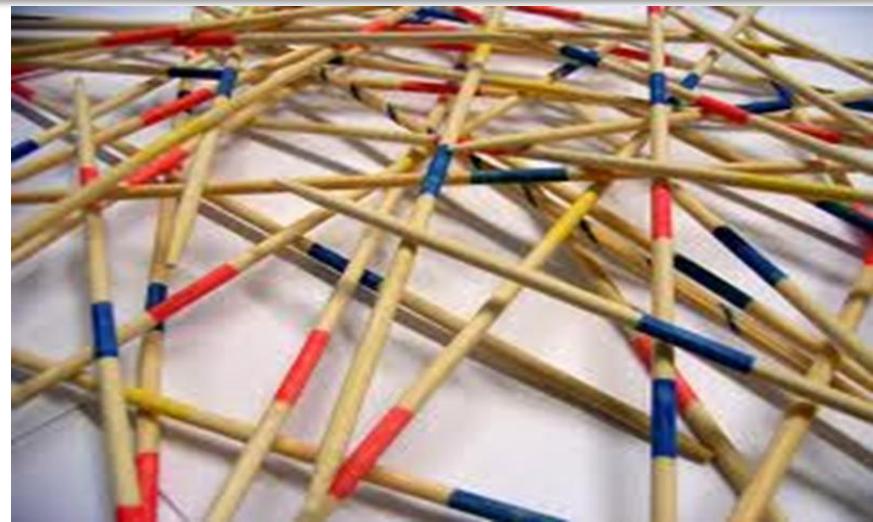
Définir le qui-quoi-comment et le verrouiller par des jalons : puissant ou carcan ?

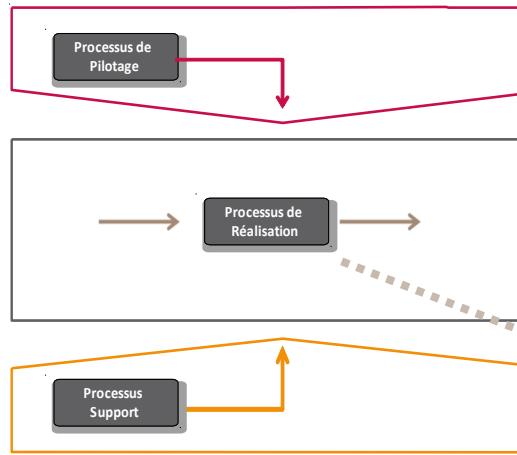
Extrait accord AC X 50-178 - Figure 9 :  
Exemple de modèle évènementiel  
(souvent nommé logigramme)



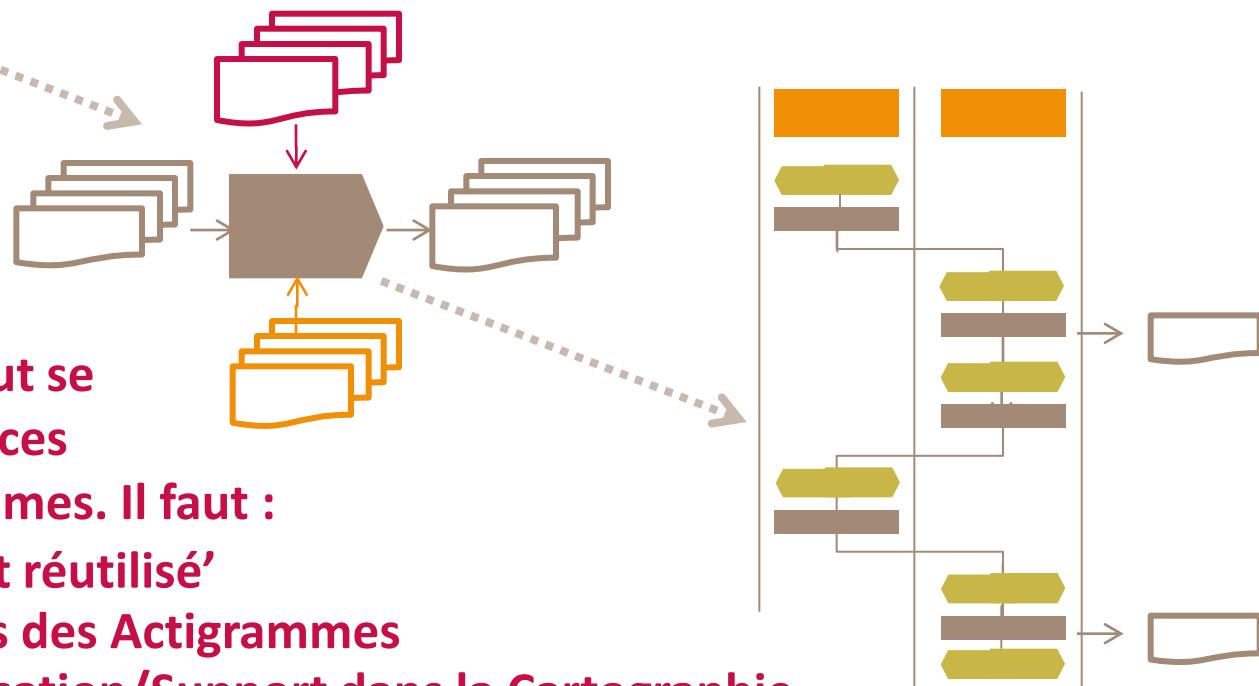
## Les processus :

- **Compliqué ?**
- **Paperassier ?**
- **Lourd ?**
- **Constraining ?**
- **Déresponsabilisant ?**
- **Frein à l'innovation, la créativité, la réactivité ?**



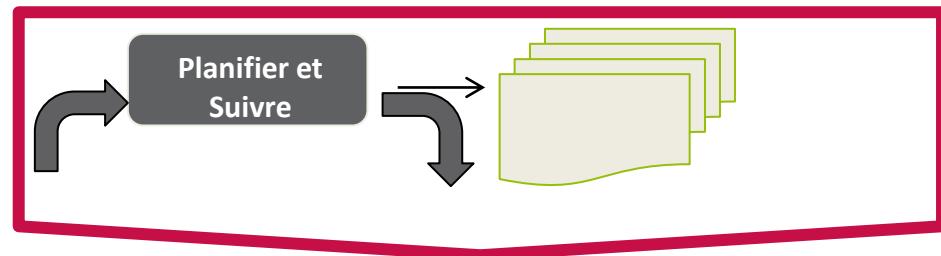


*Extrait accord AC X 50-178 - Figure 8 :  
Modélisation de processus décrivant les niveaux  
de détail appropriés et les reliant entre eux*



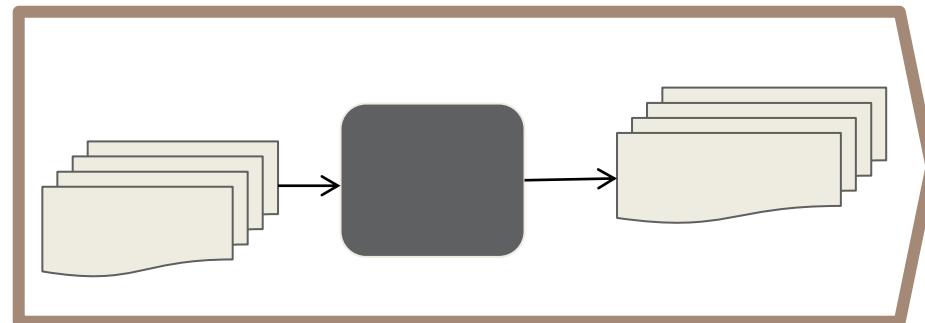
‘Faire des processus’ ne peut se limiter à décrire les séquences d’activités par des logigrammes. Il faut :

- Utiliser la logique ‘Objet réutilisé’
- Décrire le contexte dans des Actigrammes
- Articuler Pilotage/Réalisation/Support dans la Cartographie
- Ne faire des Logigrammes que lorsque nécessaire



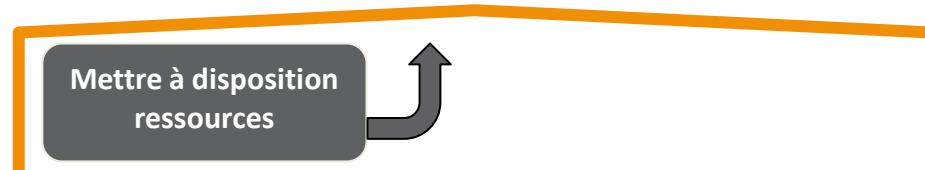
**Formaliser simplement l'essentiel  
(façon EFQM)**

- **Fédérer les pilotages  
(remontées et diffusion décisions)**
- **Risques, Certifications, parties  
prenantes...**



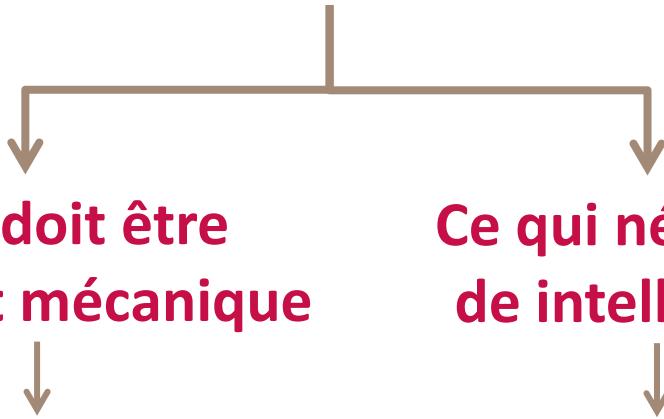
**Ne décrire que le chemin critique :**

- **inventorier les objets clés**
- **laisser des degrés de liberté**



**Mutualiser les support/ressources  
Organiser les ressources pour une  
utilisation flexible**

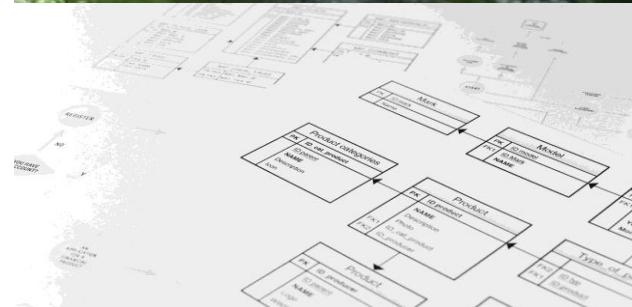
Pour faire simple et performant :  
L'essentiel, sans redondances/incohérences  
- d'objets, + de relations, ++ de systémique !



Des 0 et des 1 pour  
des Spécifications  
informatique

Des Processus agile  
avec degrés de liberté  
pour les hommes

= L'optimum pour l'entreprise digitale, les  
réseaux sociaux, les générations Y et Z,...



## ➤ Processus, métiers, Qualité du travail: complémentarités ? Contradictions ?

Dominique Fauconnier

Responsable de l'atelier des métiers

- Retour de l'enquête "Processus et Innovation" réalisée en exclusivité pour le compte de ProcessWay ; perspectives d'évolution

Eddie Soulier

Enseignant-Chercheur Université de  
technologie de Troyes

# Retour de l'enquête "Processus et Innovation"

Réalisée en exclusivité pour le compte de ProcessWay  
Perspectives d'évolution

Eddie Soulier, Université de Technologie de  
Troyes (UTT)

- Un objectif modeste, autour d'un sondage flash, orienté « innovation »
- Une liste de 18 experts « processus »
  - Responsables processus (8)
  - Éditeurs (2)
  - Consultants (4)
  - Chercheurs (4)

Un grand merci aux experts, qui ont joué le jeu !

- Autour de deux questions / horizons temporels :
  - quelles sont, selon vous, les tendances actuelles qui marquent l'univers des processus, au sens large ?
  - quelles seraient, selon vous, les tendances disruptives que l'on pressent d'ici 5 à 10 ans ?

## Les tendances actuelles (1)

- **Niveau de déploiement de l'approche processus**
  - Installation durable de l'approche processus pour les organismes qui l'ont adopté
    - Maturité principalement sur le back office
    - Engagement mais peu d'implication
  - Difficulté insistante pour les organismes qui n'ont pas (su ou pu) généraliser → faible pénétration
  - Mise en œuvre localisée pour les organismes ciblant les processus orientés client, les indicateurs de performance ou la supervision des activités métiers
    - Obstacle s'agissant du back office ou des processus transversaux
    - des demandes sur l'analytique
    - Stratifier la modélisation (faire preuve de discernement)

## Les tendances actuelles (2)

- **Caractérisation du processus**
  - Dynamique (adaptable au marché et non défini une fois pour toute) → ré internalisation
  - À temps court, réduit ou réel (déclenché par l'événement, yc l'indicateur ou le capteur)
    - L'exécution est clé (client, opérations, produit...)
    - Jonction système qualité / expérience client
    - Mais accroissement des risques (auditabilité) / gouvernance
  - L'objet (ou la donnée): le retour!
    - Services et processus associés
    - Règles d'engagement et d'action
    - Mieux intégrer les données dans la démarche processus

## Les tendances actuelles (3)

- **Périmètre du processus**

- En interne

- les opérations + le domaine client
    - Marier le hiérarchique et le matriciel ?

- En externe

- l'écosystème + les réseaux de processus (*business process network*)

- Entre le « haut » et le « bas »

- Le management par les processus et les flux de travail (workflow Vs Process)

- À gros grain ou à grain fin (granularité de la description d'un système)

## Les tendances disruptives (1)

- Remarque générale

- Peu de répondants prévoient une rupture disruptive au niveau du management par les processus lui-même
- Les ruptures proviennent principalement de tendances générales (générationnelles, sociétales, business, pratiques managériales, technologiques...)
- Il y a une « tension communautaire » dans le monde de la gestion des processus, concernant leur leadership
  - Qualiticiens, responsables de SI, contrôle de gestion, logistique ...

## Les tendances disruptives (2)

- **L'agilité** et l'exigence de flexibilité
  - Tiré par les systèmes en lien avec le client (*system of engagement Vs systems of record*, Geoffrey Moore, 2011)
  - Systèmes centrés *people* et parcours (valeur externe) plutôt que « processus » (valeur interne)
  - L'enjeu de la gouvernance / organiser l'informel
- Le « processus en réseau » / le périmètre de l'**écosystème**
  - Complexité technique, combinatoire, sûreté, intégration, etc.
  - Besoin accru d'articulation entre processus
- **L'événement**, qui appelle une action
  - dilemme de type *Inside-Out or Outside-In*
  - Marketing comportemental, moteur de règles
  - Mode réactif, immédiateté

## Les tendances disruptives (3)

- La **transformation digitale** impactera nécessairement le management par les processus
  - (Mais on ne sait pas bien comment)
- Le passage d'une modélisation déterministe à une **modélisation systémique** ?
  - Des composants considérés (artificiellement) comme stables aux relations et interactions entre composants
- Les évolutions **culturelles**, selon les zones géographiques, influent sur:
  - les représentations du processus (ex. le résultatif Chinois)
  - les pratiques de travail et de gestion (ex.: le modèle d'activité du faire de la « culture maker »)
- La transformation profonde des **modèles d'organisation**

## Les tendances disruptives (4)

- Le **mobile**, qui rend tangible la notion d'immersion, d'ubiquité et d'augmentation (montre, lunette, voiture, déplacements, patrimoine culturel ...)
- Le respect de la **vie privée** (la privacy), qui peut bloquer le développement de l'analytique et des services
- Une remise en question plus marquée des processus rigides ? Le processus peut étouffer la **créativité et l'imagination** (ex. construction de l'offre)
  - norme sur système de management de l'innovation ?
- L'émergence du **Business Process as a Service** (BPaaS) accompagnant le Business Process Outsourcing (BPO)

## Les voeux

- L'implication du **management** et des opérateurs de base
  - Management impliqué (*involved*) voire bienveillant, mais peu engagé (*committed*)
  - Transformation culturelle des acteurs face à la transformation profonde du travail, des modes de management et des usages
- Faire comprendre la **notion** de « processus »
  - Mais est-ce possible ? Le mot est-il bien choisi ? Quelle est la notion immédiatement « en dessous » ? Le concept n'est pas général, mais particulier, limité à certains domaines ? Que ça ne soit pas une affaire de spécialistes!
- Jouer le jeu de la **transversalité** et de l'intérêt général (plutôt que l'intérêt local c.t. et les silos)
- Ne pas céder au **mythe de la contrôlabilité parfaite**, souvent soutendue par la révolution digitale
- **Ne pas « faire l'autruche »** sur les évolutions à venir

## Synthèse et controverses (1)

- Tension consolidation / rupture / abandon
- Tension maîtrise / agilité ou gouvernance structurée / gouvernance agile
- Tension process Vs travail collaboratif
- Tension objet (ou donnée) VS processus
- Tension valeur interne VS valeur externe
- Tension stabilité Vs créativité (mixer les modes?)
- Tension modélisation haut niveau Vs exécution
- Tension parcours Vs process
- Tension performance locale Vs globale

## Recommandations conclusives

- Approfondir l'enquête pour confirmer les axes d'évolution
- Regrouper certains thèmes qui partagent un certain « air de famille »
- Dégager des projets d'étude

# Merci !

Eddie soulier, UTT

[eddie.soulier@utt.fr](mailto:eddie.soulier@utt.fr)

06 84 23 55 84

- Mesure de la performance globale de l'entreprise et maturité numérique

Serge Yablonsky

Académie des sciences et techniques  
comptables et financières

## Mesure de la performance globale de l'entreprise et maturité numérique

**Serge Yablonsky**

Académie des sciences et techniques  
comptables et financières  
[s.yablonsky@sycconsultants.fr](mailto:s.yablonsky@sycconsultants.fr)

**L'ACADEMIE** des sciences et techniques comptables et financières, le premier réseau, francophone et francophile, de compétences et d'influence au service de l'Economie...

- Une association d'associations
- Plus de 65 000 membres francophones
- Des grands groupes aux TPE
- Un partenariat actif avec **ProcessWay**

Des groupes de recherche, et notamment sur la gouvernance / management de l'entreprise avec 3 publications disponibles sur le site de **L'ACADEMIE** et sur le site de **ProcessWay**:

- La gouvernance d'entreprise, une vision globale du management
  - La gouvernance de l'offre
  - Le management par les processus : 8 cas pratiques (en partenariat avec **ProcessWay**)
- Et un autre guide en cours : **la performance globale de l'entreprise**

[www.lacademie.info](http://www.lacademie.info)

# La problématique de la performance globale de l'entreprise

---

- L'évolution de la cotation en bourse, c'est bien mais ...
- Le résultat comptable, c'est bien mais ...
- Le contrôle de gestion, c'est bien mais ...
- La balance score card c'est bien mais ...

Historique, comparatif et surtout incomplet

# la performance globale de l'entreprise

---

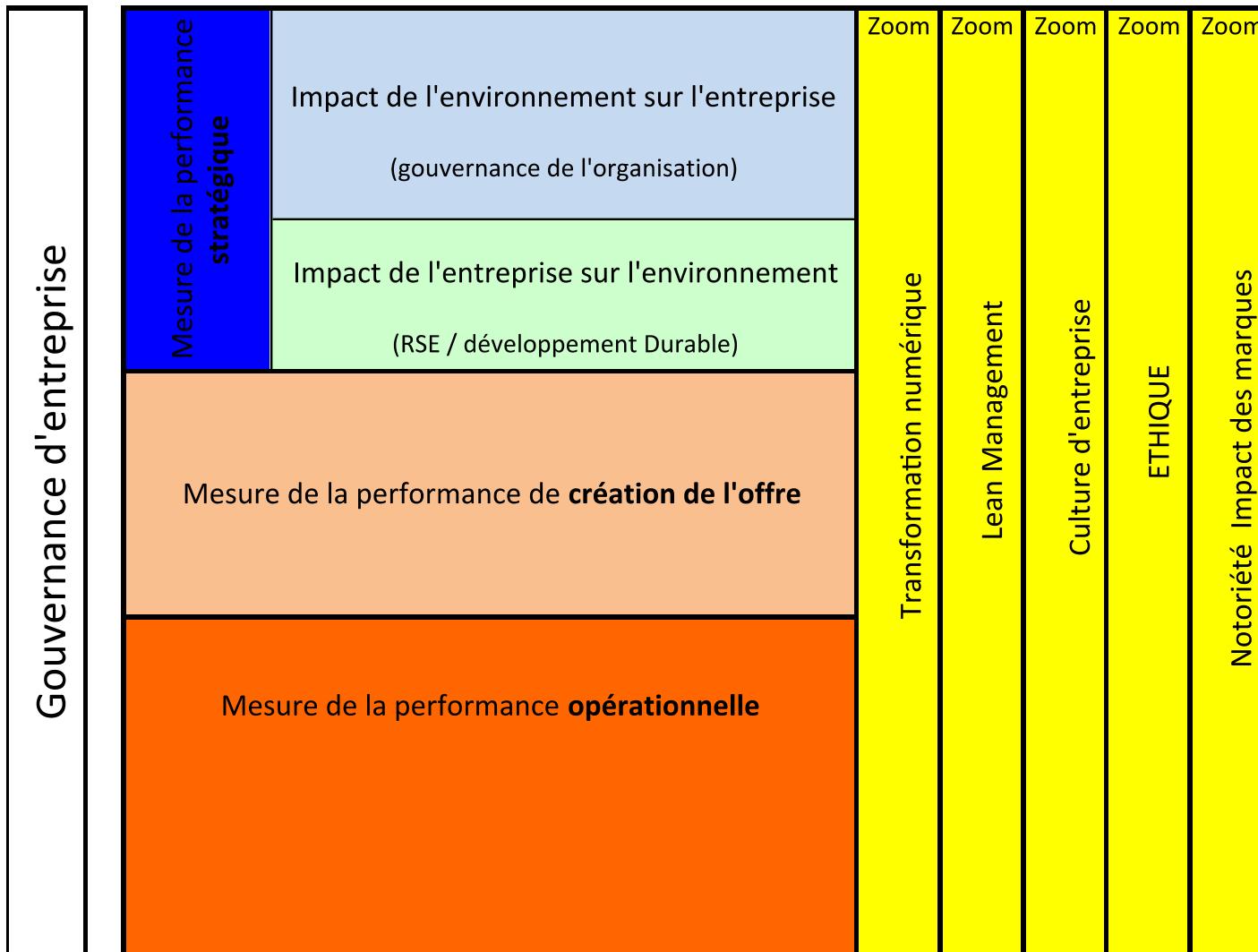
- Exemple 3 entreprises qui bougent actuellement : Google, SNCF et La Poste.
- On ressent que la performance n'est pas égale de manière intrinsèque:
  - ✓ Agilité
  - ✓ Créativité
  - ✓ Numérique
  - ✓ Propriété intellectuelle
  - ✓ Marque
  - ✓ Environnement
  - ✓ Patrimoine de compétences
  - ✓ Culture d'entreprise
  - ✓ Image, notoriété, ...

# Notre objectif

---

- Ne pas chercher à mesurer et recenser ce que personne n'a pu faire, mais
- Evaluer la maturité lorsque l'on ne peut chiffrer et privilégier une approche **EXHAUSTIVE** de la performance de l'entreprise

## Mesure de la performance globale



# Le schéma

- La performance se mesure par les résultats des processus et par la productivité des processus.
  - La définition de la stratégie est un processus qui comprend:
    - ✓ La réponse aux attentes de l'environnement économique (impact de l'environnement sur l'entreprise) – Voir Guide Académie
    - ✓ Mais aussi la responsabilité vis à vis de l'environnement (impact de l'entreprise sur l'environnement) RSE
- Pour rappel, les **questions centrales de la RSE / ISO 26000**
1. Gouvernance
  2. Droits de l'Homme
  3. Relations et conditions de travail
  4. Environnement
  5. Loyauté des pratiques
  6. Questions relatives aux consommateurs
  7. Communauté et développement local
- L'évolution de l'offre est un processus - Voir Guide Académie
  - Les processus opérationnels et de support - Voir Guide Académie
  - Mais il y a d'autres aspects au delà des processus de l'entreprise qui impactent la performance : ce sont les « ZOOM » que nous avons identifiés et notamment :

## La transformation numérique des entreprises

# La transformation numérique des entreprises

- Contrairement aux idées reçues, la transformation numérique n'est pas l'utilisation de nouvelles technologies. D'abord parce que les nouvelles technologies existent. Ensuite, c'est l'adhésion des clients qui reste fondamentale.
- La transformation numérique est avant tout un processus. Il s'agit bien d'une transition. Elle implique une rupture. Elle touche à tous les domaines de l'entreprise. Elle vise à offrir une réponse adaptée aux besoins des clients.

# La transformation numérique des entreprises : 1ere étape

---

- Situer le contexte de l'entreprise:
- **Les questions centrales de la Transformation Numérique**
  - ✓ 1. Permet de déterminer la sensibilisation de l'entreprise et la prise en compte dans la stratégie afin de dégager ses enjeux prioritaires.
  - ✓ 2. Permet de déterminer les attentes des parties prenantes de l'entreprise
  - ✓ 3. Permet de déterminer la gouvernance de l'entreprise en matière de transformation numérique
  - ✓ 4. Permet de déterminer les actions opérationnelles en matière de transformation numérique

# La transformation numérique des entreprises : 1ere étape

## Exemple 1

***Permet de déterminer la sensibilisation de l'entreprise et la prise en compte dans la stratégie afin de dégager ses enjeux prioritaires.***

|          |   |
|----------|---|
| <b>1</b> | Le dirigeant a t'il décidé d'intégrer la transformation numérique dans sa stratégie?                            |
| <b>2</b> | A-t-on mis en place une démarche de recherche de nouveaux stakeholders (disruption) ?                           |
| <b>3</b> | Votre entreprise a-t-elle la volonté d'être proactive, innovante et disruptive dans le déploiement du numérique |
| <b>4</b> | Votre organisation permet-elle une prise de décision propice au numérique ?                                     |
| <b>5</b> | La culture de l'entreprise est-elle propice à la transformation numérique ?                                     |
| <b>6</b> | Une direction est-elle plus motrice sur la transformation numérique (DAF, marketing, DSI, ...)                  |
| <b>7</b> | L'informatique de gestion est-elle très développée dans l'entreprise et est-elle propice au numérique ?         |
| <b>8</b> | Quel est le niveau de performance de l'entreprise en matière de numérique ?                                     |

# La transformation numérique des entreprises : 1ere étape

## Exemple 2

### ***Permet de déterminer les attentes des parties prenantes de l'entreprise***

|    |  |
|----|--|
| 9  | Les attentes des stakeholders sont-elles prises en compte dans la transformation numérique ?                                   |
| 10 | Vis à vis du secteur d'activité ,de la concurrence et des attentes des clients, l'entreprise est-elle en avance ou en retard ? |
| 11 | Tous les acteurs de l'entreprise sont-ils intégrés dans la démarche numérique ?  |
| 12 | L'évolution des pratiques numériques dans son environnement impacte-t-elle sérieusement l'entreprise ? (réglementation, ...)   |
| 13 |  |

# La transformation numérique des entreprises : 1ere étape

## Exemple 3

### ***Permet de déterminer la gouvernance de l'entreprise en matière de transformation numérique***

|    |   |
|----|---|
| 14 | Le processus de décision a-t-il été adapté à la réactivité et à l'agilité nécessaire?   |
| 15 | La stratégie numérique est-elle déclinée en projets courts, agiles et itératifs tout en étant intégrés dans une architecture durable? |
| 16 | Avez-vous mis des indicateurs d'impact du numérique, tant sur l'intérêt de faire que sur les risques de ne pas faire ?                |

# La transformation numérique des entreprises : 1ere étape

## Exemple 4

**Permet de déterminer les actions opérationnelles en matière de transformation numérique**

|    |  |
|----|--|
| 16 | Les technologies numériques sont-elles régulièrement passées en revue pour en saisir les opportunités ?      |
| 17 | Les solutions développées grâce aux technologies numériques font-elles l'objet d'une veille continue ?       |
| 18 | Les aspects de sécurité comme de respect des données personnelles font-ils l'objet de diagnostics réguliers? |

# Extrait du questionnaire de mesure de la maturité

|  |  | <b>L'identification de la transformation numérique</b>  | inexistant | prise de conscience | début de mise en œuvre | formalisation | Pilotage | Optimisation |
|--|--|---|------------|---------------------|------------------------|---------------|----------|--------------|
| <i>Permet de déterminer la sensibilisation de l'entreprise et la prise en compte dans la stratégie afin de dégager ses enjeux prioritaires</i> |  |   |            |                     |                        |               |          |              |
| 1  |  | Le dirigeant a t'il décidé d'intégrer la transformation numérique dans sa stratégie?                            |            |                     |                        |               |          |              |
| 1.1  |  | Le dirigeant A t'il communiqué sa décision à son Codir?   |            |                     |                        |               |          |              |
| 1.1  |  | Le dirigeant A t'il communiqué sa décision en interne?  |            |                     |                        |               |          |              |
| 1.1  |  | La transformation implique t'elle des changements d'objectifs de l'entreprise?                                  |            |                     |                        |               |          |              |
| 2  |  | A-t-on mis en place une démarche de recherche de nouveaux stakeholders (disruption) ?                           |            |                     |                        |               |          |              |
| 2.1  |  | Les attentes des stakeholders sont-elles prises en compte dans la transformation numérique ?                    |            |                     |                        |               |          |              |
| 3  |  | Votre entreprise a-t-elle la volonté d'être proactive, innovante et disruptive dans le déploiement du numérique |            |                     |                        |               |          |              |
| 3.1  |  | Le dirigeant a t'il impliqué les membres du Codir en amont de la prise de décision?                             |            |                     |                        |               |          |              |
| 3.1  |  | Le dirigeant A t'il choisi de modéliser des initiatives ponctuelles en une gouvernance ?                        |            |                     |                        |               |          |              |
| 4  |  | Votre organisation permet-elle une prise de décision propice au numérique ?                                     |            |                     |                        |               |          |              |

# Conclusion

La performance de l'entreprise est un exercice en plusieurs dimensions et le débat est ouvert pour une approche exhaustive .

Aujourd'hui, la transformation numérique est une dimension essentielle pour le développement si ce n'est pour la survie des entreprises.

Ce n'est pas une affaire de technologies, c'est une question de rupture, de changement de culture et de business modèles.

Les « digital native » ont une approche différente et c'est le thème de la table ronde que va animer maintenant Eddie Soulier.

Merci de votre attention

Serge Yablonsky  
[s.yablonsky@sycconsultants.fr](mailto:s.yablonsky@sycconsultants.fr)

## ➤ Table ronde: Nouvelles générations, nouvelles formations: l'entreprise et l'évolution de son environnement

Eddie Soulier

Enseignant- Chercheur Université de technologie de  
Troyes

Christine Charlotin

Fondatrice OpenMind Conseil RH

Jean-Charles RISCH

Doctorant

- **Performance opérationnelle, collaboratif, démarche cloud: des solutions au service d'une dynamique numérique**

Emmanuel Ménager  
Software AG

# Software AG

**Performance opérationnelle,  
Travail collaboratif, démarche  
cloud: des solutions au service  
d'une dynamique numérique**

Emmanuel Ménager responsable  
secteur Public  
Conférence annuelle de Processway

3 JUIN 2015



**WEBMETHODS**

Cloud Integration



**ARIS**

Enterprise Cloud



**APAMA**

Streaming Analytics

**Innover en  
continue avec  
SOFTWARE AG**



**INTERNET OF THINGS**  
Architecture



**ALFABET**

Enterprise Cloud



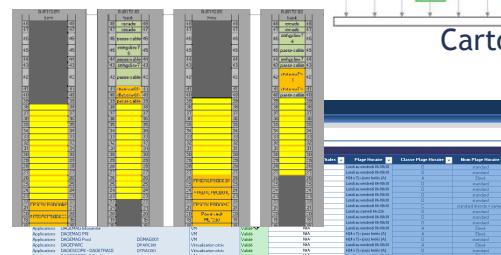
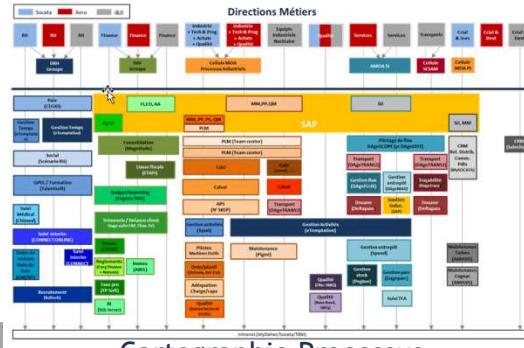
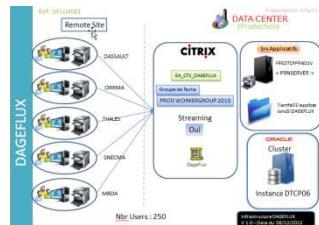
**WEBMETHODS**

API-Portal

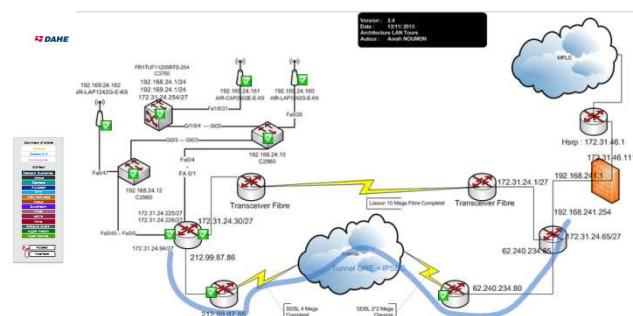
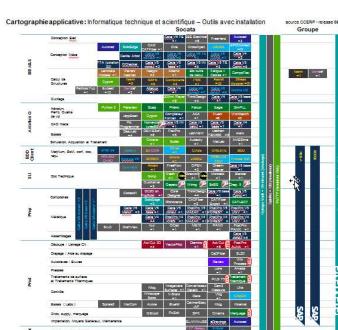
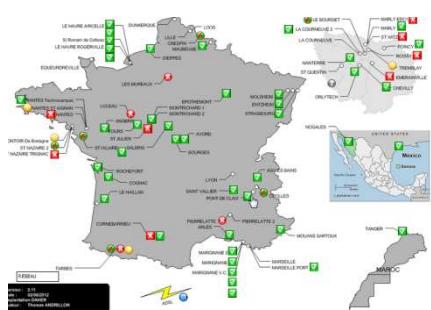
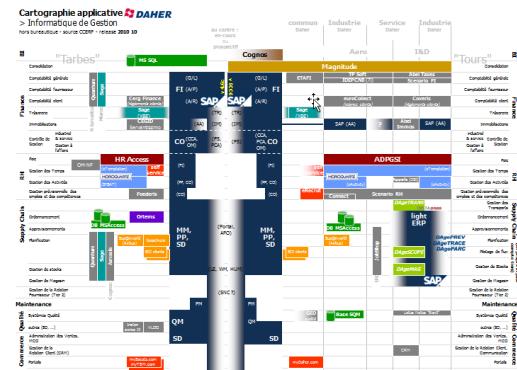
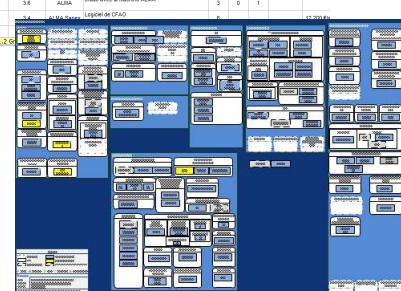


**WEBMETHODS**  
Agile Process

# ARIS pour rationaliser la documentation dans un référentiel unique



Archi Applis



| Identifiant application | Nom du serveur  | Rôle du serveur | Environnement |
|-------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| ABELE001                | FR50TCPBD01e02  | BddOracle       | DEV           |
| ABELE001                | FR50TCPBD01e02  | BddOracle       | QUA           |
| ABELE001                | FR50TCPBD004e05 | BddOracle       | PRD           |
| ABELE001                | FR50TCPCT05v    | Citrix          | PROD          |
| ABELT001                | FR50TCPBD01e02  | BddOracle       | DEV           |
| ABELT001                | FR50TCPBD01e02  | BddOracle       | QUA           |
| ABELT001                | FR50TCPBD01e02  | BddOracle       | PRD           |
| ABELT001                | FR50TCPBD01e02  | BddOracle       | PROD          |
| ADAL001                 | OPFRPDC01e      | DHCP            | PROD          |
| ADAL001                 | OPFRPDC01e      | DHCP            | PROD          |
| ADAL001                 | DMATNGDC01      | DHCP            | PROD          |
| ADAL001                 | DMATNGDC01      | RDC             | PROD          |
| ADAL001                 | DMXNGSDC01      | DHCP            | PROD          |
| ADAL001                 | DMXNGSDC01      | RDC             | PROD          |

Liste des rôles des serveurs - par application

ADOC01

Applications.xls

## 2015 - 2017 trois tendances fortes

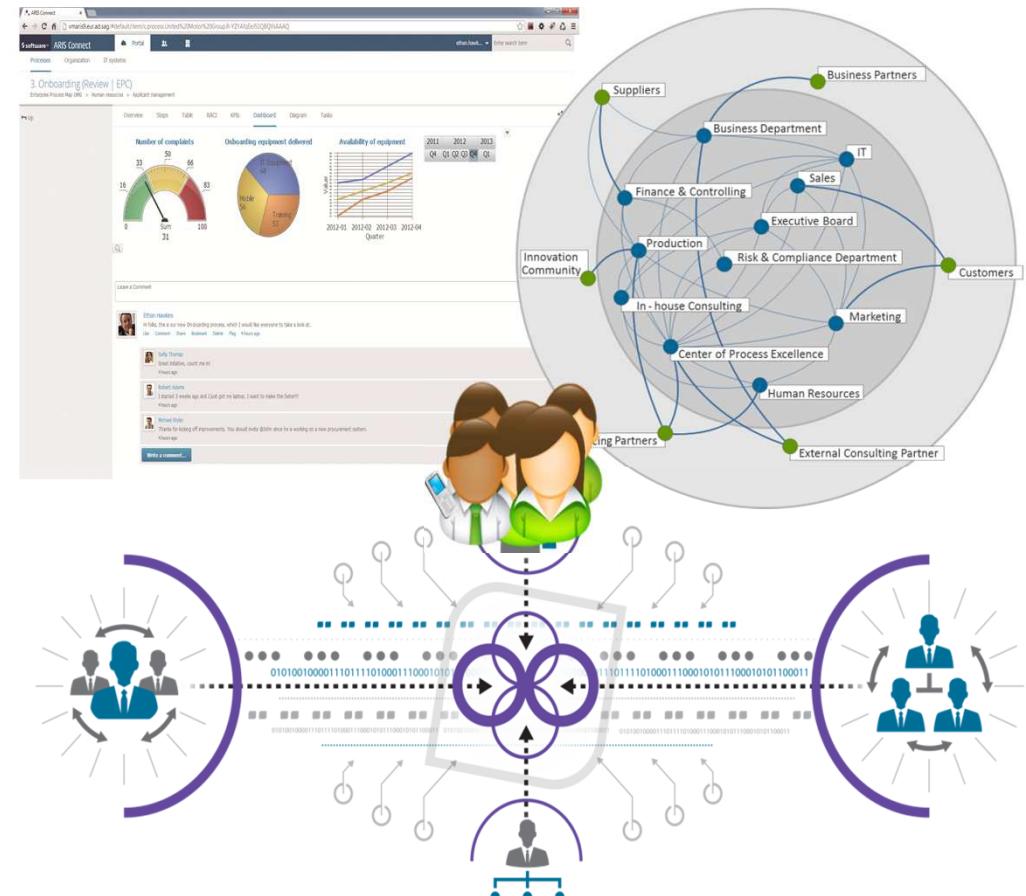
Pour une dynamique numérique autour des processus au service des objectifs et de la stratégie de l'entreprise :

- Une organisation **collaborative** beaucoup plus ouverte
- Une **performance** opérationnelle en se fondant sur la réalité pour se projeter dans une dynamique d'amélioration continue
- Une démarche **cloud** pour se dégager des contraintes IT et garantir une grande agilité

# ARIS une vision numérique accessible à tous

## BPA pour tous

- Support processus au jour le jour
- workflows + avec approches innovantes (adaptées, sans routine, agiles)
- Communication & approche collaborative (description processus avec décisions partagées)
- Support d'équipes réparties et distantes
- Capitalisation par un portail de connaissances
- Nouvelle approche de capture et de visualisation des données intégrant Publication & Exécution & Conformité
- Tableaux de bord ciblés et générateur de rapport utilisateurs

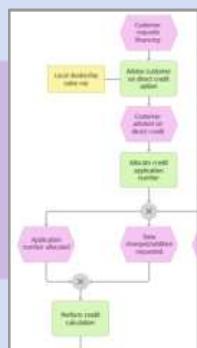
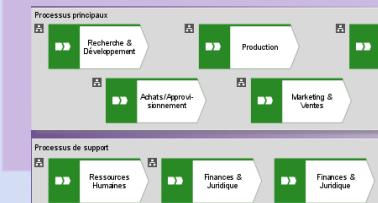


ARIS est La plateforme numérique centrale de support des collaborateurs

# ARIS : un référentiel unique pour un pilotage des processus



## Référentiel unique



Multi-dimensions  
Processus, Org,  
Risques, IT

Multi-vues  
Niveau, de bout en  
bout, par rôles,  
matrices...

Multi-restitution  
HTML, Doc, PDF,  
XLS

Accès référentiel  
Connecté/  
Disconnecté

navigation intuitive  
Multi niveaux

Profile management  
Perspective GUI  
Role-based access

GED Interface  
Sharepoint  
Documentum

Gestion des API  
Web Service support  
Data inter exchange

## Outils intégrés

VariantEs  
Versionning  
Moteur de recherche

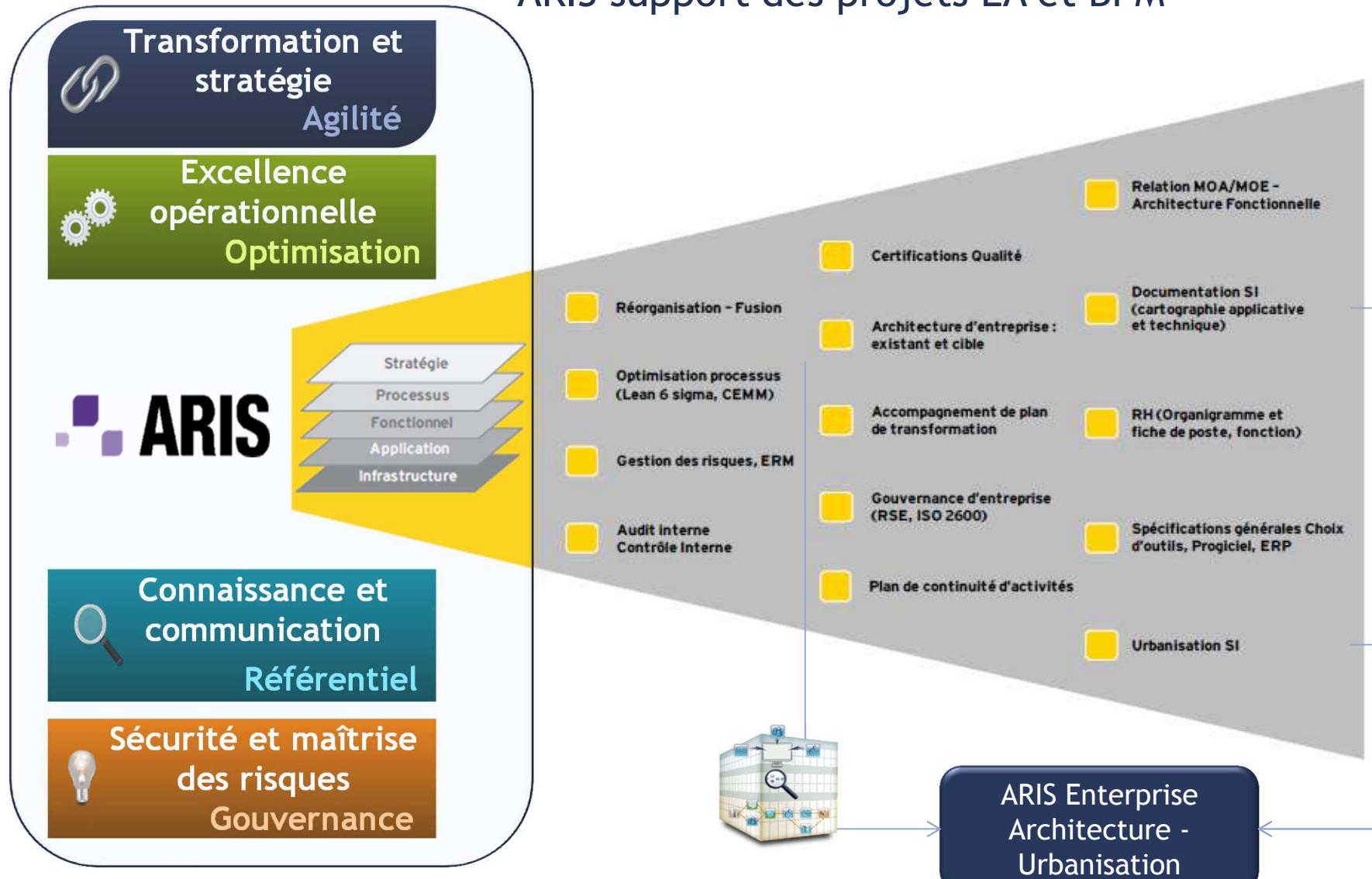
Analyses  
Tableur intégrés  
Analyses

Gouvernance  
Workflow, RCM

Risque & Conformité  
Test campagne,  
statistiques ,

# Approche métier et transformation IT

ARIS support des projets EA et BPM



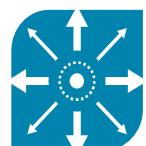
## ARIS support des projets EA et BPM



Partager la connaissance : Accéder au Référentiel



Enrichir le référentiel : Contribuer à la mise à jour



Exploiter les informations : Outils de Requêtes et Rapports



Supporter les scénarios cibles : Simulations et Comparaisons



Faciliter la communication : Collaboration et Gouvernance

## Une solution collaborative ARIS Connect ouverte à tous!

ARIS

ARIS Connect

ARIS  
Clients riches

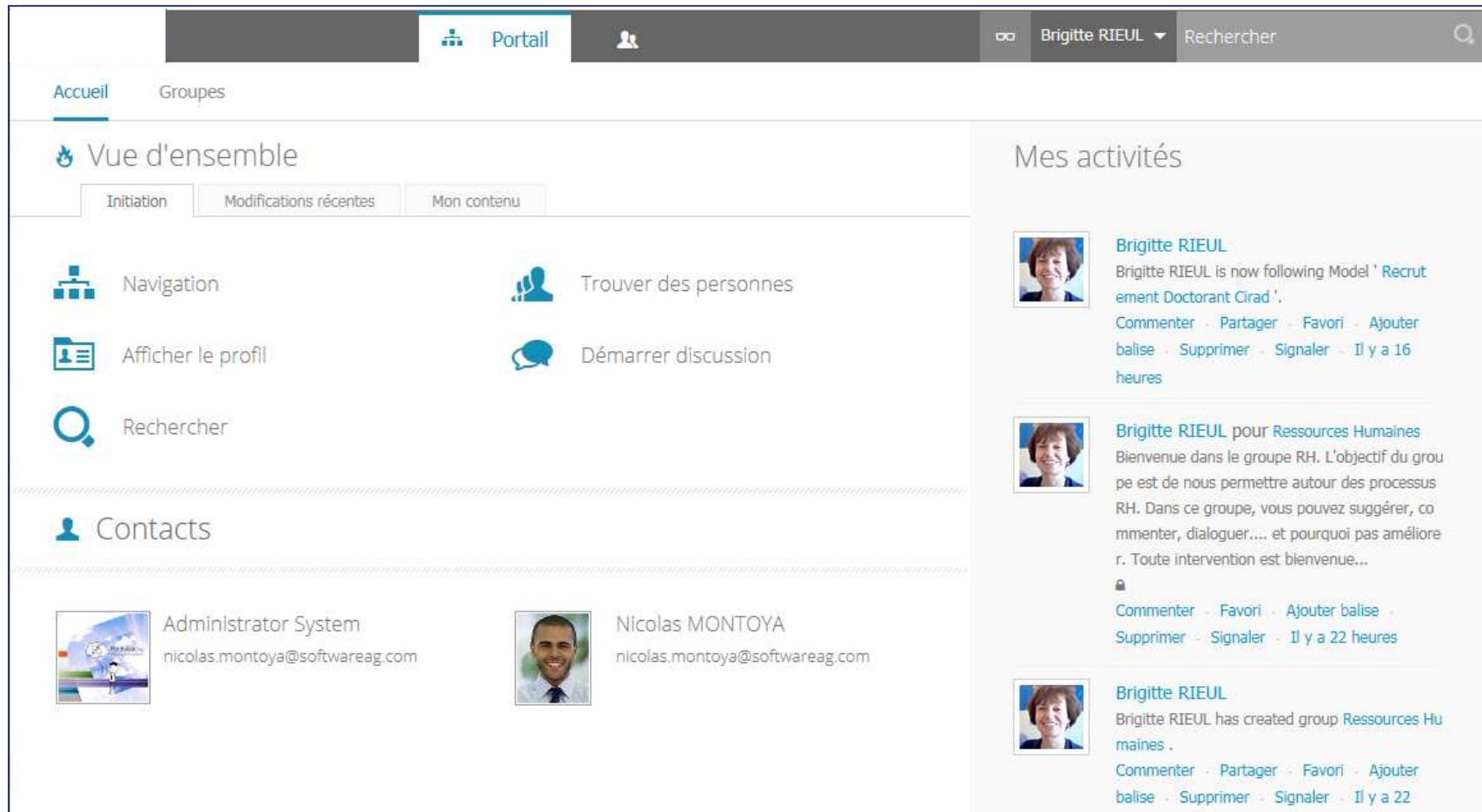


De nombreux utilisateurs métiers



Des experts ciblés

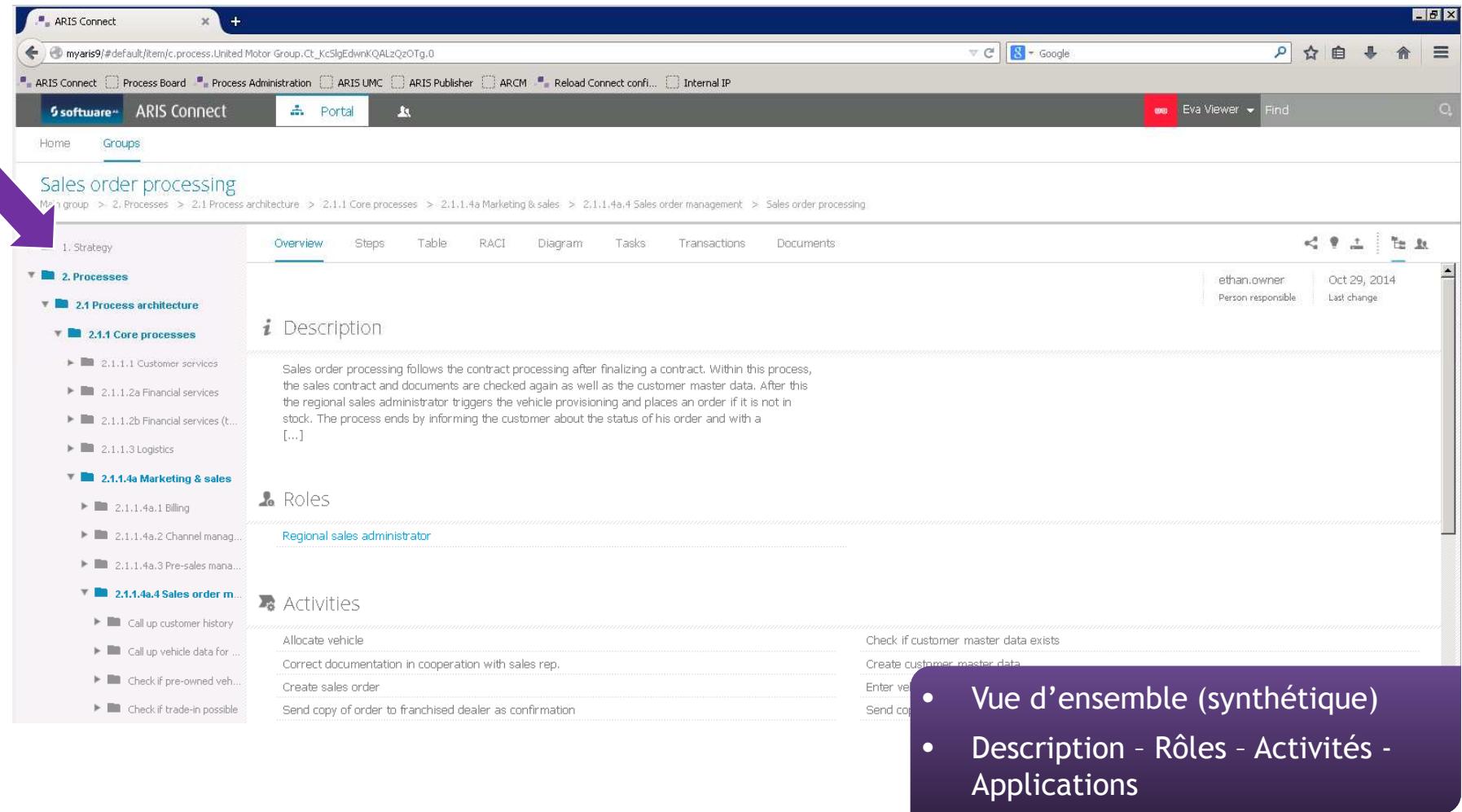
# ARIS Connect : Accès simplifié au portail - publication du référentiel



The screenshot displays the ARIS Connect portal interface. At the top, a dark header bar features the Software AG logo, a 'Portail' button, a user profile for 'Brigitte RIEUL', a search bar, and a magnifying glass icon. Below the header, a navigation bar includes 'Accueil' (selected) and 'Groupes'. The main content area is divided into several sections:

- Vue d'ensemble** (Dashboard): Includes tabs for 'Initiation', 'Modifications récentes', and 'Mon contenu'. It features links to 'Navigation', 'Afficher le profil', 'Rechercher', and 'Contacts'.
- Navigation**: Shows a user profile for 'Administrator System' (nicolas.montoya@softwareag.com).
- Trouver des personnes**: Shows a user profile for 'Nicolas MONTOYA' (nicolas.montoya@softwareag.com).
- Groupes** (Groups): A sidebar with a 'Groupes' tab and a 'Vue d'ensemble' tab.
- Mes activités** (My Activities): A feed of recent activities for 'Brigitte RIEUL'. The first activity is a follow request for a model: 'Brigitte RIEUL is now following Model 'Recrutement Doctorant Cirad''. Subsequent activities include her welcome to the 'RH' group and the creation of a 'Ressources Humaines' group.

# ARIS Connect : Transformation automatique des modèles en vue de synthèse pour les non-experts (modèle, texte, RACI, étape par étape )



**Sales order processing**

Main group > 2. Processes > 2.1 Process architecture > 2.1.1 Core processes > 2.1.1.4a Marketing & sales > 2.1.1.4a.4 Sales order management > Sales order processing

**Overview** Steps Table RACI Diagram Tasks Transactions Documents

**Description**

Sales order processing follows the contract processing after finalizing a contract. Within this process, the sales contract and documents are checked again as well as the customer master data. After this the regional sales administrator triggers the vehicle provisioning and places an order if it is not in stock. The process ends by informing the customer about the status of his order and with a [...]

**Roles**

Regional sales administrator

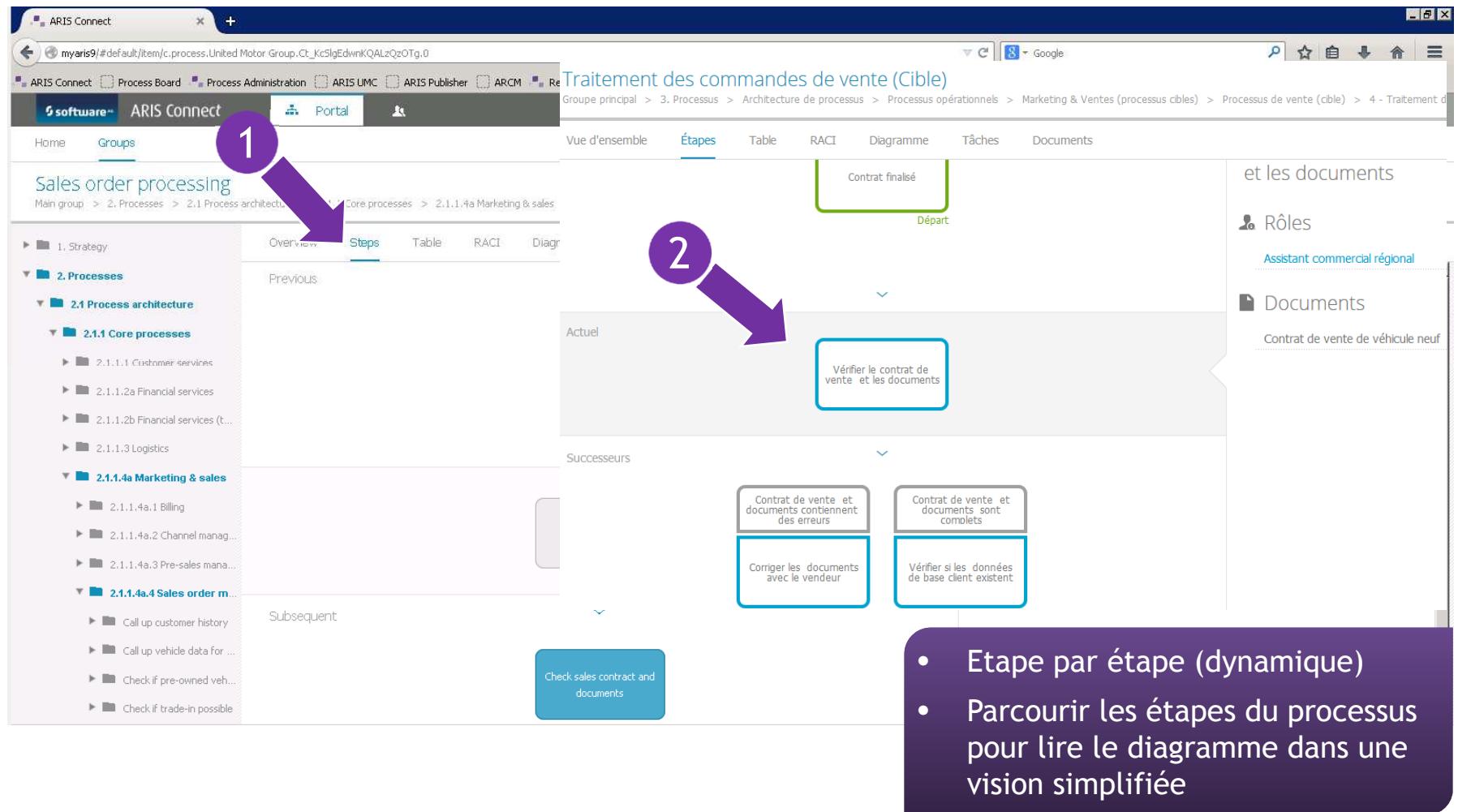
**Activities**

Allocate vehicle  
Correct documentation in cooperation with sales rep.  
Create sales order  
Send copy of order to franchised dealer as confirmation

Check if customer master data exists  
Create customer master data  
Enter vehicle data  
Send copy of order to franchised dealer as confirmation

- Vue d'ensemble (synthétique)
- Description - Rôles - Activités - Applications

# Logigrammes de processus transformés en vue simplifiée ‘Step by Step’



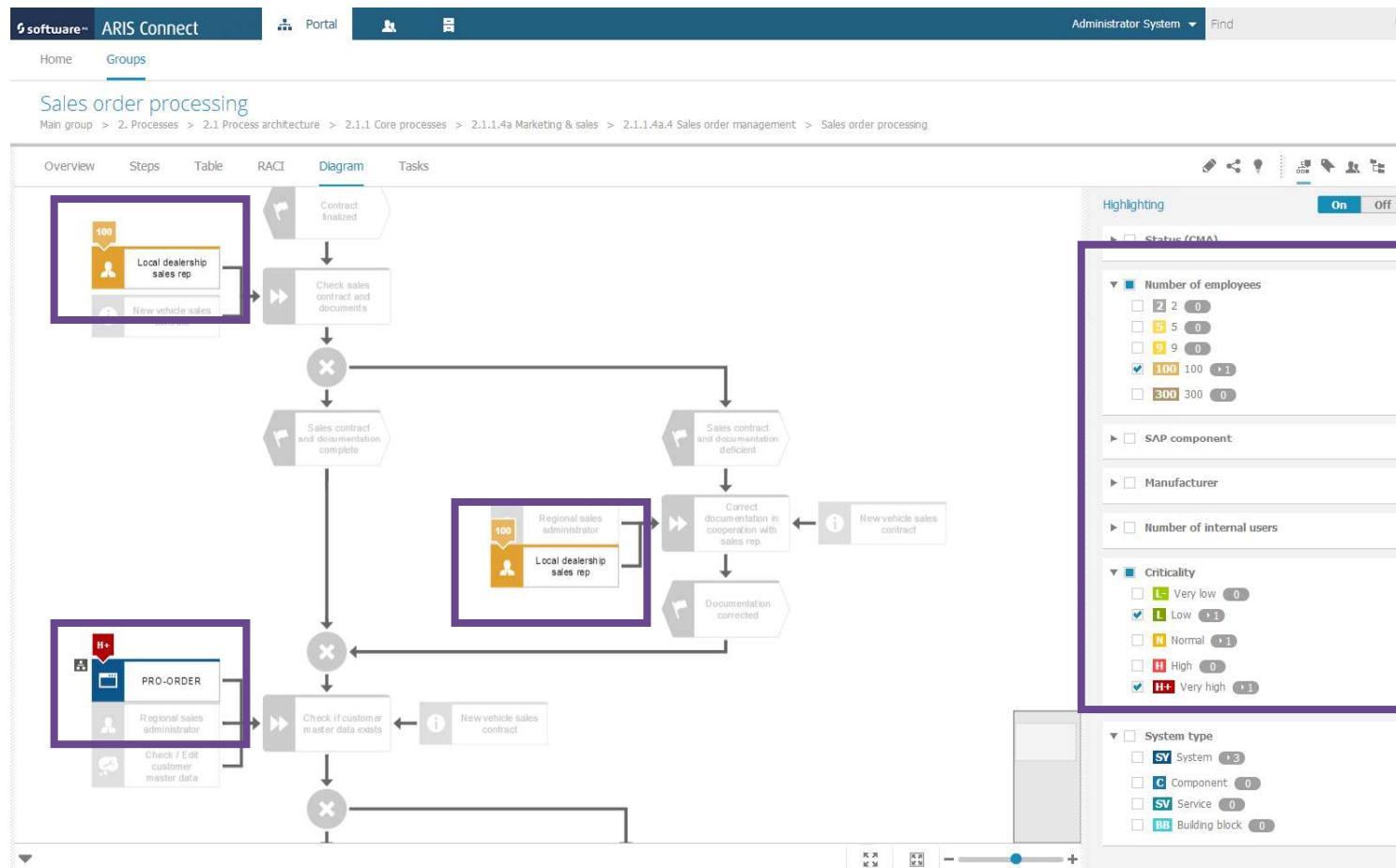
1

2

• Etape par étape (dynamique)  
 • Parcourir les étapes du processus pour lire le diagramme dans une vision simplifiée

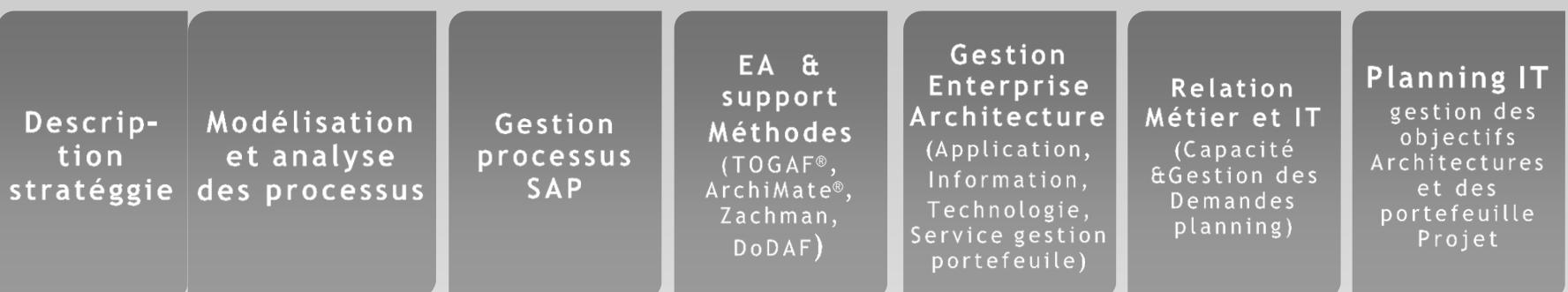
# Visualiser les processus de différentes manières

# ARIS Connect : Mise en valeur dynamique d'éléments



## Software AG : des plateformes pour gérer les processus et l'IT

### Software AG



BPMS Integration  
Model-to-Execute

Gestion risques financiers  
(gestion des contrats, Investissements  
& optimisation OPEX)

GoUvernance, Risque & Conformité

Gestion des risques IT  
(Applications, risques et projets  
Gouvernance)

 **ARIS**

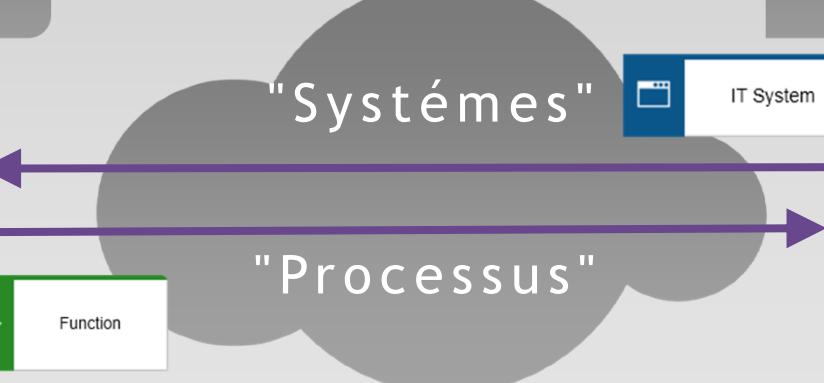
 **ALFABET**

## Synchronisation automatique des référentiels

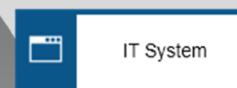
Des plateformes pour gérer, piloter une architecture cohérente



ARIS Architect/  
Designer/Viewer



ALFABET Functional  
User/Data  
Entry/Viewer



## 2015 - 2017 trois tendances fortes

Pour une dynamique numérique autour des processus au service des objectifs et de la stratégie de l'entreprise :

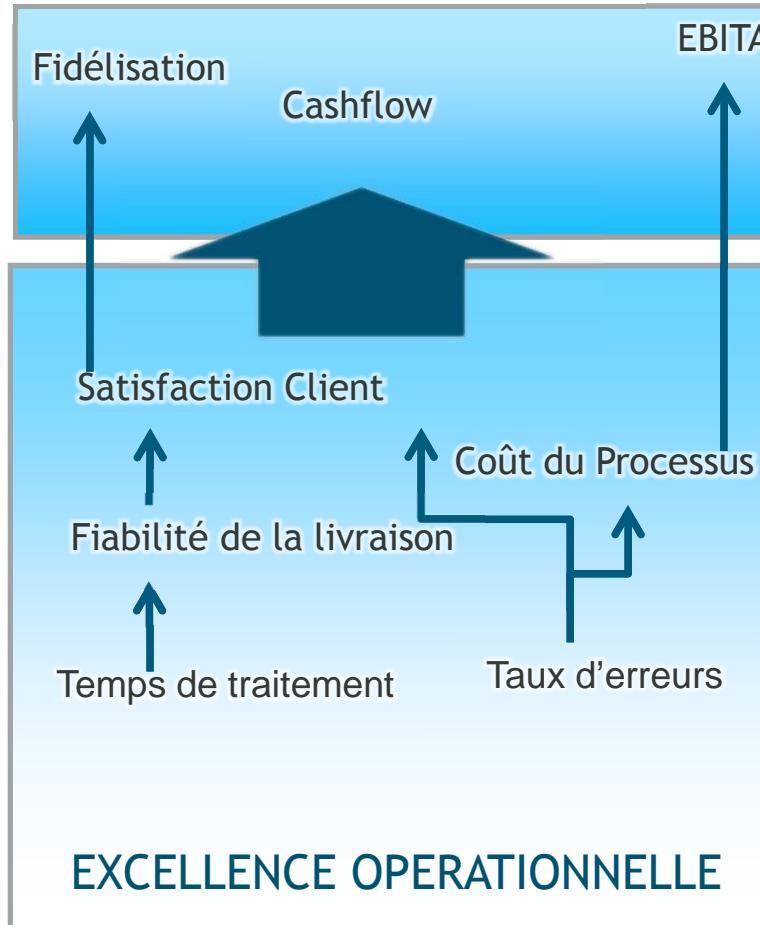
- Une organisation **collaborative** beaucoup plus ouverte
- Une **performance** opérationnelle en se fondant sur la réalité pour se projeter dans une dynamique d'amélioration continue
- Une démarche **cloud** pour se dégager des contraintes IT et garantir une grande agilité

## Quelques questions du terrain...

- Où sont mes points de souffrance de vigilance ? Quels sont les facteurs les plus influents ?
- Où performons nous bien exactement ? Que pouvons nous reproduire systématiquement ?
  - Comment m'adapter rapidement à un contexte de plus en plus changeant ?
    - Où puis-je faire confiance à mon système et ses fonctions ?
- Comment dois-je réellement mesurer mon organisation ? Ais-je vraiment besoin de tous ces KPIs ?
  - Comment m'assurer que nous sommes engagés durablement dans les bonnes pratiques?
  - Comment orchestrer ma transition vers une digitalisation maximale sans créer de rupture?

La solution PPM de Software AG est la seule sur le marché à fournir des réponses tangibles à ces préoccupations

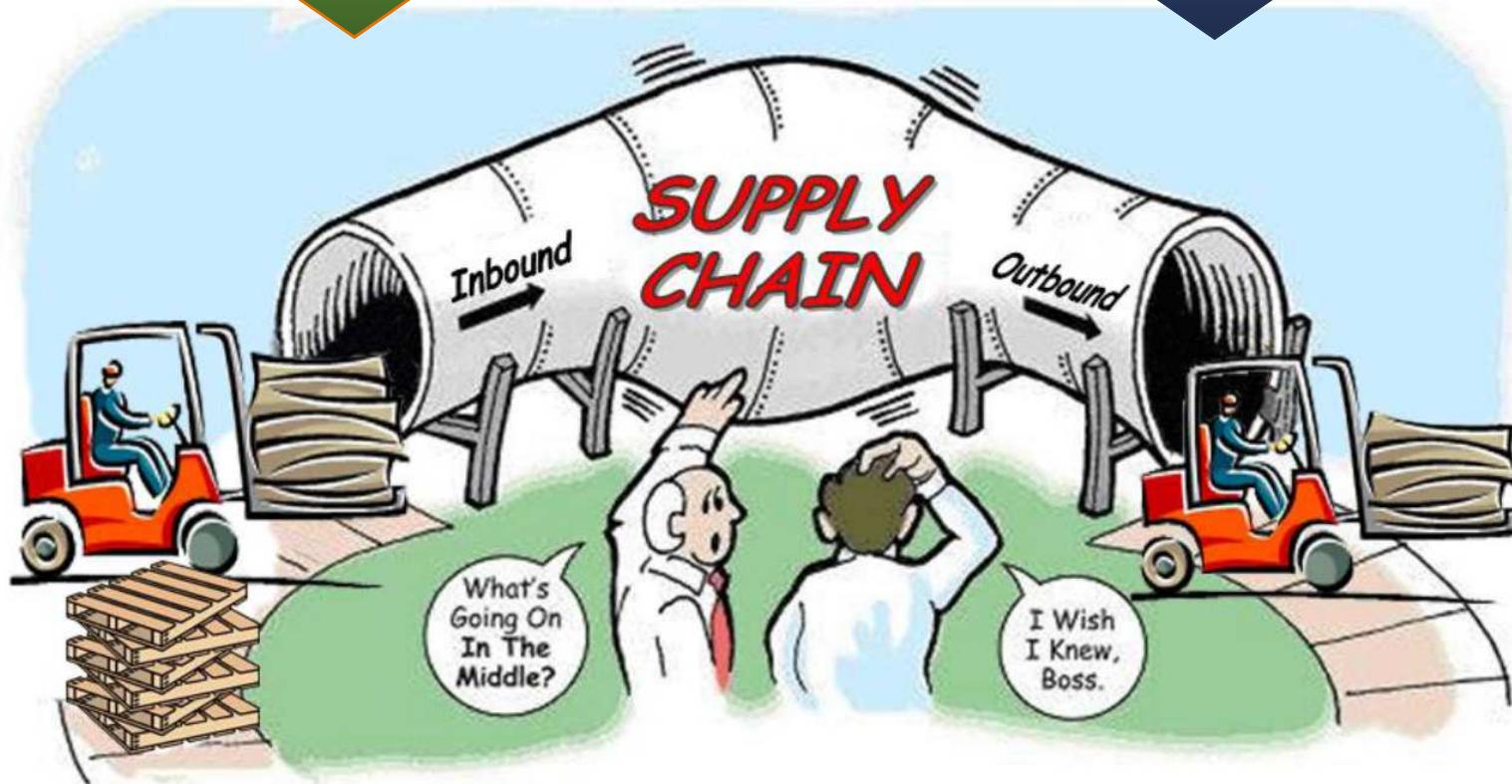
## La notion de hiérarchie des indicateurs



Une tendance à sur-mesurer ?

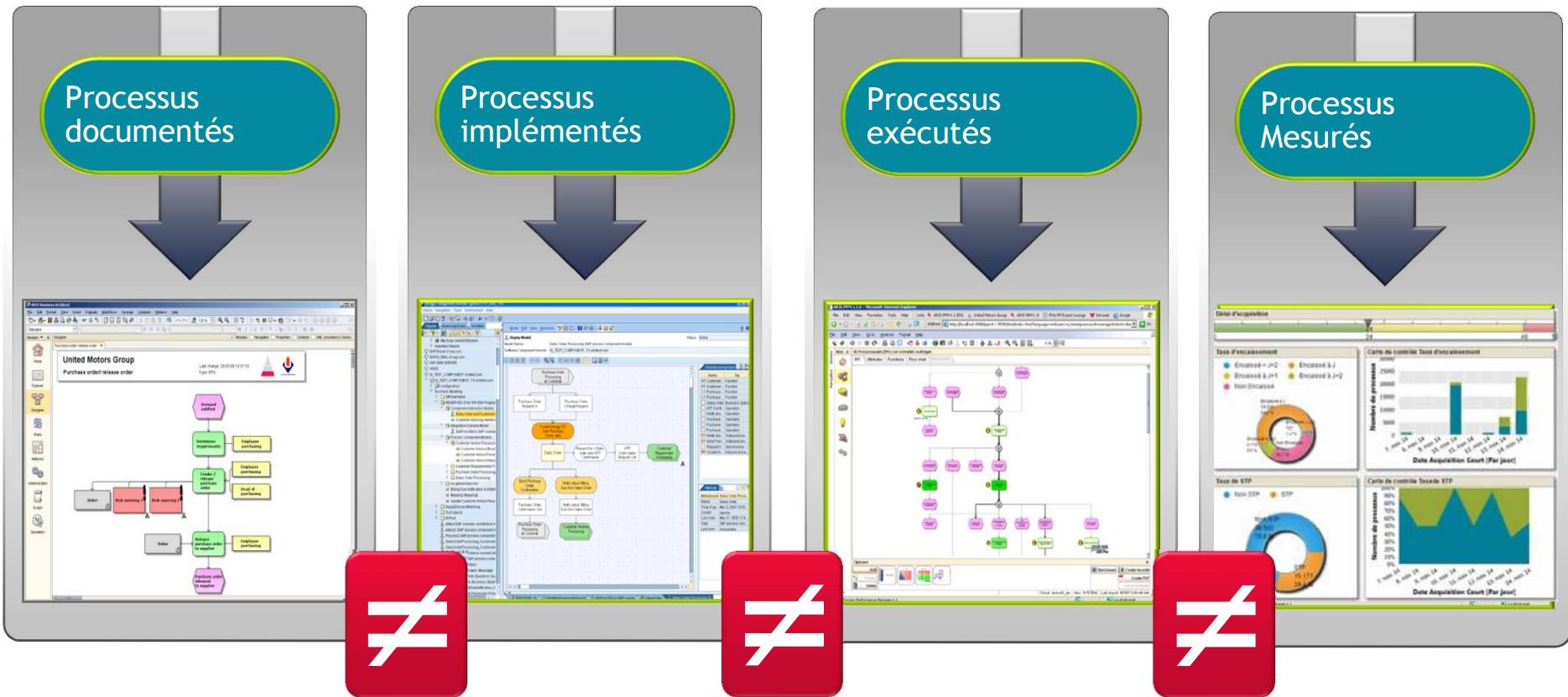
Ne se comprend  
que ce qui se  
mesure

Ne s'améliore  
que ce qui se  
comprend



Constater factuellement au sein d'un SI complexe

# Un contexte familier pour beaucoup d'entre nous



C'est dans ce contexte que nous avons créé la solution PPM

# Un pilotage intelligent - comprendre le passé, le présent et le futur (bien au delà du reporting traditionnel)



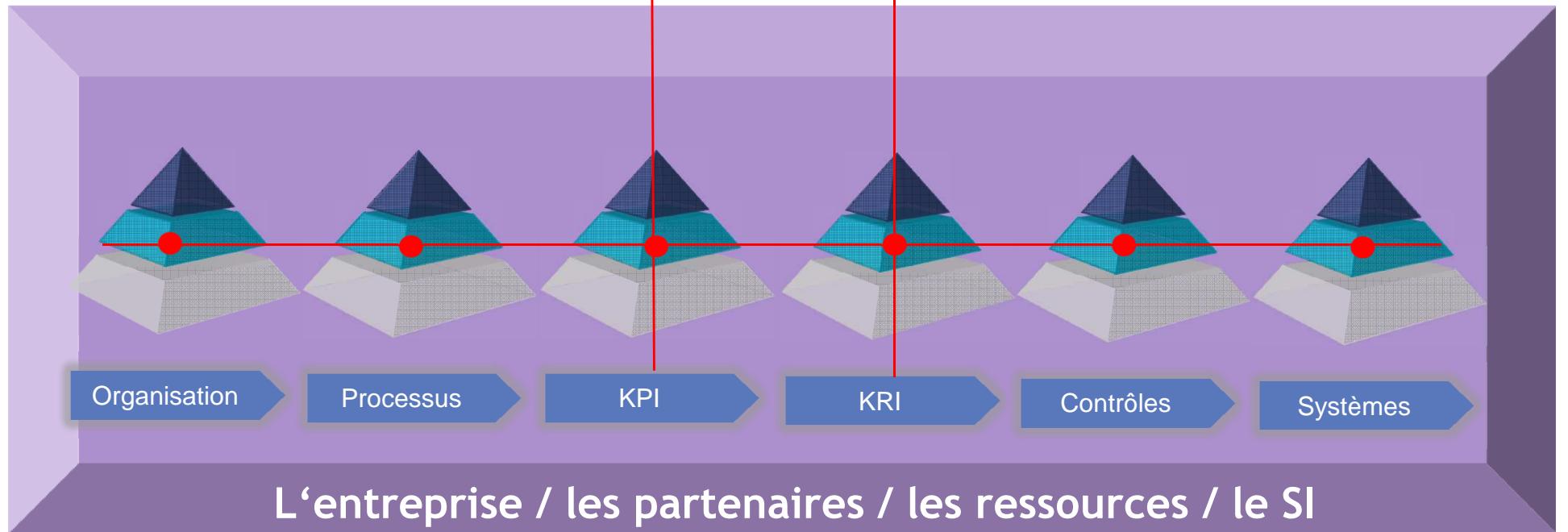
## Toutes les dimensions de l'entreprise sont interconnectées « realtime »

Avec PROCESS PERFORMANCE MANAGER

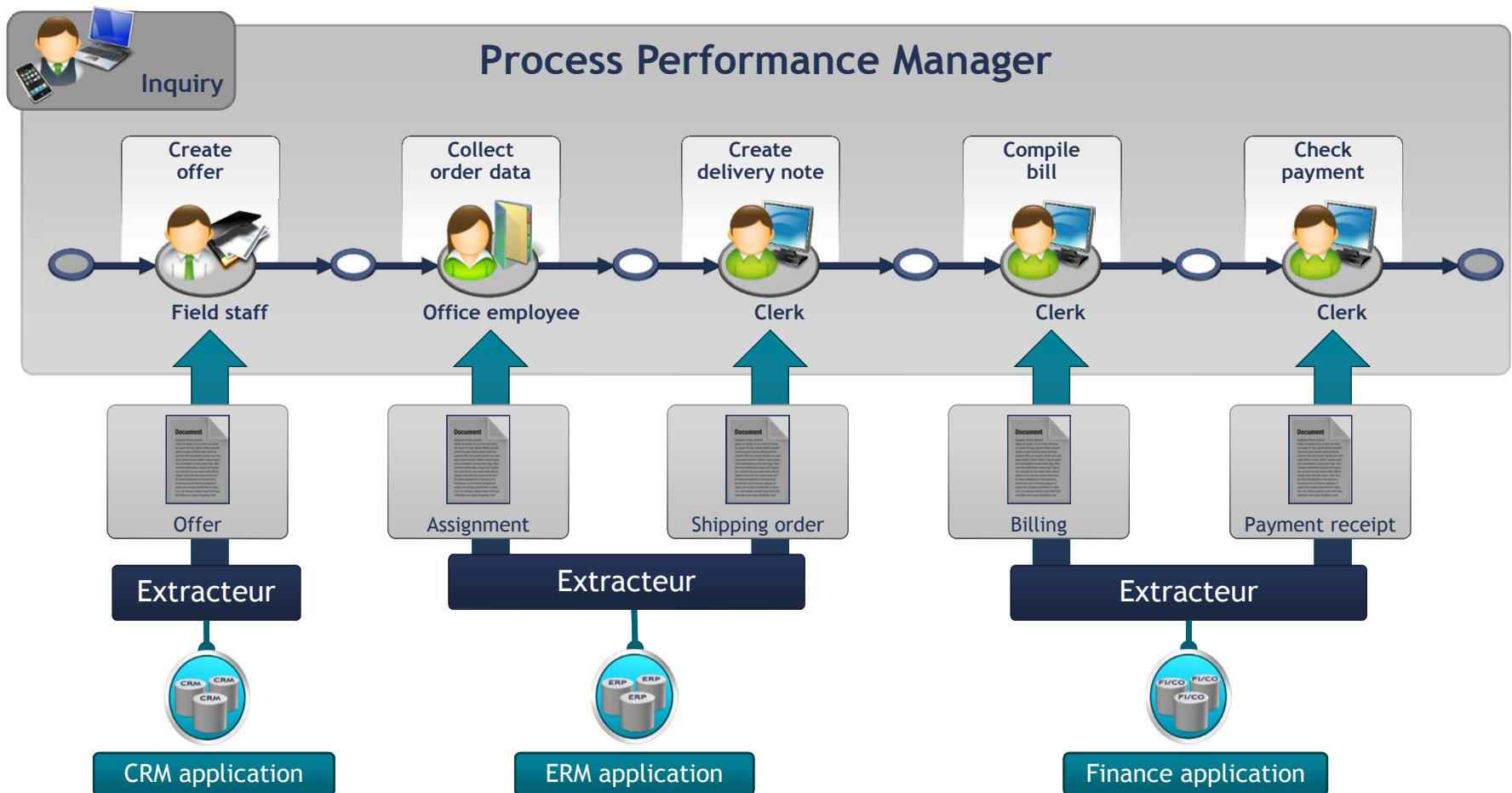
- instruire toutes les interactions cross-entreprise
- Rechercher objectivement le temps de cycle optimum de bout en bout
- Garantir une tracabilité en tout point / tout moment / tout endroit

Maîtriser la performance en pilotant toutes les dimensions

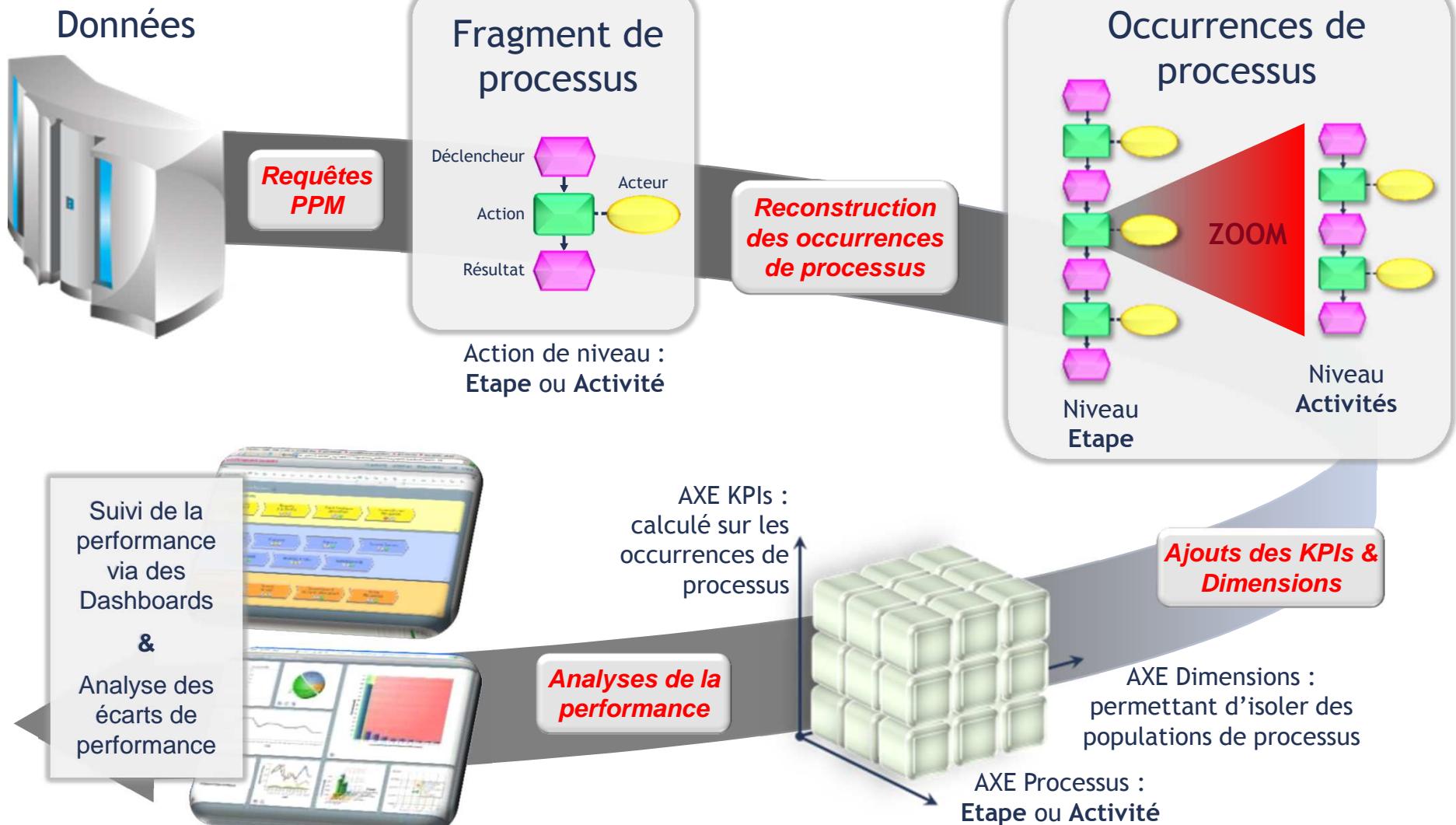
Tous les actifs sont concernés et sous tension



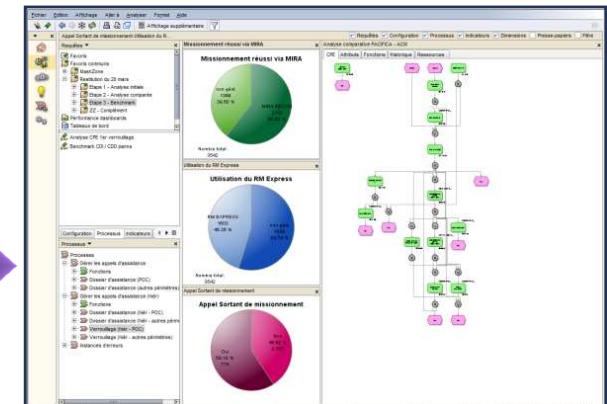
## Comment Process Performance Manager opère- t-il ?

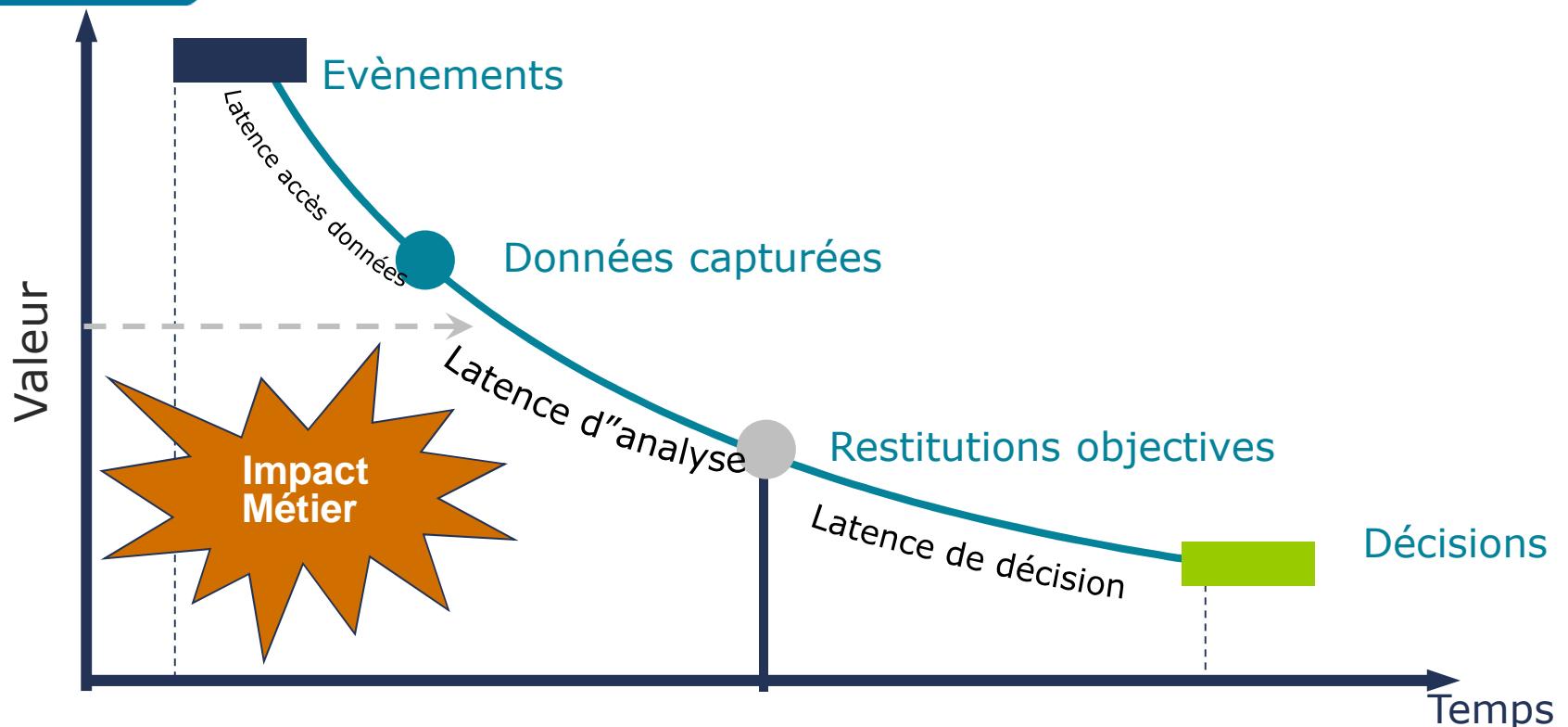


# Process Performance Manager: Une reconstruction « Bottom-Up »



# Process Intelligence - une collaboration au service de la performance





Facteurs clés de succès → Agir le plus vite possible

1. Maximiser les impacts grâce à une prise d'action optimale
2. Piloter et tracer les actions de bout en bout- Prendre en compte le périmètre complet
3. Traiter toutes les causes et conséquences en évitant les effets de bord
4. Bénéficier des applications auto apprenantes

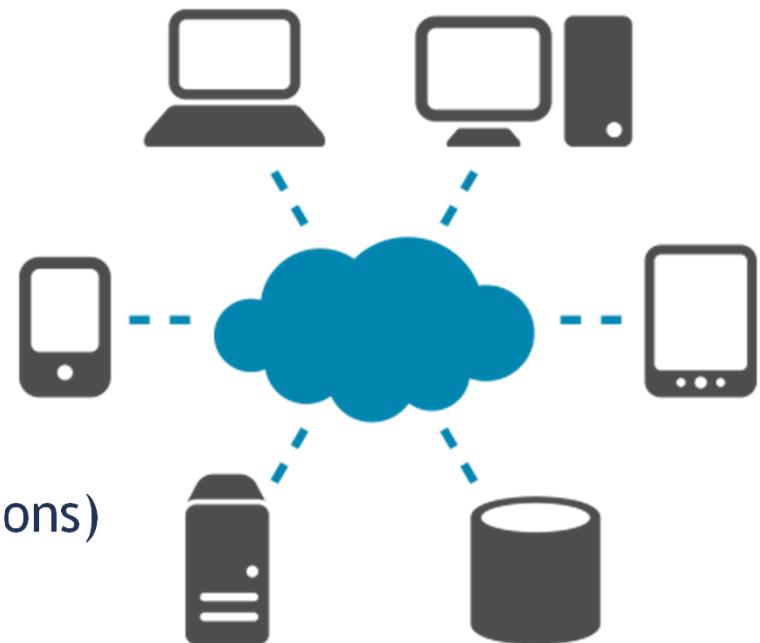
## 2015 - 2017 trois tendances fortes

Pour une dynamique numérique autour des processus au service des objectifs et de la stratégie de l'entreprise :

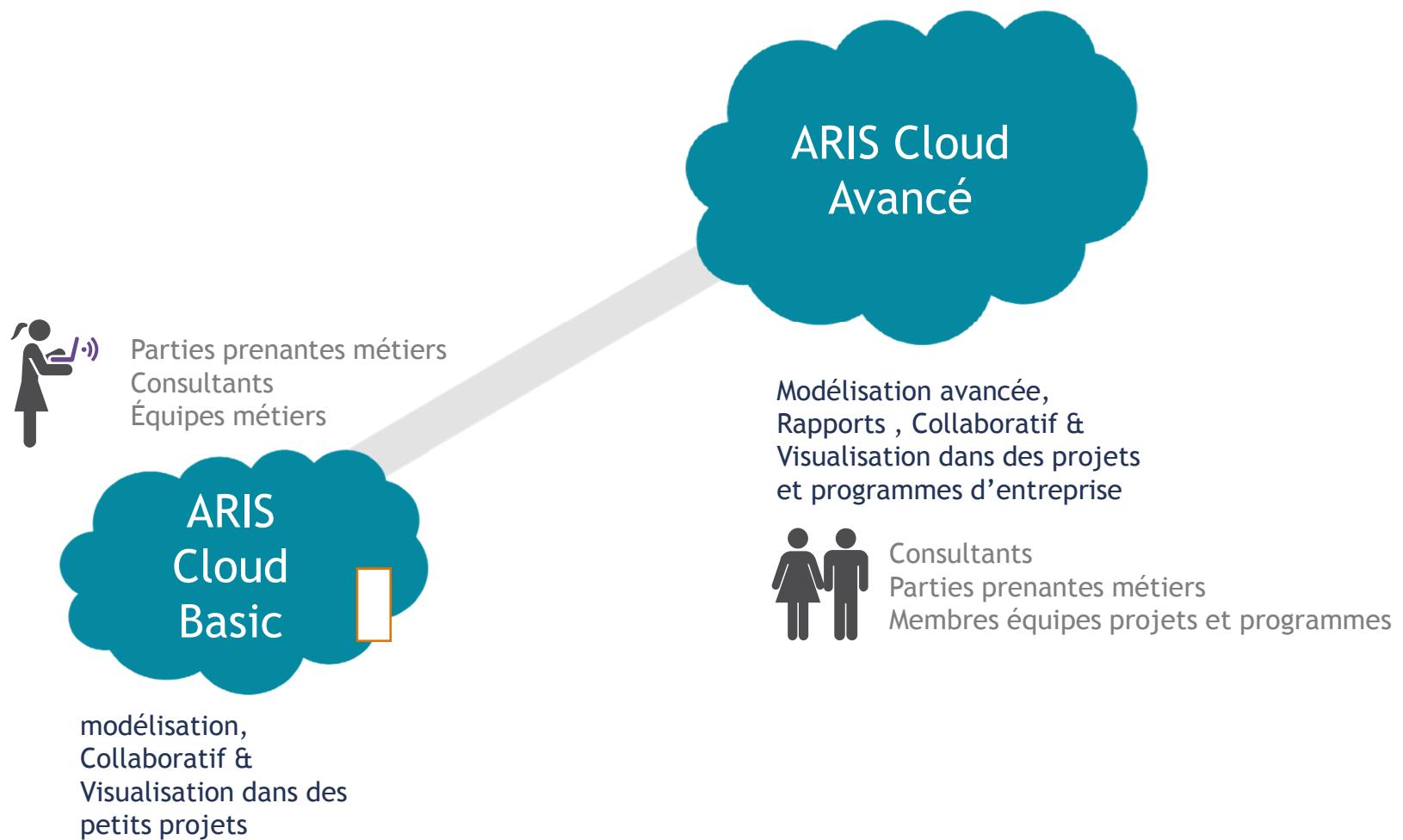
- Une organisation **collaborative** beaucoup plus ouverte
- Une **performance** opérationnelle en se fondant sur la réalité pour se projeter dans une dynamique d'amélioration continue
- Une démarche **cloud** pour se dégager des contraintes IT et garantir une grande agilité

## Pourquoi s'orienter vers une solution Cloud ?

- Faible TCO
- Grande flexibilité
- Déploiements simplifiés
- Diminution des coûts d'infrastructure
- Coûts opérationnels plus faciles à justifier (Opex vs Capex)
- Technologie web et mobile
- Logiciel toujours à jour
- Accès universel (équipements, localisations)
- Grande capacité de gestion
- ARIS et ALFABET sont accessibles en mode cloud



# ARIS Cloud ADVANCED - extension des possibilités de configuration



## ARIS Cloud Avancé propose de :

- ...créer vos filtres et présentations

Quand vous voulez utiliser les conventions de votre entreprise, vous pouvez créer ou faire évoluer les conventions existantes selon vos besoins

...gérer les accès au référentiel

Quand vous voulez restreindre les accès à certains contenus pour certains utilisateurs ( ex : des partenaires) vous pouvez piloter ces accès

...créer vos propres rapports avec un éditeur WYSIWYG

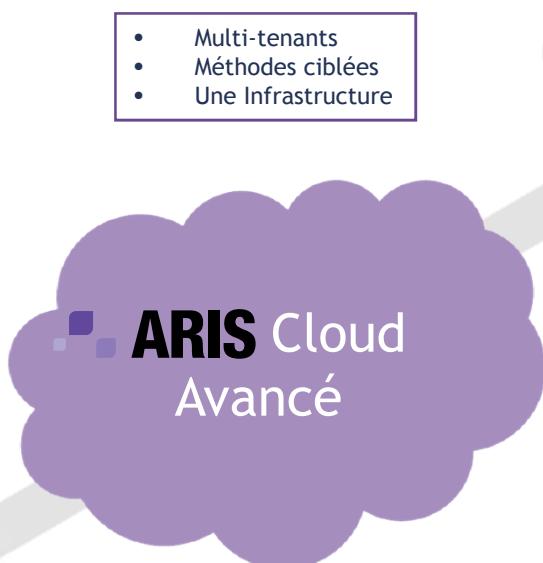
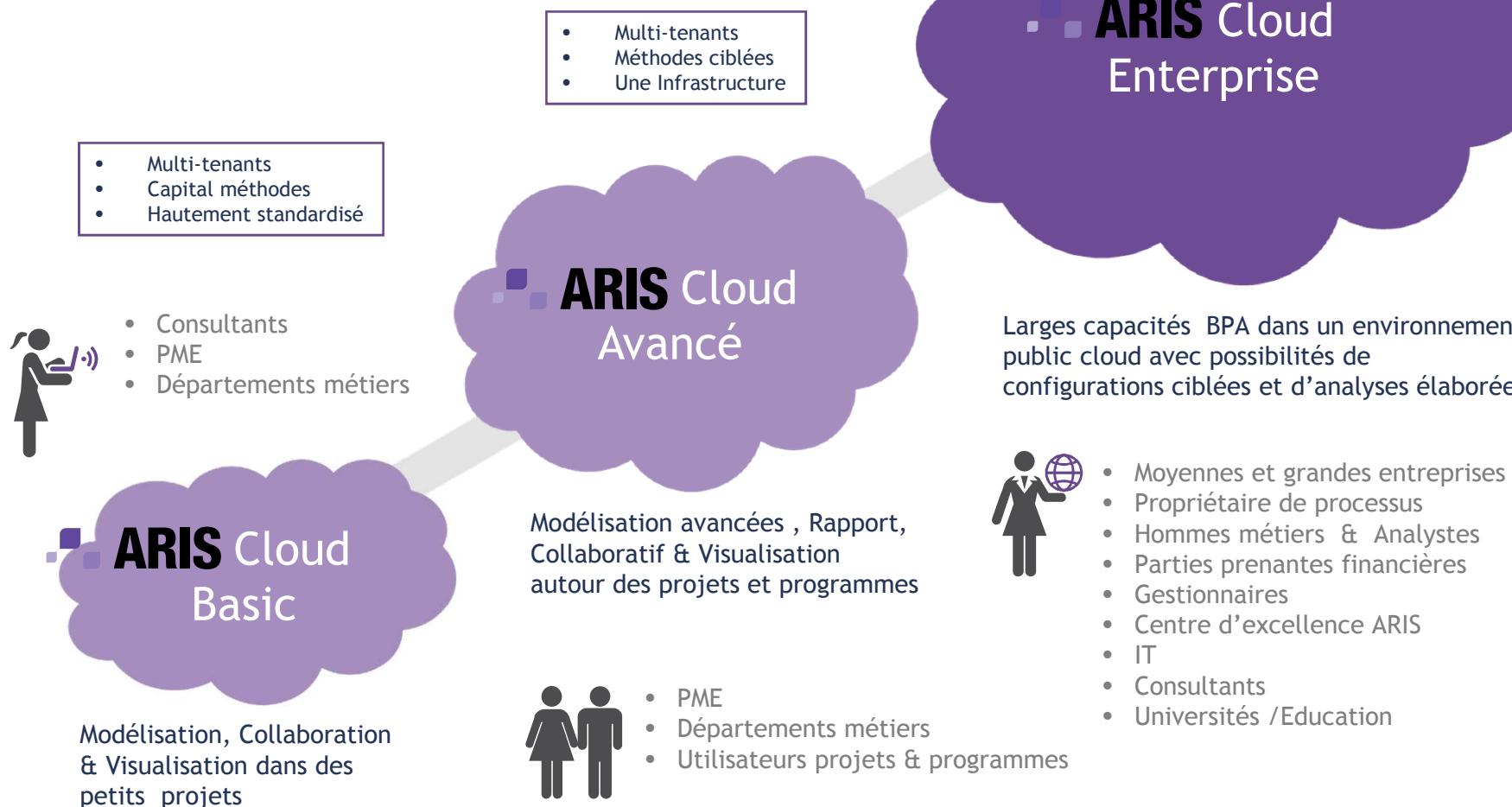
Quand vous avez besoin de nouveaux rapports, vous pouvez le créer et conduire vos analyses sur le référentiel

- ...déplacer des contenus entre bases de données

Quand vous avez besoin de déplacer, extraire, consolider des éléments de bases de données c'est désormais possible et permettre à des utilisateurs de les visualiser

- Un seul tenant
- Capacités complètes
- Gestion automatisme management

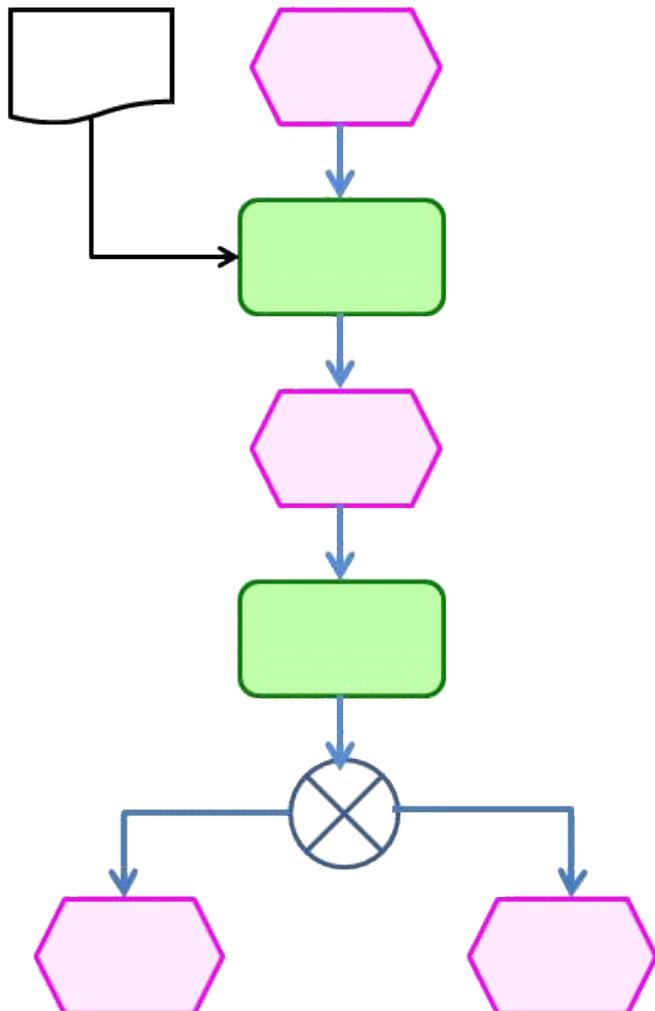
## ARIS Cloud offre ARIS Connect



## Le processus reste un point clé de la performance globale de l'entreprise

- Il permet à tous de contribuer à la maîtrise de la création de valeur
- Il est mesurable donc peut s'améliorer
- Il peut bénéficier de solutions de plus en plus agiles
- Il est orienté “client” interne-externe
- Il est en mouvement, agile, évolutif,....

C'est un outil au cœur de la gouvernance, il favorise l'innovation, renforce la pérennité et optimise la valeur



# Conférence annuelle

# ProcessWay

# Déjeuner

## ➤ Table ronde: Enjeux, défis de la gouvernance et l'architecture des données dans l'entreprise digitale

*Gratien Pichon*

Expert architecture d'entreprise CESAMES

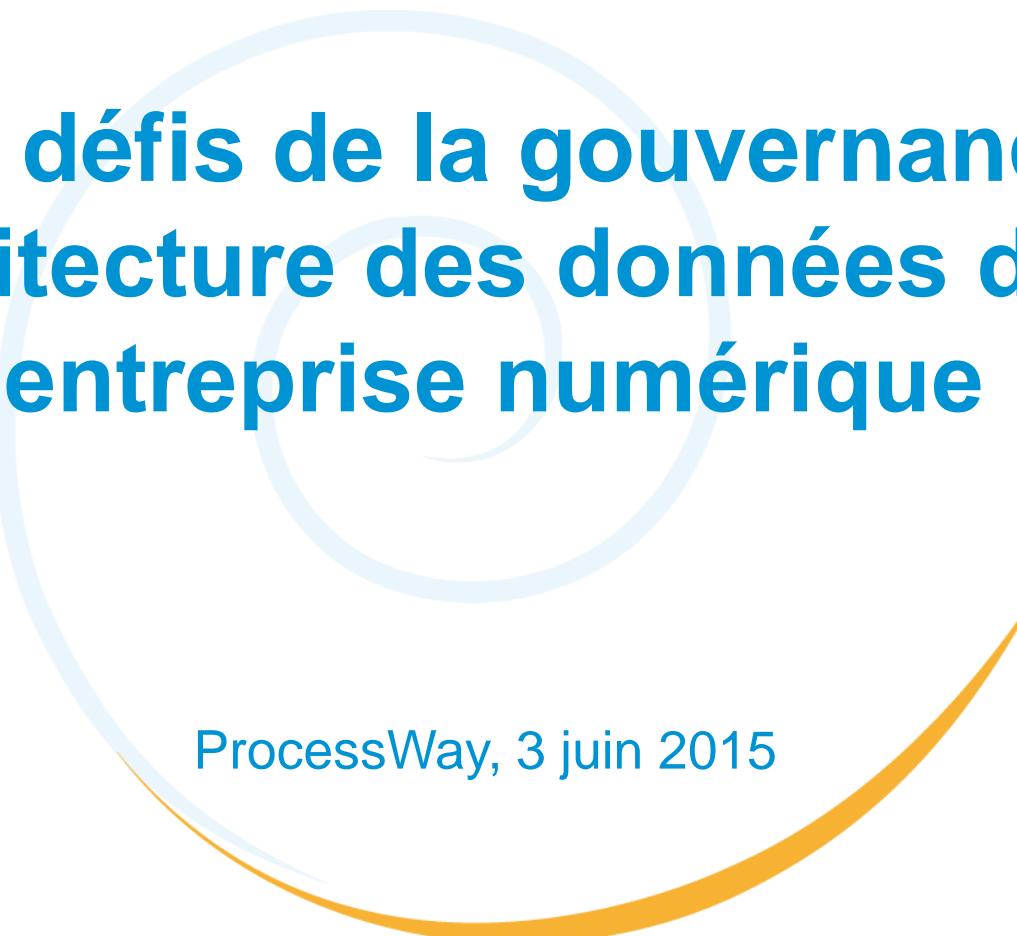
*Gilles Beaudon*

Architecte à la Mutuelle Générale

*David Milot*

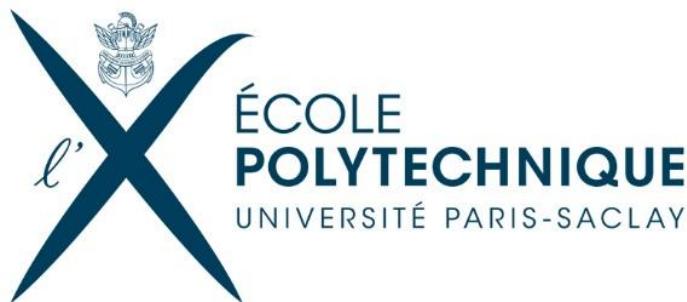
VP Avant vente et solutions Europe et LATAM Software AG

# **Enjeux et défis de la gouvernance et de l'architecture des données dans l'entreprise numérique**



ProcessWay, 3 juin 2015

# CESAMES en bref



**C.E.S.A.M.E.S. a pour mission de permettre aux entreprises de mieux maîtriser la complexité de leurs projets de transformation grâce aux méthodes et aux outils de l'architecture d'entreprise**

- **3 conférences annuelles**
  - Complex Systems Design & Management (CSDM) – Paris
  - Forum de l'entreprise Numérique – Paris
  - Complex Systems Design & Management Asia – Singapour
- **Animation d'une communauté d'experts**
  - Rencontres, soirées débats
  - Groupes de travail
- **Activités de formation et de conseil**

# Gouvernance et architecture des données dans l'entreprise digitale

- La révolution numérique et les données
- La gouvernance des données, sas d'entrée de la stratégie données
- Enjeux IT & technologiques
- Retour d'expérience : La Mutuelle Générale



# Un monde numérique ...



Un monde hyper-connecté qui se digitalise sans cesse



Une automatisation et robotisation silencieuse



La part de l'immatériel dans l'économie est de plus en plus grande



Un monde où tout se calcule : risques, performance, prévisions



# ... Entrainant de profonds changements pour les entreprises



*Une grande partie du cycle d'affaire est déjà digitalisée*

Le Marketing oneZone, une des premières conséquences visibles de la transition numérique



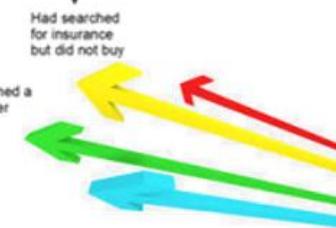
# Des besoins d'informations précises et immédiates



Vue 360° du client



Fournisseurs  
de données  
Open data



Feedback rapide  
et adapté

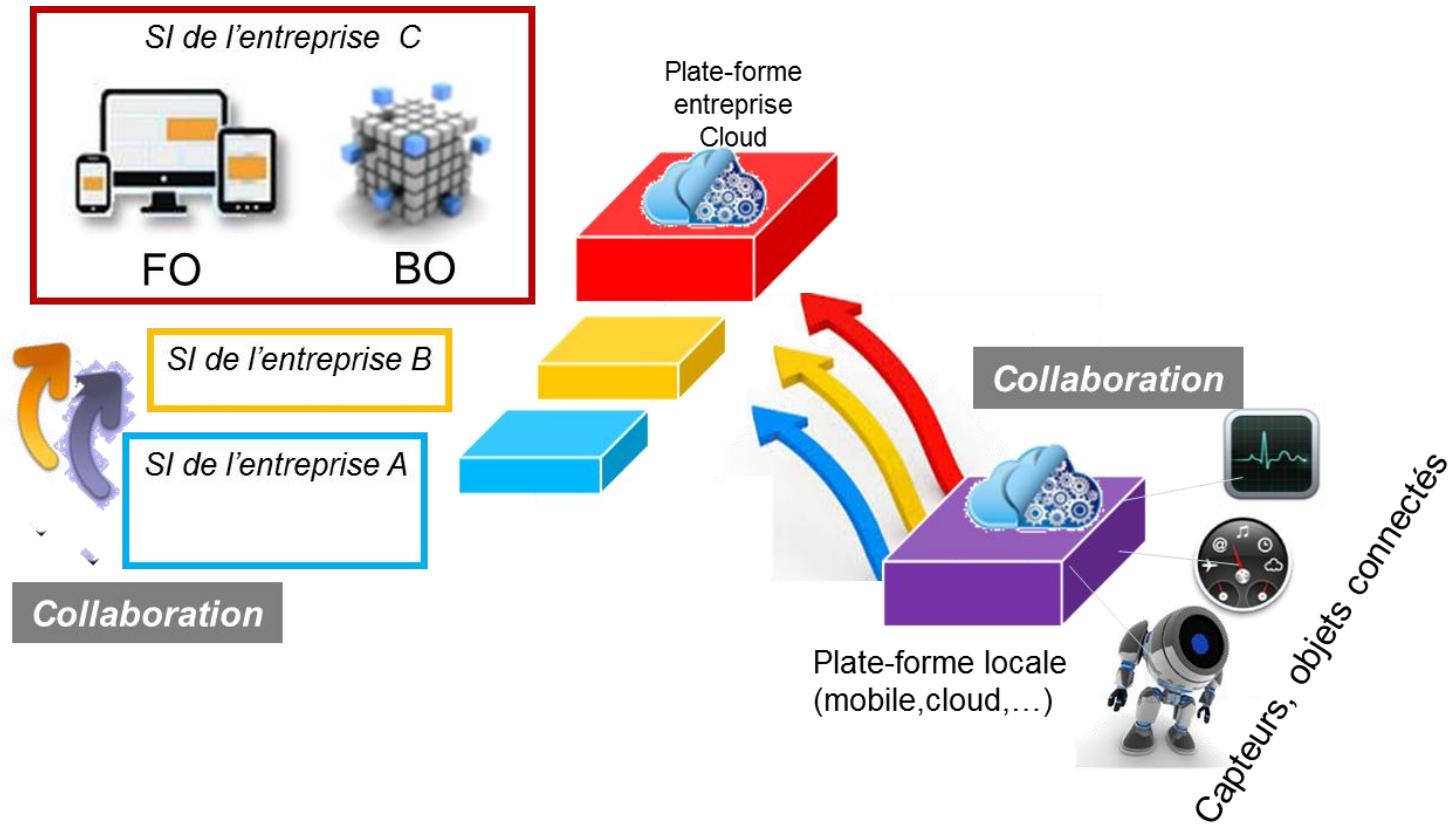


Un cycle de décision  
de plus en plus rapide

L'émergence d'offres plus complexes  
nécessitent des capacités adaptées



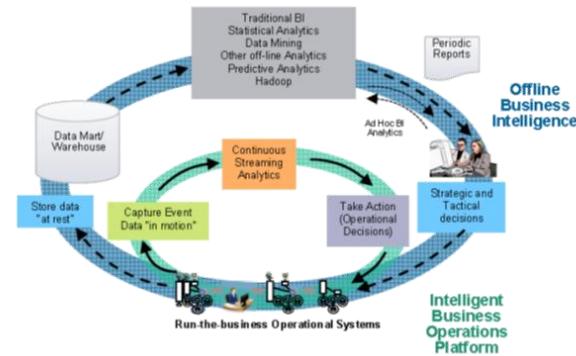
# Emergence de nouveaux modèles économiques B2B



La collaboration inter-entreprises transforme les chaînes de valeur et permet l'ouverture de nouveaux marchés



# Des bouleversement dans l'approche processus



Contrôles et décisions  
en temps restreint



Qualité des données de référence

Les possibilités de gains d'efficacité opérationnelle  
motivent les entreprises à se transformer



# Sommaire

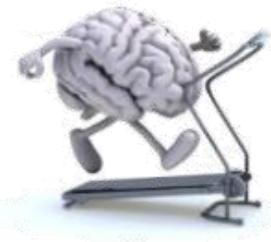
- La révolution numérique et les données
- La gouvernance des données, sas d'entrée de la stratégie données
- Enjeux IT & technologiques
- Retour d'expérience : La Mutuelle Générale



# Maitriser ses données, pourquoi faire ?



- Maîtriser la sémantique : comprendre pour décider



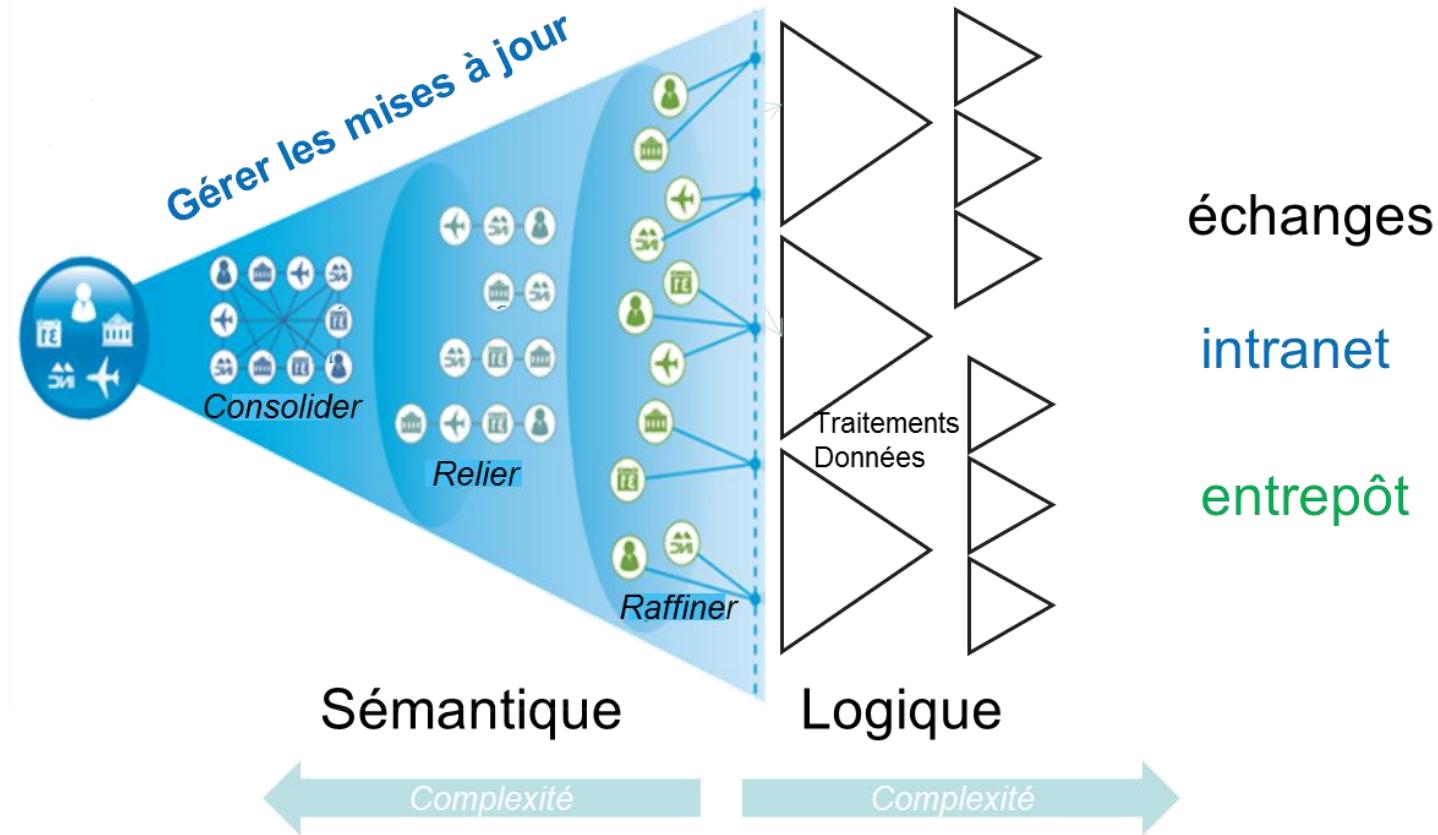
- Maîtriser la mémoire de l'entreprise : c'est l'ADN, l'expérience, mais aussi la preuve



- Maîtriser de nouveaux risques : fraude, vie privée, sécurité, réputation



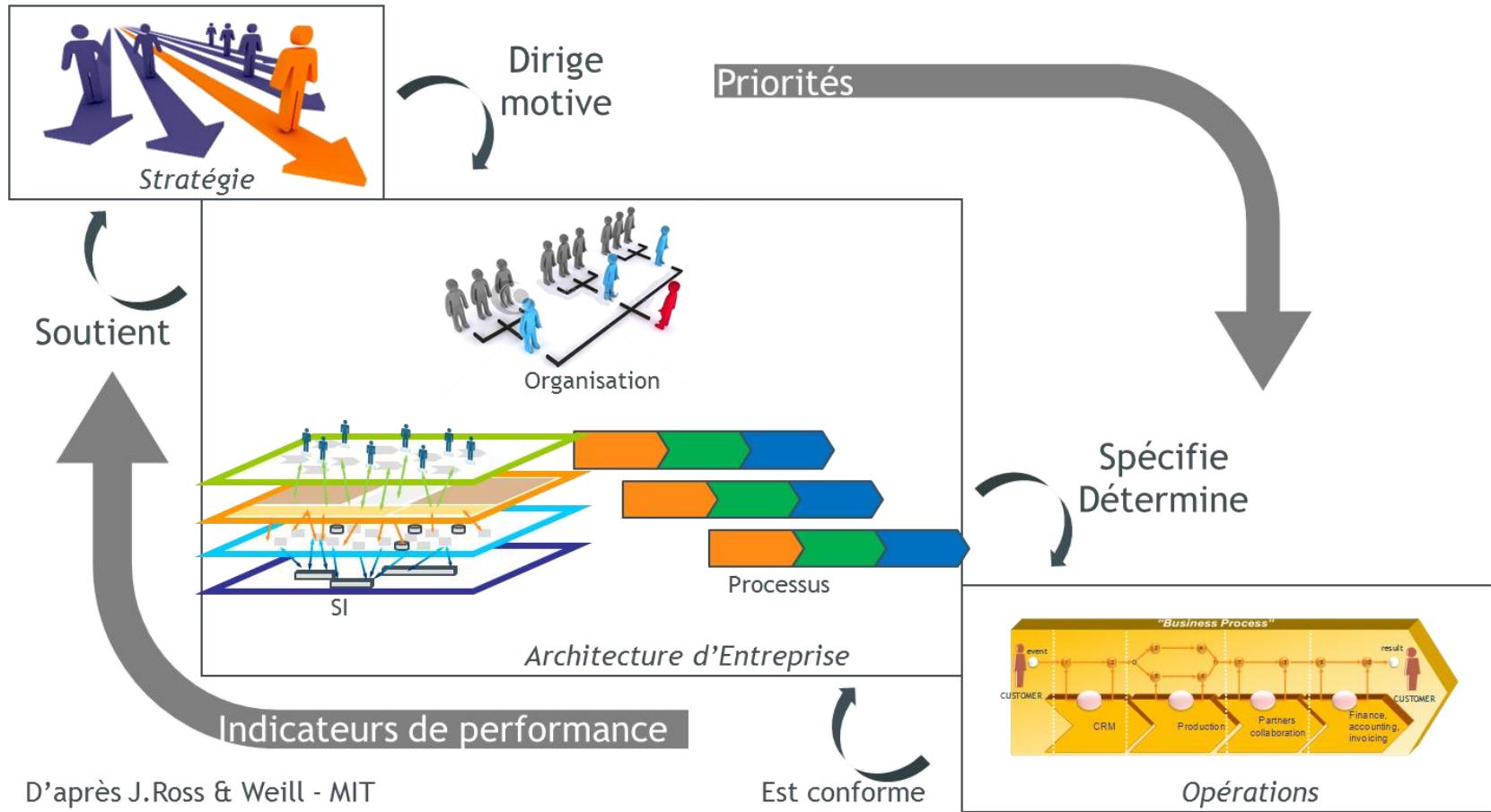
# Créer la sémantique : un processus d'architecture d'entreprise



La gouvernance des données facilite la maîtrise de processus de valorisation complexes



# Points-clés d'une mise en œuvre d'un système de gouvernance des données

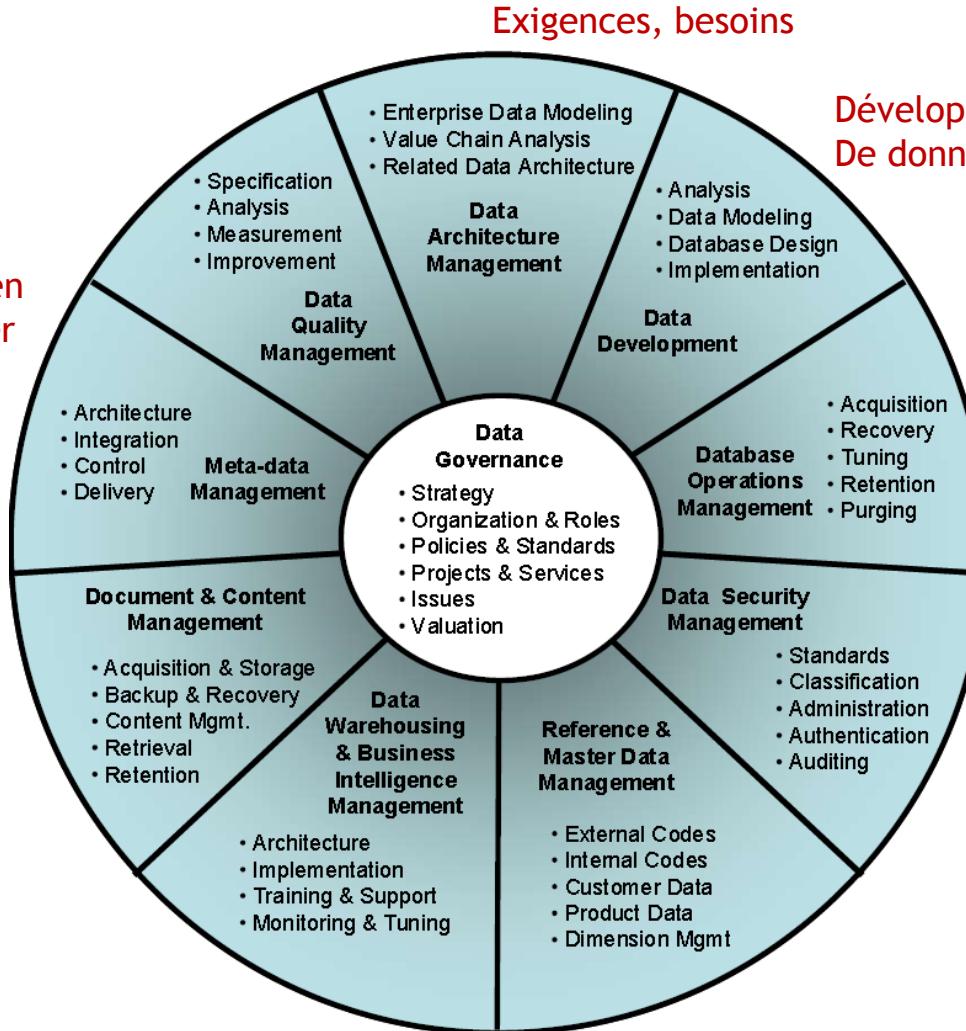


D'après J.Ross & Weill - MIT



# Le DAMA – le framework de référence

Planifier, mettre en œuvre et contrôler les activités qui permettent d'accéder aux métadonnées intégrées et de qualité



Exigences, besoins

Développer les solutions  
De données

Planifier, contrôler et supporter l'ensemble du cycle de vie des données,

Planifier, mettre en œuvre et contrôler les activités de gestion des données maître



# Sommaire

- La révolution numérique et les données
- La gouvernance des données, sas d'entrée de la stratégie données
- Enjeux IT & technologiques
- Retour d'expérience : La Mutuelle Générale



# Enjeux et défis de la gouvernance et de l'architecture des données dans l'Entreprise Digitale

David Milot

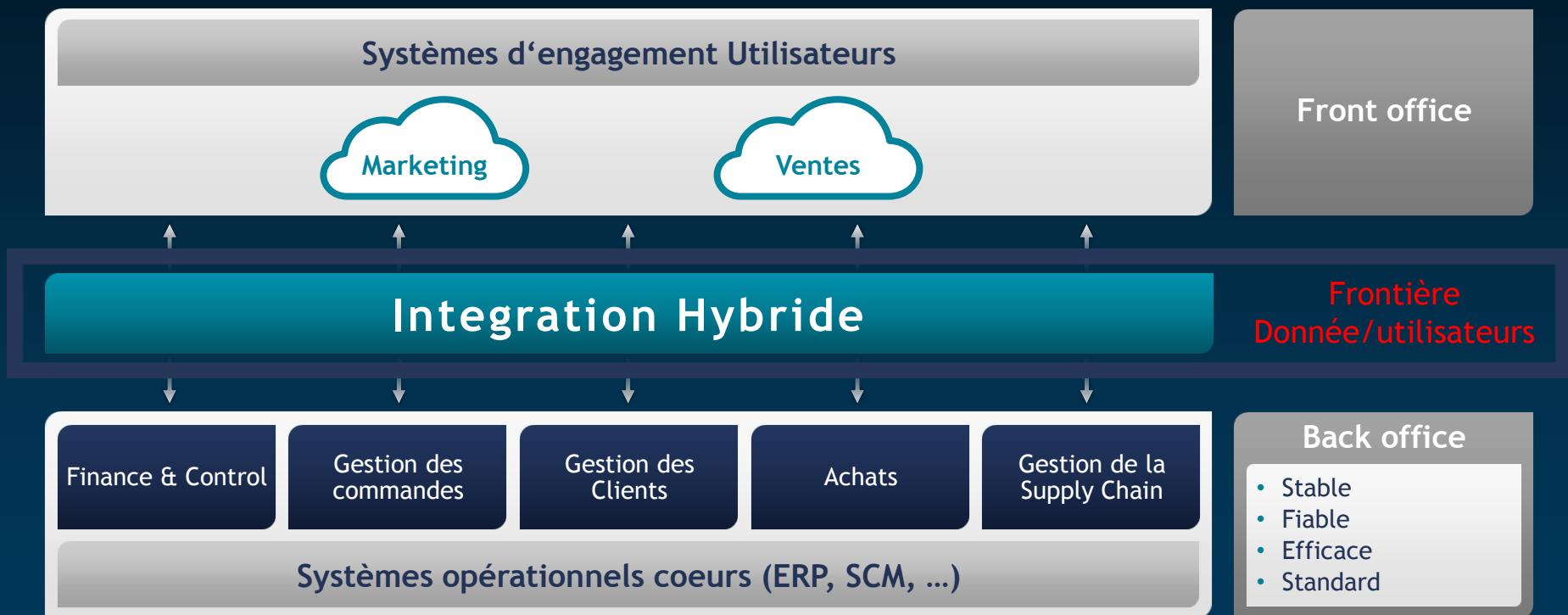
Vice President Presales & Solution,  
Continental Europe & Middle East

3 juin 2015

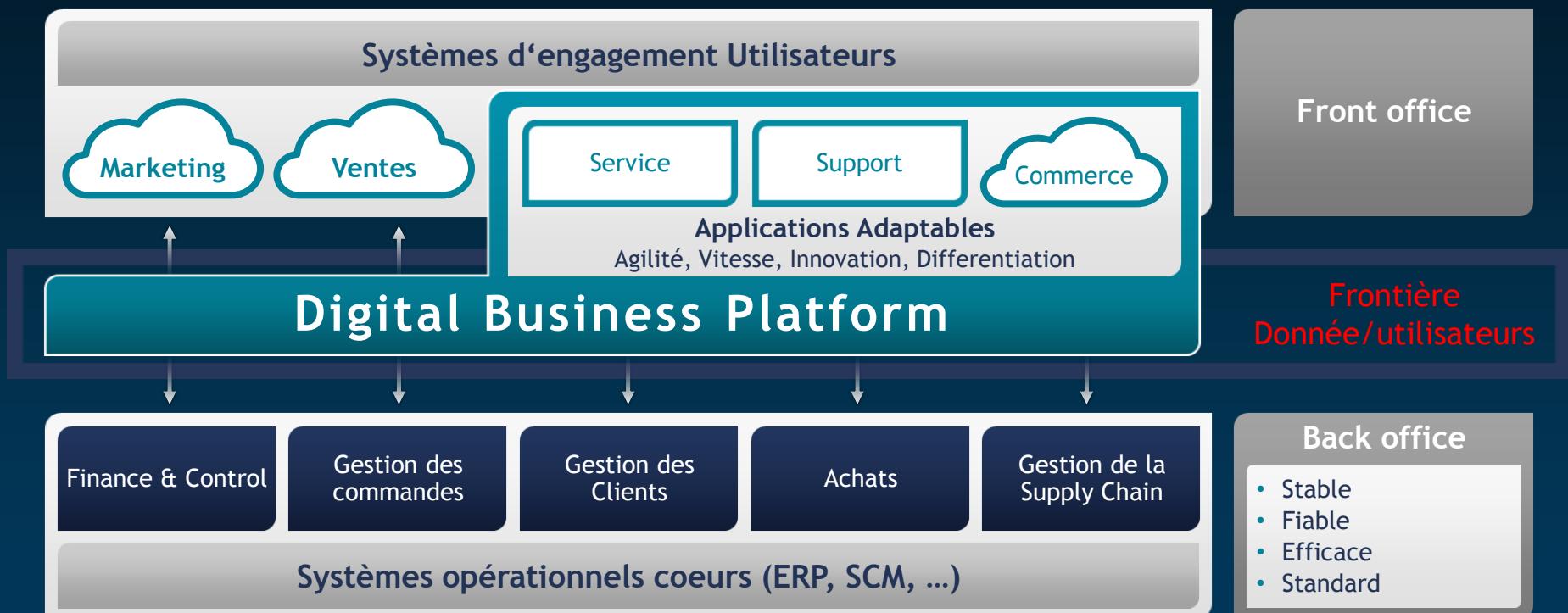
# Sommaire

- Pratique actuelle : séparation structurelle entre les utilisateurs et les données
- Vers l'effacement de la frontière „traditionnelle“ donnée/utilisateurs
- Le défi de la Digitalisation : faire obéir les données « au doigt et à l'œil »
- **Modèles d'accès aux données**
- Evolution du rapport donnée/application
- Vers les „Data as a Service“ - qualités fonctionnelles
- Vers les „Data as a Service“ - composants technologiques
- Données et Evènements : vers l'Event Driven Architecture
- Exemples d'architectures
  - Framework de Persistence des Evènements (EPF)
  - la Nouvelle génération d'lbpm's
  - Données digitales - objets connectés
  - Conséquences sur l' architecture d'une plateforme logicielle

# Pratique actuelle : séparation structurelle entre les utilisateurs et les données



# Vers l'effacement de la frontière „traditionnelle“ donnée/utilisateurs



# Le défi de la Digitalisation : faire obéir les données « au doigt et à l'œil »



## Modèles d'accès aux données

### „Mode éprouvé“

Sécurisé

Fiabilisé

Certain

Prédictible

Systématique

Approche Traditionnelle

### Produits (ERP)

Acquisition d'Innovations

### „Mode Agile“

Flexible

Instable

Incertain

Exploratoire

Opportuniste

Approche Numérique

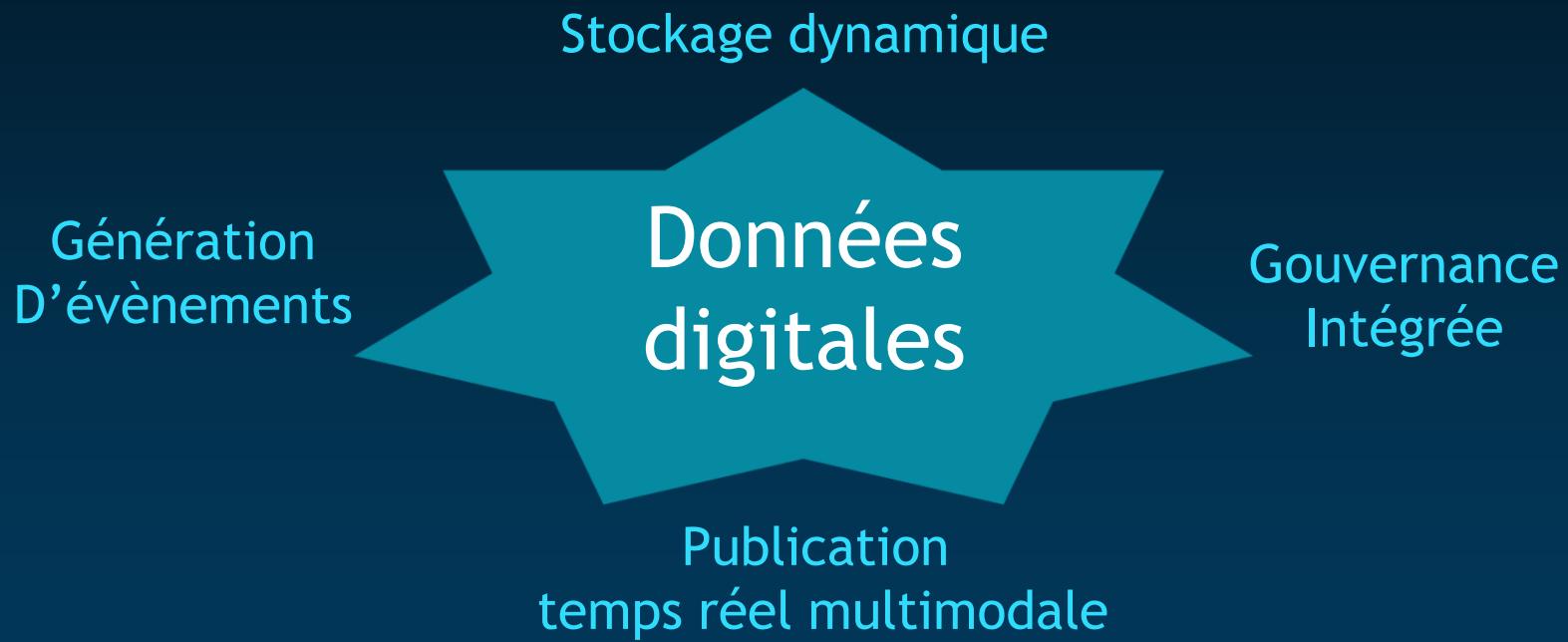
### Platforms (DBP)

Co-Innovations

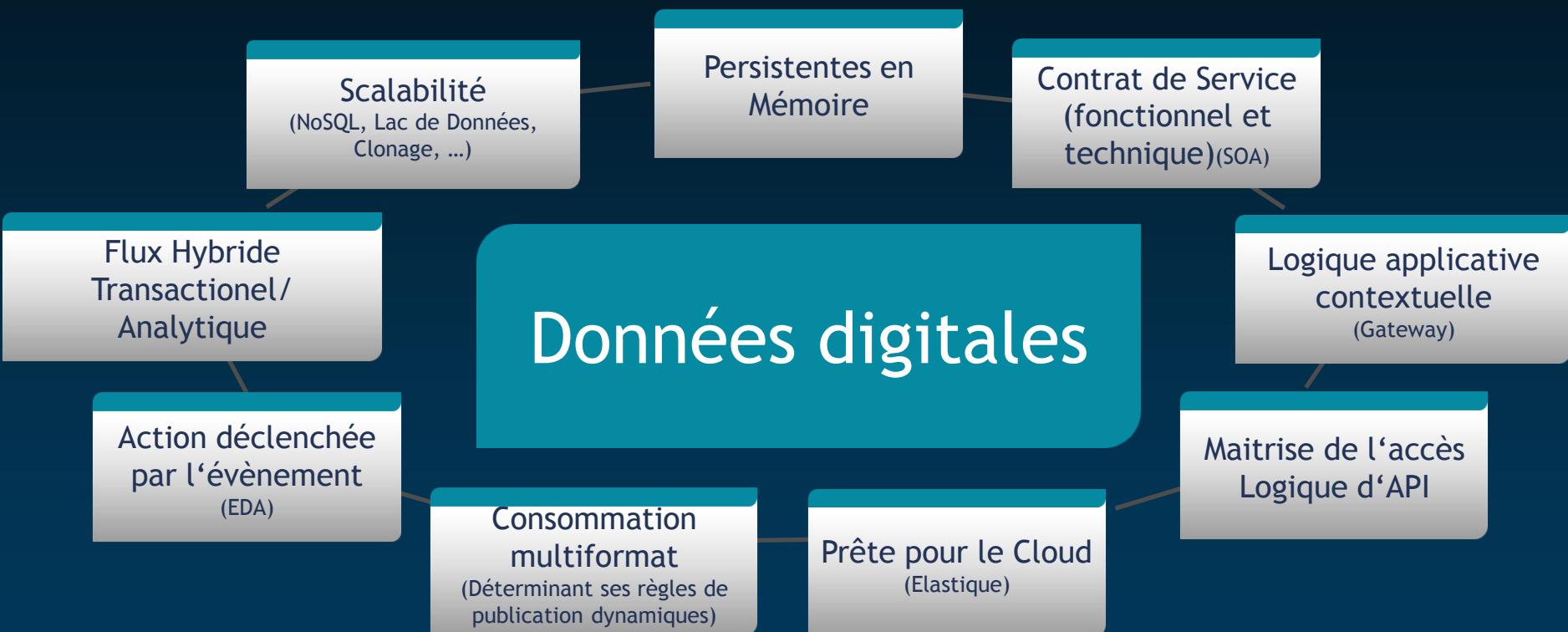
# Evolution du rapport donnée/application

| Application packagée (Produit)            | Apps - Application Adaptable (Plateforme)                                    |
|---|--|
| Logique et processus en dur               | Modèles de processus explicites  |
| Logique métier définie à priori           | <b>Développement de nouvelle logique métier ( via Meta données)</b>          |
| Orientée fonction                         | Processus de bout en bout  |
| Long cycle de mise à jour (2ans+), stable | Cycle de publication court (-6 mois), adaptable                              |
| Schéma de données prédéfini et statique   | <b>Schéma de données flexible</b>  |
| Permettant l'usage comme service          | <b>Service orienté et déclenché par les évènements</b>                       |
| BPM, ESB, CEP, IM comme extensions        | BPM, ESB, <b>Complex Event Processing, In Memory comme composants natifs</b> |
| Personnalisation via codage               | Personnalisation via configuration   |
| Transaction et Analyse séparée            | <b>Modèle Hybride transactionel et analytique</b>                            |
| Innovation via les vendeurs (Acquisition) | Co-innovation (Acquisition et Construction)                                  |
| Standardisation et harmonisation          | Innovation et différentiation  |

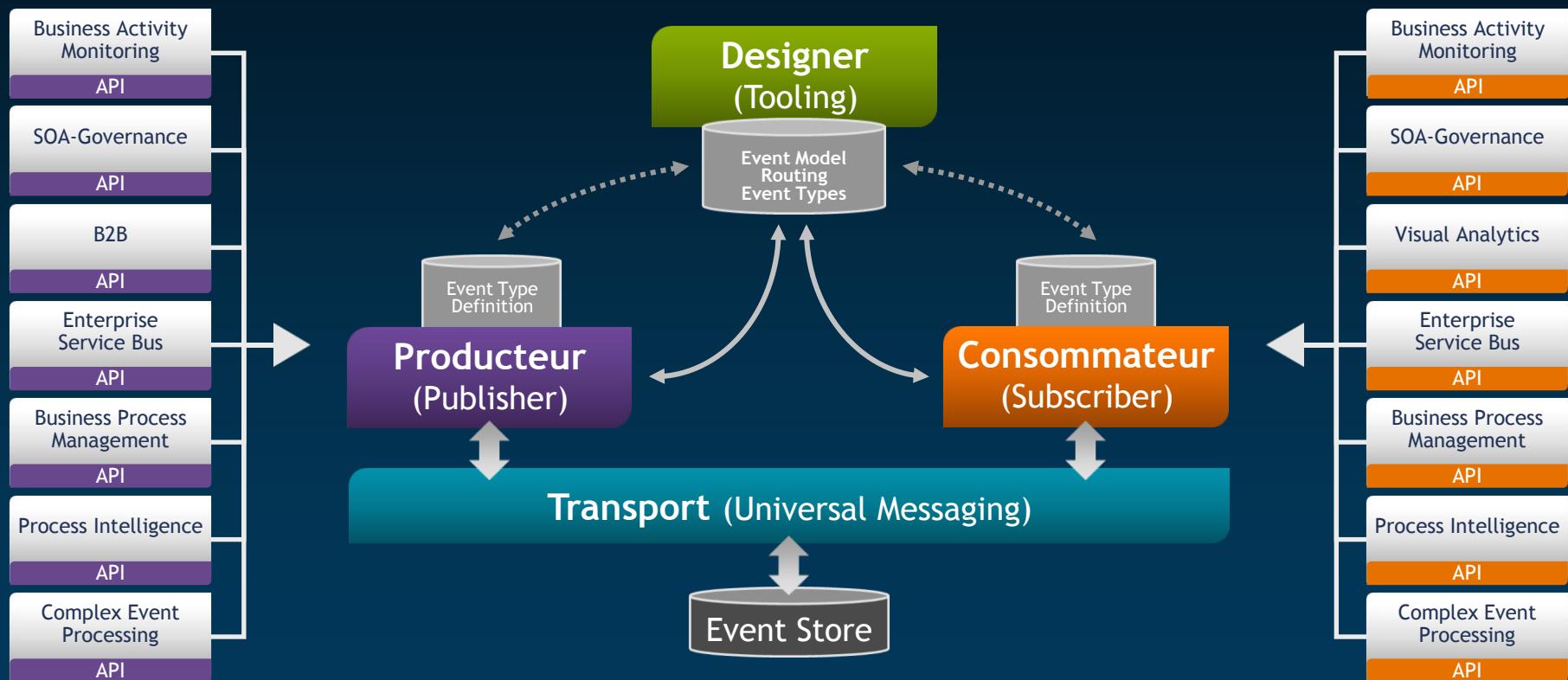
# Vers les „Data as a Service“ - qualités fonctionnelles



# Vers les „Data as a Service“ - composants technologiques



# Données et Evenements : vers l'Event Driven Architecture



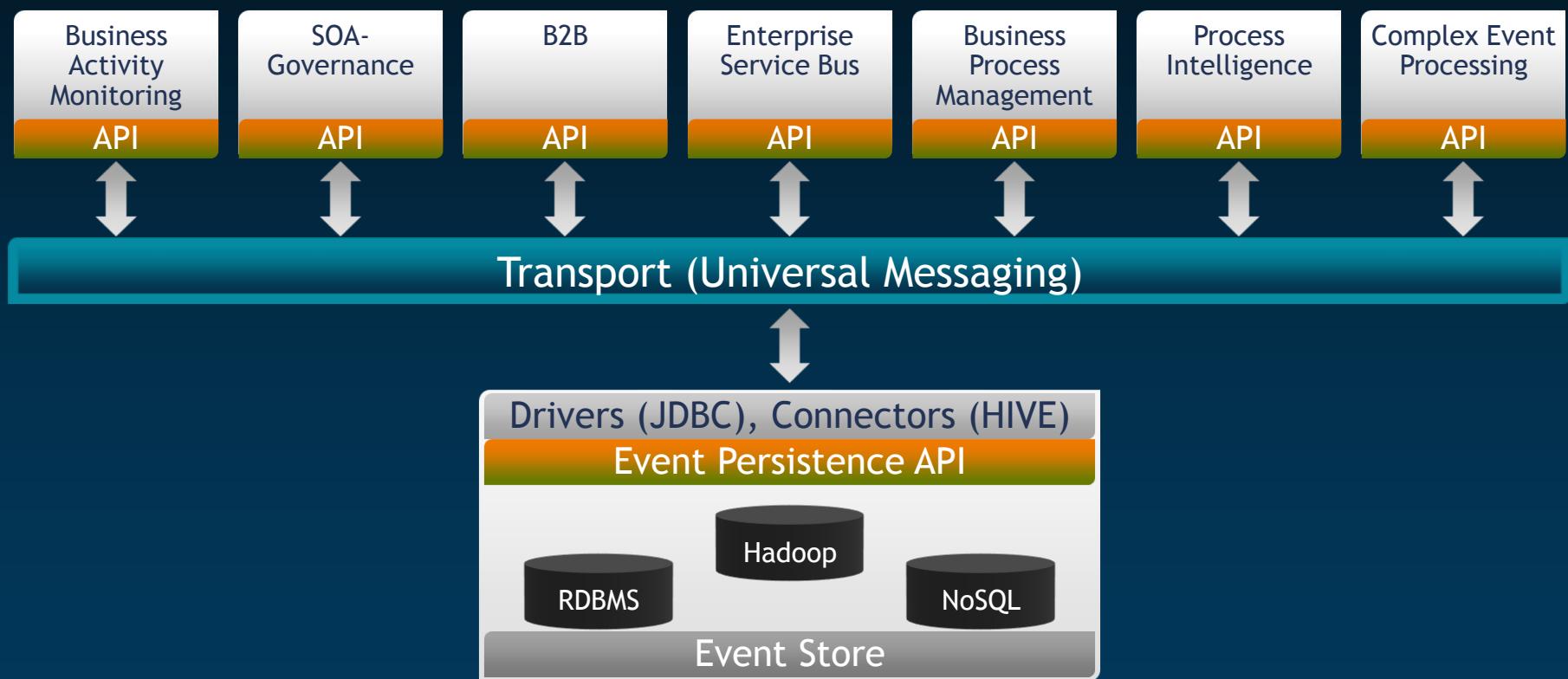
## Exemples d'architectures



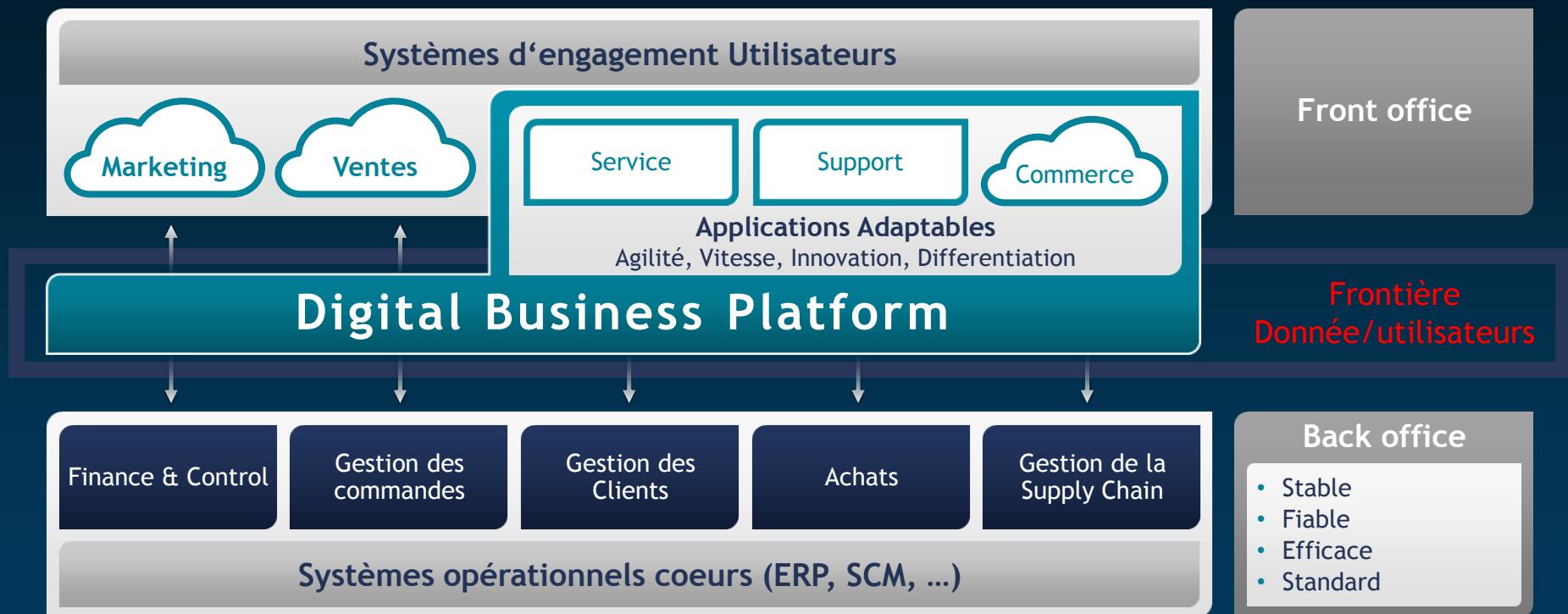
Software AG

# Digital Business Platform

# Framework de Persistence des Evènements (EPF)

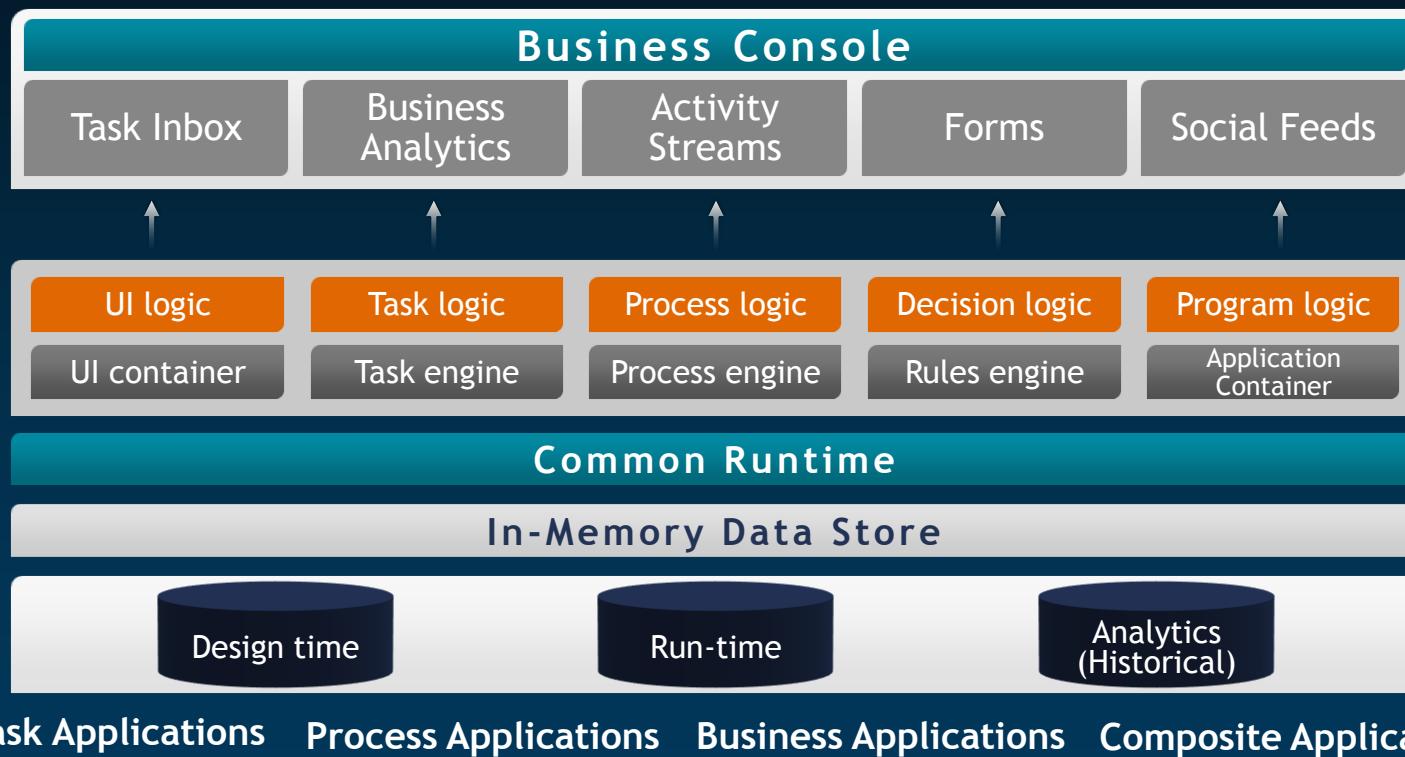


# Vers l'effacement de la frontière „traditionnelle“ donnée/utilisateurs

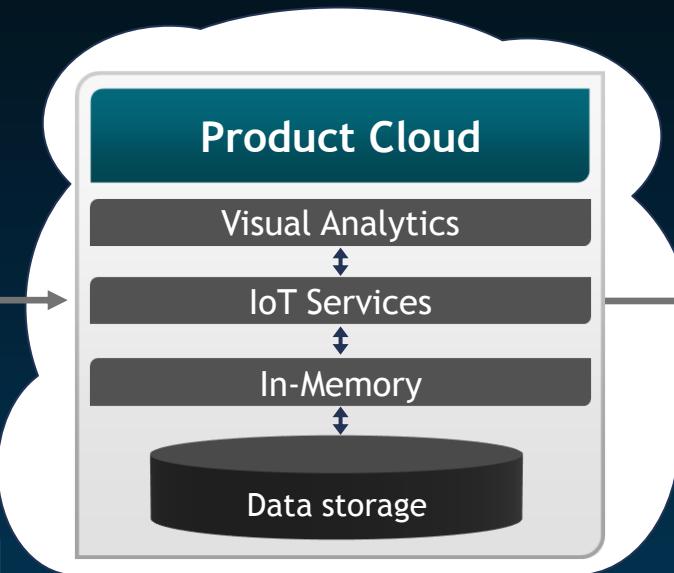
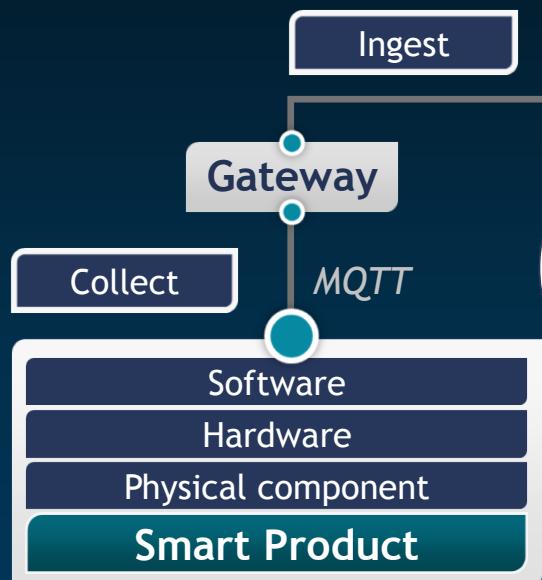


# la Nouvelle génération d'iBPMS

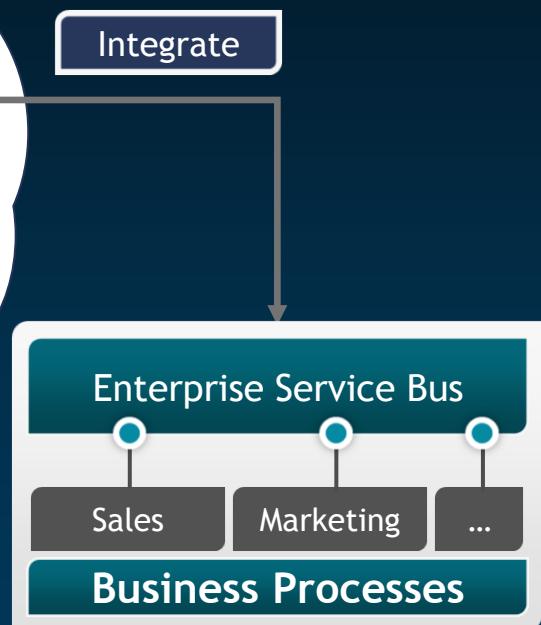
*ou comment réaliser une plateforme applicative avec des données „digitales“*



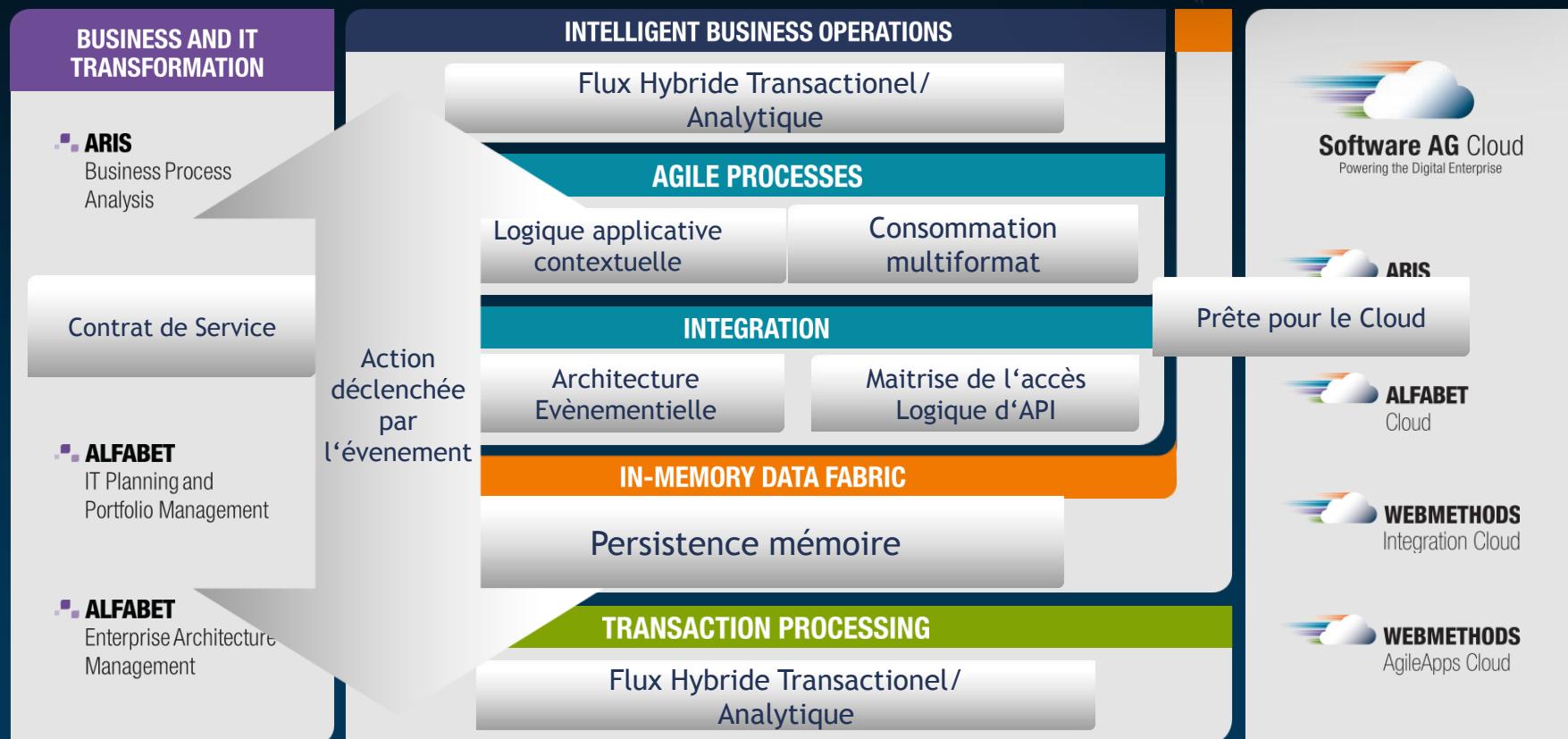
## Données digitales



## Objects connectés



# Conséquences sur l' architecture d'une plateforme logicielle



**S** software AG

# Sommaire

- La révolution numérique et les données
- La gouvernance des données, sas d'entrée de la stratégie données
- Enjeux IT & technologiques
- Retour d'expérience : La Mutuelle Générale



# R.E.X. de la transformation digitale chez LMG

*Enjeux et défis de la gouvernance et de l'architecture des  
données dans l'entreprise digitale*

## ● Un métier : la santé

**Gestionnaire par délégation du régime obligatoire**

pour les fonctionnaires La Poste et Orange

**Spécialiste du régime complémentaire**

en santé et en prévoyance

2 marchés : les particuliers et les entreprises

## ● Chiffres clés

*Chiffres 2013*

**3<sup>ème</sup> mutuelle française**

**12<sup>ème</sup> assureur santé français**

**1,3 millions de personnes protégées**

**1 076 millions € de chiffre d'affaires HT**

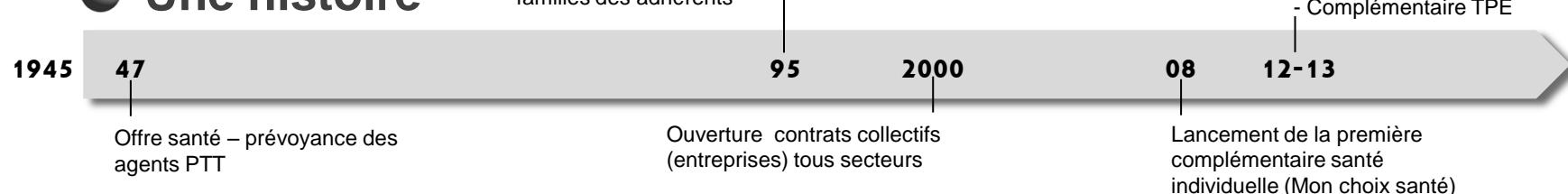
**16,2 millions € de résultat net (après impôts)**

## ● Un partenariat

**Malakoff Médéric**

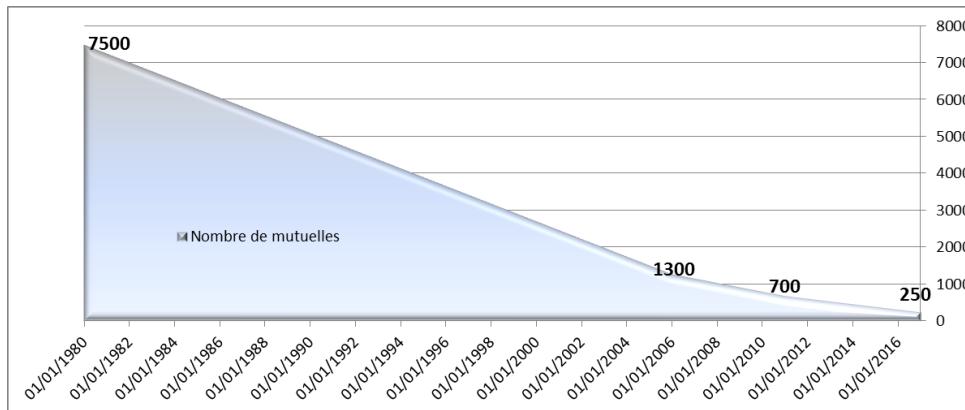
# Une volonté de transformation

## Une histoire



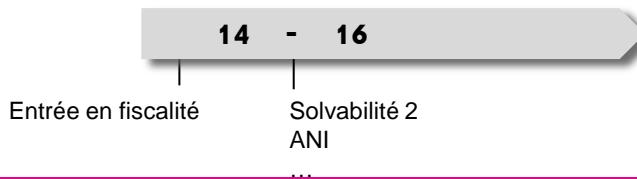
## Un contexte

### Une concentration



### Une compétition

### Des éléments réglementaires





## Une Volonté de la direction

- Management et **Transformation** par les **Processus** Métier
- Maîtrise de la qualité et des **risques**
- Accompagnement de la **Stratégie** par l'Architecture d'Entreprise

Un principe Directeur : La **Donnée** est un **actif** de l'entreprise



## L'approche Architecture d'Entreprise

Un **couplage** entre la démarche Processus et l'Architecture

La Qualité des **Données** au cœur de la Démarche

# L'Architecture au cœur de la Transformation



## Grandes lignes Stratégiques



L'amélioration continue des process



Plateforme de vente



Du Multi Canal vers Le Cross Canal



Contrôle Qualité des Données



API Management



L'omni-canal en réflexion

2011

2012

2013

2014

2015

...

# Focus : Fédération de l'information Client



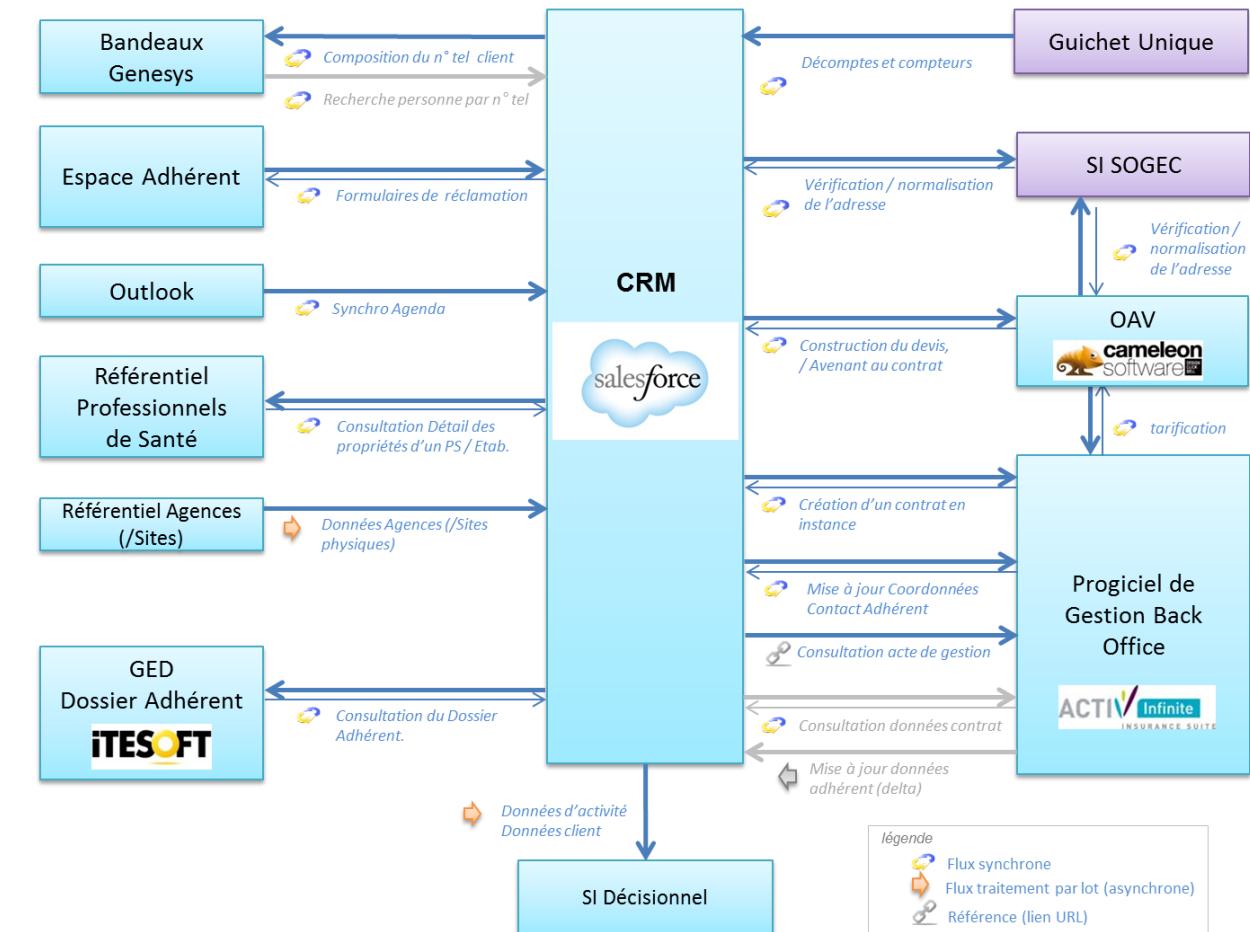
## Principes de la qualité des données

### Principe de confiance en la donnée

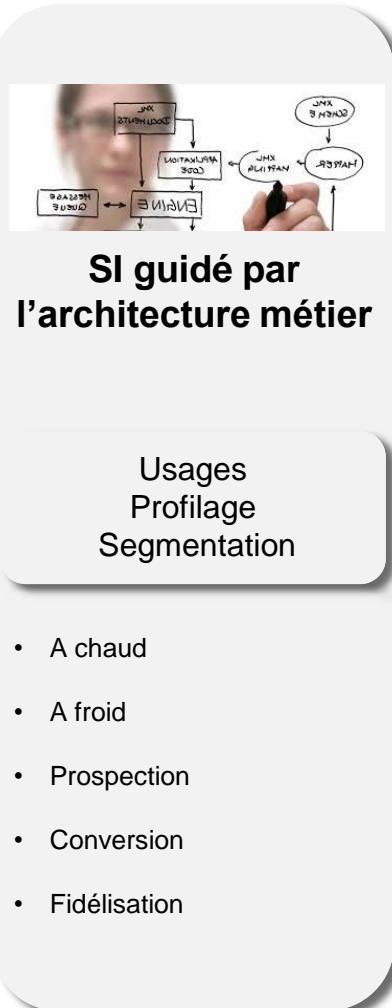
- Accessibles et partagées
- Accès consenti aux tiers
- Elles sont définies
- Traçables sur le cycle de vie
- Maximisation économique
- Elles sont normées
- ...



## Vue de l'architecture du CRM



# Focus : Personnalisation de la relation



# Focus : Souplesse et agilité des intégrations



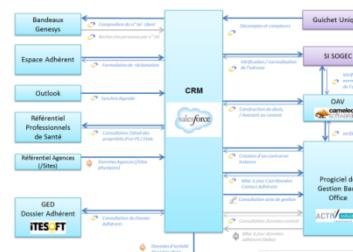
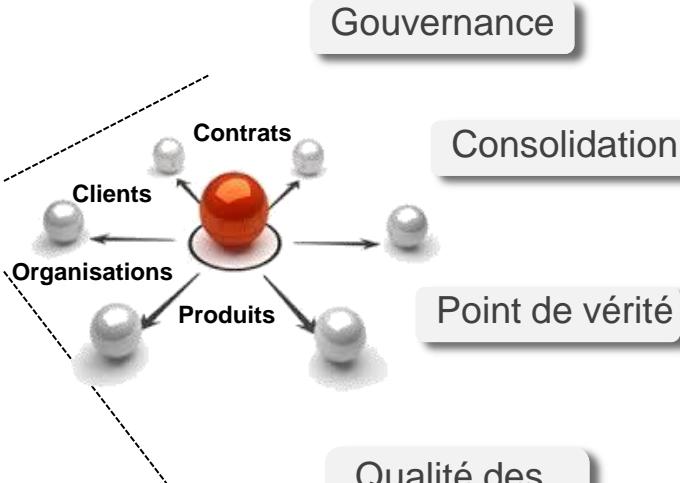
## Le Digital par l'architecture des données

S'ouvrir et se tourner vers l'extérieur

- Actif de l'entreprise à présenter
- Intégrer les parties prenantes
- Services fiables
- Nouveaux modèles d'exposition



## Les données référentielles



**BACK  
OFFICE**

**BACK  
OFFICE**

# Sommaire

- La révolution numérique et les données
- La gouvernance des données, sas d'entrée de la stratégie données
- Enjeux IT & technologiques
- Retour d'expérience : La Mutuelle Générale
- Le groupe de travail CESAMES - GADE



# Ambitions du groupe de travail GADE



Donner des repères de bonnes pratiques et de facteurs de réussite aux architectes, aux CIOs, aux directeurs métier : directeurs marketing, Directeurs opérations et directeurs généraux.



Donner du sens aux données et à leurs usages : données externes, internes - marketing Client, relationnel, industrialisation des services, nouveaux processus de vente



Faire une publication de référence, reconnue et visible



Créer une dynamique d'échange entre architectes, et entre architectes et l'écosystème qui soit propice à l'appropriation et à l'innovation



# Nous recrutons des participants

Les enjeux actuels autour des données suscitent votre intérêt ?

Bénéficiez des apports d'universitaires et de professionnels spécialistes dans la gouvernance et l'architecture des données.

Informations et inscription:

[Alice.parisot@cesames.net](mailto:Alice.parisot@cesames.net)

[jerome@capirossi.org](mailto:jerome@capirossi.org)



# Questions / réponses



## ➤ Intervention surprise

## Les Ateliers

### **Synthèse des travaux des ateliers 2014/2015**

**Olivier Savignard, Direction Financière EDF**

Assisté de **Danièle Meynieux, Coordinatrice des relations avec les adhérents**

## LES ATELIERS

- Bilan synthétique des ateliers
  - 8 ateliers – en moyenne 10 participants
- Un nouveau format depuis début 2015 et un nouveau lieu
- Des échanges riches et fructueux
  - A partir de présentations de cas concrets par des externes à l'association ou par des membres de ProcessWay
  - Des débats animés toujours dans l'objectif de faire progresser les démarches processus dans le contexte de l'évolution du numérique

## THÈMES TRAITÉS

- N6-14 : Présentation ARIS V9 – PPM – GRC – RGM
- N7-14 : Nouvelle approche dédiée aux Processus (NADAP) et de la modélisation à l'exécution des processus
- N8-14 : Métriques - Indicateurs – Audit – Surveillance
- N1-15 : Restitution des travaux AFNOR
- N2-15 : Benchmark des produits "processus" – Avancement, recueil des besoins et outils "adon"
- N3-15 : Les langages de modélisation et l'exécution des processus
- N4-15 : Performance et intégration – Management des performances opérationnelles des processus
- N5-15 : Processus complexes – Processus externalisés

## MORCEAUX CHOISIS

- Les nouveautés ARIS et présentation complète de l'offre Software AG autour de la suite ARIS – de la modélisation, au contrôle en passant par l'analyse, l'anticipation dans un environnement collaboratif et "cloud"
- De la modélisation ... à l'exécution en temps réel – Deux exemples "IT : demande de prestation" et "RH : évaluation"
- Métriques Indicateurs Surveillance - *On ne pilote que ce que l'on mesure - On ne mesure que ce que l'on pilote*
- Le management par les processus au sein d'air France

## MORCEAUX CHOISIS

- Une super production Processway en cours de tournage - Bench Outils – "*Il n'existe pas d'étude aussi complète disponible sur le marché*"
- Quel langage pour quel usage – Modéliser pour opérer les processus – Mise en œuvre de "Process to Execute" (Software AG)
- Performance et intégration ou comment choisir les indicateurs – L'impact du Big Data sur la performance
- Processus complexes et externalisés – Définition et Pilotage

## EN SYNTHÈSE

- Des sujets variés multidimensionnels:
  - Concepts
  - Outils
  - Démarches
  - Principes
  - Innovants
  - .....
- Des illustrations toujours concrètes
- Des échanges de bonnes pratiques

## THÈMES À VENIR

- N6-15 : Migration ARIS V9 – Retours d'expériences
- N7-15 : Démarche Processus et Modélisation des processus
  - Cartographie des risques
  - Gouvernance et indicateurs
  - Amélioration continue
  - Déploiement de la stratégie d'entreprise dans les processus – Benchmark
- N8-15 : Architecture d'entreprise et Proposition de thèmes pour les ateliers 2016

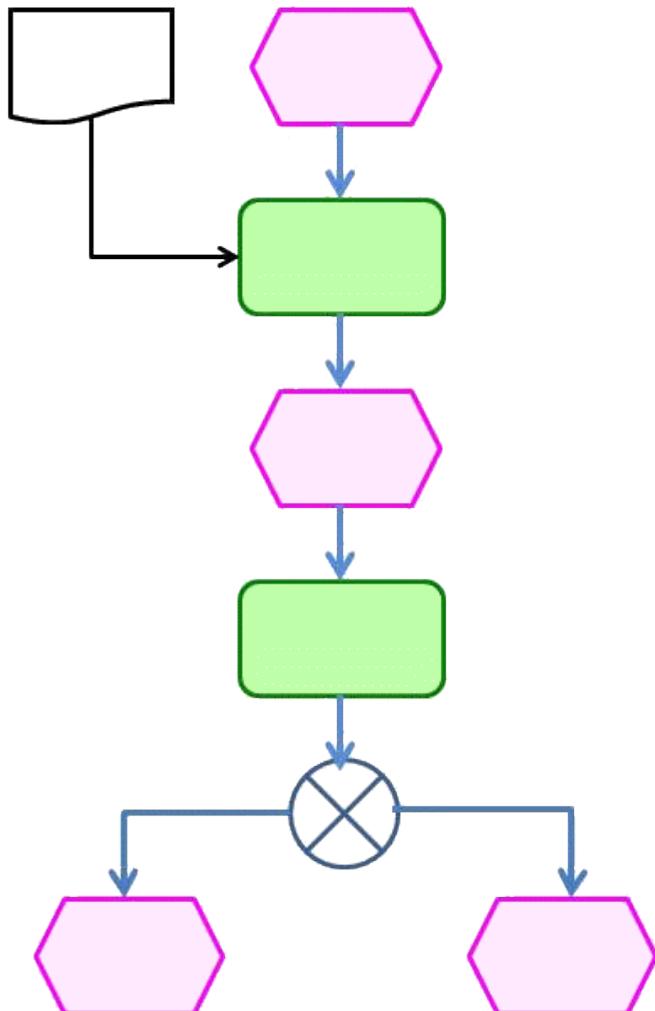
## PERSPECTIVES

- Améliorer le mode de restitution des échanges au cours des ateliers - **Capitalisation**
- Des présentations réalisées par des externes à ProcessWay - **Ouverture**
- Création d'une "fiche adhérent" décrivant les positionnements et les préoccupations des membres de ProcessWay permettant de mieux cibler les attentes des participants aux ateliers - **Anticipation**
- Développer les échanges à travers le site ProcessWay partie ATELIERS - **Collaboratif**

*Merci de votre attention*

## ➤ Clôture et annonce cocktail

Dominique Thiault  
Vice-Président ProcessWay



# Conférence annuelle

# ProcessWay

# FIN