

### Motivations et caractéristiques d'une plateforme BPM

Dans un monde où tout change rapidement, les entreprises ont besoin d'agilité et de souplesse pour modifier rapidement leurs processus et leurs pratiques commerciales, afin de rester compétitives. Historiquement, les grandes entreprises ont entravé leur agilité en s'enfermant dans des systèmes informatiques lourds et complexes, des processus tortueux et des méthodes de travail dictées par les systèmes. Aujourd'hui, des innovations rendent possible la cohabitation de systèmes informatiques complexes avec des processus agiles.

Ce papier blanc se concentre sur les aspects suivants :

- ce qui motive les organisations à adopter une plateforme d'intégration et de gestion de processus
- les caractéristiques primordiales d'une plateforme BPMS (Business Process Management System)
- plusieurs études de cas sur une page

### Motivations d'affaires

Les motivations les plus communes pour recourir à la gestion des processus et à l'intégration d'affaires sont :

- **l'efficacité opérationnelle et organisationnelle** : la productivité et la qualité ont acquis une importance croissante dans la gestion des entreprises. La révision des processus de production et l'amélioration de l'organisation du travail, ainsi que des changements dans la gestion des ressources humaines et dans les relations de travail, sont devenus des composantes importantes du développement de la compétitivité des organisations.
- **La réglementation et la conformité** : Beaucoup d'industries font face à des réglementations de plus en plus sévères. Elles imposent une traçabilité des données ou simplement un suivi opérationnel plus rigoureux.
- **Fusions / acquisitions** : Beaucoup d'entreprises choisissent comme stratégie de croissance la fusion-acquisition. Les entreprises prennent aujourd'hui conscience du fait que l'intégration des systèmes d'information représente jusqu'à 40 % des économies liées aux opérations de F & A.
- **L'intégration de la chaîne de valeur (B2B)** : De plus en plus, les échanges entre partenaires se font de façon électronique. Des portails d'échanges de transactions et de données sont mis en place. Il y a une volonté d'intégrer les processus de façon automatisée à ces places d'affaires électroniques.
- **La mobilité** : L'intégration de la technologie mobile dans les processus d'affaires engendre un vaste monde d'occasions d'affaires pour les organisations. Les décisions sont prises sur-le-champ et les changements peuvent être apportés en temps réel. Malheureusement, la souplesse qu'offrent les appareils mobiles peut être de courte durée lorsque l'utilisateur se retrouve confronté à la rigidité et la lourdeur des systèmes d'information hérités.
- **Référentiel unique** : Les données proviennent de plusieurs sources (commerce électronique, PDV, CRM, GRH, systèmes comptables, etc.) et sont utilisées différemment par plusieurs départements. Pour la plupart des organisations, l'enjeu quotidien consiste à déterminer où se trouvent les données les plus fiables et les plus à jour et comment elles devraient être partagées entre les différents systèmes.

### Caractéristiques d'une plateforme d'intégration et de gestion de processus d'affaires

De plus en plus d'organisations se dotent de plateformes de gestion de processus. Ces plateformes, souvent appelées BPMS (Business Process Management Systems), permettent de concevoir des modèles de processus à haut niveau, d'identifier les processus qui doivent être améliorés en priorité (ceux qui ont un retour sur investissement – ROI – plus important), de les documenter / analyser de bout en bout, et finalement d'identifier les pistes d'améliorations. Il est ainsi plus facile d'identifier et de mesurer des critères et cibles de performance sur ces processus à améliorer / automatiser.

La plateforme BPMS utilisée pour construire ces processus (manuels ou automatisés) doit comporter les 5 caractéristiques suivantes, pour être utilisée avec succès:

1. **Délais de mise en marché** : La vélocité de votre organisation doit être soutenue par une plateforme BPMS qui peut être rapidement déployée et modifiée au gré des changements dictés par l'environnement d'affaires.
2. **Disponibilité de l'information** : Une information disponible juste à temps, lorsque nécessaire, et sur n'importe quel dispositif. La plateforme BPMS doit permettre l'intégration du processus à n'importe quelle base de données, ainsi que des fonctions permettant d'appliquer des règles d'affaires complexes (Moteur de règles) ou même de faire du nettoyage de données. L'accès aux données des systèmes sources doit se faire sans devoir connaître les structures ou contraintes physiques des bases de données sources.
3. **Standard de conception, intégration et publication** : Il est essentiel que la plateforme d'intégration puisse favoriser et permettre l'utilisation de modèles standards de données (pour la gouvernance des données). Ceci assure la consistance et la qualité des données, tout en permettant de bien exploiter les actifs des données actuelles.
4. **Un équilibre entre puissance et simplicité** : La plateforme BPMS n'a pas besoin d'être lourde et compliquée pour avoir du succès... bien au contraire! Elle doit être capable de traiter une large variété de processus, des événements et des règles complexes, des données provenant de sources très variées et hétérogènes.
5. **Résultats** : La plateforme BPMS doit être un outil qui fournira une aide à l'analyse et à l'identification de réelles améliorations qui seront mesurables. Elle doit pouvoir piloter (surveiller en temps réel) et mesurer les processus en fonction des temps de cycle, de consistance, de qualité, etc. Ceci permet à l'organisation de prendre des décisions éclairées et objectives.

Si la plateforme ne possède pas ces 5 caractéristiques, elle ne pourra pas fournir l'agilité et la flexibilité dont l'organisation a tant besoin pour rester concurrentielle.

Des plateformes telles Axon-Ivy, Bizagi, Pega rencontrent ces 5 caractéristiques. Ce sont des plateformes d'intégration BPMS qui permet non seulement les améliorations de processus, mais peuvent aussi fournir une capacité d'amélioration / innovation / automatisation continue qui permet à l'organisation de faire évoluer la façon d'exécuter ses activités pour augmenter sa productivité ou pour respecter de nouvelles contraintes réglementaires.

Ces plateformes possèdent un ensemble d'outils faciles à utiliser (par exemple cliquer-déposer) que les super utilisateurs (secteurs affaires) peuvent utiliser pour concevoir des processus composés de formulaires, écrans, traitements procéduraux, données. La plateforme doit permettre d'automatiser et d'intégrer les systèmes de sources variées (SAP, ORACLE, SQL, Excel, MS Dynamics, etc.).

Plusieurs études de cas démontrent les enjeux, solutions et bénéfices d'utilisation de la plateforme Bizagi. Voir le blog Eficio : <http://www.eficio.ca>

## Conclusion

L'utilisation d'une plateforme BPMS pour améliorer, automatiser et accélérer les processus d'affaires peut générer un retour sur investissement très important grâce aux faits que ce type de plateforme est en mesure:

- d'établir des normes pour la conception des processus et des applications métier;
- de créer des processus puissants et agiles qui sont simples et faciles à déployer / utiliser et de pouvoir les changer facilement en les adaptant aux besoins;
- de les intégrer avec d'autres systèmes d'information.

Pour en savoir plus sur comment Integra-co peut vous aider à améliorer et automatiser vos processus d'affaires, visiter notre site web à [www.eficio.ca](http://www.eficio.ca)