



Comment améliorer mon business grâce au BPM ?

Chaque jour, la PME est confrontée à la difficulté de gérer ses flux de données. L'utilisation de solutions spécialisées différentes offre nombre d'avantages mais exige aussi des connaissances d'utilisation multiples. Face à cette situation, il est possible de poser un lien transversal, une interface commune entre toutes ces applications : c'est le Business Process Management. Ce lien permettra à chacun d'exploiter de façon transparente les données contenues dans les applications spécialisées.

Le Business Process Management se présente d'abord comme une méthodologie, souvent soutenue par une solution informatique, qui permet d'analyser, de modéliser et de garantir le fonctionnement des différents processus métier qui vivent au sein de l'entreprise. Cette solution répond au grand défi du dirigeant de PME et de son entreprise, qui doit réconcilier ses besoins 'métiers', les informations diverses générées par ces besoins et les informations déjà présentes au sein de l'entreprise.

Workflow ou BPM ?

Posons un préalable : le workflow, ou flux de travail, est un processus dédié. Il s'agit par exemple du traitement des factures d'un client par un comptable dans une solution informatique. La même personne prend la facture dans le dossier, encode les données et classe le document. C'est un processus vertical. Mais que se passe-t-il en amont et en aval ? Comment structurer le trajet complet de la facture depuis l'ouverture de l'enveloppe par une assistante jusqu'à la récupération des données par le directeur de la communication en vue d'une analyse de la fidélité des clients ? Il s'agit d'un processus transversal, indépendant, qui implique plusieurs intervenants ou rôles et différentes applications spécialisées. Nous sommes dans ce cas au niveau du Business Process Management. Le flux est transversal, il traverse en quelque sorte l'entreprise.

Comment le BPM peut-il aider la PME à répondre à ces défis?

En améliorant, en fixant et en pérennisant les processus choisis.

Une entreprise qui adopte une approche globale BPM va notamment constater les améliorations suivantes :

- gain en formation (il suffit de suivre les écrans dans l'ordre où ils se présentent – comme une liste de 'to do')
- suppression du risque d'erreurs (une fois le processus lancé, tout le monde est obligé de le suivre, sous peine de briser la chaîne)

EUROPOLE FORMATIONS

Siège social & courrier

Centre MBE 125

2 bis, avenue Durante - 06000 Nice

Fax 09 55 32 85 88

info@europole-formations.fr

09 72 11 31 55 (coût d'un appel local)

Siret 328 849 294 00108 - Naf 8559B - Centre de formation n° 93 06 045 06 06

38, rue de Berri - 75008 Paris

www.europole-formations.fr

- gestion des termes et délais (le BPM prévoit des délais de traitement au-delà desquels on peut allumer un signal d'alarme)
- gestion des absence et des remplaçants.

A terme, le BPM va faire gagner l'entreprise en réactivité et productivité : il optimise le temps de travail des collaborateurs, qui peuvent désormais se consacrer à leur véritable métier.

A qui s'adresse le Business Process Management ?

Le BPM est totalement indépendant d'une infrastructure ou structure technologique, même si une solution de Business Process Management peut se connecter à toute solution informatique ou administrative existante.

Le Business Process Management est avant tout une approche, une méthodologie, une analyse des processus en vue de leur amélioration. Ce n'est qu'après que l'entreprise choisit ou non de mettre une solution informatique derrière les processus modélisés afin d'automatiser ceux-ci.

En tant que tel, le Business Process Management s'adresse donc à toute entreprise dynamique qui veut améliorer son efficacité et sa rentabilité.

Un exemple : L'arrivée d'un nouveau collaborateur

La modélisation de ce processus, qui se développe en outre sur une période assez longue, va nous obliger à répondre aux questions suivantes :

- Comment vais-je m'organiser pour qu'il ait bureau, téléphone, ordinateur portable, badge d'accès, ... dès son entrée en service?
- Comment garantir une communication optimale entre le département des ressources humaines et son supérieur hiérarchique ?
- Comment gérer efficacement ses entretiens d'évaluation en les combinant à son plan de formation ?
- Comment être sûr que je n'oublie rien pour optimiser son efficacité dès son arrivée ?

Une approche structurée

Si on se limite à l'approche méthodologique, la démarche se structurera de la façon suivante :

- analyse des processus tels qu'ils existent
- amélioration potentielle des processus
- validation du processus par les personnes concernées

Si l'entreprise décide ensuite de faire supporter ces processus par une application informatique, on ajoutera les étapes suivantes :

- analyse de l'existant technique
- adéquation du processus dans sa version informatique à l'existant technique (connexion aux applications grâce à tous les protocoles de connexion imaginables et connus).
- dessin d'écrans utilisateurs dans l'application de façon à ne présenter à chacun que les données dont il a besoin et à être en ligne avec la charte graphique existante de l'entreprise.

EUROPOLE FORMATIONS

Siège social & courrier

Centre MBE 125

2 bis, avenue Durante - 06000 Nice

Fax 09 55 32 85 88

info@europole-formations.fr

09 72 11 31 55 (coût d'un appel local)

Siret 328 849 294 00108 - Naf 8559B - Centre de formation n° 93 06 045 06 06

38, rue de Berri - 75008 Paris

www.europole-formations.fr

Quelle solution choisir ?

Aujourd'hui, les acteurs sont de plus en plus nombreux sur le marché du BPM. Et si Aris de ID Scheer se taille encore une grosse part de marché, il est également possible de se tourner vers des solutions alternatives puissantes mais moins onéreuses comme Xpert.Ivy, de l'éditeur suisse TI-Informatique, commercialisé en Belgique par la société Arlobel.

Intervenant : Vincent Geeraerd

3 journées

3 lieux au choix : Nice, Paris, Bruxelles

8 participants seulement

Mise en place dès 3 inscrits

EUROPOLE FORMATIONS

Siège social & courrier

Centre MBE 125

2 bis, avenue Durante - 06000 Nice

Fax 09 55 32 85 88

info@europole-formations.fr

09 72 11 31 55 (coût d'un appel local)

Siret 328 849 294 00108 - Naf 8559B - Centre de formation n° 93 06 045 06 06

38, rue de Berri - 75008 Paris

www.europole-formations.fr