

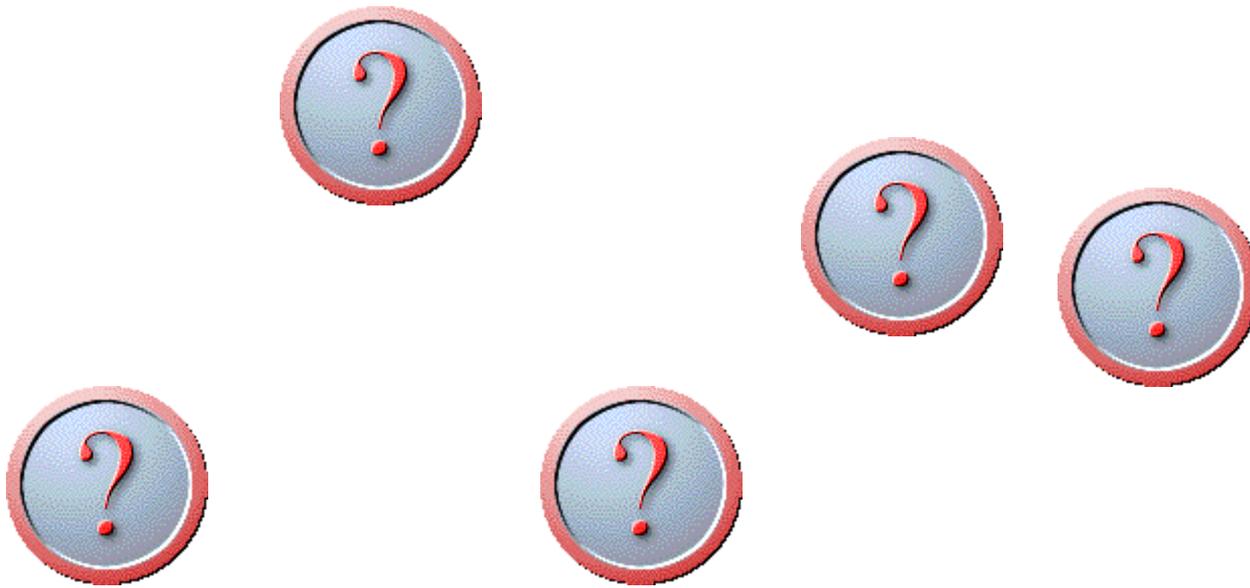
Évolution du coffre à outils de l'analyste d'affaires... Êtes-vous prêts?

Présenté par Gilles Morin

Conférence de l'IIBA – Québec

10 avril 2013

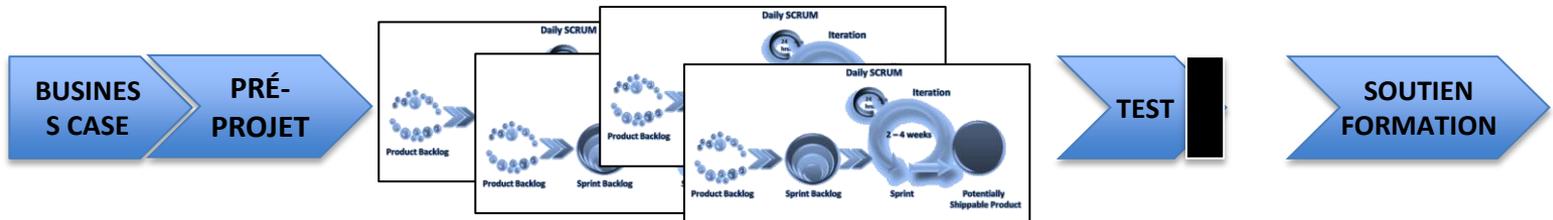
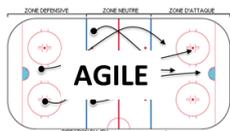
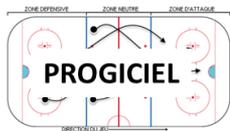
Alithis 



Objectif

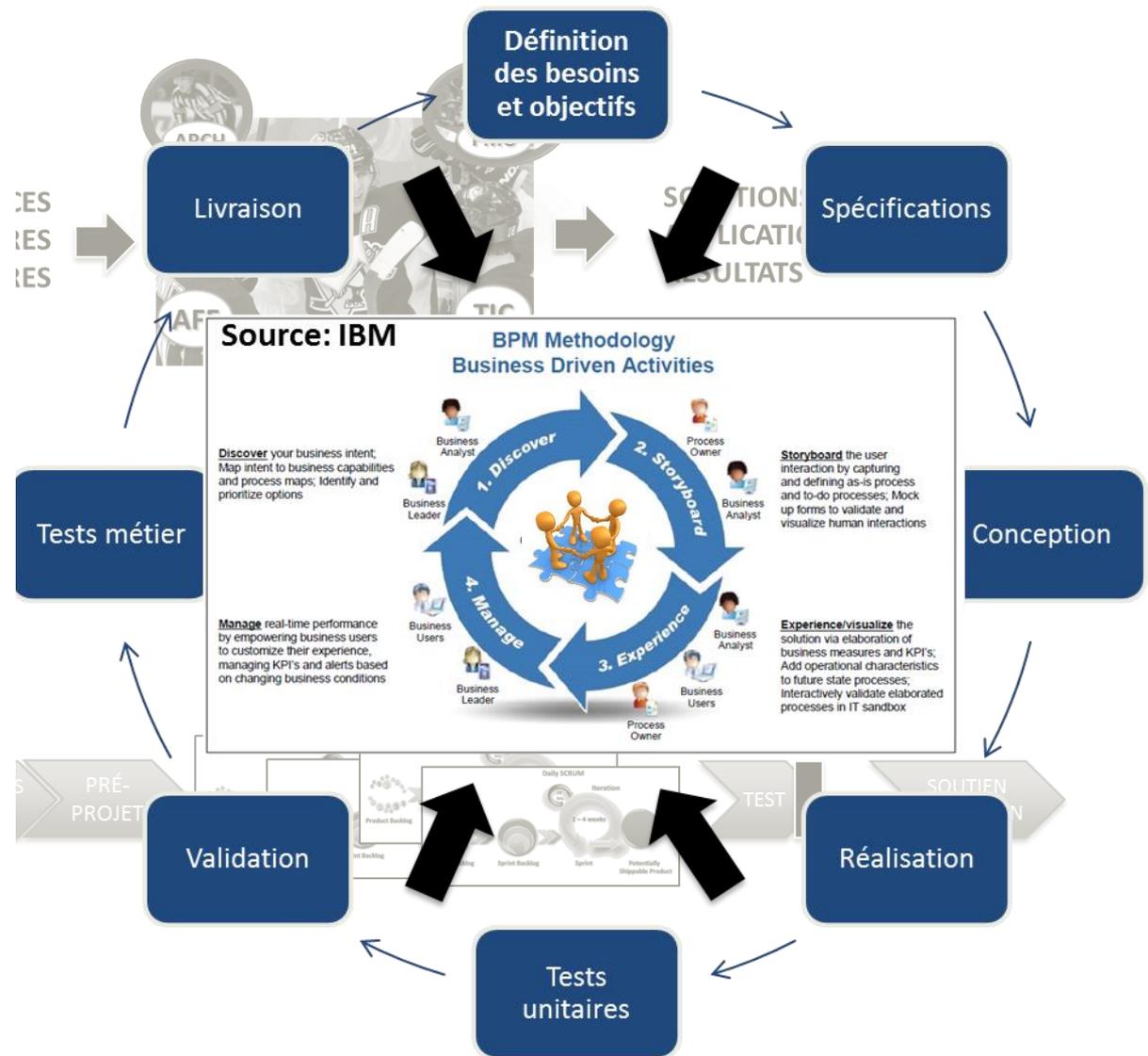
- ✱ Explorer la 'nouvelle' boîte à outils de l'analyste d'affaires.
- ✱ Identifier quelques opportunités et impacts importants pour l'analyste.
- ✱ Fournir quelques recommandations pour son développement professionnel.

Une vision simplifié du monde de l'analyste d'affaires



Compression et accélération du cycle de livraison de solutions d'affaires avec les technologies BPM.

- APPROCHE ITÉRATIVE ET INTÉGRÉE
- RÉDUCTION DES CYCLES DE LIVRAISON – 3 mois
- UTILISATION DU CLOUD
- COLLABORATION ET SOCIALISATION CONTINUE.
- VALORISATION DE L'ARCHITECTURE PROCESSUS DE DÉPART.
- UTILISATION D'ACCÉLÉRATEURS.
- OUTILS ET MÉTHO DÉPLACÉS DE TI VERS AFFAIRES.
- VISIBILITÉ ACCRUE PAR LES PROPRIÉTAIRES AFFAIRES.
- POSSIBLE AUTOMATISER 'PROCESSUS ACTUEL'.



Un virage incontournable...

What Does Gartner Say Executives Care About?

2008 Business Expectations

To what extent will each of the following be a top priority for you in 2008?

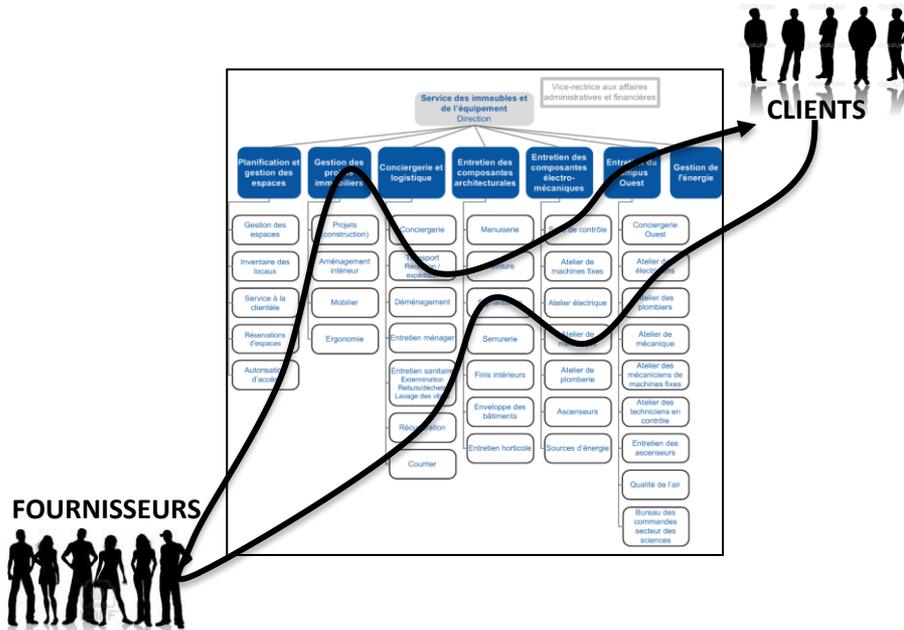
	2008	2007	2006
--	------	------	------

Improving business processes	1	1	1
Attracting and retaining new customers	2	3	3
Creating new products or services (innovation)	3	10	9
Expanding into new markets			
Reducing enterprise costs			
Improving enterprise performance			
Expanding current market			
Increasing the use of IT			
Targeting customer segments			
Acquiring new customers			

**InformationWeek just published its
2012 500 Survey
which said the top priority for this year is:
Make business processes more efficient**

* New question for 2008 ** New question for 2007

Un processus d'affaires...



- ✓ Transforme des intrants en extrants
- ✓ Est modulé par des règles d'affaires
- ✓ Utilise de l'information
- ✓ A un début et une fin
- ✓ Traverse l'organisation
- ✓ Livre un résultat et des bénéfices à des parties prenantes

Son cycle de vie...



Ses variantes...

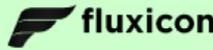
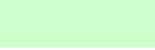
- À FORTE TENEUR DÉCISIONNELLE**
Ex. Émission d'un permis de conduire, Tarification produit/service
- À FORTE TENEUR 'DOCUMENT ET CAS'**
Ex. Gestion d'une demande d'indemnisation/d'invalidité
- À FORTE TENEUR 'INTÉGRATION'**
Ex. Demande de financement

Quelques sigles expliqués

OUTIL	SIGLE	DÉFINITION
TECHNOLOGIES GESTION PAR PROCESSUS (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT TECHNOLOGY)	BPMT	Terme générique qui réfère à l'ensemble des outils et systèmes qui supportent la gestion par processus.
PLATEFORME GESTION ET AUTOMATISATION DES PROCESSUS (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SYSTEM)	BPMS	Une plateforme ou un système de composantes permettant de modéliser, analyser, automatiser, orchestrer et gérer les processus d'affaires et artefacts.
PLATEFORME GRA – GESTION DES RÈGLES AFFAIRES (BUSINESS RULES MANAGEMENT SYSTEM)	BRMS	Une plateforme ou un système de composantes permettant de modéliser, d'analyser, d'automatiser et gérer les règles d'affaires.
OUTIL ANALYSE DE PROCESSUS (BUSINESS PROCESS ANALYSIS TOOL)	BPA	Un outil permettant de découvrir, de modéliser, d'analyser et d'optimiser les processus d'affaires. ATTENTION: Ne pas confondre documentation et analyse
OUTIL DE CONTRÔLE DES ACTIVITÉS D'AFFAIRES (BUSINESS ACTIVITY MONITORING TOOL)	BAM	Un outil permettant de suivre la performance des processus en temps réel – tableau de bord performance processus.
OUTIL DE GESTION DES ARCHITECTURES D'ENTREPRISE (ENTERPRISE ARCHITECTURE MANAGEMENT TOOL)	EAT	Un outil permettant de modéliser, optimiser, intégrer et gérer les couches d'architecture, modèles d'affaire et organisationnel et artefacts.
FORMALISME DE REPRÉSENTATION DES PROCESSUS (BUSINESS PROCESS MODEL & NOTATION)	BPMN	Un formalisme, un cadre normatif pour représenter les processus d'affaires qui facilite l'exécution – l'automatisation de processus. ATTENTION: BPMN n'est pas une technologie ou une application.

La boîte à outils se complexifie

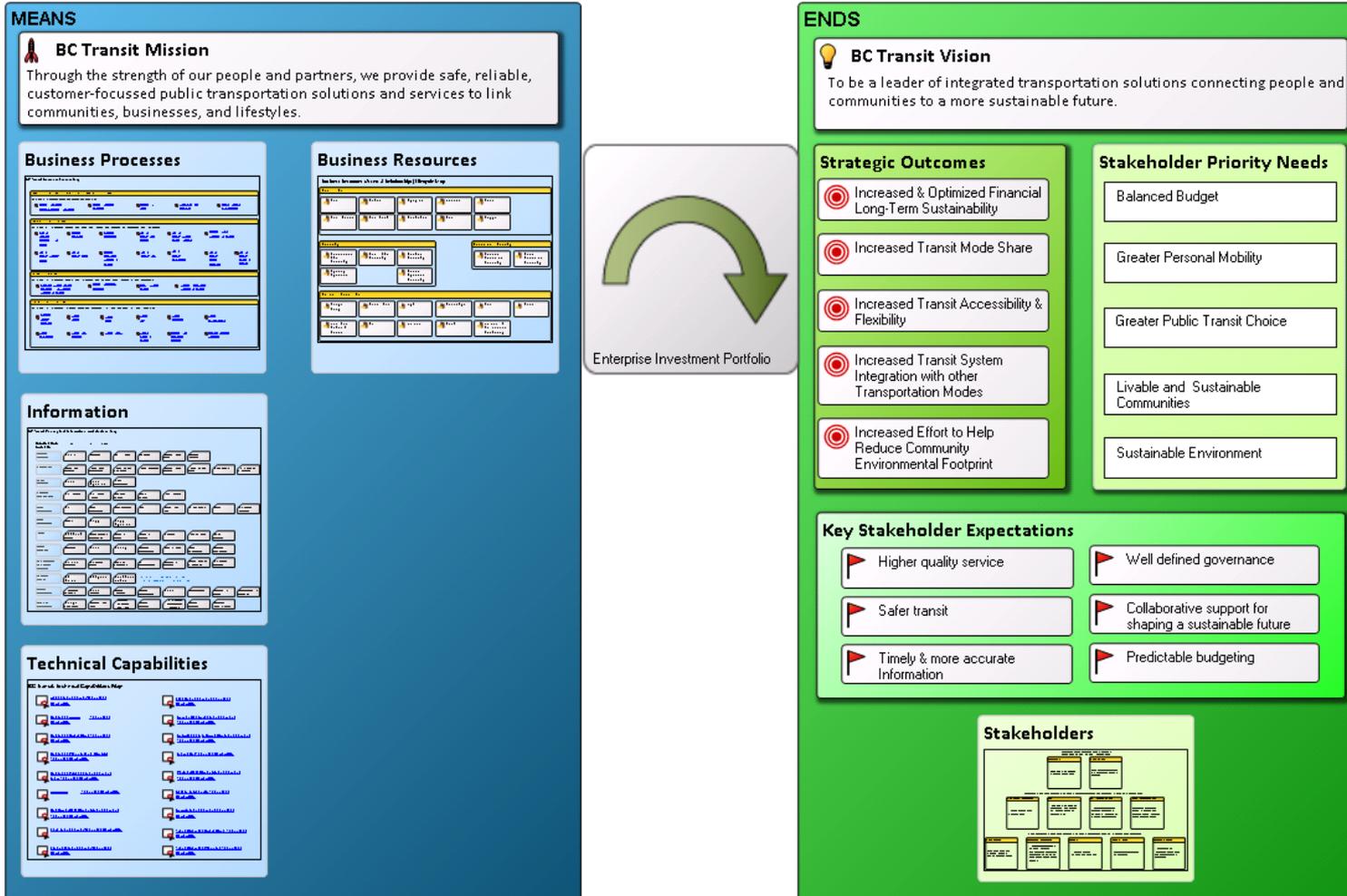
POUR ILLUSTRATION SEULEMENT

	ARCHITECTURE ENTREPRISE – AFFAIRES - EAT	ANALYSE DE PROCESSUS - BPA	CONTRÔLE DES PROCESSUS - BAM	GESTION DES RÈGLES AFFAIRES - BRMS	GESTION DES PROCESSUS - BPMS
Sophistiquées	  	  	  	 	     
Intermédiaires					
Simplex logiciel libre	 		  		

Boîte à outils de productivité

Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BPM

Lien capacités - résultats



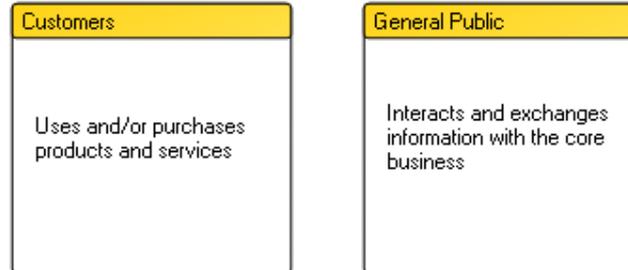
Boîte à outils de productivité

Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BPM

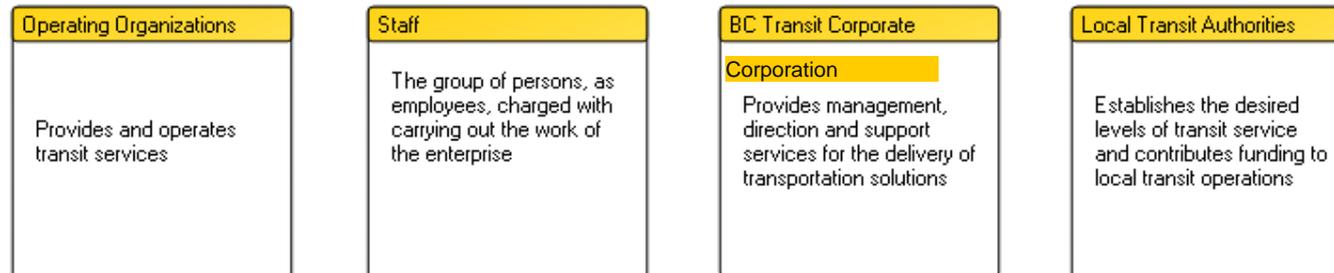
Analyse parties prenantes



Stakeholders external to the enterprise who are direct beneficiaries of core BC Transit Services



Stakeholders internal to the enterprise who are directly accountable and responsible for delivering transit services



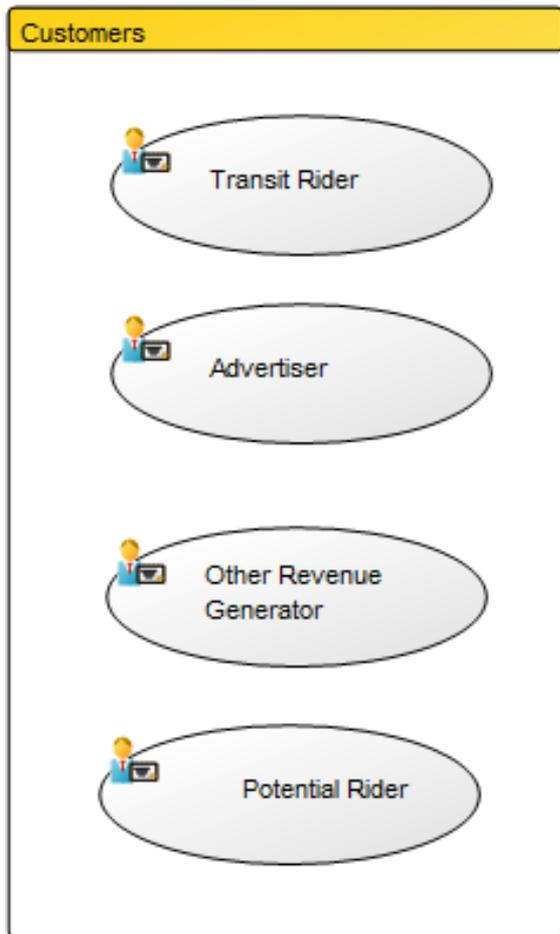
Other stakeholders external to the enterprise who are involved in the delivery of transit services in some way



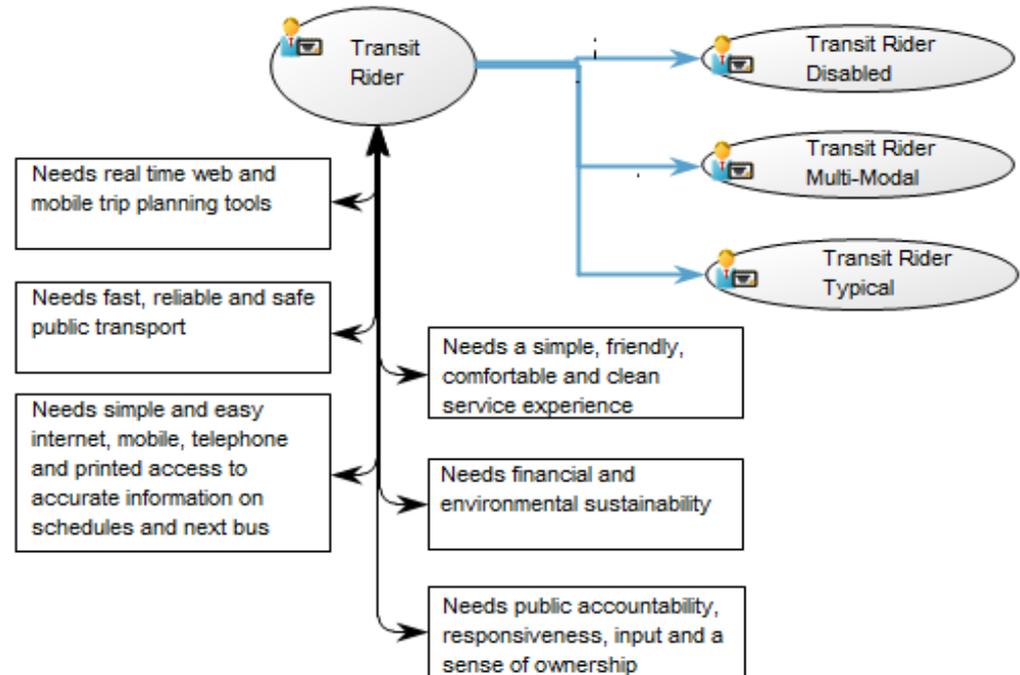
Boîte à outils de productivité

Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BPM

Analyse parties prenantes



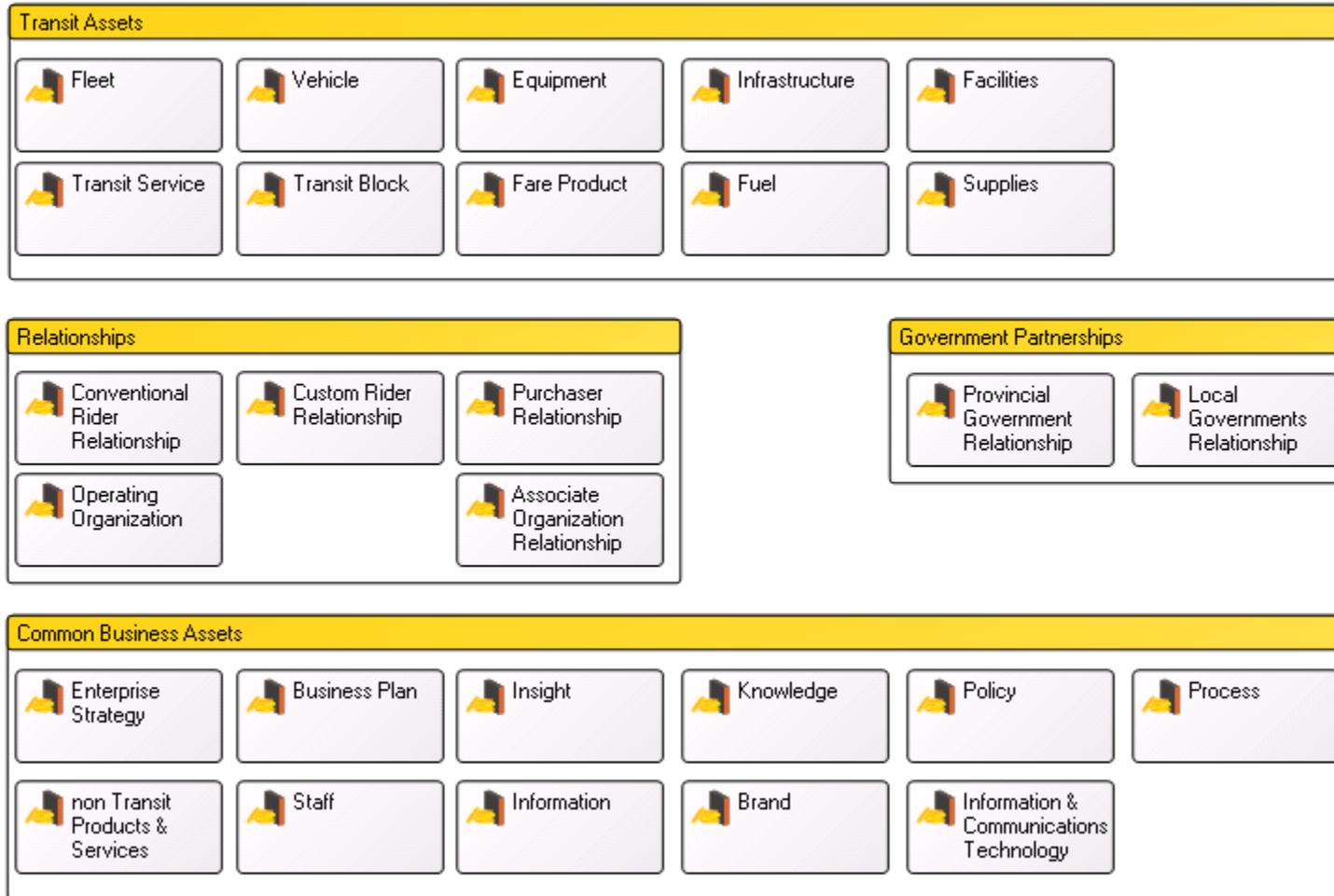
Transit Rider Needs



Boîte à outils de productivité

Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BP

Analyse des ressources/actifs clés (Produits, relations, actifs, produits..)

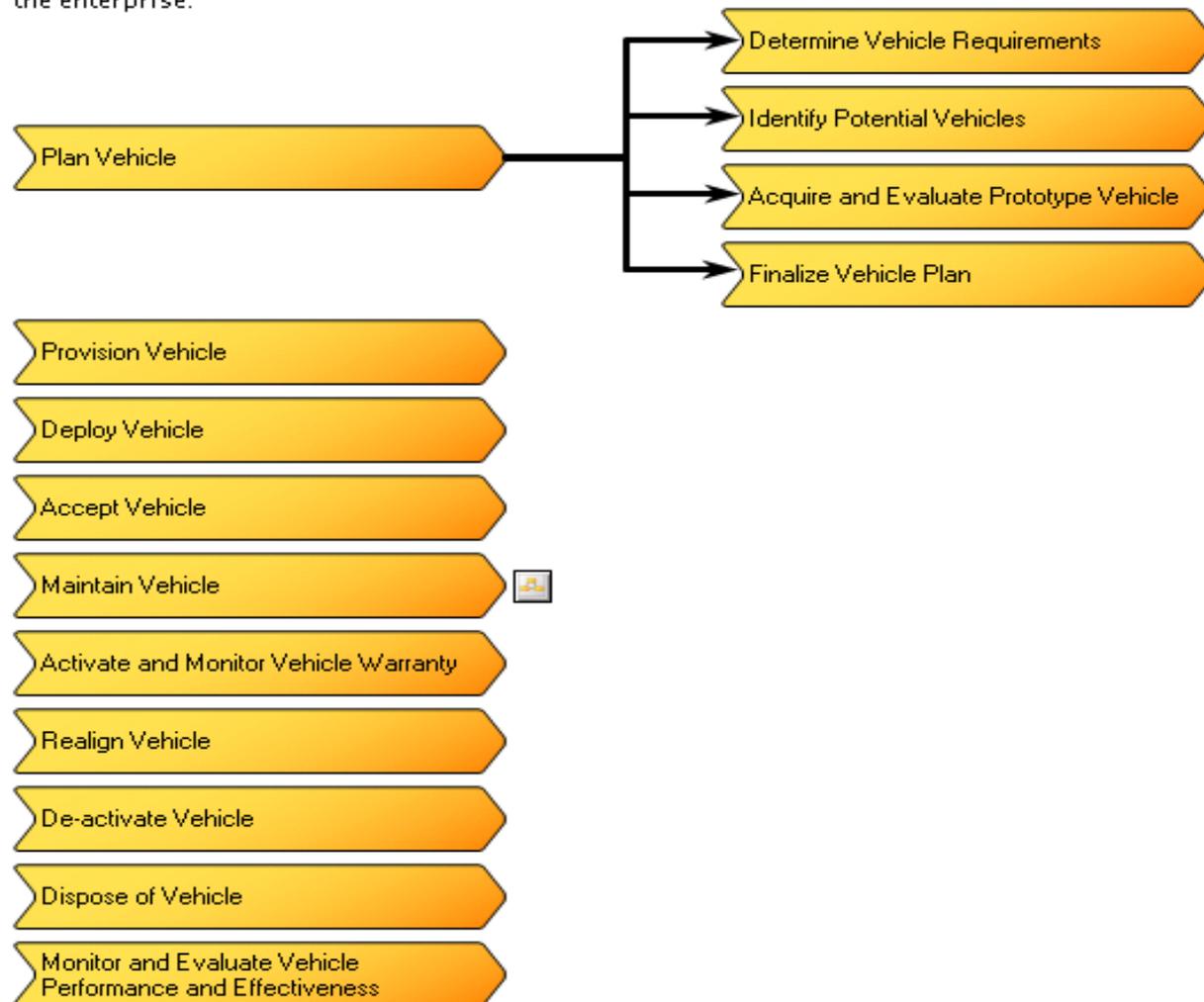


Boîte à outils de productivité

Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BP *Analyse cycle de vie des actifs*

Vehicle Lifecycle

A vehicle is defined as any type of licensed device used for transporting people or things within the enterprise.



Boîte à outils de productivité

Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BP *Des cycles de vie à l'architecture de processus*

Develop Enterprise Strategy and Assure Outcomes

This group of processes guides and directs the enterprise.

-  [Develop Strategic Intent & Business Strategy](#)
-  [Develop Capability Strategies](#)
-  [Establish Policies](#)
-  [Transform the Enterprise](#)
-  [Assure Delivery of Outcomes](#)

Manage the Business

This group of processes develop the plans and make the decisions to implement the strategies.

-  [Gain & Leverage Knowledge & Insight](#)
-  [Establish the Brand](#)
-  [Optimize Relationships](#)
-  [Plan & Control the Business](#)
-  [Plan & Control Transit Service Delivery](#)
-  [Establish Fare Products & Services](#)
-  [Plan & Control Physical Assets](#)
-  [Plan & Control Supply](#)
-  [Establish non-Transit Products & Services](#)
-  [Plan & Control ICT](#)
-  [Plan & Control Information](#)
-  [Plan & Control Human Resources](#)
-  [Plan & Control Safety & Security](#)

Deliver Services

This group of processes delivers the products and services that directly affect customers.

-  [Generate Transit Service Awareness & Promote Products & Services](#)
-  [Develop Customer Relationship](#)
-  [Deliver Transit Services](#)
-  [Provision non-Transit Products & Services](#)

Enable the Enterprise

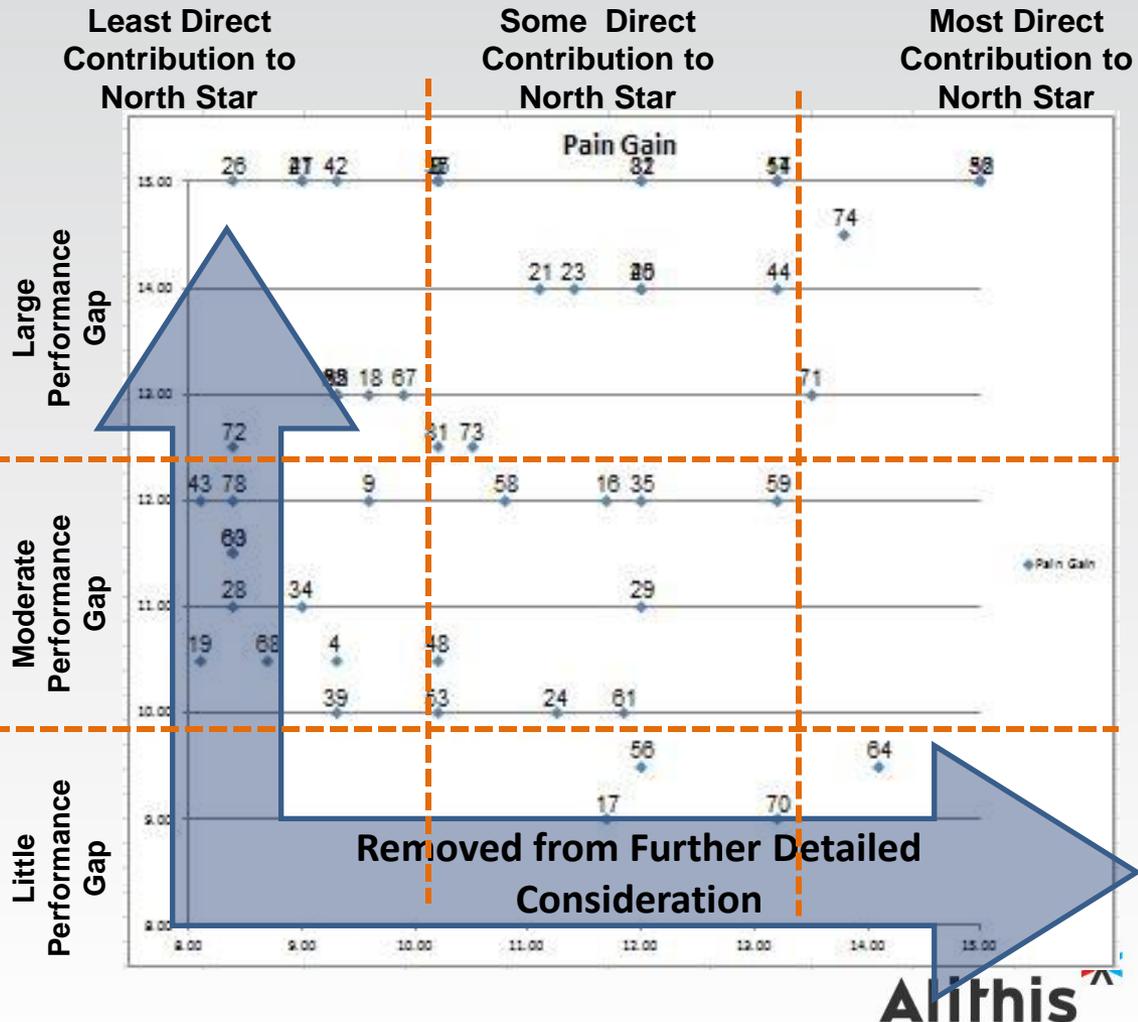
This group of processes provides supporting capabilities for the operation of the enterprise.

-  [Optimize Financial Resources](#)
-  [Provide Facilities](#)
-  [Provide Vehicle](#)
-  [Provide Fuel](#)
-  [Provide Equipment](#)
-  [Provide Infrastructure](#)
-  [Provide Information](#)
-  [Provide ICT Capabilities](#)
-  [Provide Staff](#)
-  [Procure Goods & Services](#)
-  [Respond to Emergency Incidents](#)
-  [Improve Business Processes](#)

Boîte à outils de productivité

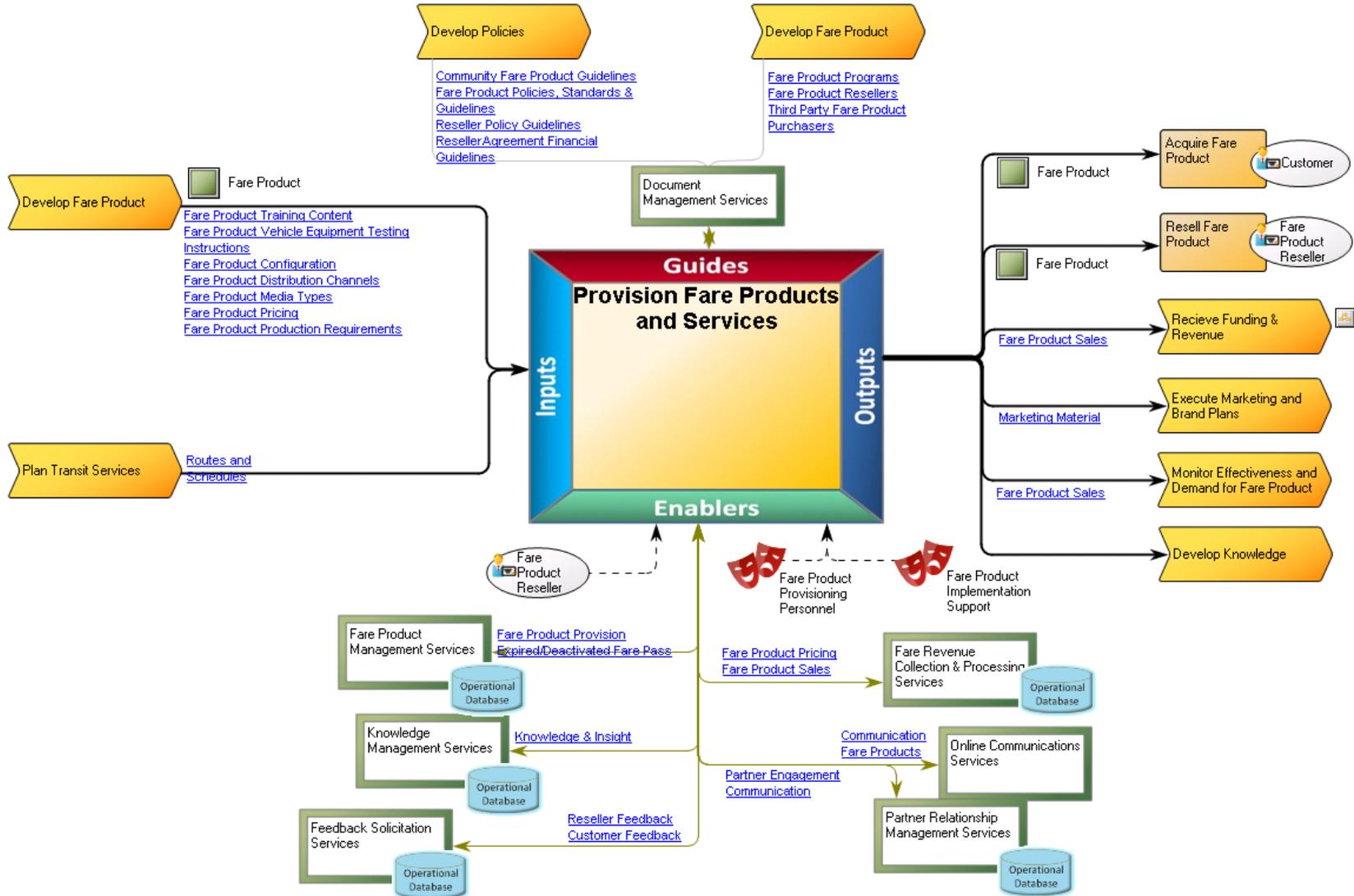
Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BP *TRIAGE des processus*

Process	Process Number	Gain Score	Pain Score
1			
2	36	15.00	15.00
3	52	15.00	15.00
4	64	14.10	9.50
5	74	13.80	14.50
6	71	13.50	13.00
7	14	13.20	15.00
8	57	13.20	15.00
9	44	13.20	14.00
10	59	13.20	12.00
11	70	13.20	9.00
12	31	12.00	15.00
13	82	12.00	15.00
14	20	12.00	14.00
15	45	12.00	14.00



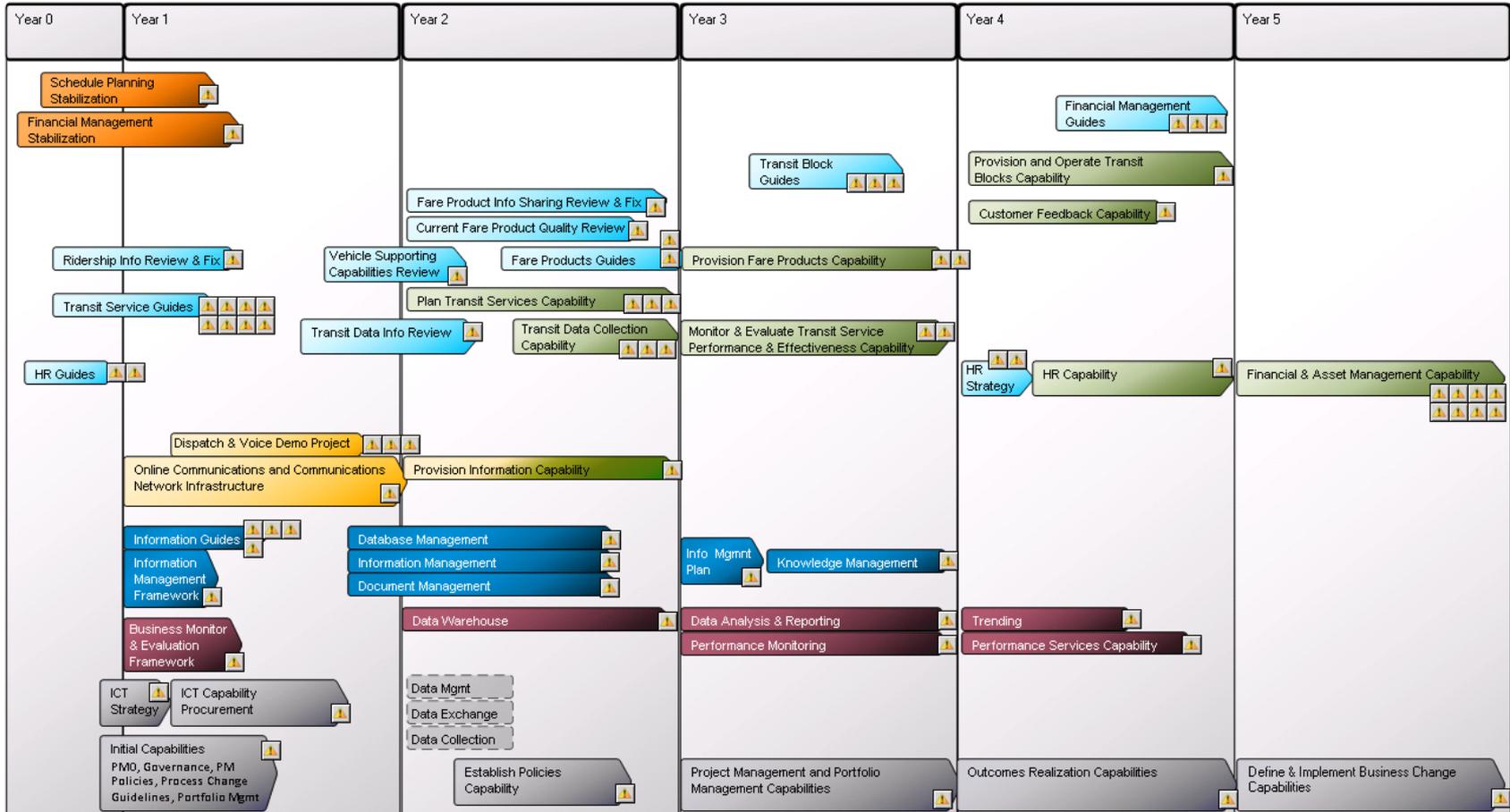
Boîte à outils de productivité

Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BP *IGOE pour processus priorisé*



Boîte à outils de productivité

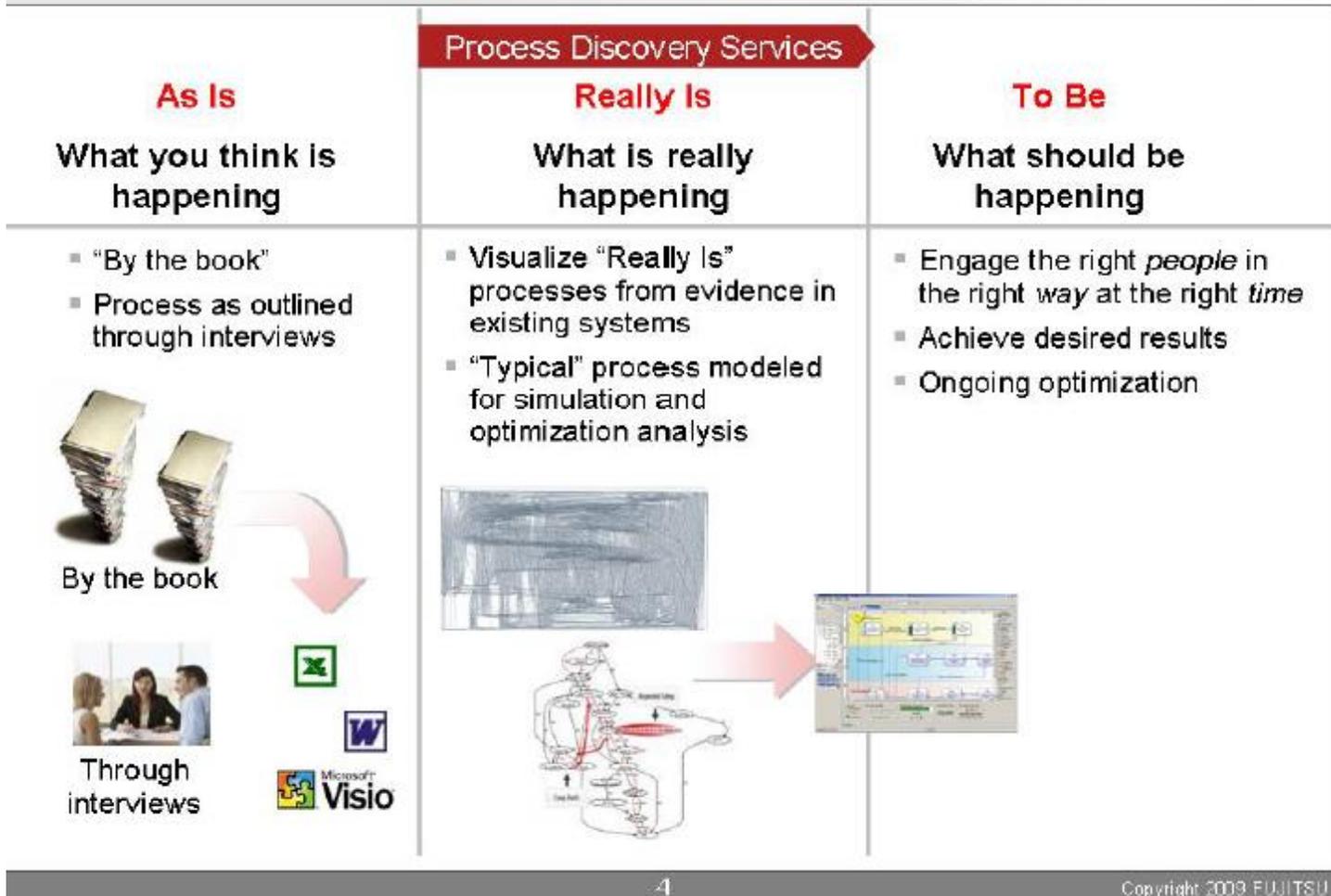
Cas 1 – Architecture d'affaires, gouvernance et gestion de portefeuille de projets BP *Portefeuille de projets BPM – Carte routière*



Boîte à outils de productivité

Cas 2 – Découverte des processus

Visualizes the “As-Is” as it “Really Is”

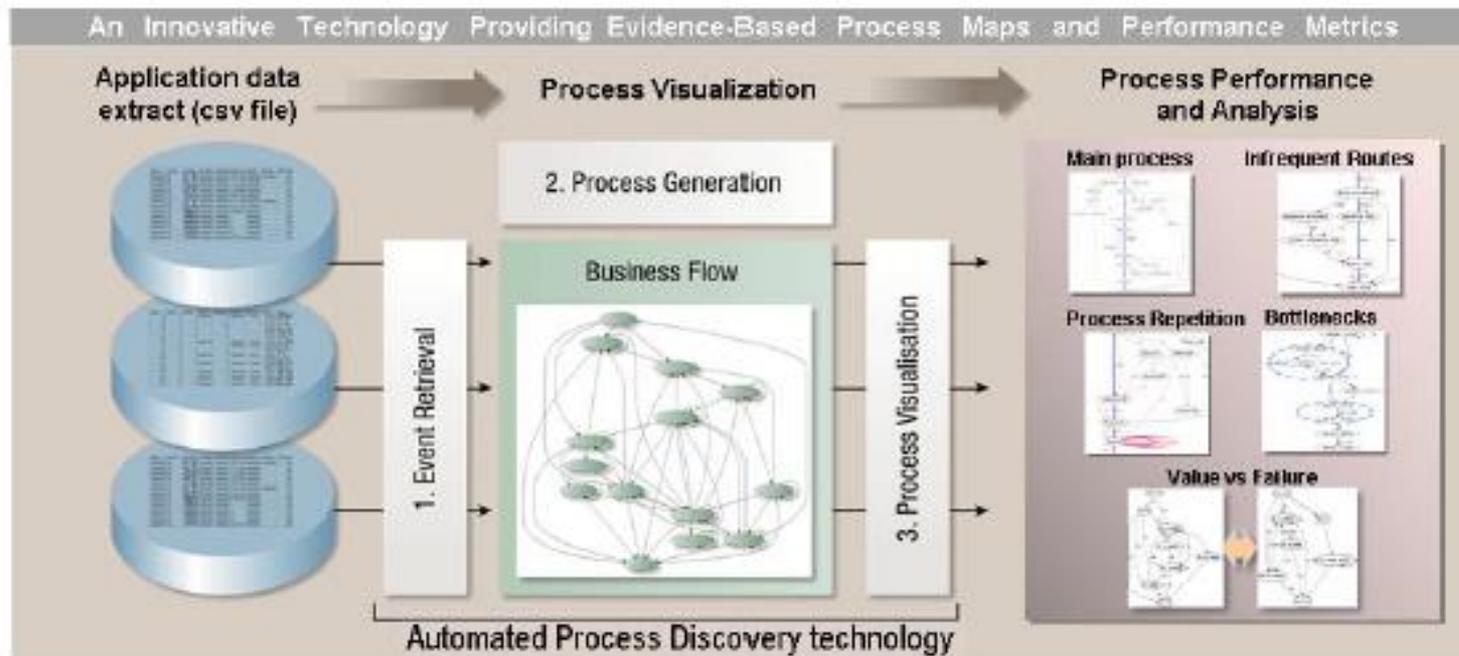


Boîte à outils de productivité

Cas 2 – Découverte des processus

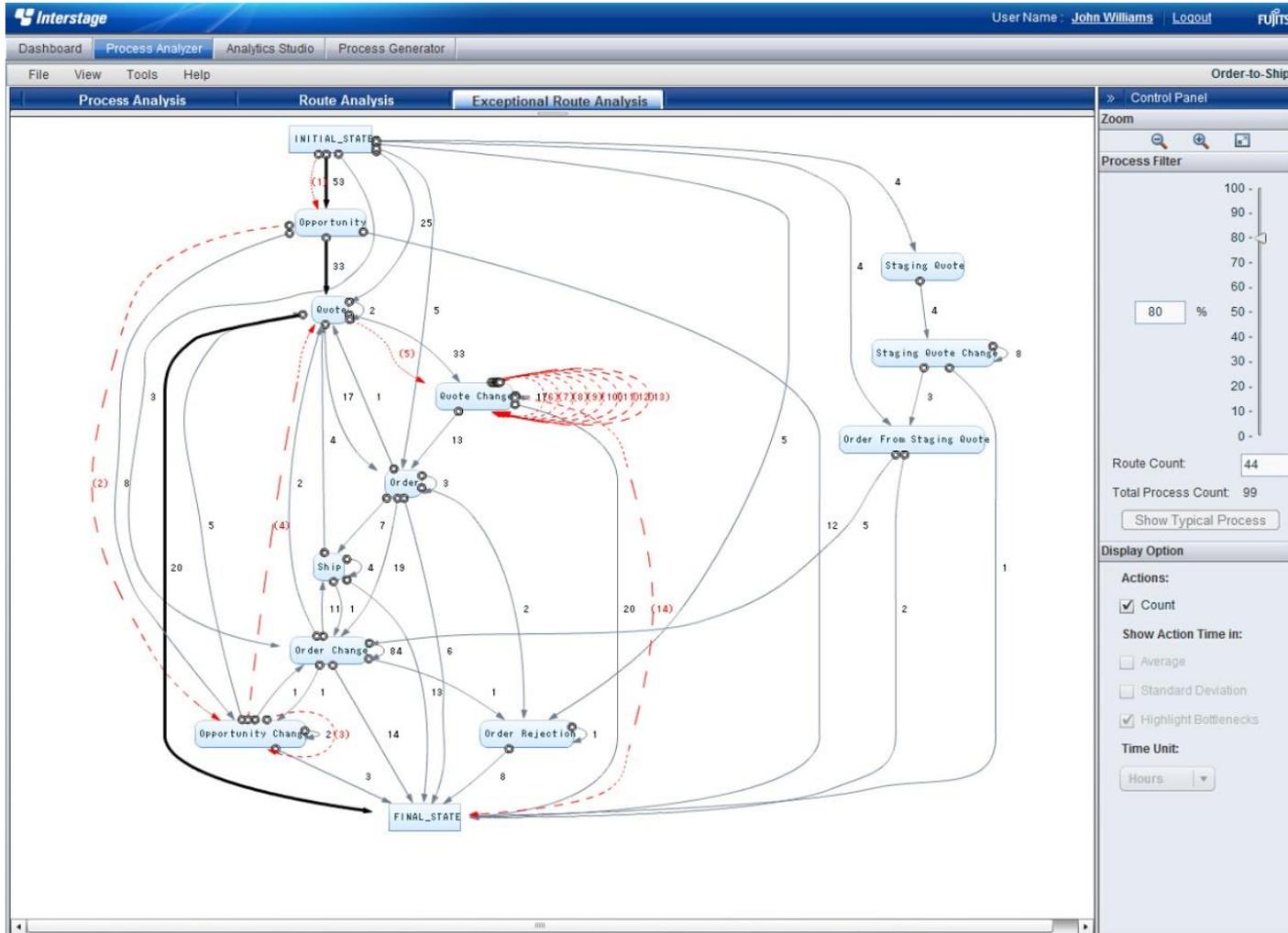
APD is unlike existing approaches:

- It visualizes processes that have taken place, not theoretical workflows
- It works from a simple data extract and does not need permanent links to your IT



Boîte à outils de productivité

Cas 2 – Découverte des processus



Boîte à outils de productivité

Cas 3 – Visualisation interactive

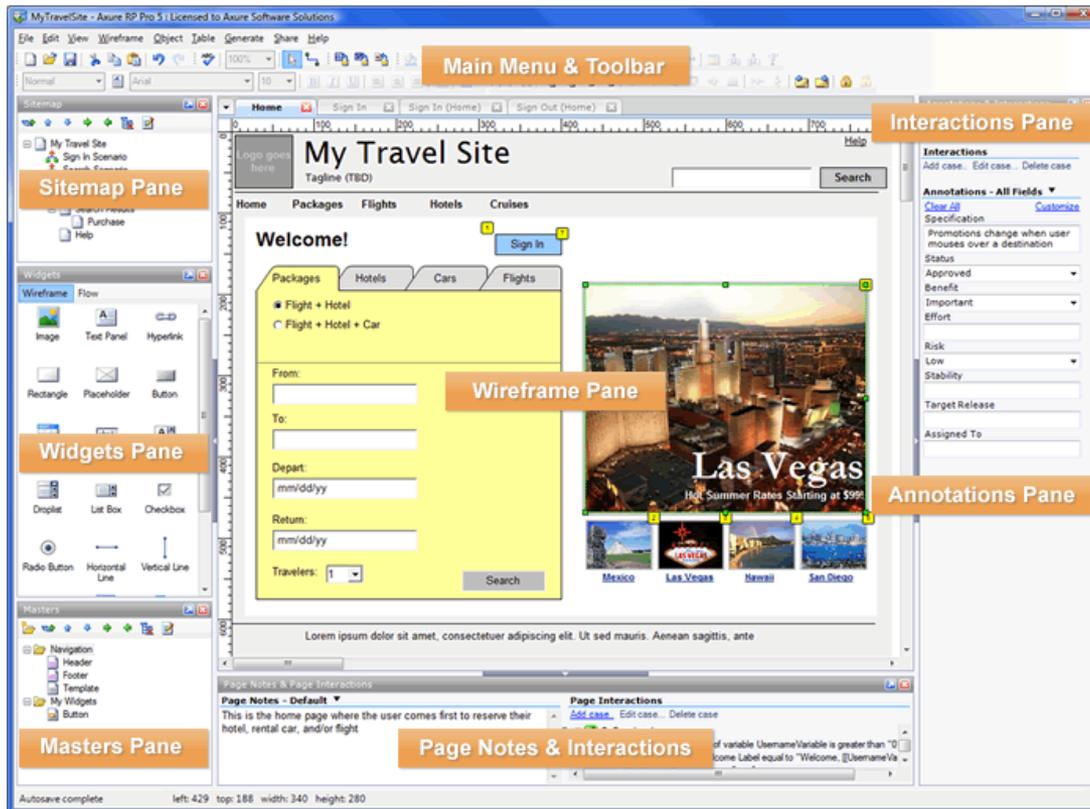


This is a prototype...

This is a prototype...

Boîte à outils de productivité

Cas 3 – Visualisation interactive



- Outil de simulation et gestion de l'interface (couche de présentation)
- Bénéfices importants associés au prototypage durant l'étape de modélisation/conception.
- Mais alors à qui appartient les interfaces multi-applicatifs?

Boîte à outils de productivité

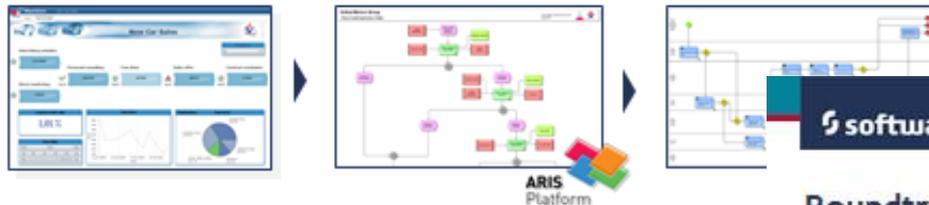
Cas 4 – Gestion processus de bout en bout

software AG

Model-to-Execute
... or better “Going from Problem to Solution”

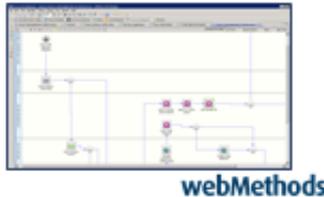
- Modernisation
- RAD
- Implantation progiciel

See the problem Understand the problem Define the solution



software AG

Realize the solution

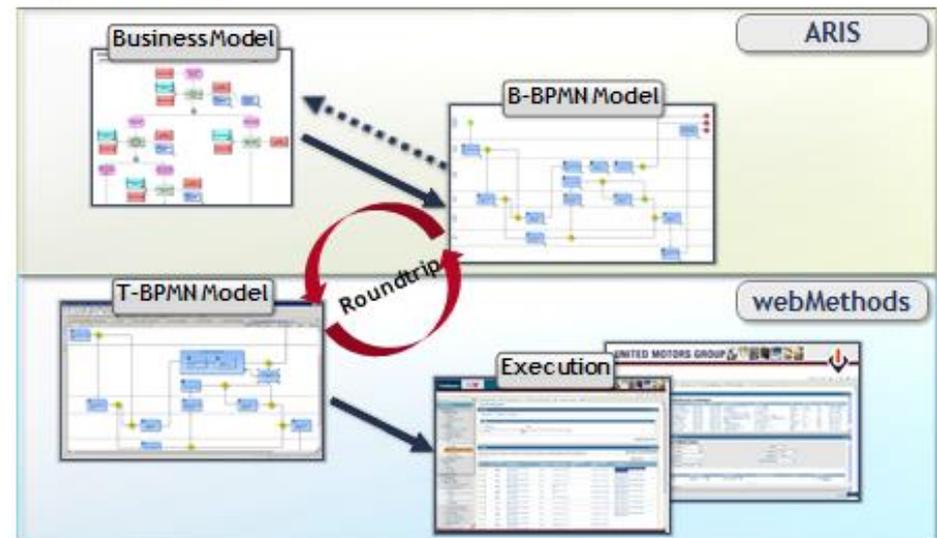


Process Improvement



23 March 2013 | 5

Roundtripping

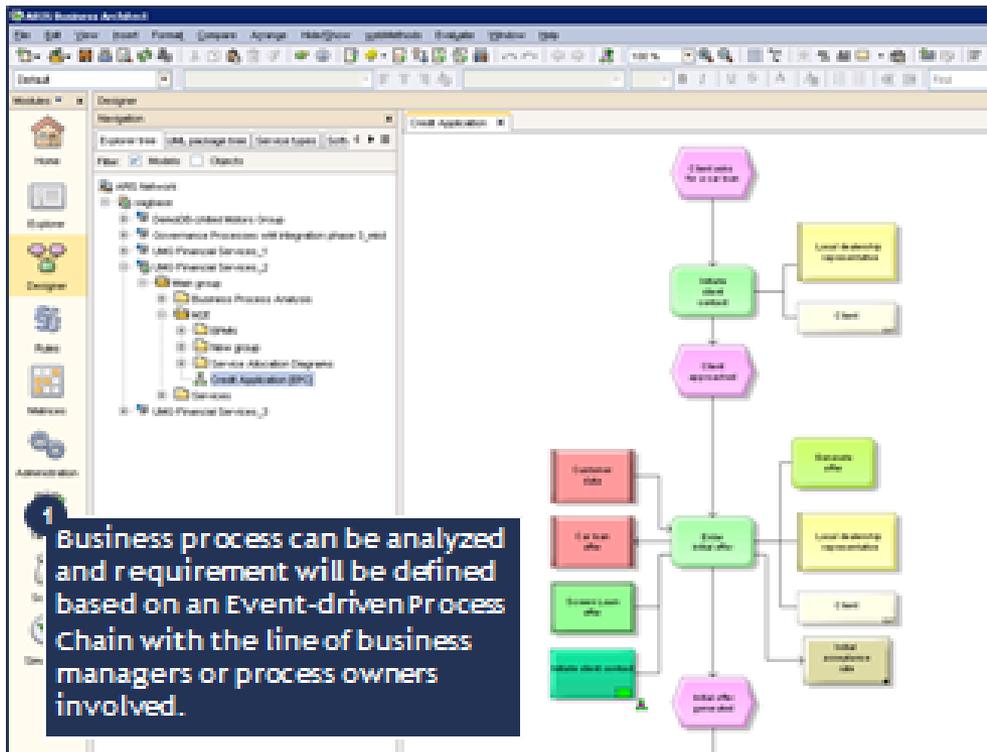


23 March 2013 | Software AG - Get There. Faster. | 10

Boîte à outils de productivité

Cas 4 – Gestion processus de bout en bout

Business Process Analysis and Requirements Analysis in ARIS



Business Line Manager



Sandy Paul,
Head of
Credit Financing

Business Analyst



Peter May,
Business Analyst

Process Engineer

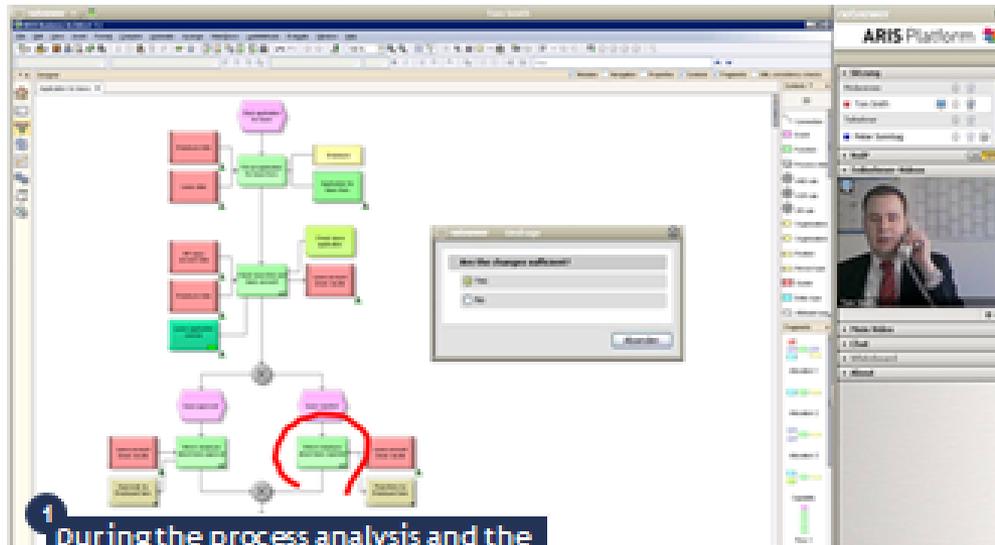


Marc Allan,
Process Engineer

Boîte à outils de productivité

Cas 4 – Gestion processus de bout en bout

Collaboration within ARIS to identify Requirements and Process Changes



Process Engineer



Marc Julian,
Process Engineer

Process Owner



Tom Smith,
Process Owner
Credit Financing

Business Analyst



Peter May,
Business Analyst

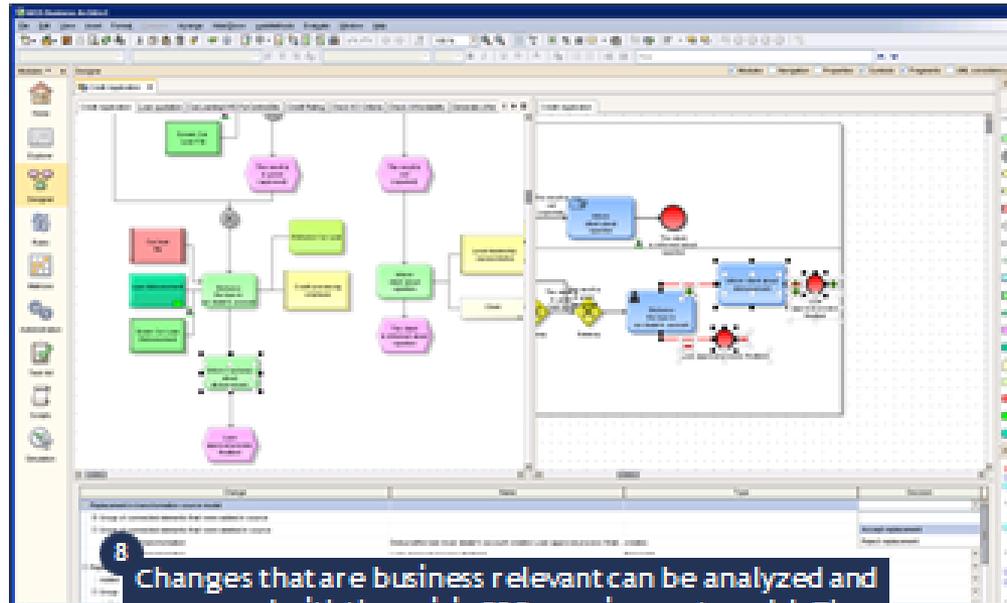
1 During the process analysis and the requirements engineering all involved roles can work together based on a collaborative real-time interaction. Results of the discussion can be recorded and archived.

Boîte à outils de productivité

Cas 4 – Gestion processus de bout en bout

software AG

Conflict Resolution and Collaborative Business Process Update - Merged BPMN Models and Delta



8 Changes that are business relevant can be analyzed and compared with the origin EPC requirement model. The delta is highlighted in ARIS and a collaborative conflict resolution or update of the business process model can be achieved with all involved roles.

Process Engineer



Marc Allen,
Process Engineer

Business Line Manager



Sandy Paul,
Head of
Credit Financing

Business Analyst



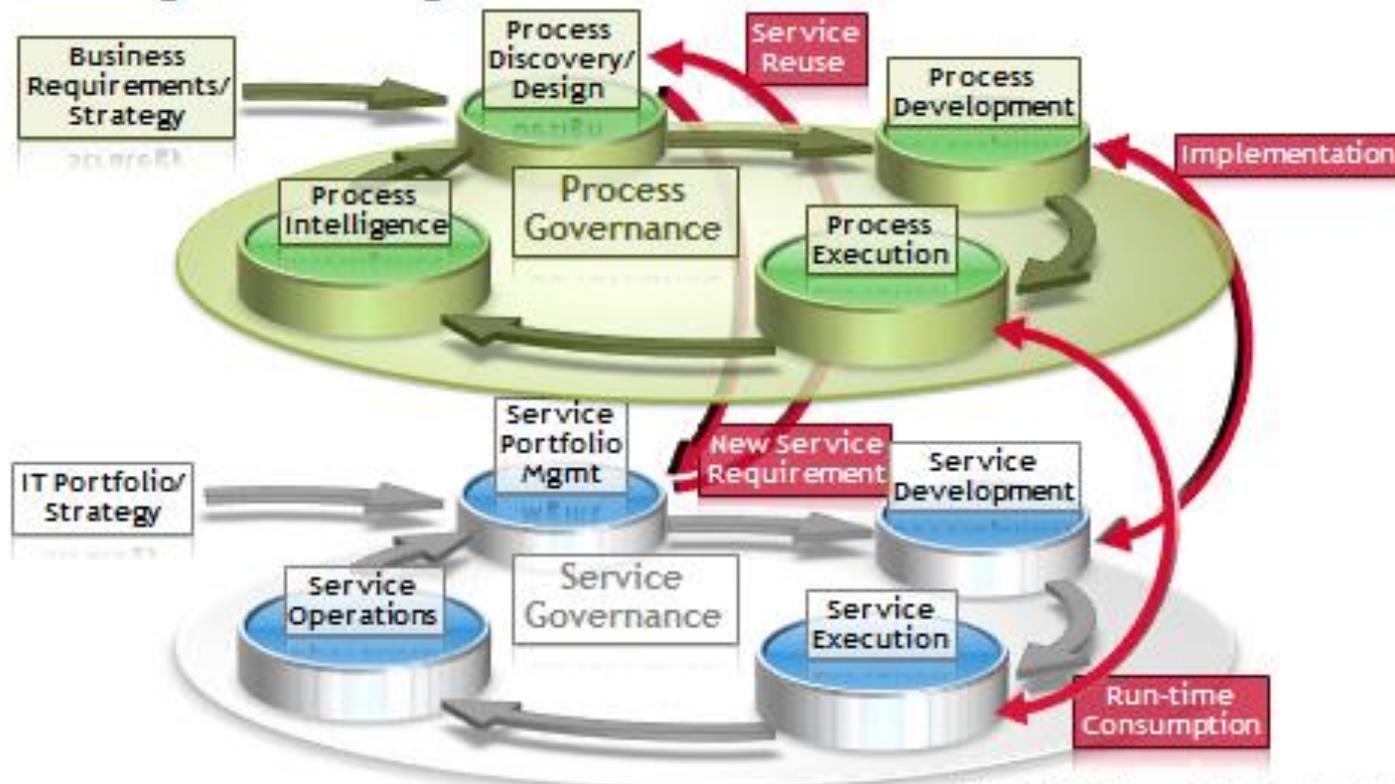
Peter May,
Business Analyst

Boîte à outils de productivité

Cas 4 – Gestion processus de bout en bout

software

Alignment of Business and IT through Service Management Integration

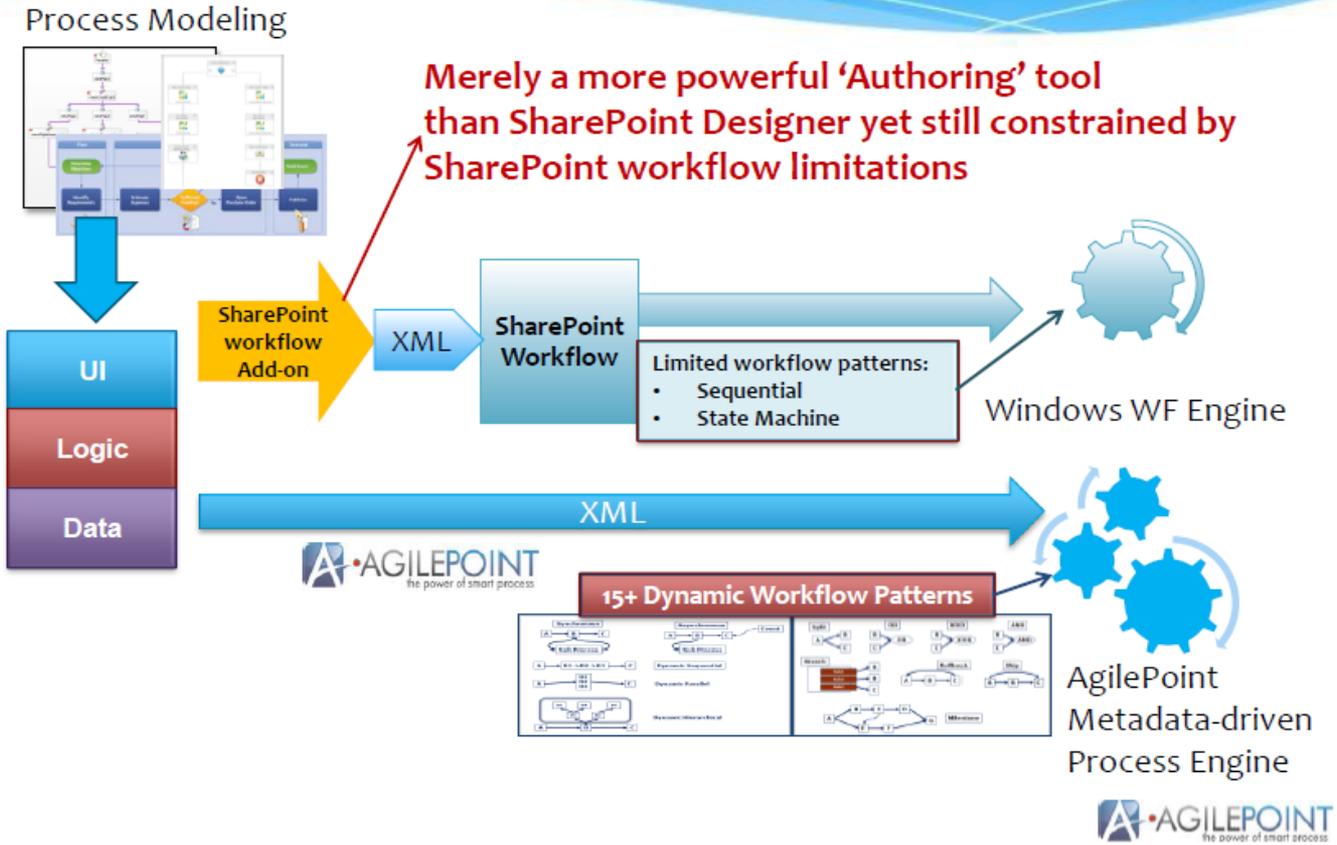


23 March 2013 | Software J.G. - Get There. Faster. | 23

Boîte à outils de productivité

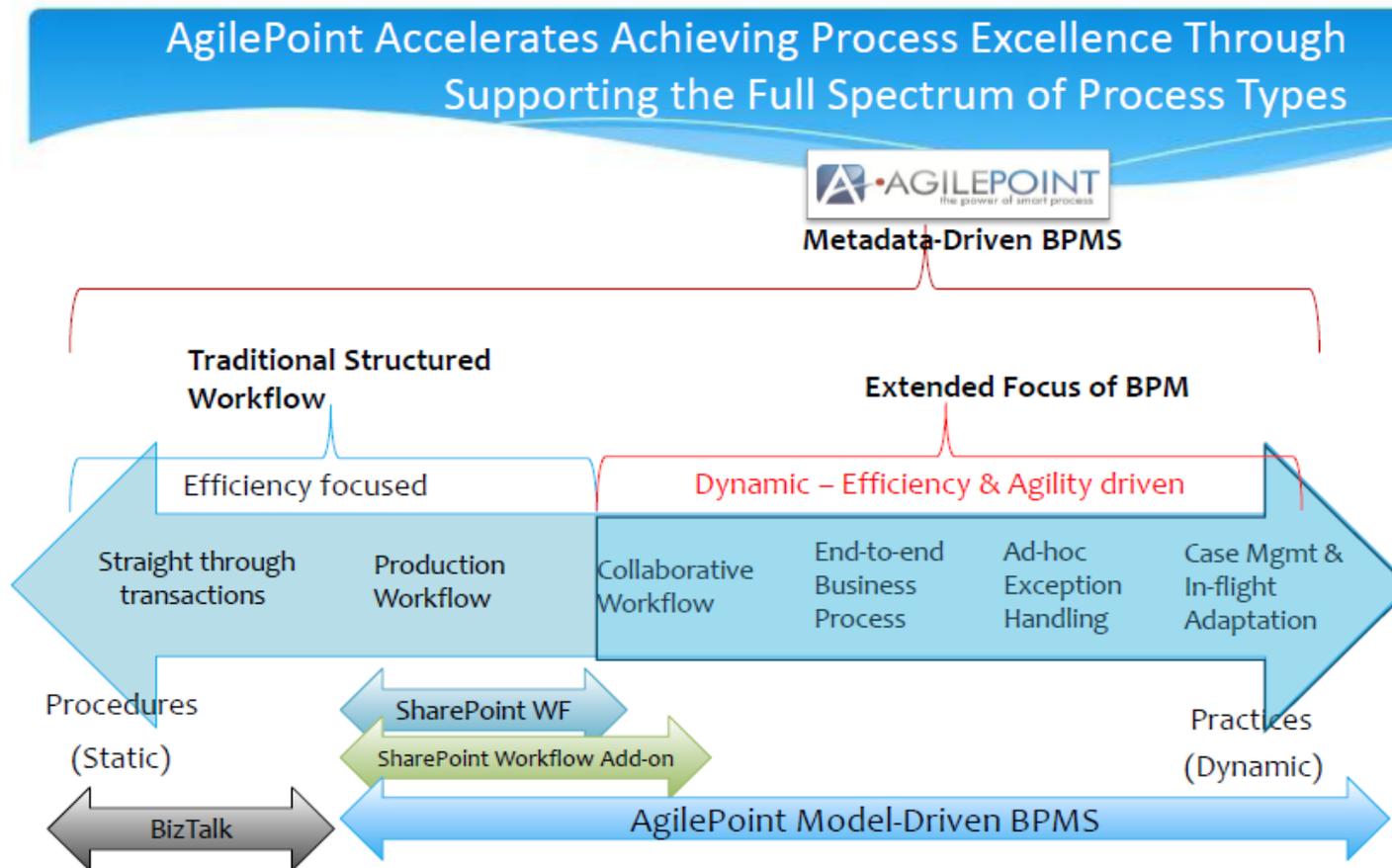
Cas 5 – BPMS – Modélisation à exécution

How AgilePoint Differs from Most SharePoint Workflow Add-ons



Boîte à outils de productivité

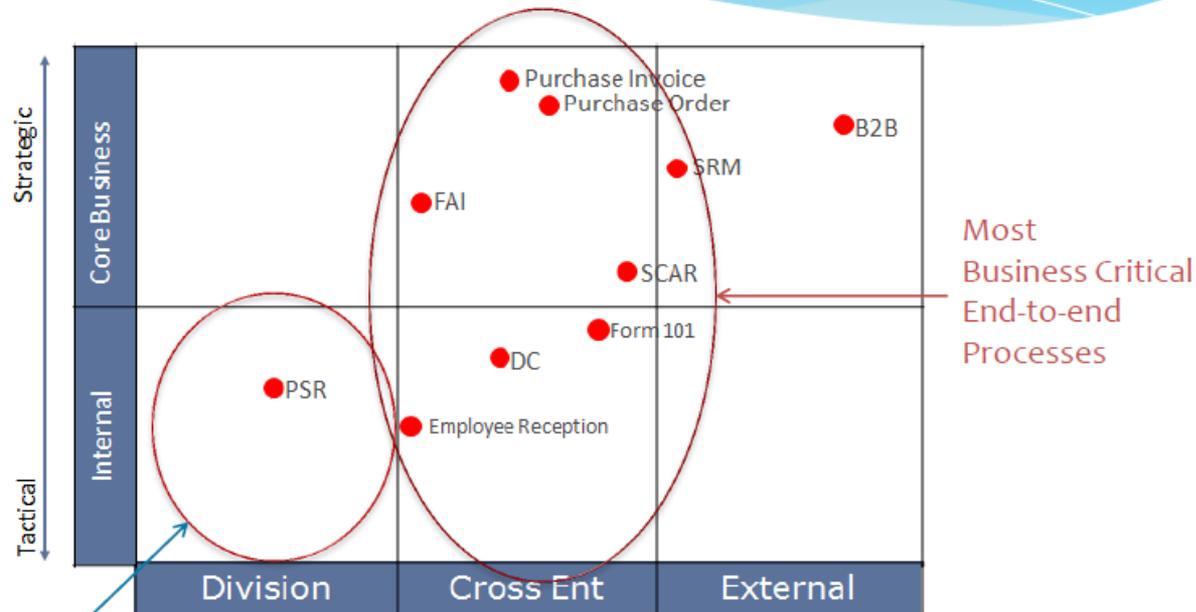
Cas 5 – BPMS – Modélisation à exécution



Boîte à outils de productivité

Cas 5 – BPMS – Modélisation à exécution

Customer Case Study: AgilePoint Process Matrix of a Global Hi-Tech Manufacturer



Departmental workflows, less business critical processes

Processes Information:

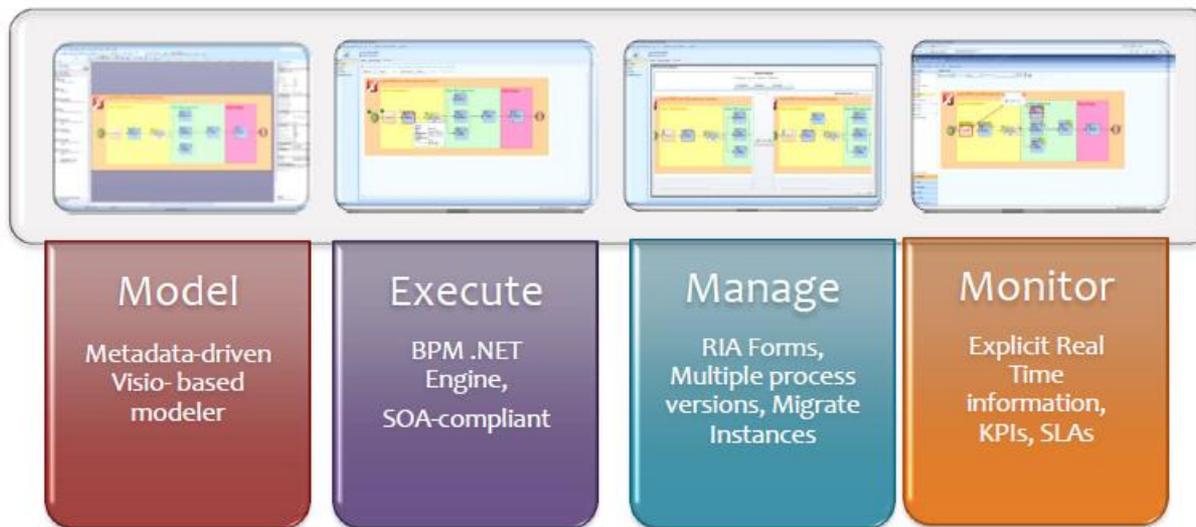
Average concurrent Running Processes: >30,000
 Average Completed Processes 1,208,695 (~3 months)
 # of processes: >70
 # of users >12,000

Boîte à outils de productivité

Cas 5 – BPMS – Modélisation à exécution

AgilePoint Delivers Adaptive Process-Driven People
Collaboration and Ecosystem Integration

Rapid Process Development & Improvement with Ease and Control through Configuration



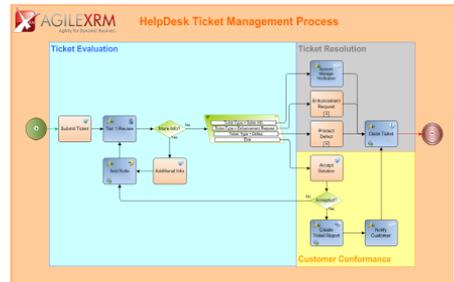
Boîte à outils de productivité

Cas 5 – BPMS – Modélisation à exécution

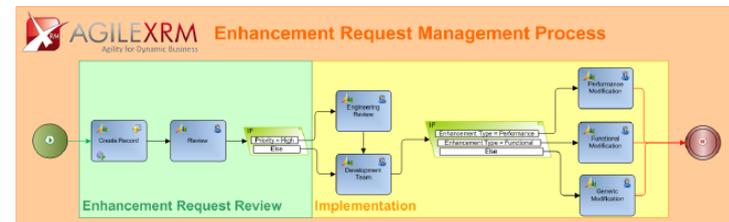
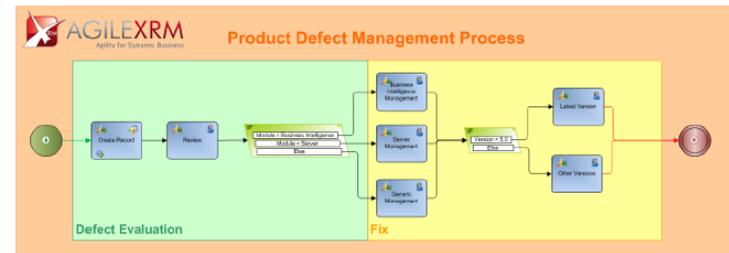
An Example CRM Business Process

An example Customer **Help Desk Management** solution:

- End-to-end Ticket Management Process
- Enhancement Request Process
- Product Defect Process



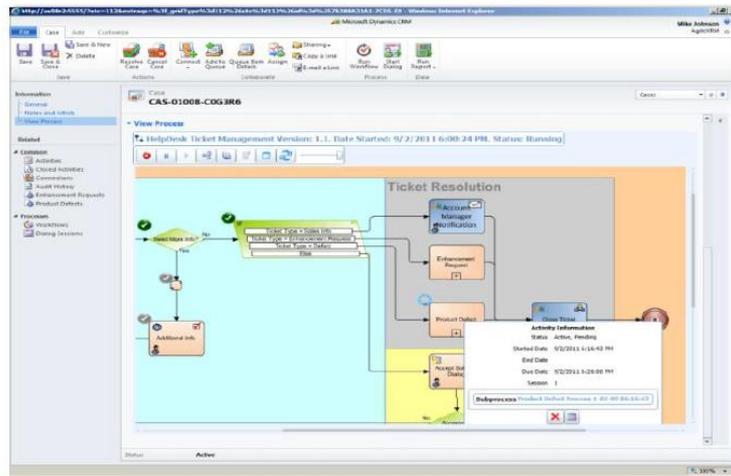
Examples of Dynamically Invocable Sub-Processes



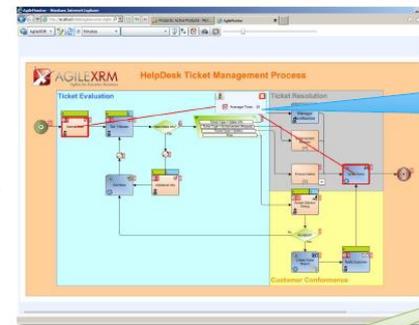
Boîte à outils de productivité

Cas 5 – BPMS – Modélisation à exécution

Consume, Manageable and Monitor AgilePoint Processes in Dynamics CRM

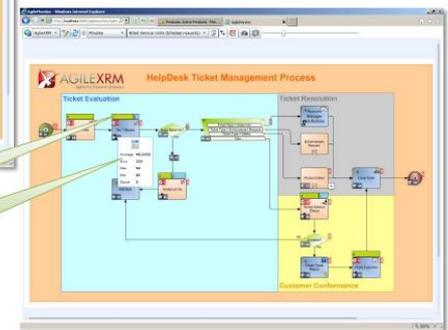


AgilePoint Provides Powerful BAM to Optimize CRM Processes



AgileMonitor Enables On-Demand Intuitive and Visual Dynamic Process Performance Analysis

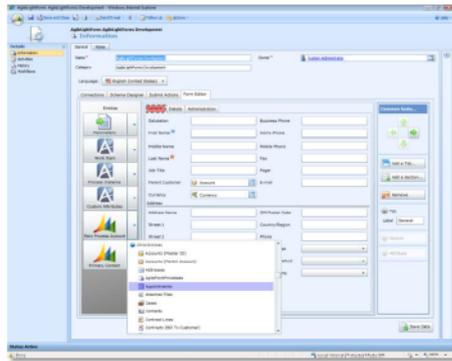
AgileMonitor Enables Easy Monitoring and Filtering of Process Performance Data to Facilitate Analysis



Boîte à outils de productivité

Cas 5 – BPMS – Modélisation à exécution

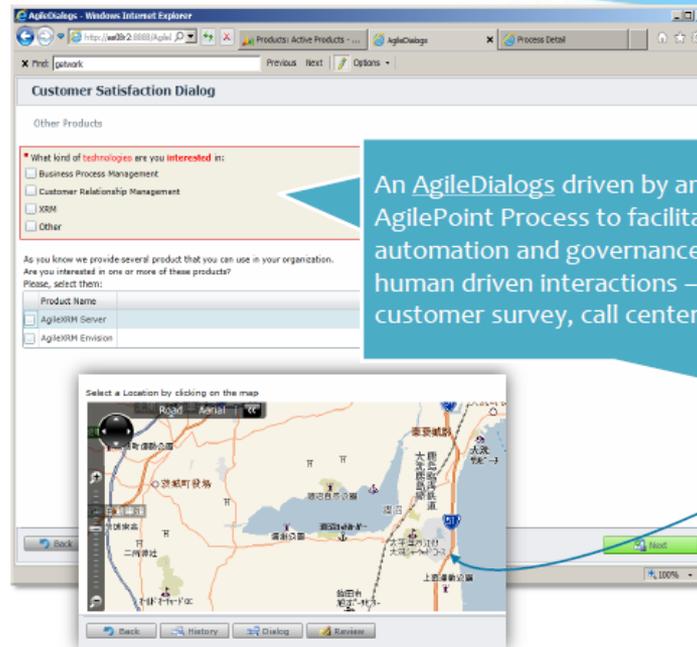
Powerful Form Builder to Facilitate Collaboration and Integration



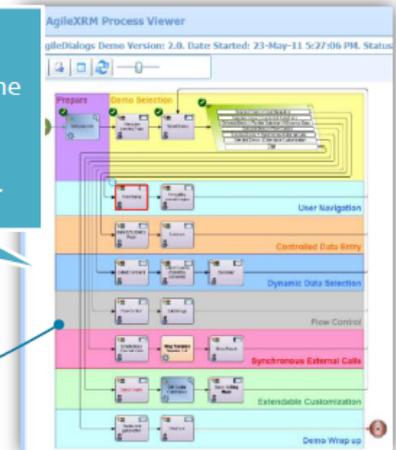
Involving Agile Dynamics

AgileLightForms Facilitates the Aggregation and Surfacing of Multiple Data Sources and Entities within Dynamics CRM (as well as on the Web) to Facilitate Better Decision Making

Powerful Process-Driven AgileDialog Provides Dynamic Guidance of Human Interactions



An AgileDialogs driven by an AgilePoint Process to facilitate the automation and governance of human driven interactions – e.g. customer survey, call center, etc.



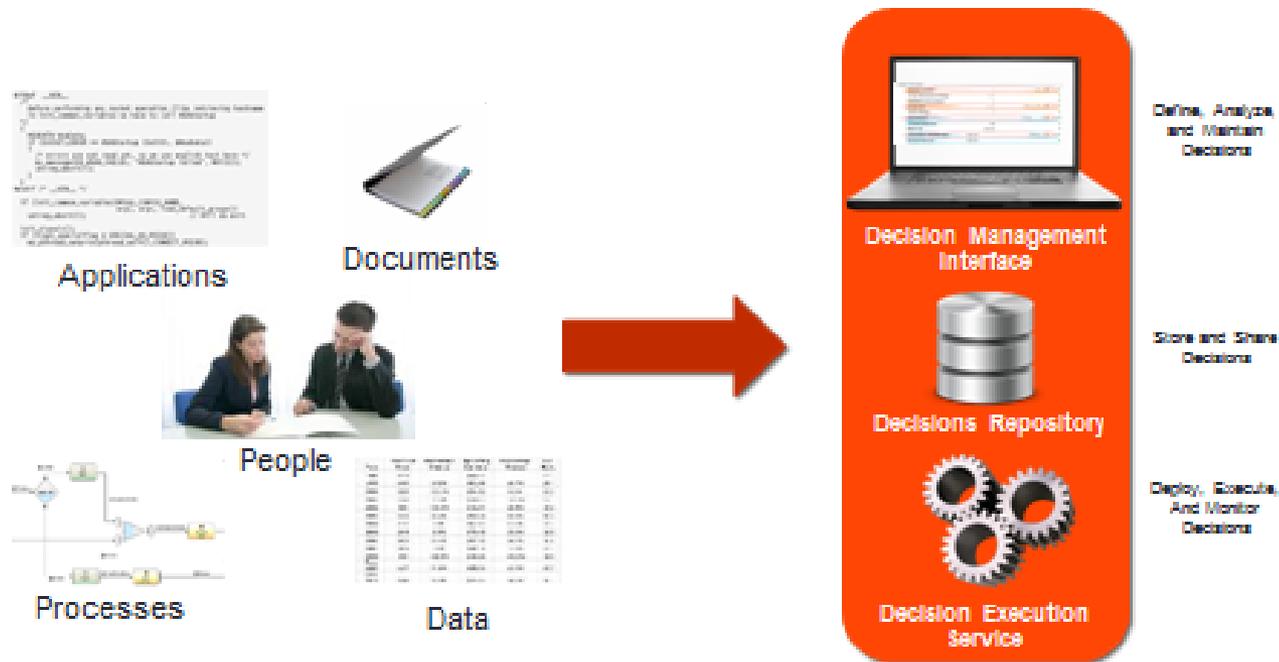
AgileDialog Sample screens and using a Bing Maps control

Boîte à outils de productivité

Cas 6 – Gestion des règles d'affaires



How Does It Work?



SMARTS Supports Rule Discovery and Analysis



- Define new fields and computations
- Write rules without learning a rule language and syntax
- Capture rules from use cases
- Execute immediately!



Boîte à outils de productivité

Cas 6 – Gestion des règles d'affaires



SMARTS Supports Rule Discovery and Analysis



- Define new fields and computations
- Write rules without learning a rule language and syntax
- Capture rules from use cases
- Execute immediately!

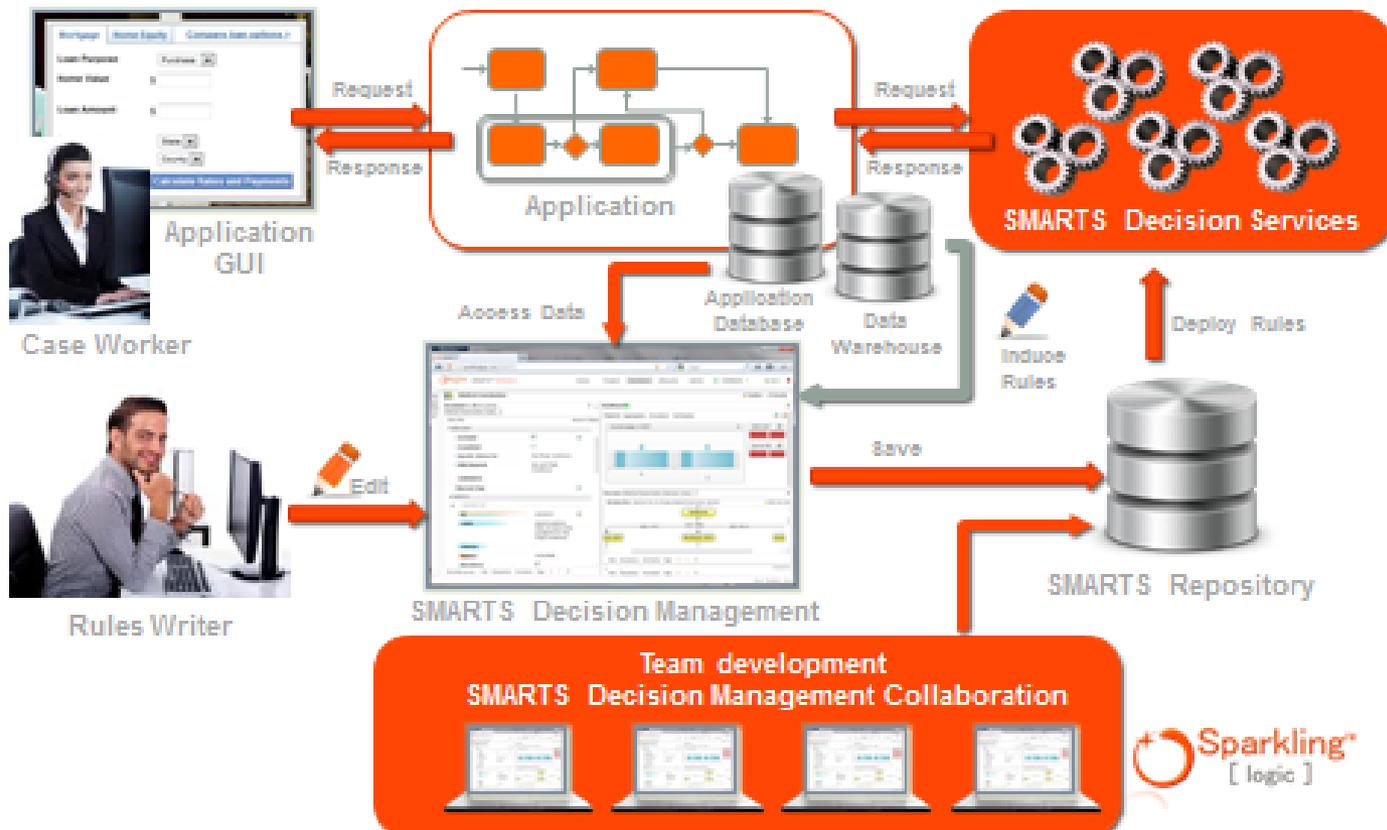


Boîte à outils de productivité

Cas 6 – Gestion des règles d'affaires



SMARTS Blueprint



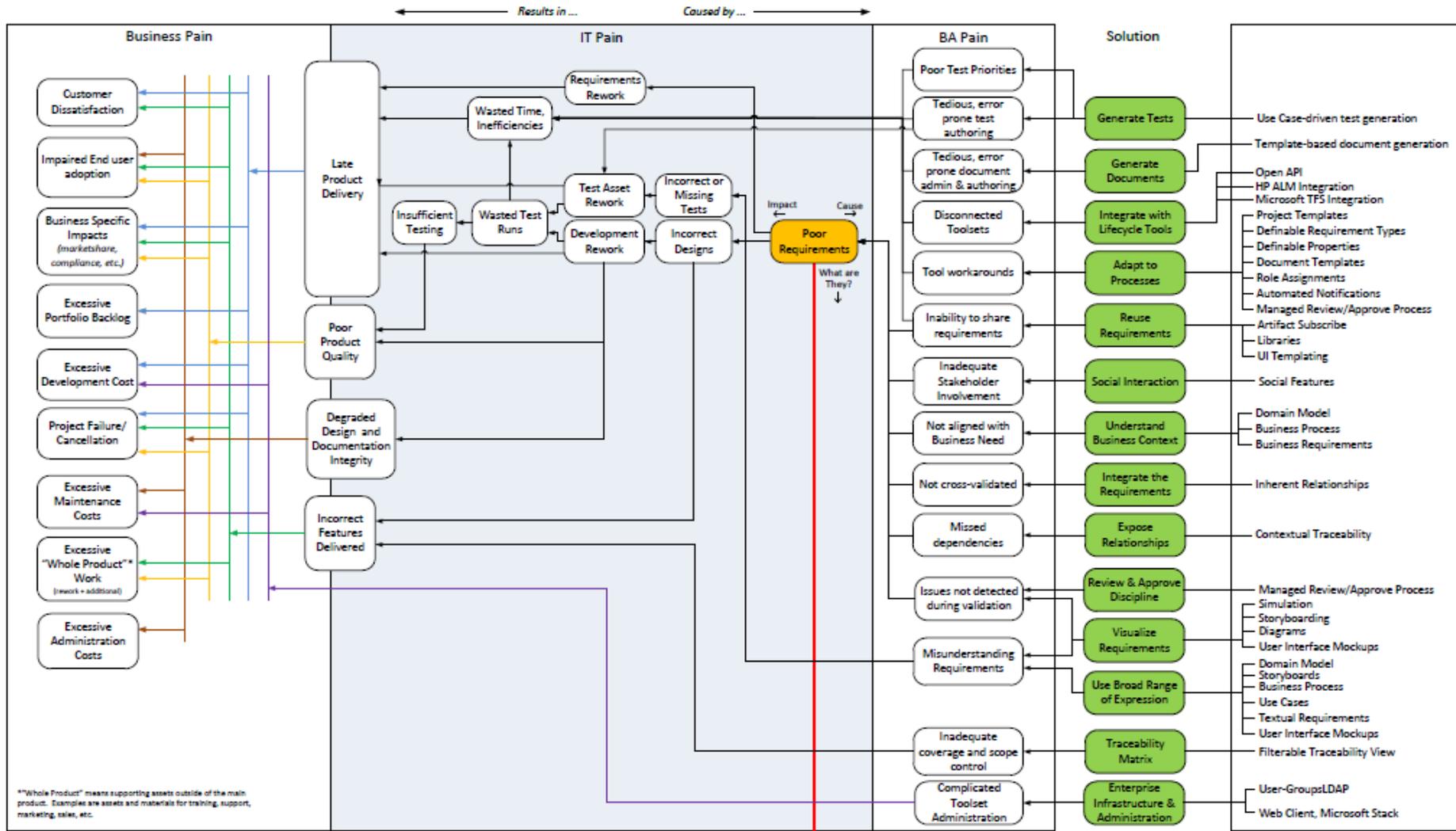
Boîte à outils de productivité

Cas 6 –Blueprint

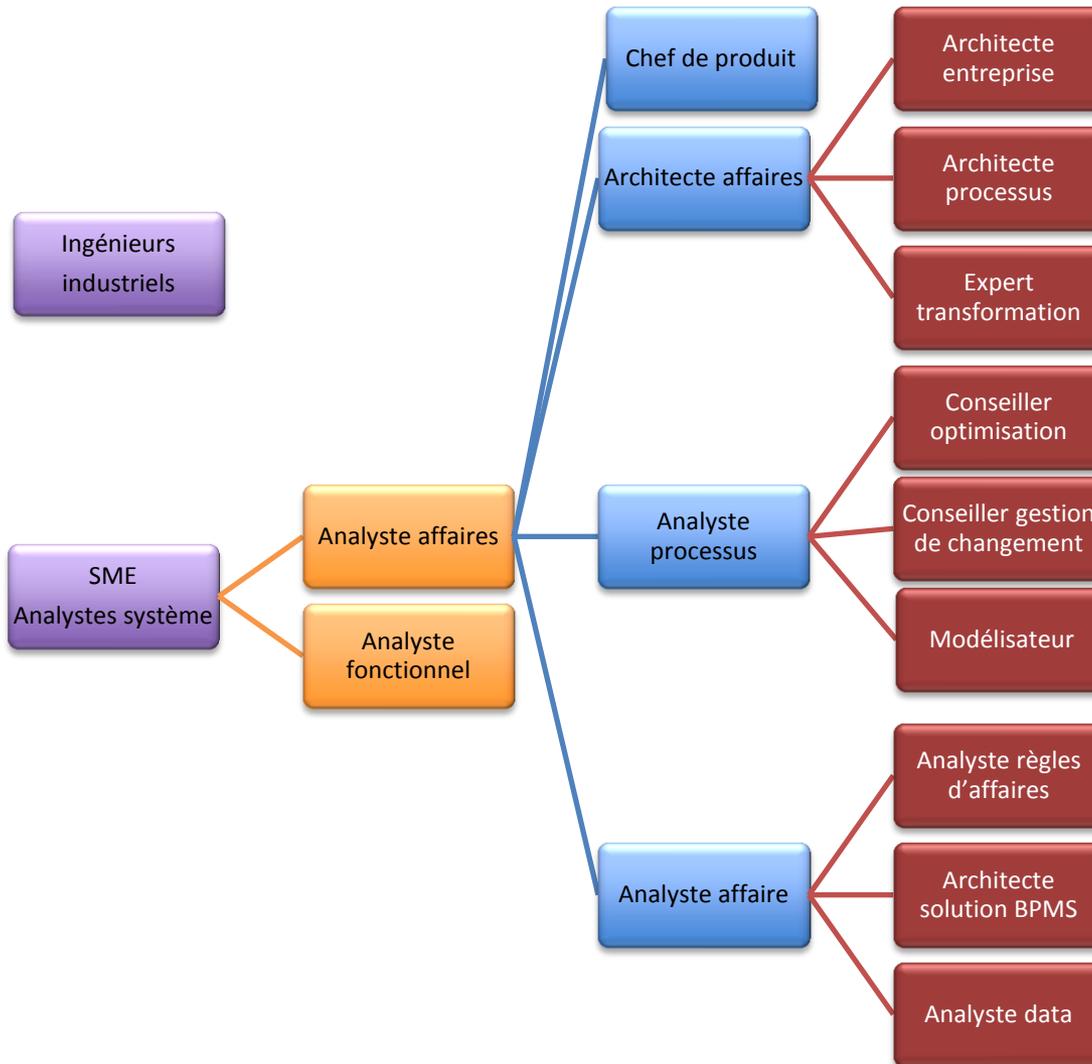


Boîte à outils de productivité

Cas 6 –Blueprint

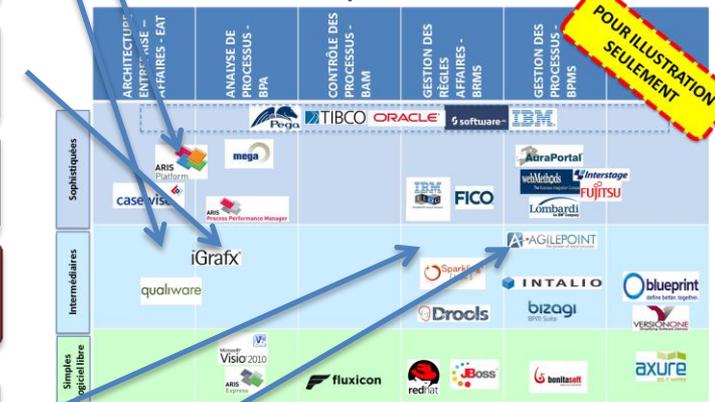


Implications – Spécialisation de la fonction d'analyste d'affaires



Boîte à outils
génériques et
spécifiques, incluant
méthodologie,
normes

La boîte à outils se complexifie



Impacts

- * Rôle de l'analyste en transition.
- * Technologies et visibilité accrue agissent comme moteurs.
- * Virage 'Gestion par processus' essentiel.
- * Spécialisation et professionnalisation du rôle.
- * Outils de collaboration et socialisation en évolution constante - cloud.
- * Reconfiguration des méthodologies et des approches traditionnelles.
- * Accélération, collaboration, itération...l'ère du juste assez...

Recommandations

- * Documentez vous – l'internet est une source incroyable – mettez en place une communauté-incubateur d'apprentissage.
- * Mettez sur pied un programme de développement des compétences des analystes affaires.
- * Intégrez analyste processus et affaires.
- * Intégrez la méthodologie de développement de solution de bout en bout – adoptez méthodologie d'analyse et de conception éprouvée.
- * Commencez avec des petits projets, des processus simples.
- * Livrez des résultats en 3 mois.
- * Tenez compte de la maturité BPM de l'entreprise.

Pour en savoir plus...



<http://www.youtube.com/watch?v=wJW3sxFo35M&feature=share&list=SPDCEFE52C9BF1A616>



http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=23XNf0UJcxE



<http://www.youtube.com/watch?v=hKhYY09wCDM>



<http://www.youtube.com/watch?v=1YbZkLXk800>

<http://www.youtube.com/watch?v=8rD11XPGnFU>



<http://www2.qualiware.com>



<http://www.axure.com>



<http://www.versionone.com/>



<http://www.blueprintsys.com/>

Coordonnées Alithis

Pour plus d'information sur formation et services BPM

<http://www.alithis.com/Alithis/Formation/Formation.html>

gilles.morin@alithis.com

418-571-9999

MERCI