



WebSphere



Solution IBM Pour le Business Process Management

Jean-Baptiste François

Spécialiste Gestion de Processus

1^{er} et 2 octobre 2007



Agenda

- Qu'est ce que le Business Process Management ?
- Vers une intégration de bout en bout des processus métiers
- Les avantages de SOA dans un contexte de processus
- Le cas de JK Enterprise



Qu'est ce que le Business Process Management?



Qu'est ce que le BPM ?

- Le BPM (Business Process Management) est *l'ingénierie des processus métier intégrant des systèmes hétérogènes et des personnes, à l'aide des technologies de l'information.*



Les enjeux du BPM

« Mettre en place des processus métiers transverses, capables d'interagir avec les acteurs concernés, tout en s'appuyant sur les différents systèmes d'informations »

- **Comprendre et modifier les processus opérationnels rapidement**
- **Être capable de composer des solutions métiers en réutilisant des composants existants**
- **Avoir une visibilité temps réel de l'activité et la possibilité d'intervenir en direct**
- **Voir les résultats et les bénéfices rapidement**



Le BPM doit améliorer...

- Le Système d'Information
 - Adaptabilité & Valorisation
- L' exécution des processus
 - S'appuyer sur des solutions Middleware
 - Accompagner la conduite du changement
- L'efficacité des opérations
 - Tâches automatisables et non automatisables
 - Accélérer et accroître la capacité de traitement
- La traçabilité des processus
 - Suivi transverse à l'organisation
 - Communiquer sur les anomalies ou retard dans l'exécution



Principales Fonctionnalités

- Un projet de BPM vise à mettre en œuvre 3 fonctionnalités clés :
 - La modélisation
 - L'exécution
 - La supervision
- Un projet BPM doit s'appuyer sur le middleware qui permet gérer ces trois fonctionnalités

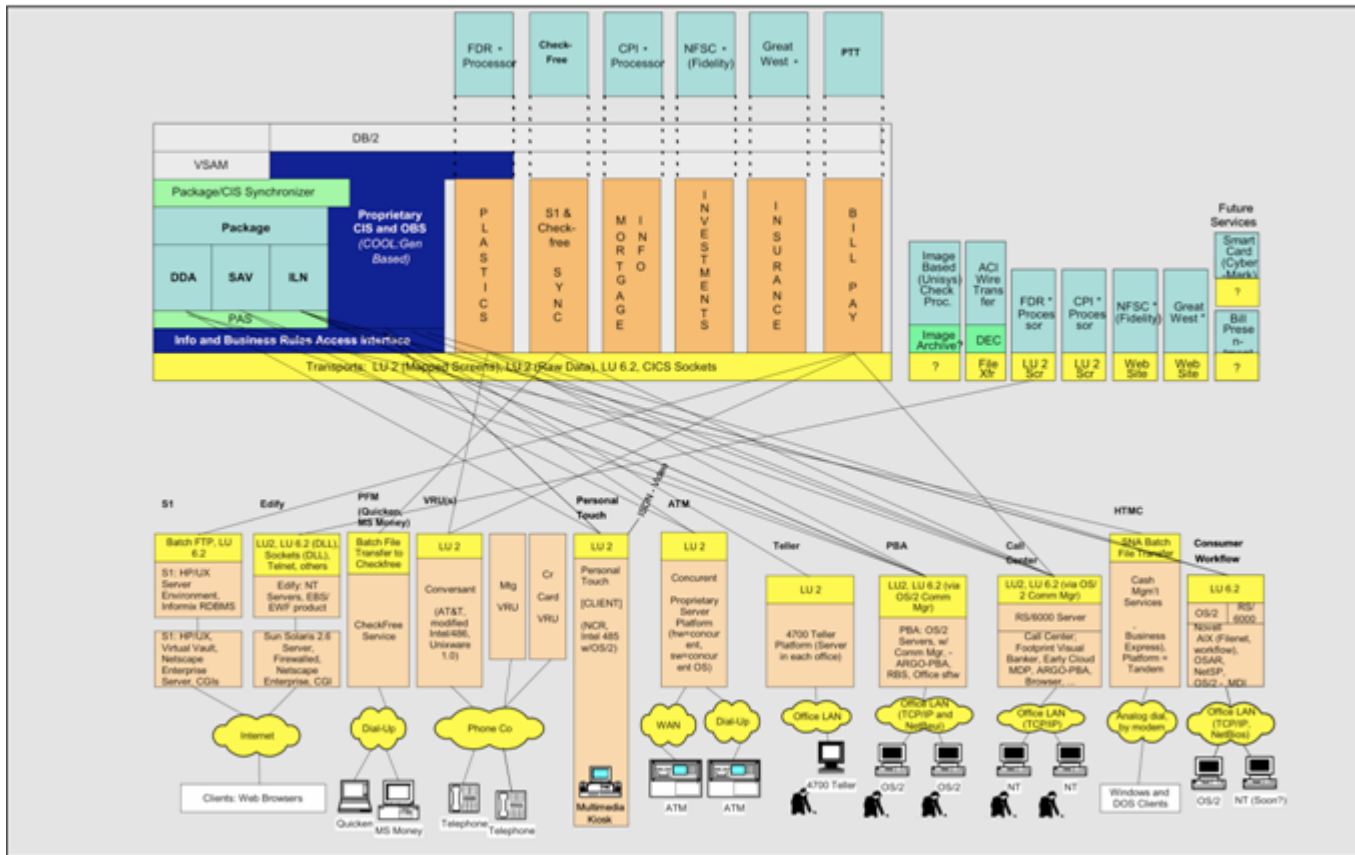


Vers une intégration de bout en bout des processus métier

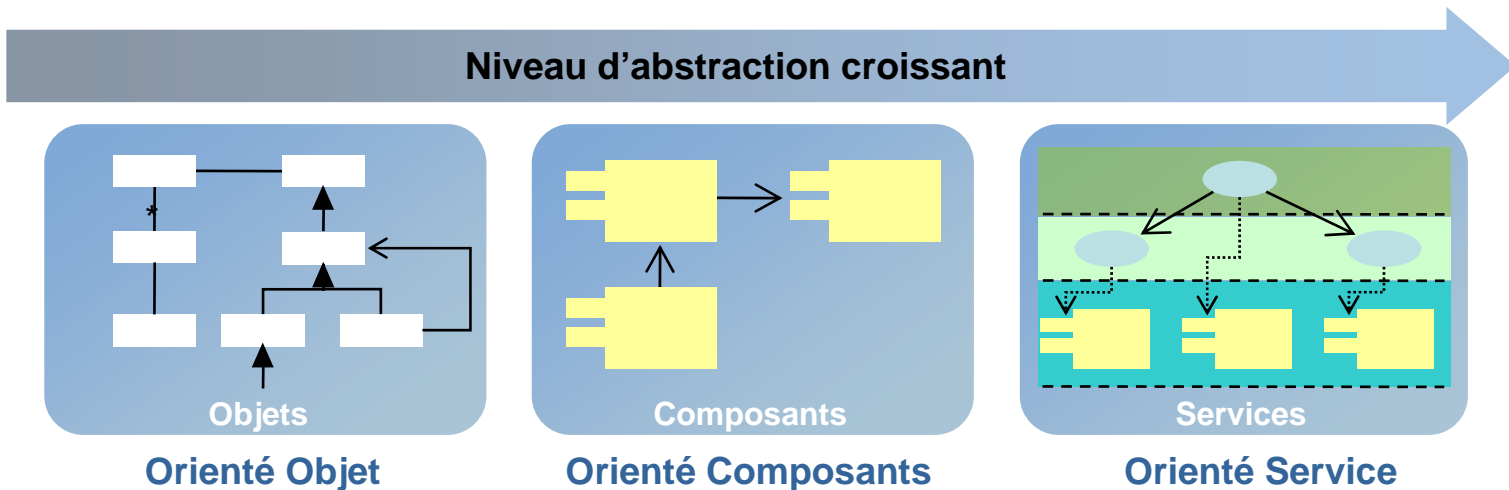
Comment rendre les processus exécutables ?



Le cauchemar de l'intégration dans les systèmes d'information



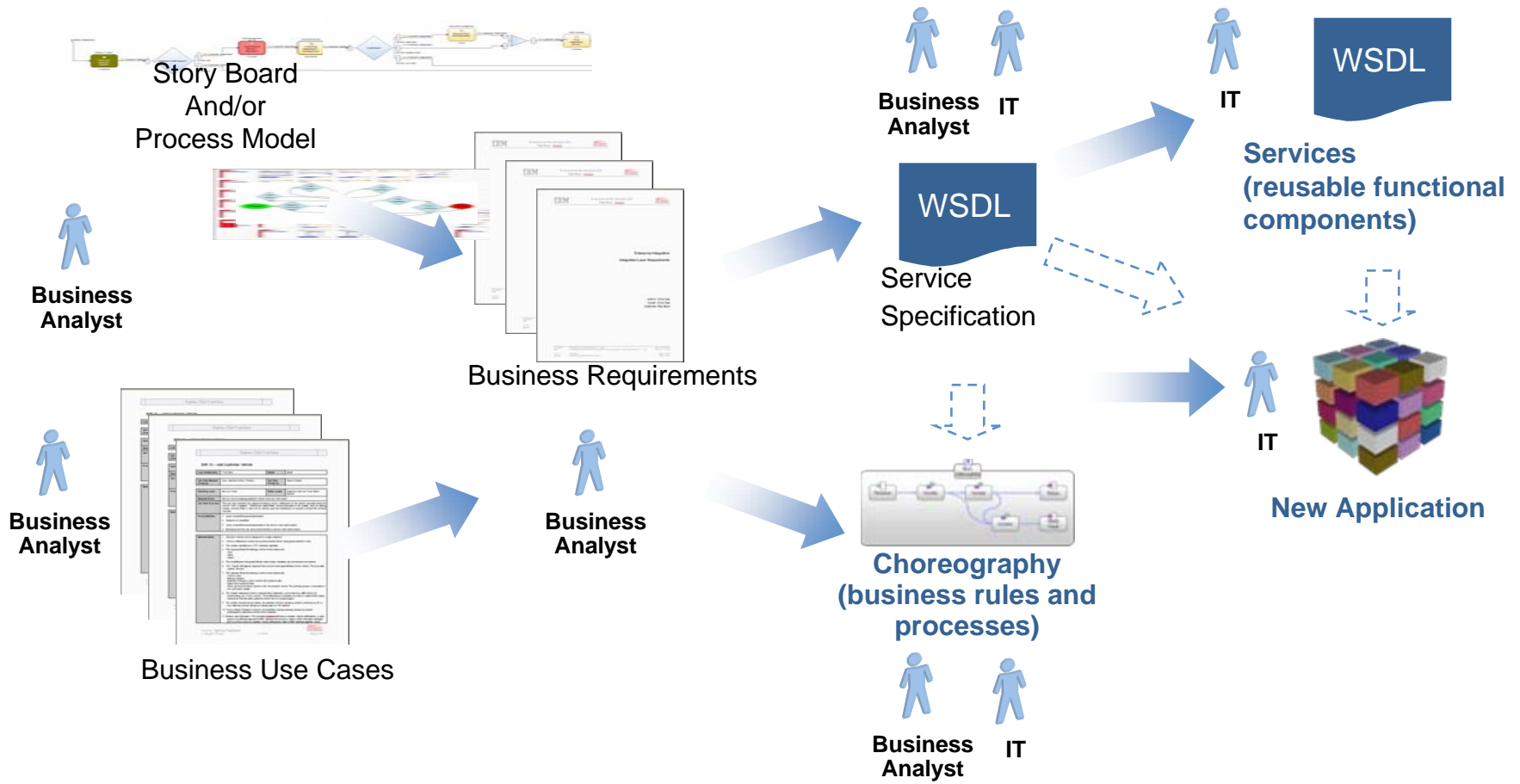
La conception Orientée Service une Évolution de l'approche



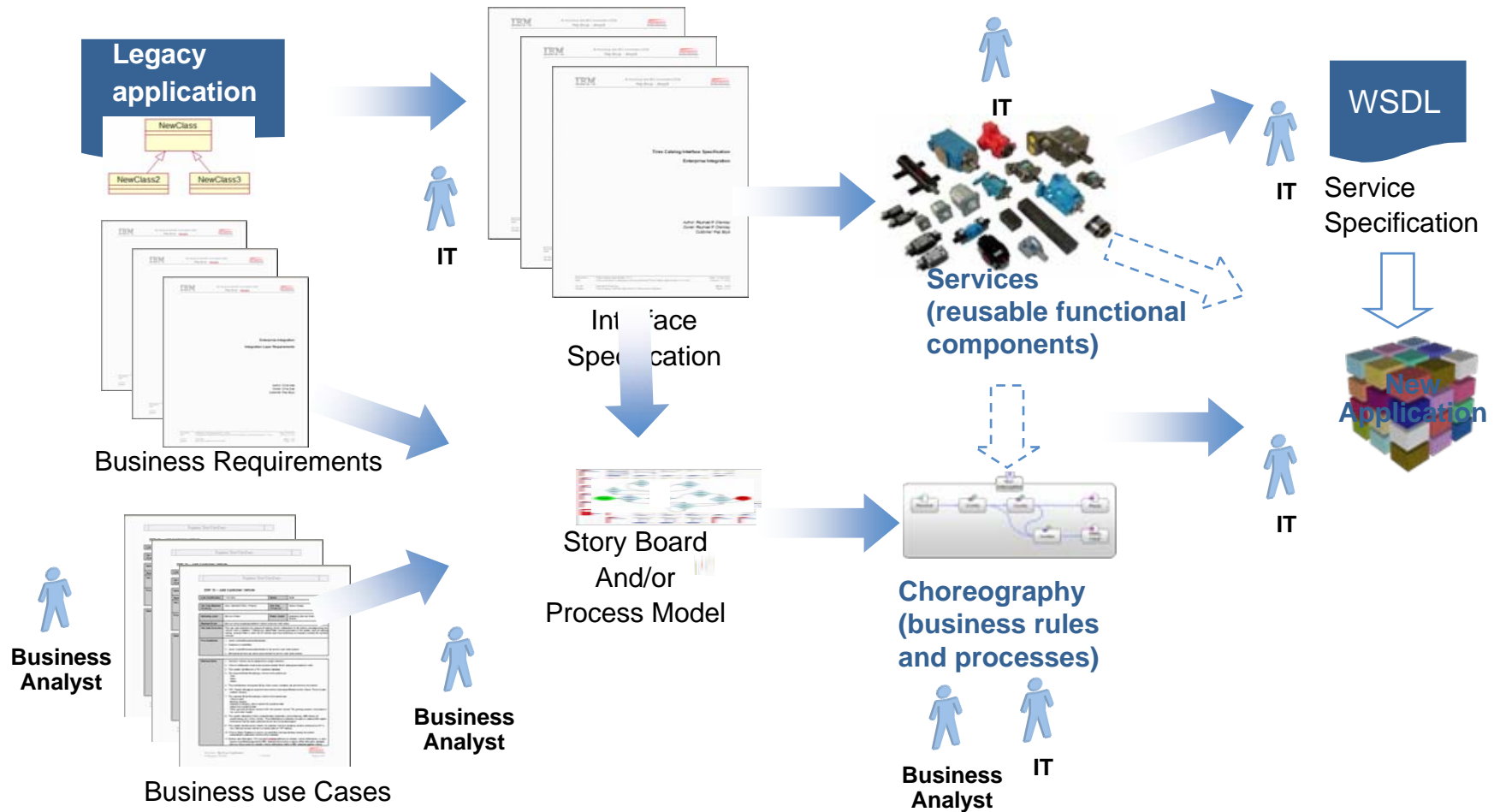
- SOA **se base** sur des principes bien établis en termes d'architecture logicielle
(tel que la modularité et la séparation des problèmes)
- SOA **ajoute** des aspects complémentaires
(incluant les patterns d'interaction SOA, les référentiels de services et les considérations de réutilisation)
- La modélisation Orientée Service **nécessite** des techniques supportant ces aspects
(identification, spécification, réalisation et implémentation de service)



Approche Top Down



Approche Bottom Up



Le cas de JK Enterprise

Quelques étapes d'un projet...



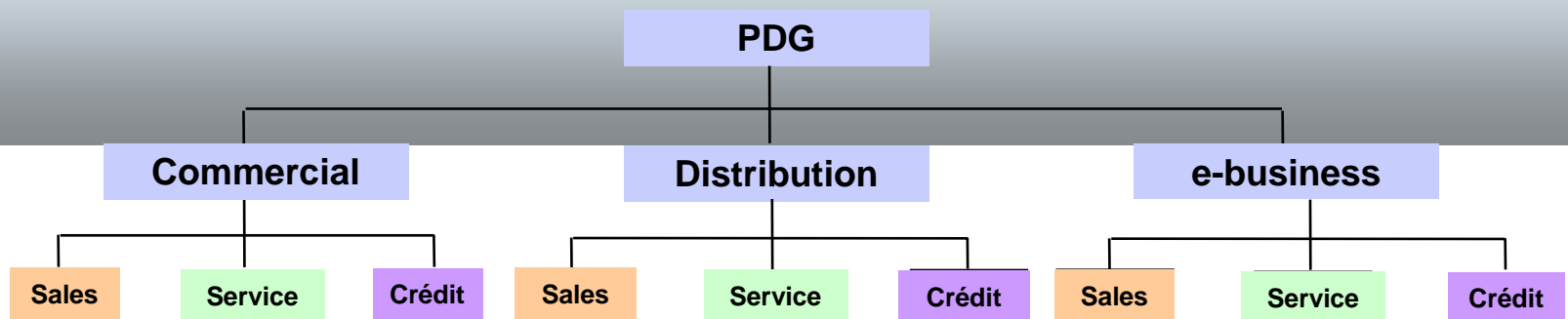
En quelques mots

- Fournisseur pour la distribution, les PME et les grandes entreprises
- Fondée en 1935, et maintenant reconnue
- Approche haut de gamme
- Les clients peuvent nous contacter de la manière qui leur va le mieux
- Meilleure service pour le plus faible prix
- Une présence internationale
- Les clients grands comptes sont de véritables partenaires

En chiffres

- 93 Bureaux, 2 Pays
- Siège sociaux (2)
- 35 Customer Centers
- 50 Remote Sales Offices
- 3 Call Centers
- 3 Data Centers
- 1100 employées
- 150 Corporate
- 100 Sales and Sales Support
- ~2 per Customer Center
- 15 per Call Center
- 200 in IT

Organisation Fonctionnelle

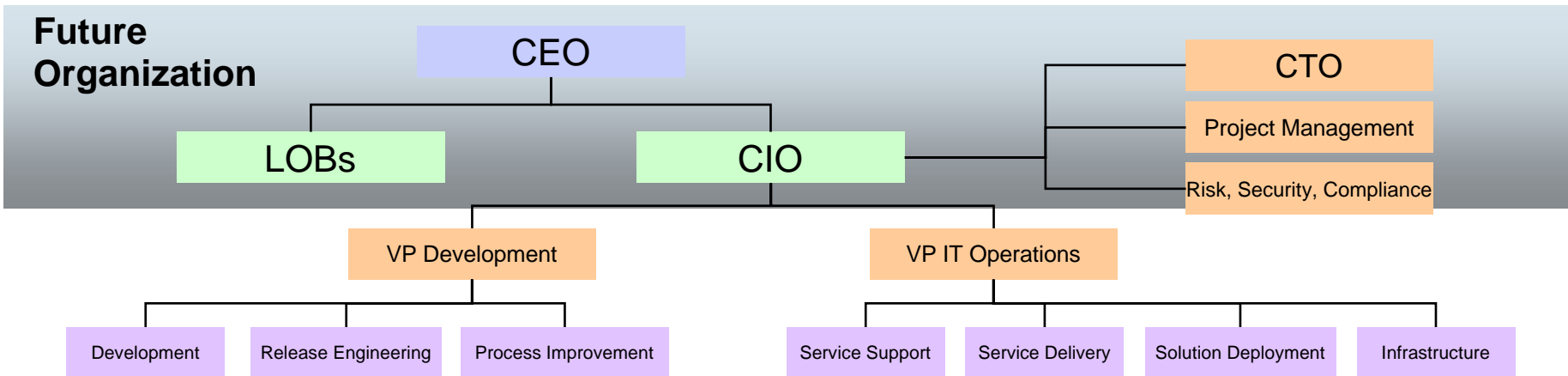


• Vision du Futur

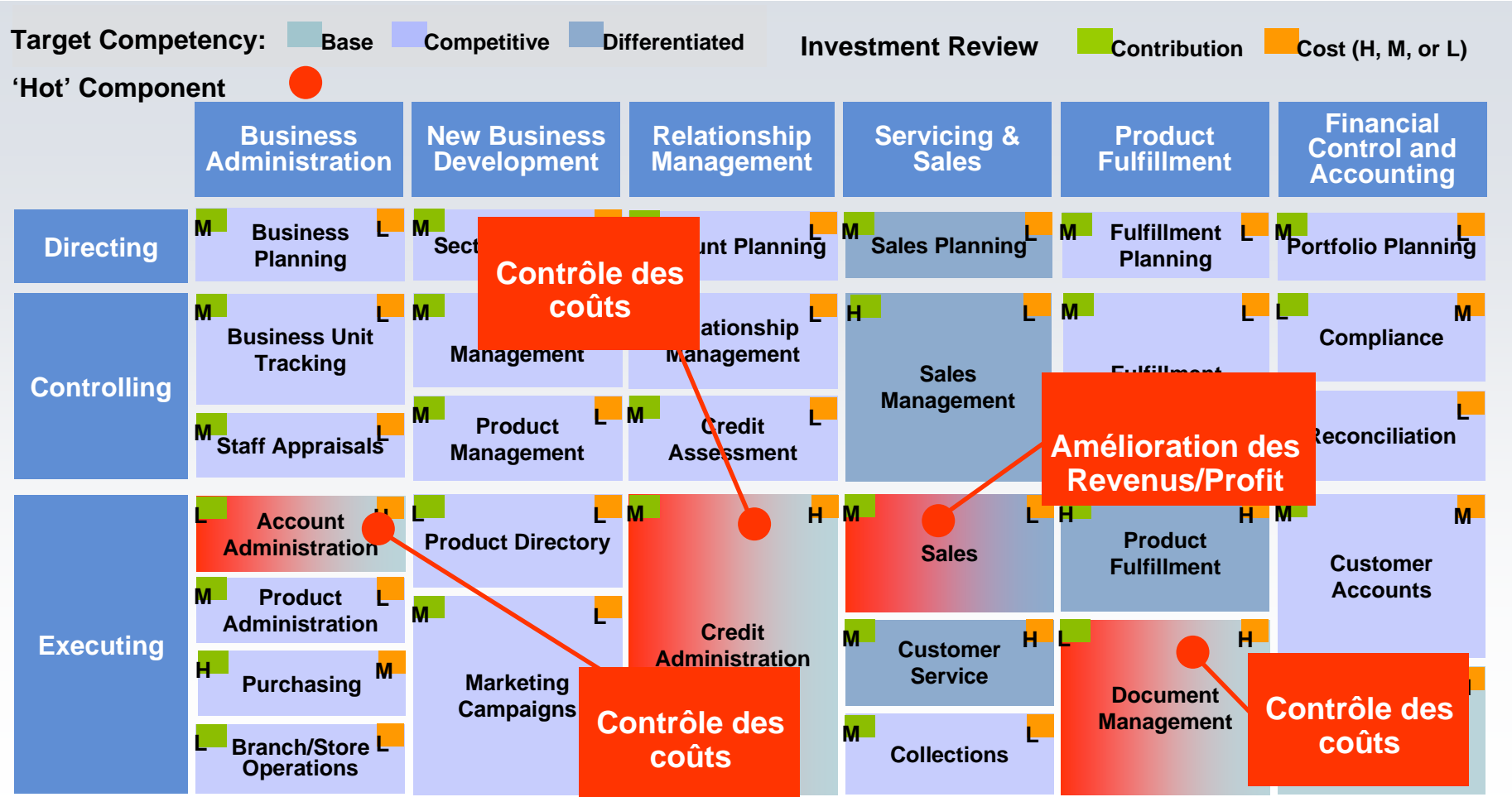
- L'entreprise la plus profitable du secteur
- Croissance agressive avec risque minimum
- Une organisation optimisée et réactive
- Une entreprise qui tire parti de ses investissements stratégiques
 - Meilleur site web du secteur
 - Des commerciaux « experts »
 - CRM mondial
 - Call center centrés sur les ventes

Principales Initiatives

- Croissance Organique
 - 10 000 nouveaux clients cette année
 - Amélioration du ratio de cross sell à 2 en 24 mois
- Intégration multi canal
 - Accéder à n'importe quel service de n'importe quel canal de façon consistente
 - Déplacer les clients vers le canal le moins couteux
- Transformation et Optimisation de l'entreprise
 - Optimisation puis croissance
 - Réduction des redondances
 - Centrage sur les fonctions stratégiques
- Contrôle de l'accès aux informations pour assurer le bon niveau de sécurité



Les fonctions impactées par ces initiatives



Les Résultats Attendus

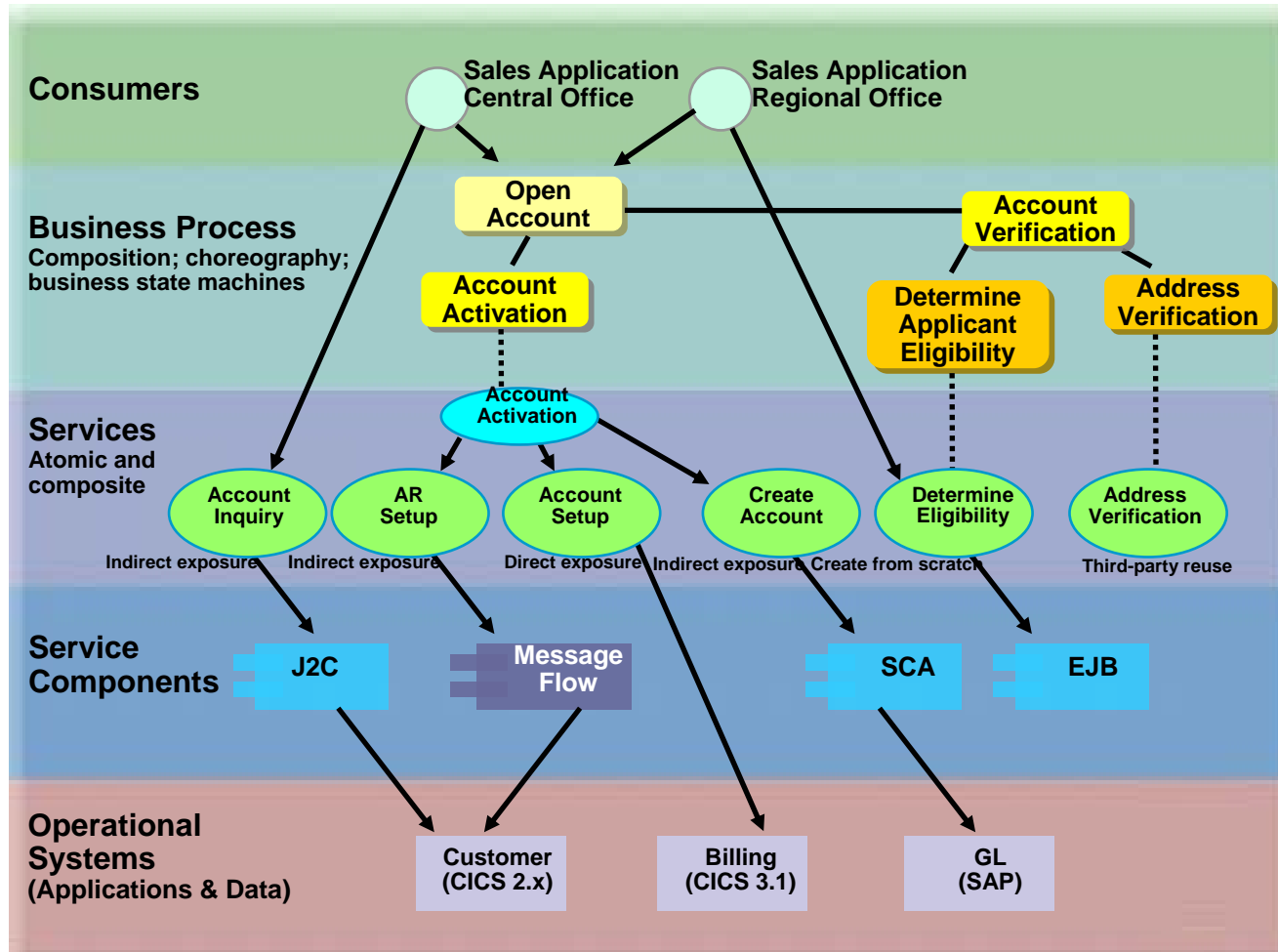
- Negotiate volume discounts based on combined volume of all departments
- Decrease negotiated cost of automated credit report by 20%
- Automate 75% of credit report retrievals
- Implement consistent business rules to improve risk management
- Decrease number of credit report retrievals by 10%

- Develop optimized cross-channel account application process
- Increase cross-sell ratio to 2.0
- Add 500 new corporate customers
- Improve STP of applications by 35%
- Reduce call center calls from sales force and offices by 30%

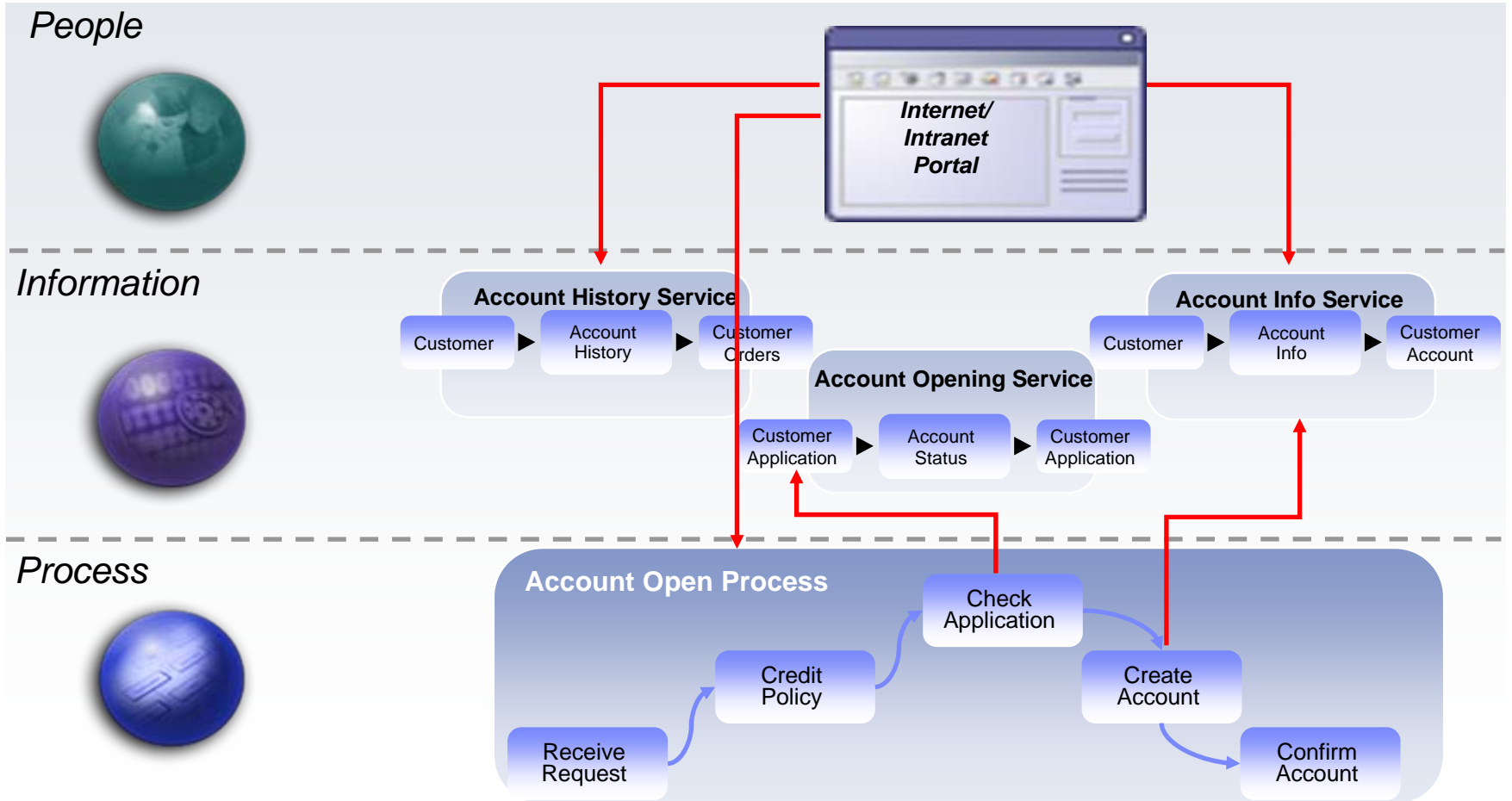
- Automatiser les tâches manuelles pour créer et administrer les comptes
- Réduire le coût d'activation d'un compte de 50%
- Réduire le temps d'ouverture d'un compte de 50%

- Decrease paper processes by automation of manual tasks
- Increase electronic applications by 25%

Modélisation SOA de l'ouverture de compte



Et vue de bout en bout



Ce qui donne dans la réalité

Avec les logiciels IBM



Visualisation des alertes

KPI Gauge

New Accounts Average Cost (Non-Express Process)

Alerts!

<input type="checkbox"/>	Time	Subject	Alert Source
<input checked="" type="checkbox"/>	Today 09:00	% of Customers in Express Process Below Limits	
<input checked="" type="checkbox"/>	Today 08:30	Duration of Customer in Process Exceeds SLA	
<input type="checkbox"/>	Yesterday 17:00	Duration of Customer in Process Exceeds SLA	
<input type="checkbox"/>	Yesterday 17:00	Duration of Customer in Process Exceeds SLA	
<input type="checkbox"/>	Yesterday 17:00	Duration of Customer in Process Exceeds SLA	

News and Markets

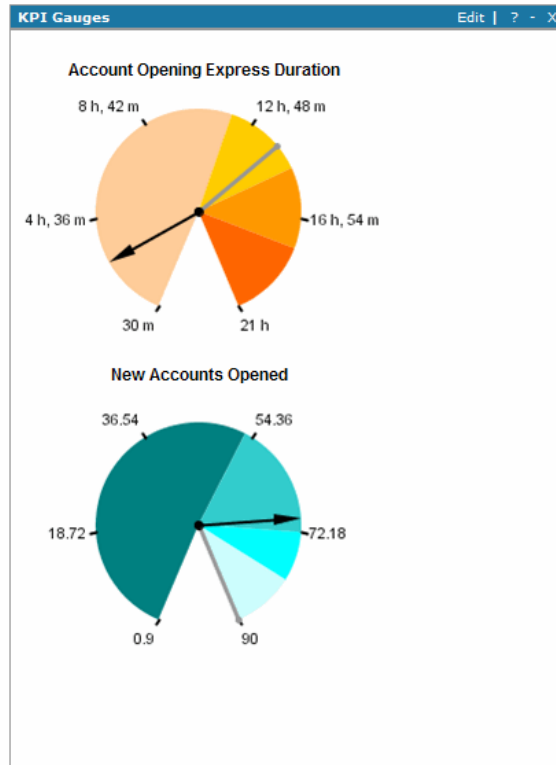
News	Markets
From the CEO <ul style="list-style-type: none"> → Message from the CEO → Message to All Teams → Comments on 2Q Financial Performance → Charitable Contributions at All Time High → Comments On Our Restructuring More... 	
Corporate News <ul style="list-style-type: none"> → New Commercials You'll See → New Image Campaign Launch → Global Marketshare Grows → Customer-Centered Management Alignment → New Fitness Center Open → New BPM Project Underway → Review the Newest Training Sessions More... 	

Instant Messaging

People	Meetings	Options	Help
I am Active <ul style="list-style-type: none"> Project Team <ul style="list-style-type: none"> Mike Martin <ul style="list-style-type: none"> Dennis Curry Tal Herman Launch Team <ul style="list-style-type: none"> Brian Adams Colin Freeman 			

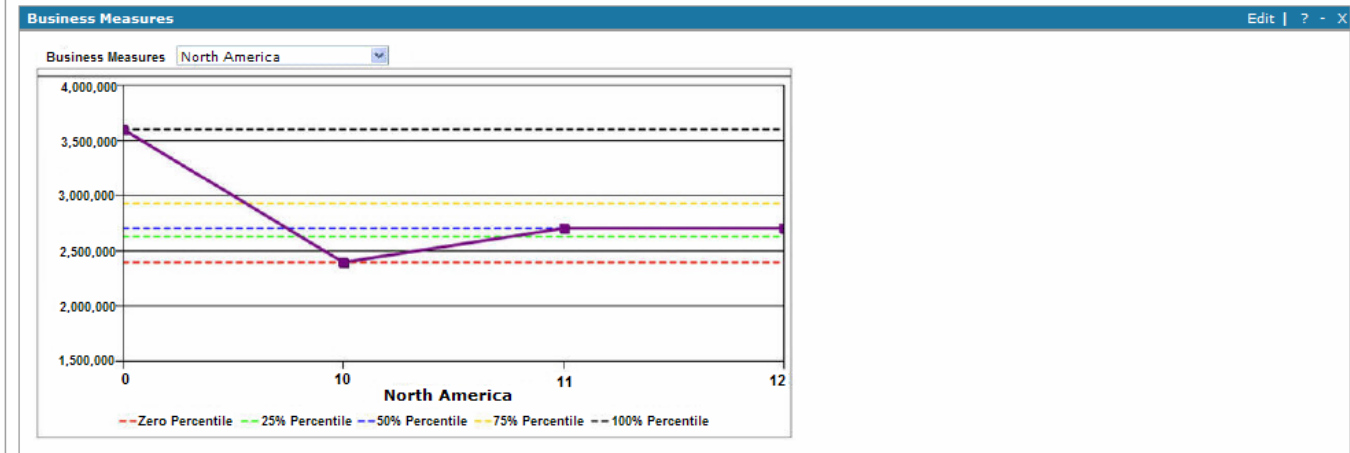
La page d'accueil du responsable des opérations

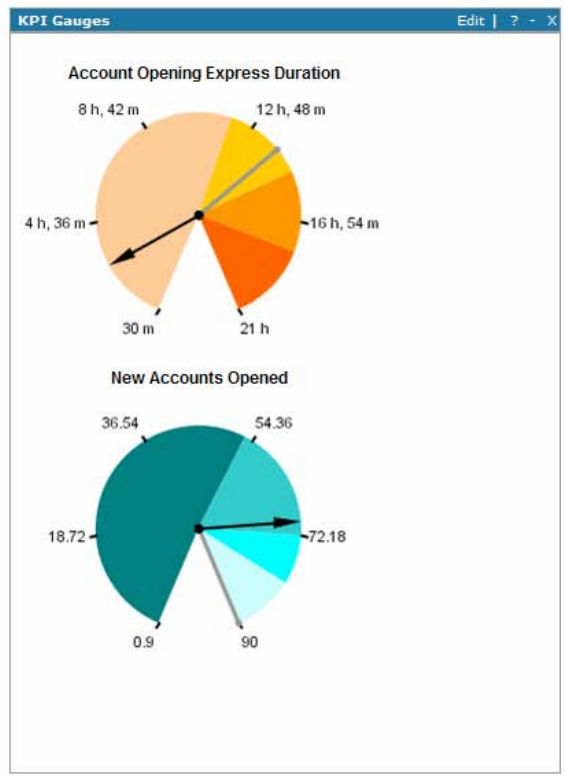
Les indicateurs de performance montrent qu'il y a un problème de répartition des clients entre procédure normale et procédure express



KPI Table

KPI Name	↑↓	Status	Value	Target	Value in Range
% of Customers in Express Process		🔴	5	20	
Account Opening Duration (Non-Express)		🔴	3 Days	2 Days	
% of Accounts From New Customers		🔴	26	20	
% of Customers With Multiple Accounts		🟢	28	20	
New Accounts Average Cost		🟢	68	72	
Final Applicant Review Queue Depths		🔴	27	20	

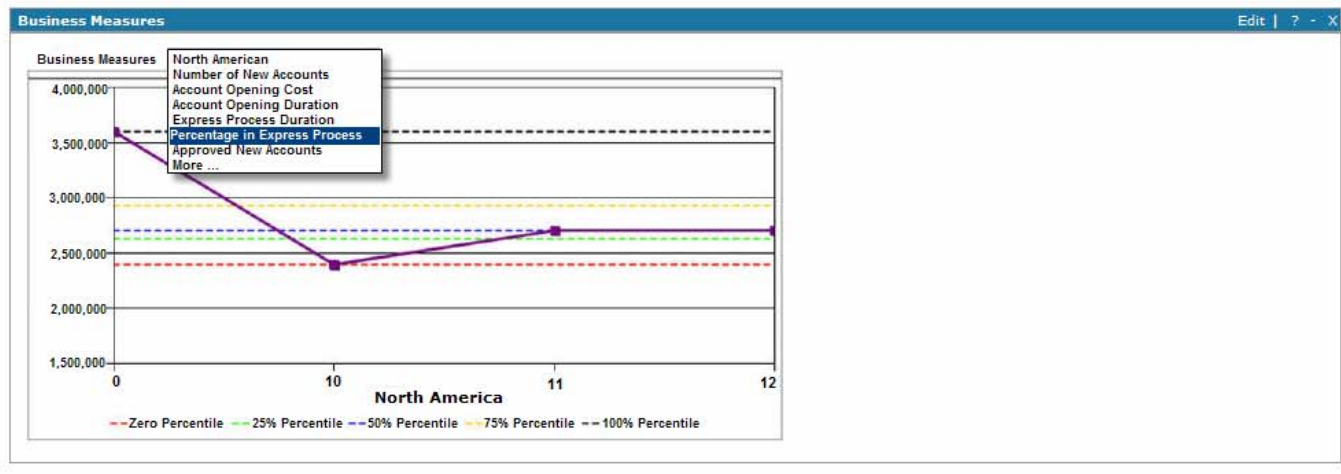




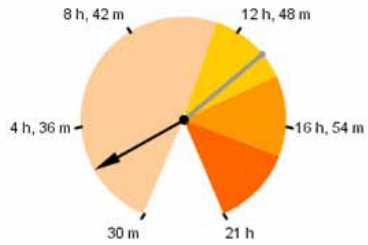
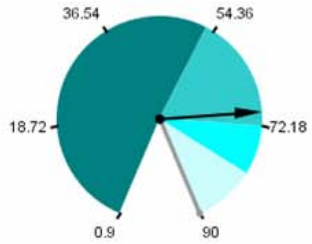
KPI Table

[Edit](#) | ? - X

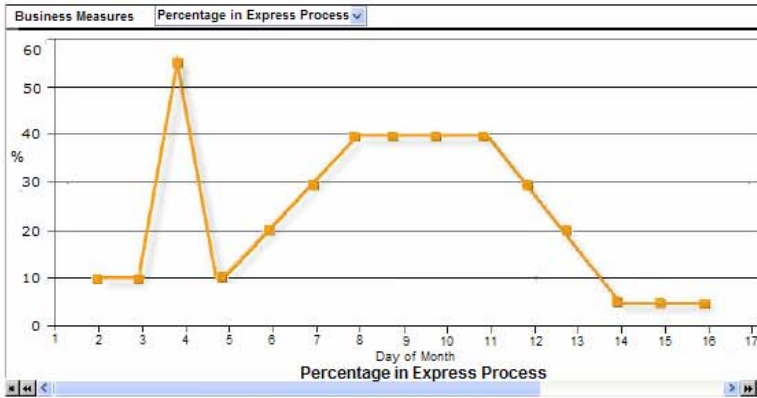
KPI Name	↑↓	Status	Value	Target	Value in Range
% of Customers in Express Process		🔴	5	20	
Account Opening Duration (Non-Express)		🔴	3 Days	2 Days	
% of Accounts From New Customers		🔴	20	25	
% of Customers With Multiple Accounts		🟢	28	20	
New Accounts Average Cost		🟢	68	72	
Final Applicant Review Queue Depths		🔴	27	20	



KPI Gauges Edit | ? - X

Account Opening Express Duration

New Accounts Opened

KPI Table Edit | ? - X

KPI Name	Status	Value	Target	Value in Range
% of Customers in Express Process	🔴	5	20	
Account Opening Duration (Non-Express)	🔴	3 Days	2 Days	
% of Accounts From New Customers	🔴	20	25	
% of Customers With Multiple Accounts	🟢	28	20	
New Accounts Average Cost	🟢	68	72	
Final Applicant Review Queue Depths	🔴	27	20	

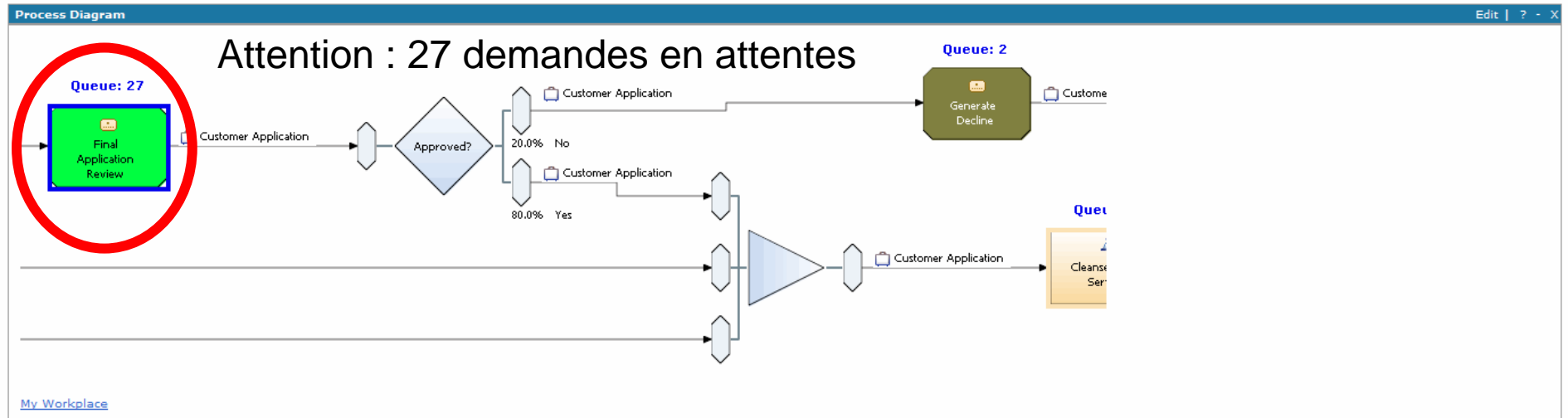
Business Measures Edit | ? - X


L'historique le confirme

Active Instances Edit | ? - X

Cette activité prend plus de temps que la normale

Actions	Diagram	City	Country	Company	Process Is Delayed	Activities	Level	Process Start
		London	UK	IBM	Yes	⚡	Gold	April ...
		London	UK	ARM Ltd.	No	⚡	Gold	April ...
		London	UK	Pearl Izumi	No	⚡	Gold	April ...
		Paris	France	Honda	No	⚡	Silver	April ...
		Paris	France	Specialized	No	⚡	Platinum	April ...
		Paris	France	ASDA	No	⚡	Gold	April ...
		New York	USA	ABN AMRO	No	⚡	Platinum	April ...
		New York	USA	Cray	No	⚡	Silver	April ...
		Tokyo	Japan	Eidos	No	⚡	Gold	April ...



Workplace													
Global Queue													
Filter By: Task Priority													
Advanced													
Total Items: 8 of 724													
Process	Priority	Company	Task Name	Account Number	Date	Start Time	Escalated	State	Action				
<input type="checkbox"/>	Acct. Open	High	IBM	Final Application Review	IBM - 83939	April ...	08:15:12		Running				
<input type="checkbox"/>	Acct. Open	Medium	ARM Ltd.	Final Application Review	ARM - 72829	April ...	10:12:18		Running				
<input type="checkbox"/>	Acct. Open	Medium	Pearl Izumi	Final Application Review	PII - 62529	April ...	16:08:56		Running				
<input type="checkbox"/>	Dispute	Medium	Cincom	Management Review	CIN - 99232	April ...	22:18:07		Running				
<input type="checkbox"/>	Dispute	Medium	FedEx	Management Review	FDX - 56724	April ...	14:57:33		Running				
<input type="checkbox"/>	Dispute	Medium	Ford	Management Review	FRD - 99431	April ...	16:45:59		Running				
<input type="checkbox"/>	Address	Medium	ASDA	Confirm Address Change	ASD - 66112	April ...	23:15:54		Running				
<input type="checkbox"/>	Address	Low	Shimano	Confirm Address Change	SHI - 66331	April ...	24:01:07		Running				

Liste des activités/processus en cours d'exécution

Escalate Edit | ? - X

Escalate Task To

Escalate To Group:	<input type="text" value="Customer Service"/>
Escalate To User:	<input type="text" value="Role"/>
Reason For Escalation:	<input type="text" value="Duration of Customer in Process Exceeds SLA. Place take action as soon as possible."/>

Mise en escalade d'un processus pour accélérer l'exécution ou traiter une erreur fonctionnelle

Workplace Edit | ? - X

Global Queue
Filter By Task Priority
Advanced
Total Items: 8 of 724

Process	Priority	Company	Task Name	Account Number	Date	Start Time	Escalated	State	Action
<input type="checkbox"/> Acct. Open	High	IBM	Final Application Review	IBM - 83939	April ...	08:15:12		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Acct. Open	Medium	ARM Ltd.	Final Application Review	ARM - 72829	April ...	10:12:18		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Acct. Open	Medium	Pearl Izumi	Final Application Review	PII - 62529	April ...	16:08:56		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Dispute	Medium	Cincom	Management Review	CIN - 99232	April ...	22:18:07		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Dispute	Medium	FedEx	Management Review	FDX - 56724	April ...	14:57:33		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Dispute	Medium	Ford	Management Review	FRD - 99431	April ...	16:45:59		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Address	Medium	ASDA	Confirm Address Change	ASD - 66112	April ...	23:15:54		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Address	Low	Shimano	Confirm Address Change	SHI - 66331	April ...	24:01:07		Running	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Escalated Tasks
Total Items: 1

Task Name	Process	Company	Escalated By	Escalated Reasons	Action
<input type="checkbox"/> Final Application Review	Acct. Open	IBM	Ed Donahue	Duration of Customer Exceeds SLA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Workplace Edit | ? - X

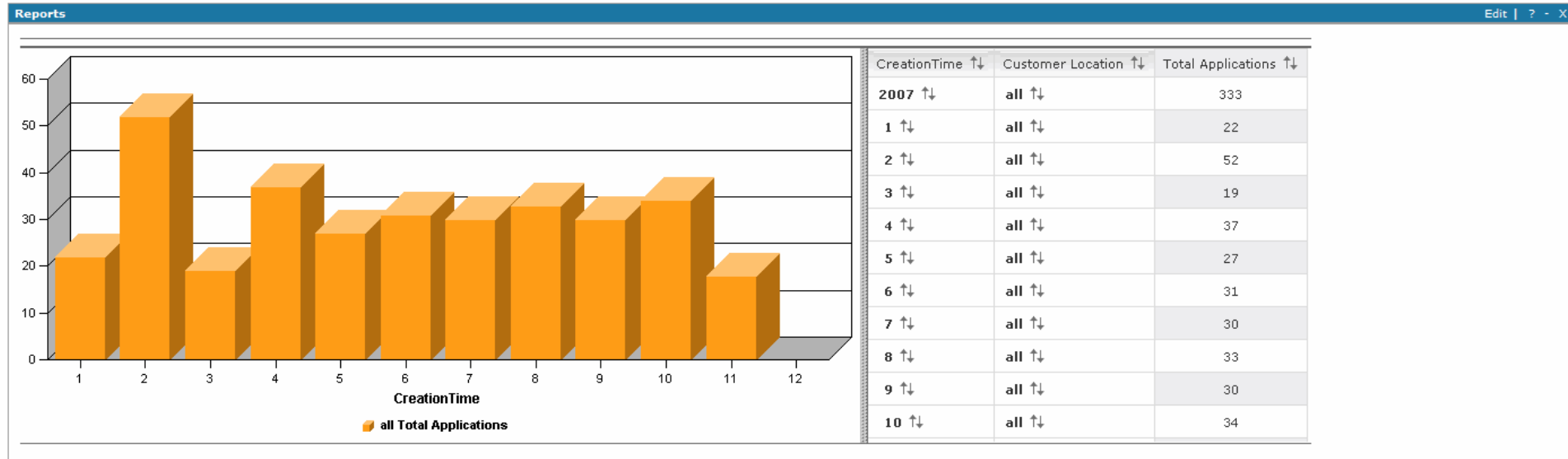
Escalated Tasks Total Items:

Task Name	Process	Company	Escalated By	Escalated Reasons	Action
Final Application Review	Acct. Open	IBM	Ed Donahue	Duration of Customer Exceeds SLA	

Global Queue Filter By: Advanced Total Items: of 724

Process	Priority	Company	Task Name	Account Number	Date	Start Time	Escalated	State	Action
Acct. Open	High	IBM	Final Application Review	IBM - 83939	April ...	08:15:12	Donahue	Running	
Acct. Open	Medium	ARM Ltd.	Final Application Review	ARM - 72829	April ...	10:12:18		Running	
Acct. Open	Medium	Pearl Izumi	Final Application Review	PII - 62529	April ...	16:08:56		Running	
Dispute	Medium	Cincom	Management Review	CIN - 99232	April ...	22:18:07		Running	
Dispute	Medium	FedEx	Management Review	FDX - 56724	April ...	14:57:33		Running	
Dispute	Medium	Ford	Management Review	FRD - 99431	April ...	16:45:59		Running	
Address	Medium	ASDA	Confirm Address Change	ASD - 66112	April ...	23:15:54		Running	
Address	Low	Shimano	Confirm Address Change	SHI - 66331	April ...	24:01:07		Running	

Le Tableau de bord d'un Agent



En conclusion

- Des projets avec des implications métiers fortes
- Une méthodologie pour vous aider à démarrer
 - Par l'intermédiaire d'études
 - Pour identifier le meilleur sujet pour commencer un projet
 - Pour déterminer un plan projets
 - Pour construire un Business Case
- Une gamme de logicielles couvrant l'intégralité du spectre BPM
- Tout en offrant la possibilité de commencer sur un domaine spécifique
- Tirant parti au maximum des Architectures Orientées Services



Merci.

Questions ?

Comment démarrer ?

Vous souhaitez

- comprendre la valeur potentielle de SOA pour votre entreprise
- connaître les offres IBM

- construire une vision SOA pour votre entreprise
- identifier et prioriser des projets cibles

- définir un projet pilote et les premiers éléments d'architecture fonctionnelle/ technique
- recevoir une proposition de mise en oeuvre

SOA Briefing

SOA Roadmap Workshop

Business Pilot Workshop

Jusqu'à 1 journée

1+1 j

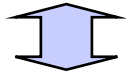
3 à 4 j

Participation des équipes Métier & IT



Les types de processus

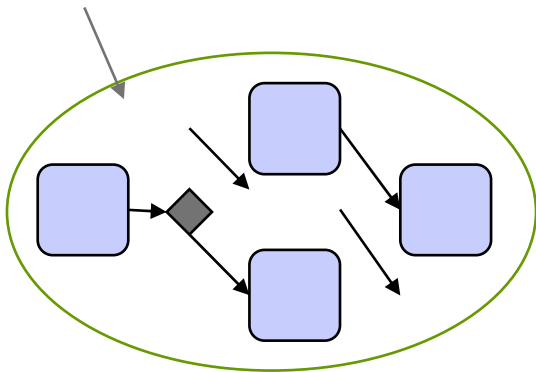
Microflow



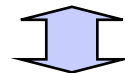
Sphère atomique

- Une seule transaction couvre le microflow

Transaction

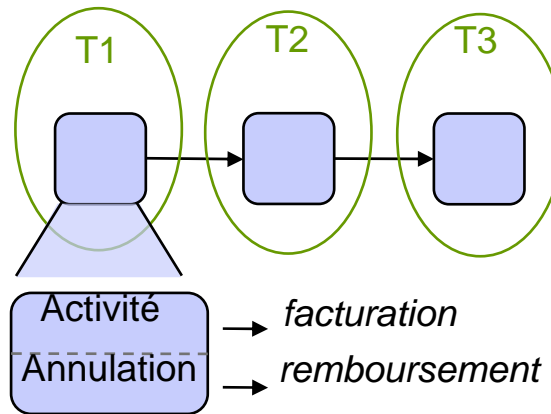


Business Process Automation

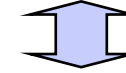


Sphère de compensation

- Une transaction pour chaque activité
- L'intégrité globale est garantie par la mise en œuvre, pour chaque activité, d'une activité l'annulant.



Business Process Management



Orchestration

- Plusieurs unités d'œuvre
- Contexte du processus persistant
- Événementiel

