



## **Pour une entreprise plus performante : Gestion des processus métier grâce à une architecture orientée services**

*Des gains de productivité qui favorisent l'innovation.*



## **Optimiser et déployer des processus métier en adéquation avec vos objectifs stratégiques**

Le marché évolue très rapidement. Des forces imprévisibles — fusions/acquisitions, extension des réglementations et mondialisation — peuvent nuire à votre croissance. Pour survivre, vivre et vous développer, vous devez pouvoir améliorer la réactivité de votre entreprise vis à vis de vos clients et partenaires. Une récente étude du groupe Gartner a mis en évidence que l'amélioration des processus métier, qui facilite les relations de l'entreprise avec son écosystème, est l'une des principales priorités des responsables informatiques pour la deuxième année consécutive. De manière générale, selon les prévisions de Gartner, l'année 2006 verrait ces mêmes responsables se tourner davantage vers l'extérieur pour permettre à l'entreprise de développer ses relations avec ses clients, à améliorer sa compétitivité et à gagner en efficacité. Les dirigeants d'entreprise recherchent de quelle manière l'informatique pourrait améliorer leur position sur un marché concurrentiel. Les responsables informatiques cherchent donc à aider leur entreprise à se différencier par une utilisation innovante de l'information, des processus métier et de l'intelligence dans leurs produits et services. Plutôt que d'acheter des solutions toutes faites, ils tentent d'exploiter les outils informatiques pour dégager un avantage concurrentiel.<sup>1</sup>

La gestion des processus métier est la clé pour faire face à ces enjeux. L'entreprise doit rationaliser ses processus afin d'être capable de répondre rapidement aux évolutions du marché. Pour créer cet environnement réactif, il faut intégrer les personnes, les applications et les informations de l'entreprise aux processus métier. Il faut également surveiller, contrôler et améliorer en permanence les opérations. Cela permet de créer des processus métier plus réactifs, au-delà de la simple conformité aux réglementations et à l'automatisation des tâches routinières, et vous permettre ainsi de dégager un meilleur résultat d'exploitation et à satisfaire vos objectifs stratégiques.





Exploiter les puissantes fonctionnalités des solutions logicielles IBM peut vous permettre d'améliorer :

- Une gestion des processus métier intégrée, *pour favoriser l'intégration et l'automatisation des processus qui reçoivent les informations des applications.*
- Une gestion des processus métier articulée autour de la personne, *pour favoriser l'optimisation des processus qui impliquent les interactions humaines, y compris les flux de travail impliquant des personnes travaillant ensemble.*
- Une gestion des processus métier orientée gestion de documents, *pour favoriser la gestion des processus qui impliquent des dossiers ou de la paperasserie.*

### **Réduire la complexité**

Dans toutes les entreprises, les collaborateurs se doivent de consacrer une grande partie de leur temps à développer des processus ou des flux de travail afin d'assurer un service au client ou générer des ventes : avoir accès au fichier client et le mettre à jour, vérifier les applications de prêt, traiter les commandes ou en vérifier l'état d'avancement, etc. — constitue une liste d'activités sans fin. Ces transactions ou processus métier sont si souvent répétés qu'ils constituent un investissement de taille en termes de temps

comme de ressources. Malheureusement, les outils permettant aux entreprises et à la direction informatique de rentabiliser ces investissements n'existent que depuis peu.

Les solutions de gestion des processus métier d'IBM fournissent les informations objectives nécessaires pour améliorer la productivité de vos collaborateurs en rationalisant avec intelligence les tâches qui leur incombent et en optimisant les performances des processus métier (comme le temps nécessaire pour évaluer le risque d'un crédit). En vous aidant à modéliser, construire, déployer et évaluer vos processus, ces solutions vous permettent de mieux percevoir comment améliorer votre productivité et votre rentabilité.

Grâce à elles, vous pouvez concevoir, automatiser et administrer des processus opérationnels pour une entreprise réactive et ultra-performante. Vous pouvez ainsi tirer le meilleur parti de vos ressources et de vos actifs — des collaborateurs au parc informatique. Améliorer le service à la clientèle en étant plus efficace tout au long de la chaîne de valeur. Mieux anticiper et s'adapter aux changements stratégiques en intégrant une véritable métrologie des processus à votre outil de modélisation, de façon à pouvoir simuler et régler les processus de façon optimale avant de les mettre en production.

### **IBM propose les composants d'une architecture orientée services**

Depuis dix ans déjà, IBM développe des solutions fondées sur une architecture orientée services (SOA). Elle a mis ce savoir-faire à contribution pour créer un vaste ensemble d'outils qui vous permettent de créer des processus métier rapidement réactifs sur le marché actuel. IBM WebSphere® MQ est ainsi la pierre angulaire de cet ensemble d'outils SOA. Parmi les autres composants, citons :

- *IBM WebSphere Process Server, un serveur d'entreprise pour créer et déployer de nouveaux processus métier et synchroniser les informations entre applications diverses, sur des plates-formes variées.*
- *IBM WebSphere Business Modeler, un outil de conception et d'analyse pour permettre aux responsables de la production de concevoir et simuler des processus.*
- *IBM WebSphere Business Monitor, un tableau de bord pour surveiller les processus métier afin de les améliorer au fil du temps.*
- *IBM WebSphere Integration Developer, un outil de développement d'applications basé sur la technologie Eclipse pour permettre aux responsables du système d'information de construire et déployer des processus métier suivant une architecture orientée services.*

Outre ces outils, vous pouvez également utiliser IBM WebSphere Message Broker, IBM WebSphere Partner Gateway et IBM Rational® Application Developer pour construire et déployer rapidement des processus interentreprises complexes qui viennent enrichir cette architecture tout en souplesse.

### **Gestion des processus métier et architecture orientée services : gagner en adaptabilité**

Le développement de processus métier souples, fondés sur une architecture orientée services, vous permet d'optimiser processus et fonctions, d'intégrer les processus à l'infrastructure sous-jacente et d'y apporter des modifications à la volée, sans avoir à tout reprogrammer. En ajoutant à cette architecture des fonctionnalités de gestion de processus, vous bénéficierez de ces avantages rapidement, au moindre risque et sans dépassement de votre budget. Ces fonctionnalités fondées sur les logiciels WebSphere sont d'excellentes solutions pour les entreprises soucieuses de :

- *Améliorer, moderniser et intégrer des procédures et des processus manuels.*
- *Réduire le nombre de processus papier pour résorber les potentiels goulets d'étranglement.*
- *Modéliser, concevoir et simuler les processus sans accaparer les ressources de développement.*
- *Se conformer aux législations et réglementations toujours plus imposantes.*
- *Optimiser l'efficacité des opérations dans le cadre de l'entreprise et au-delà.*





### Tout-en-un avec IBM

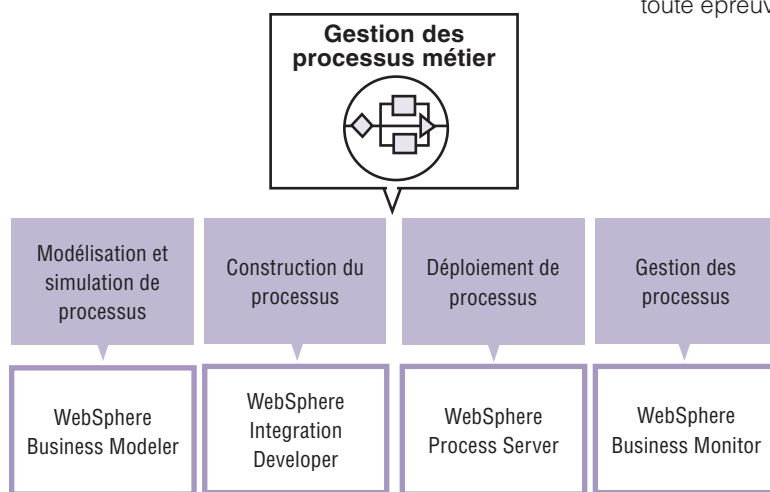
IBM a créé une famille complète de produits qui couvre l'ensemble des fonctions de gestion des processus métier, pour vous permettre de modéliser, construire, déployer et gérer vos processus.

Grâce à WebSphere Business Modeler, vous pouvez littéralement dessiner les flux de travaux entrant dans ces processus, identifier et concevoir les étapes nécessaires pour mener à bien de simples tâches. Vous pouvez ensuite « traduire » ces modèles d'entreprise dans le langage BPEL (Business Process Execution Language) et les exporter vers WebSphere Integration Developer, où services nouveaux et existants peuvent être combinés pour créer de nouvelles applications composites. Il vous suffit ensuite d'utiliser ce code pour déployer votre application en la diffusant via WebSphere Process Server. WebSphere Business Monitor vous permet enfin de surveiller vos processus et leurs performances pour mieux les ajuster.

Vous pouvez également utiliser WebSphere Partner Gateway pour connecter votre entreprise avec ses partenaires commerciaux grâce à la technologie EDI. Par ailleurs, les adaptateurs IBM WebSphere vous permettent de créer rapidement et facilement des processus intégrés d'échange d'information entre des systèmes tels que l'ERP de SAP, le module HR de PeopleSoft et Oracle, la solution de CRM de Siebel et la gestion de la chaîne logistique.

IBM propose également d'autres produits complémentaires comme IBM DB2® Content Manager, qui associe documents, fichiers, images et informations stratégiques au processus. Citons IBM® Workplace™ eForms, qui fonctionne avec DB2 Content Manager et WebSphere Process Server, pour former l'assise de nombreux processus qui font intervenir à la fois les dimensions humaine, documentaire et système, comme par exemple, le traitement des demandes de remboursement, le recrutement ou l'ouverture de compte.

Finalement, il existe des solutions de collaboration fondées sur les produits IBM Workplace, qui permettent de bénéficier d'une puissante messagerie, de plates-formes de collaboration en équipe et en temps réel, d'une sécurité à toute épreuve, et de puissantes fonctionnalités.



*La gestion des processus métier IBM avec utilisation des fonctionnalités d'une architecture orientée services peut vous aider à modéliser, construire, déployer et gérer vos processus opérationnels.*

Au fur et à mesure que votre infrastructure informatique se complexifie, du fait de l'élargissement de votre gamme de produits ou de vos fusions/acquisitions, vous devez rationaliser vos processus pour assurer la productivité de vos collaborateurs et continuer à satisfaire vos clients. La gestion des processus métier vous permet ainsi de réaliser l'adéquation ressources informatiques et priorités stratégiques tout en améliorant la souplesse de l'infrastructure informatique.

Les fonctionnalités que vous propose IBM en termes de gestion des processus métier s'appuient sur IBM WebSphere, une plate-forme d'infrastructure exceptionnelle d'intégration de tous les maillons de la chaîne de valeur. Les produits qui constituent la plate-forme WebSphere sont conçus pour maximiser performances, évolutivité et adaptabilité, qui, conjuguées, permettent de :

- *Faire évoluer les processus de gestion par le biais de la modélisation et de la simulation.*
- *Déployer ces processus et créer des applications composites grâce à l'automatisation des processus.*
- *Surveiller l'activité grâce à la gestion des processus.*

« *A ce jour, la suite logicielle de gestion des processus métier WebSphere BPM Suite est la seule solution du marché qui intègre la mise en œuvre des processus fondés sur les normes SOA avec modélisation et suivi orientés métier. Si vous avez l'intention d'améliorer les performances de votre entreprise, vous devriez vous renseigner auprès d'IBM. »*

Bruce Silver, 2006 BPM Market Report<sup>2</sup>



« *S'il y a un fournisseur qu'on peut citer en exemple en matière de réactivité aux tendances et aux changements du marché de la gestion des processus métier, c'est bien IBM. IBM a annoncé de nouvelles initiatives en la matière, étroitement liées à sa philosophie d'une architecture orientée services. La gamme de produits qu'elle a commercialisée indique qu'elle a compris ce que les entreprises attendent en termes de gestion des processus métier.* »

– Upside Research, Etude de Marché 2006<sup>3</sup>



#### **Dé-modéliser et simuler les processus pour améliorer la planification collaborative.**

Pour entreprendre cette refonte des processus métier, vous pouvez utiliser WebSphere Business Modeler, un outil destiné aux responsables pour concevoir et simuler des processus. Cet outil propose une modélisation graphique des processus par glisser-déposer, offrant un environnement structuré qui facilite la participation à la conception des processus. Grâce à des simulations et analyses de tout premier ordre vous exécuterez le processus en tenant compte des réelles contraintes de l'entreprise et donc vous obtiendrez des informations fiables sur les performances.

La modélisation et la simulation des processus ont pour finalité la compréhension du fonctionnement de l'entreprise au niveau opérationnel ; grâce aux outils et informations obtenues, vous serez à même d'interpréter les résultats et d'identifier la façon de maximiser les performances tout en créant une meilleure structure. L'environnement collaboratif avec contrôle des versions, quant à lui, constitue un laboratoire de l'innovation, vous permettant de tester l'impact des modifications apportées aux processus à moindre risque.



### **Automatisation des processus au profit de la réactivité**

Après avoir « imaginé » les processus spécifiques pour votre entreprise, vous devez les automatiser. Les solutions de gestion des processus métier d'IBM réduisent les ressources nécessaires pour moderniser ou automatiser les solutions d'intégration. Cette suite logicielle complète regroupe des outils de développement à partir de modèles, des outils de surveillance et un serveur de processus qui vous aideront à automatiser et intégrer les tâches aux processus, sur les divers systèmes et applications de l'entreprise.

Ces solutions peuvent vous aider à gagner en efficacité en termes de développement et de maintenance tout en améliorant la qualité et la cohérence des solutions finales. Cette suite logicielle vous permet par ailleurs une refonte efficace de vos processus grâce à ses plates-formes d'infrastructure modulaires et ses outils de développement, fondés sur une architecture orientée services. Vous n'avez pas à tout reprendre car cette architecture orientée services vous permet d'exploiter votre patrimoine informatique actuel - matériel et logiciel.

Les utilisateurs sont à même de réduire la durée du cycles de développement et de déploiement grâce à l'utilisation de modules de services simples à concevoir et réutilisables. La création de services communs vous aide à réduire les coûts de maintenance courante.

Le Crédit Lyonnais s'est servi des logiciels WebSphere pour créer une telle solution. Les marchés financiers connaissant une expansion rapide, le groupe international Crédit Lyonnais était soumis à de nouvelles pressions économiques et sociales, dont une augmentation spectaculaire du nombre de transactions de ses valeurs comptables et de ses marges bénéficiaires. La banque d'origine française devait améliorer sa réactivité en consolidant un modèle de systèmes redondants répartis sur la planète et en favorisant le traitement en direct des placements.

IBM avait la solution qu'il fallait pour réaliser cet objectif stratégique : WebSphere Business Integration for Financial Markets, centre d'intégration des processus, a permis au Crédit Lyonnais d'orchestrer des processus métier complexes au sein de l'entreprise et au-delà. Après la mise en œuvre de cette solution, le Crédit Lyonnais a vu ses charges d'exploitation et d'informatique chuter de 20 %, un rapprochement à 99 % de ses dépôts et la quasi élimination de transactions manquées. Le gain de réactivité résultant s'est également traduit par une mise sur le marché plus rapide de nouveaux produits et services.



« *Nous avons littéralement transformé notre entreprise pour en faire une structure bancaire encore plus professionnelle à la pointe des services financiers.* »

–Dominique Ioos, responsable de la direction des opérations sur les actions, Crédit Lyonnais



### **La surveillance des processus métier permet de les améliorer en continu.**

Si les processus, les applications et l'infrastructure de l'entreprise sont trop cloisonnés et complexes, il est difficile aux dirigeants de répondre de façon efficace aux opportunités du marché, aux actions des concurrents ou à l'évolution des réglementations. WebSphere Business Monitor vous permet de surveiller le fonctionnement de vos processus, d'identifier les goulots d'étranglement et de vérifier la progression de chaque unité de travail. Vous pouvez également suivre en temps réel ou à partir d'historiques les temps d'exécution des processus, à partir d'indices de performances clés. Des tableaux de bord opérationnels vous permettent de suivre et de valider la conformité de chaque unité de travail. Vous pouvez alors utiliser cette information pour identifier les goulots d'étranglement et ajuster les processus pour améliorer en permanence les performances des tâches et des opérations. En mesurant les performances des processus métier, vous pouvez vous assurer que le service fourni à vos clients et à vos partenaires commerciaux est de qualité optimale.

### **Pour en savoir davantage...**

IBM peut aider à votre entreprise à gagner en souplesse et en réactivité grâce à des solutions de tout premier ordre qui associent fonctionnalités globales à un coût de possession potentiellement réduit. IBM et ses partenaires commerciaux ont le savoir-faire et les compétences nécessaires pour à vous fournir la solution de gestion des processus métier qui convient à votre entreprise, à en assurer le support, afin que vous bénéficiiez d'un environnement opérationnel plus réactif.

Pour en savoir davantage sur les solutions IBM Websphere Adapter, rapprochez-vous de votre ingénieur commercial IBM ou de votre partenaire commercial IBM, ou consultez notre site :

[ibm.com/software/integration](http://ibm.com/software/integration)

Pour en savoir davantage sur les solutions IBM de gestion des processus métier, rapprochez-vous de votre ingénieur commercial IBM ou de votre partenaire commercial IBM, ou consultez notre site :

[ibm.com/software/info/bpmssoa](http://ibm.com/software/info/bpmssoa)

Pour rejoindre la communauté IBM WebSphere Global Community, rendez-vous sur :

[www.websphere.org](http://www.websphere.org)







© Copyright IBM Corporation 2006

Compagnie IBM France  
Tour Descartes – La Défense 5  
2, avenue Gambetta  
92066 Paris La Défense Cedex  
France

Produced in the United States of America  
09-06

Tous droits réservés.

DB2, IBM, le logo IBM, Rational, WebSphere, Workplace et les autres dénominations de la ligne Workplace sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer.

- <sup>1</sup> « Growing IT's Contribution: The 2006 CIO Agenda. » Gartner Research, janvier 2006.
- <sup>2</sup> 2006 BPM Market Report. Bruce Silver.
- <sup>3</sup> Kelly, David and Heather Ashton. « Changing Business for the Better: A Practical Guide to BPM. » Upside Research, 2005.