

BUSINESS ANALYST WORLD.

Montréal 27-30 novembre 2006

Gestion des Services TIs

De la Cartographie du Domaine
aux Processus d'Affaires



thiery_jerome@syntegix.com

Au Programme...

- Contexte
- Cartographie du domaine GSTI
- Modélisation des processus D'Affaires
- Justification de la modélisation
- Amélioration continue et modélisation

Articulée autour de la **Gestion de Services TI**, cette présentation couvre trois aspects de la gestion de processus d'Affaires. La **modélisation** est abordée avec une vue d'ensemble en introduisant la notion de « cartographie ». On propose ensuite des pistes pour **justifier** les efforts requis pour une modélisation avancée qui va au-delà du simple diagramme. Enfin, la gestion de processus est exposée avec une vision **opérationnelle et continue**.



Sommaire

➤ Contexte

- Cartographie du domaine GSTI
- Modélisation des processus D'Affaires
- Justification de la modélisation
- Amélioration continue et modélisation

Articulée autour de la **Gestion de Services TI**, cette présentation couvre trois aspects de la gestion de processus d'Affaires. La **modélisation** est abordée avec une vue d'ensemble en introduisant la notion de « cartographie ». On propose ensuite des pistes pour **justifier** les efforts requis pour une modélisation avancée qui va au-delà du simple diagramme. Enfin, la gestion de processus est exposée avec une vision **opérationnelle et continue**.



Gestion des Services TIs



Contexte

- Haute compétitivité
 - ❑ Externe: part de marché
 - ❑ Interne: part de responsabilité
 - ❑ Sous-traitance: délégation
- Forte orientation Client
- Notion de service renforcée
- "Partenaire d'Affaires" plus que "fournisseur"



Sommaire

- Contexte

- Cartographie du domaine GSTI

- Modélisation des processus d'Affaires

- Justification de la modélisation

- Amélioration continue et modélisation

Articulée autour de la *Gestion de Services TI*, cette présentation couvre trois aspects de la gestion de processus d'Affaires. La **modélisation** est abordée avec une vue d'ensemble en introduisant la notion de « cartographie ». On propose ensuite des pistes pour **justifier** les efforts requis pour une modélisation avancée qui va au-delà du simple diagramme. Enfin, la gestion de processus est exposée avec une vision **opérationnelle et continue**.



Processus de GSTI

Source: ITIL - ITSMF

Définition de l'Offre

Prise en compte des besoins
Entente (formelle, contractuelle)
Suivi

Livraison de
Produits et
Services TI

Finance

Facturation
Comptabilité
Budget

Assurance

Continuité
Disponibilité
Capacité



Processus de GSTI

Source: ITIL - ITSMF

Incidents et problème
Niveau de support
Investigation

Configuration
Intégration de produits
Validation
Inventaire

Opérations

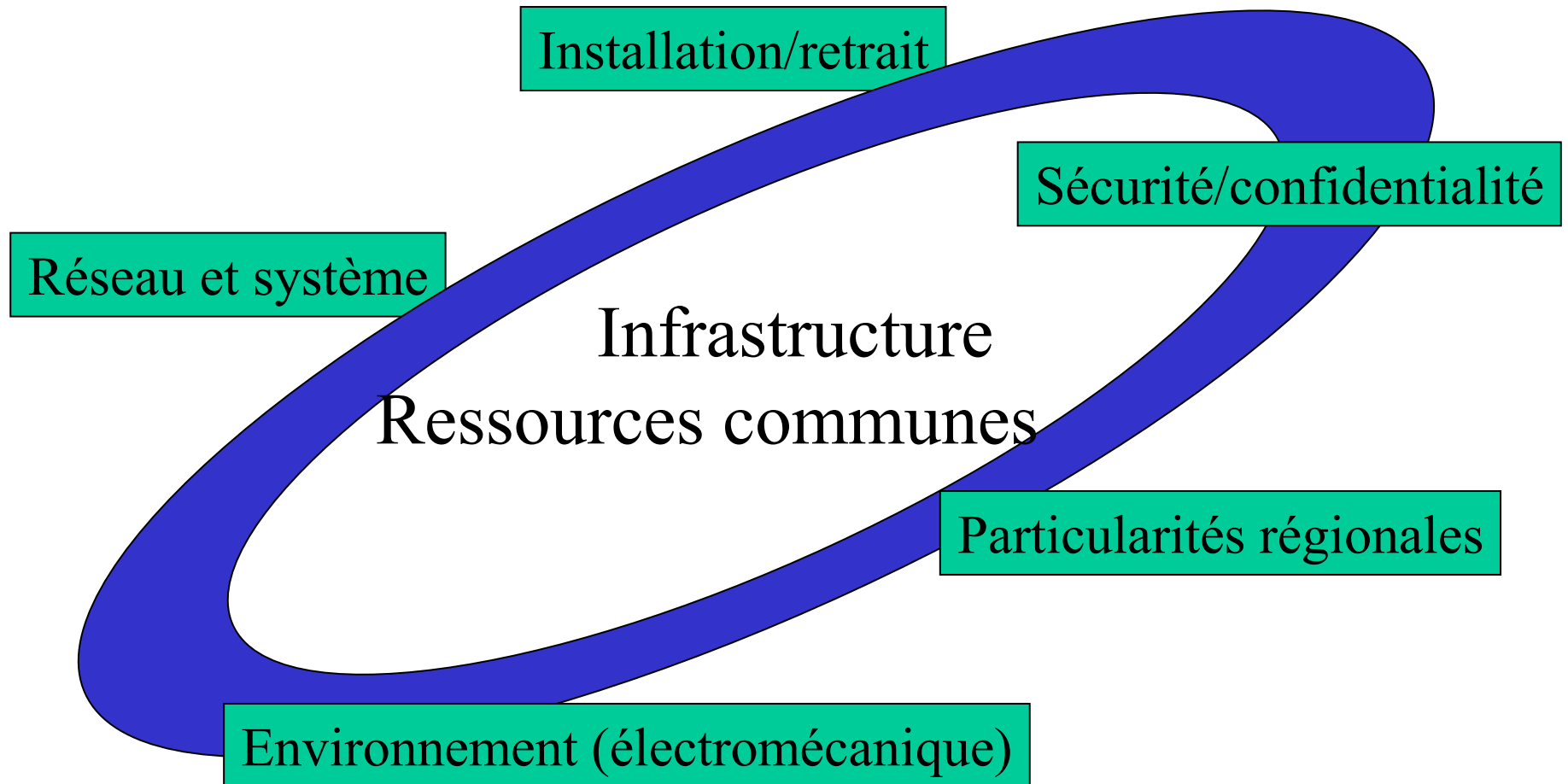
Changements
Cycle de vie d'une évolution
Approbation
Interdépendance

Assistance et dépannage
Aider un client en problème
Conseiller un client



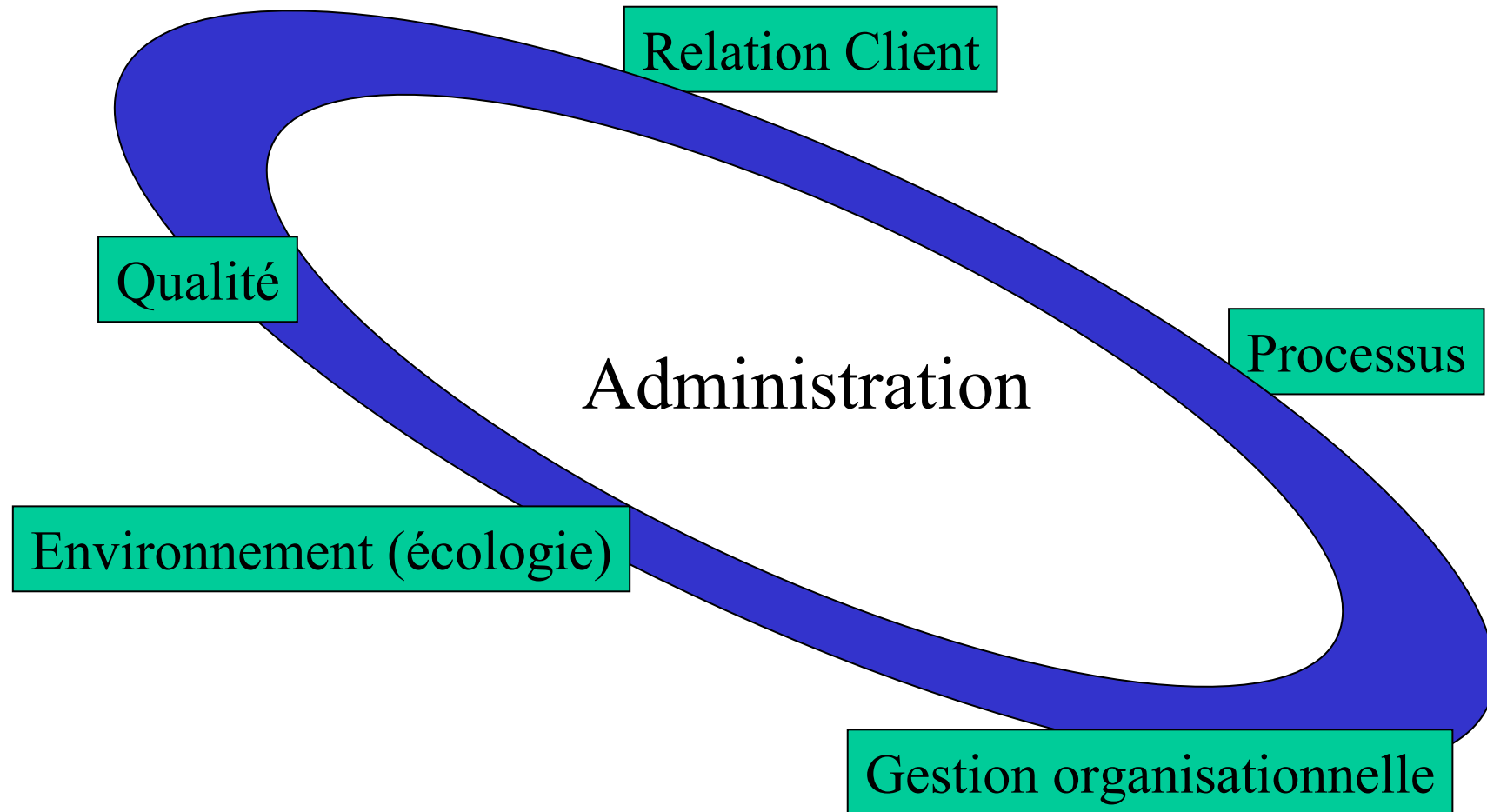
Processus de GSTI

Source: ITIL - ITSMF



Processus de GSTI

Source: ITIL - ITSMF



Artéfacts de GSTI

- Entente ou contrat
- Offre de Services
- Mesures
- Facture
- Catalogue des Produits et Services
- Plans de « garantie de services »
- Incident
- Problème

Gestion

Opérations



Acteurs de GSTI

➤ Gestionnaire du catalogue

- ❑ Assurer que les services proposés couvrent les besoins du client
- ❑ Anticiper le futur
- ❑ Rôle souvent associé aux activités de négociation



Acteurs de GSTI

- CAB – Bureau conseiller aux changements
 - ❑ Maîtriser les évolutions
 - Assurer que les changements proposés ont suivi un cycle de développement rigoureux (qualité, pertinence)
 - ❑ Détecter les conflits
 - Avoir une vision transversale de l'organisation, des clients et de leurs besoins/contraintes
 - ❑ S'assurer d'une procédure de compensation
 - Remettre le service tel qu'il était "avant" de débiter un changement qui se révèle mal contrôlé



Acteurs de GSTI

➤ Centre d'Appel

❑ Interface opérationnelle

- Support premier niveau

❑ Gérer les incidents

- Réception
- Assignment
- Suivi

➔ s'assurer que les incidents client ne sont pas "perdus"



Outils de GSTI

- ITIL: Librairie de bonnes pratiques de GSTI
 - ❑ OGC: fondateur
 - ❑ itSMF: Forum
 - ❑ Pink Elephant: Labellisation des logiciels
 - ❑ ISO20000: certification des personnes
- FMC (APQC): catégorisation des activités corporatives (orienté production industrielle)
- CoBit: Positionner les ressources TI pour une valeur ajoutée d'Affaires optimale



Outils de GSTI

- UP, RUP: Développement d'application
 - ❑ Processus outillé (gabarits, logiciels de gestion, guide,...)
 - ❑ Plug-in pour une couverture étendue
 - ❑ Ouvert, bien que sous licence
- PMO: Gestion de projet
 - ❑ Réalisation d'Offres de Service majeures
- Macroscopie, P+: Gestion de projet
 - ❑ Méthodologie outillée
 - ❑ Réalisation d'Offres de Service majeures



Outils de GSTI

➤ Solutions logicielles des opérations

- ❑ BMC Remedy, Atrium, Magic,...
- ❑ Peregrine
- ❑ Heat

➤ BPM tools

- ❑ Visio
- ❑ iGrafx
- ❑ Mega + ITIL Accelerator
- ❑ IBM WebSphere Business Modeler
Lombardi TeamWork

Dessin,
documentation

Simulation,
validation de schéma

Référentiel

Déploiement



Sommaire

- Contexte
- Cartographie du domaine GSTI
- **Modélisation des processus D'Affaires**
- Justification de la modélisation
- Amélioration continue et modélisation

Articulée autour de la **Gestion de Services TI**, cette présentation couvre trois aspects de la gestion de processus d'Affaires. La **modélisation** est abordée avec une vue d'ensemble en introduisant la notion de « **cartographie** ». On propose ensuite des pistes pour **justifier** les efforts requis pour une modélisation avancée qui va au-delà du simple diagramme. Enfin, la gestion de processus est exposée avec une vision **opérationnelle et continue**.



Processus BPM (cadre GSTI)

➤ Objectifs:

- ❑ Négociation de contrats/ententes
 - Bien se positionner
- ❑ Maîtriser les coûts d'opération
- ❑ S'intégrer dans le modèle d'Affaires du client
 - Recherche constante de la satisfaction
 - Anticipation des besoins
 - Vélocité



Processus BPM

- Deux orientations:
 - ❑ Mode "Projet"
 - ❑ "Amélioration Continue des Processus« (ACP)
- De plus en plus d'organisations visent l'Amélioration Continue
 - ❑ Parallèle avec la qualité
 - ❑ Éviter les changements "Big Bang"



Processus BPM - Projet d'Amélioration

- Pertinent dans un secteur stable
 - ❑ Une seule « amélioration » ciblée
- Lourdeurs:
 - ❑ "Identifier et acquérir les moyens nécessaires"
 - Activité rendue complexe sans les bonnes personnes
 - ❑ "Comprendre le besoin"
 - Le client du projet doit répéter et s'adapter aux façons de faire à chaque projet
 - ❑ "Assurer le suivi post-implantation"
 - Responsable après projet?



Processus BPM - ACP

➤ Amélioration Continue des Processus - ACP

- ❑ Activité quotidienne (routine)
- ❑ Responsabilité assignée à une équipe dédiée
- ❑ Méthode constante d'une évolution à l'autre
- ❑ Réutilisation des livrables
- ❑ Intégration des ressources opérationnelles

Difficulté principale:

- ❑ Justifier la création de l'équipe ACP



Artéfact BPM - Cartographie

- Recensement des processus
- Exemples habituels
 - ❑ Organigramme de l'organisation
 - ❑ Liste de « gestion de »:
 - Produit: poste client, serveur, réseau, imprimante,...
 - Service: mise à jour, assistance, installation,...
 - Activité: suivi des plaintes, veille, surveillance,...



Artéfact BPM - Cartographie

➤ Cartographies « Glossaires »:

Simple à produire, rarement acceptables:

- Coût de maintenance élevé
- Peu d'intégration (surtout manuelle)
- Perte rapide de leur justesse
- Valeur ajoutée faible pour l'analyse
- Pas orientées « service client »!

➤ Construction: pas une fin en soi

➤ Maturité récente des outils. Ex:

http://www.bpms.info/bpm_exemples/referentiel_MEGA/homepage.htm

http://www.bpms.info/bpm_exemples/referentiel_aris/index.htm



Artéfact BPM - Cartographie

➤ Cartographie et ACP

- ❑ N Points de vue
- ❑ Matrice à N dimensions présentée sous forme de M matrices à 2 dimensions ($M=N.(N-1)/2$?)
- ❑ Assistée par outil
- ❑ Fonctionnalités de navigation/extraction requises

➤ Intervient dans

- ❑ Le positionnement d'une démarche d'amélioration
- ❑ La conception et la validation de solution



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 1- Représentant l'existant

- ❑ Tel que perçu par l'organisation
- ❑ Support à
 - Communication avec les opérationnels
 - Transition

➤ 2- ITIL

- ❑ Base générique
- ❑ Matrice « ITIL – perçus »

➤ 3- Détaillée selon les objectifs d'évolution

- ❑ Précision sur ce qui est pertinent (analyse)



Artéfact BPM – Défis d'une cartographie

- Outil puissant d'analyse mais...
 - ❑ Sa taille peut la rendre difficile d'utilisation
 - ❑ Rigueur et discipline requises (maintenance)
- Une forme de stockage des données (et de leurs relations) trop simpliste la rend rapidement impossible à maintenir

	Puissance	Faible coût (mise en place / maintenance)	Disponibilité des ressources
Excel/Word	--	++	++
BD	++	--	+
XML/XSL	++	++	-

Artéfact BPM – Défis d'une cartographie

➤ La forme est critique

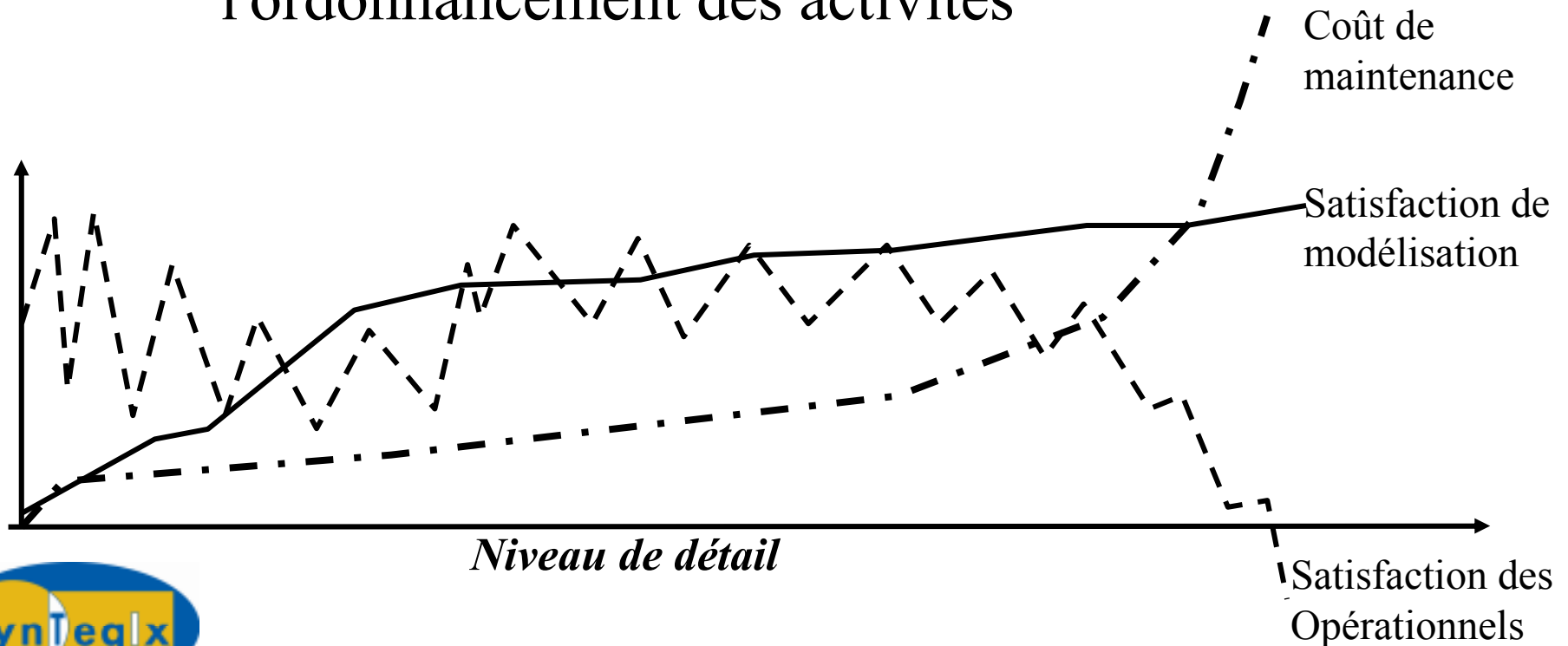
- ❑ Outil de communication (présentation)
 - Fiches processus accompagnée d'ordinogrammes
- ❑ Outil d'analyse
 - Simulation
 - Analyse d'impact (effets de bord)
- ❑ Analyse vs communication: contradictoire!
 - L'analyse demande une rigueur de modélisation qu'un être humain ne peut « assimiler »
 - Nécessité de pouvoir « publier » (extraire)



Artéfact BPM – Défis d'une cartographie

➤ Détaillé ou non?

- ❑ Plus on détaille, plus on peut mesurer/simuler finement
- ❑ Liberté d'action de l'exécutant vs détail de l'ordonnancement des activités



Outils Commerciaux BPM

- Certains outils viennent du dev de logiciel...
 - ❑ WebSphere Business Modeler (IBM)
 - ❑ Arcas (Borland)
- ...d'autres, de domaines plus manufacturiers
 - ❑ Méga, Captaris
- Conception et production(!) de systèmes
 - ❑ Conception de formulaires et traitements
 - ❑ Déploiement sur portail
- Autre bénéfice: gestion des métriques intégrée (ou facilement intégrable)



Outils Commerciaux BPM

- Outils incluant des fonctionnalités avancées de cartographie (« repository »)
 - ❑ Mega (MEGA Company)
 - ❑ WebSphere Business Modeler (IBM)
 - ❑ TeamWorks (Lombardi)
 - ❑ iGrafx (Corel)

- Nombreuses solutions de diagrammes BPM
 - ❑ Voir plus haut (entre autres)
 - ❑ Visio, MSWord (présentation seulement)



Sommaire

- Contexte
- Cartographie du domaine GS
- Modélisation des processus D'Affaires
- Justification de la modélisation
- Amélioration continue et modélisation

Articulée autour de la **Gestion de Services TI**, cette présentation couvre trois aspects de la gestion de processus d'Affaires. La **modélisation** est abordée avec une vue d'ensemble en introduisant la notion de « cartographie ». On propose ensuite des pistes pour **justifier les efforts** requis pour une modélisation avancée qui va au-delà du simple diagramme. Enfin, la gestion de processus est exposée avec une vision **opérationnelle et continue**.



Motivations – Orientation « client » renforcée

Constat:

- Demandes de changements fréquentes
- Nouvelles contraintes (lois, directives)
- Le « service » prend plus d'importance
 - Service = outil marketing
- Tendances des clients à déléguer les activités hors cœur de métier
 - Opportunité d'acquérir plus de responsabilités
- Concurrence rude!



Motivations – Orientation « client » renforcée

➤ Requiert l'amélioration de:

- ❑ L'adaptabilité

Identifier les effets de bords d'un changement

- ❑ La vélocité

Réduire le cycle d'analyse/réalisation

- ❑ La crédibilité

Justifier plus rigoureusement lors des discussions

- ❑ L'anticipation des problèmes

Simuler avec des données projetées



Motivations – Gestion d'équipe

➤ Gestion d'équipe

Justifier les évolutions des besoins:

- ❑ Anticiper l'atteinte des limites
- ❑ Identifier/justifier les effets i.e. rupture de contrat

Gérer plus finement les RH (motivation)

- ❑ Cibler/illustrer les « griefs »
- ❑ Analyser efficacement les suggestions
- ❑ Dé-personnaliser (en partie) les discussions



Motivations – Intégration Organisationnelle

➤ Formalisation des responsabilités des unités

- ❑ Couverture complète

Éviter le syndrome «tomber entre 2 chaises »

- ❑ Couverture optimale

Éviter les cas de 2 responsables pour 1 activités

- ❑ Diffusion de l'information

Mises à jour fréquentes

Données à jour



Motivations – Intégration Technologique

➤ Intégration technologique

❑ Définition des interfaces applicatives

- Formelle (IDL, WSDL)
- Informelle (base pour exprimer les exigences)

❑ Architecture SOA

❑ Fabrication/déploiement d'applications de support aux processus d'Affaires

- Plus ou moins directement

Ex1: Moteur d'exécution de WS Business Modeler

Ex2: Conversion BPMN-BPEL-WSDL d'iGrafx



Sommaire

- Contexte
- Cartographie du domaine GS
- Modélisation des processus D'Affaires
- Justification de la modélisation
- Amélioration continue et modélisation

Articulée autour de la **Gestion de Services TI**, cette présentation couvre trois aspects de la gestion de processus d'Affaires. La **modélisation** est abordée avec une vue d'ensemble en introduisant la notion de « cartographie ». On propose ensuite des pistes pour **justifier** les efforts requis pour une modélisation avancée qui va au-delà du simple diagramme. Enfin, la gestion de processus est exposée avec une vision **opérationnelle et continue**.



ACP et Modélisation

- Principes ACP
 - ❑ Routine, constance et cohérence
 - ❑ Vitesse
- Ressources
 - ❑ Transversales et persistantes
- Pro-activité
 - ❑ Vigie permanente
 - ❑ Anticipation (gestion de la capacité)
- Défis



Principes de l'ACP

➤ Routine

- ❑ Les activités et les ressources doivent être perçues comme faisant "partie des meubles"

➤ Constance

- ❑ Discours et approche similaires entre deux cycles d'amélioration
- ❑ Les changements sont justifiables: retour de post-mortem, évolution des règles d'Affaires,...



Principes de l'ACP

➤ Cohérence

- ❑ Les extrants d'un cycle sont les intrants d'un autre

➤ Vélocité

Sur déclenchement d'une démarche d'amélioration, le processus est connu et rodé donc:

- ❑ Effort d'initialisation faible
 - Rôles, ressources rapidement identifiés/diffusés
- ❑ Énergie focalisée
 - Plus sur le fond (processus métier)
 - Que la forme (comment traiter le dossier)



Ressources

➤ Transversales

- ❑ L'équipe ACP est le noyau commun à l'organisation
- ❑ Un cycle d'amélioration implique
 - Des représentants de chaque unité
 - Des ressources de l'équipe ACP

➤ Persistantes

- ❑ Chaque intrant/extrant (métier GSTI) est catalogué pour fin de réutilisation
- ❑ Les personnes et outils font partie du budget d'opérations



Pro-activité

- Intégration des nouvelles technologies
 - ❑ Analyse des effets sur la prestation des services
- Surveillance opérationnelle
 - ❑ Métriques, indicateurs
 - ❑ Tableaux de bord
- Analyse de tendances
 - ❑ Identification des tendances
 - ❑ Analyse des effets sur les ressources opérationnelles



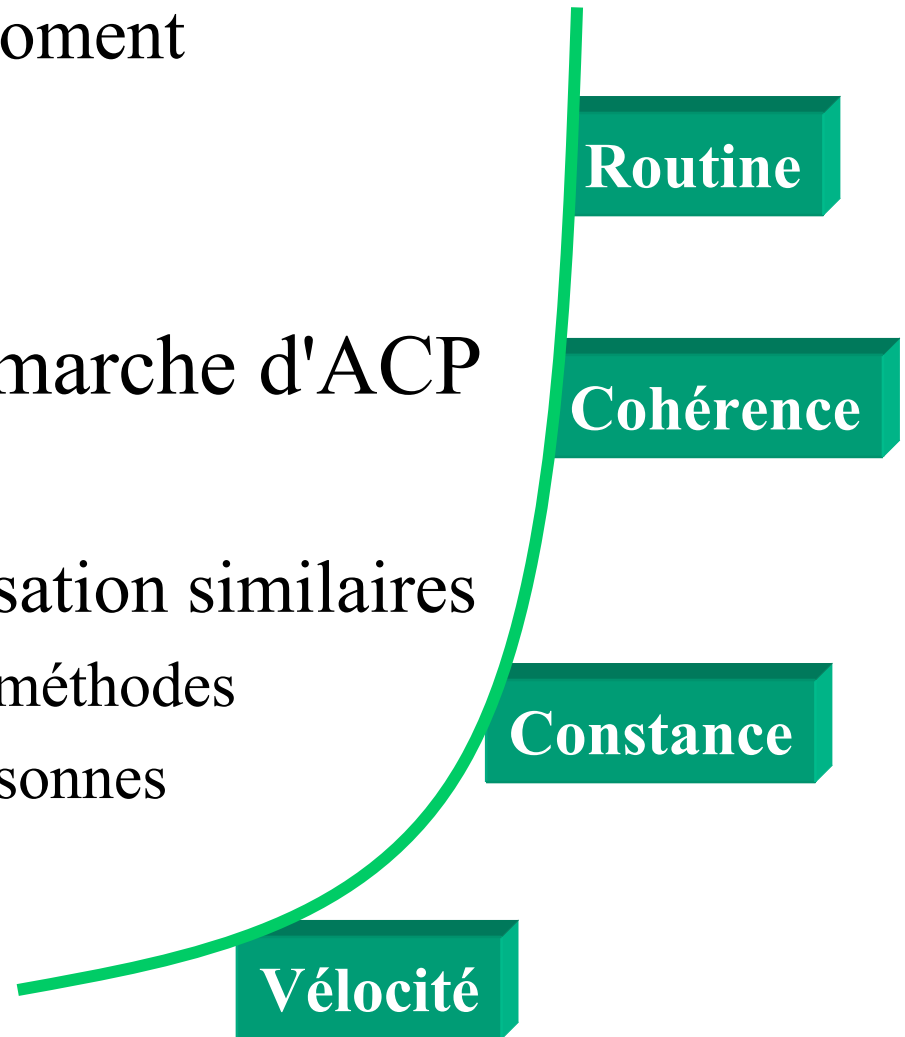
ACP et Modélisation

➤ Modélisation + Publication = information...

- ❑ ... disponible à tout moment
- ❑ ... centralisée
- ❑ ... pratique

➤ Modélisation de la démarche d'ACP

- ❑ Nécessité d'un guide
- ❑ Techniques de modélisation similaires
 - Mêmes outils, mêmes méthodes
 - Mêmes (noyau de) personnes



ACP et Modélisation

➤ Nouvelles technologies

- ❑ Représentation des évolutions induites
- ❑ Adaptation des données fournies par les "vendeurs" des nouvelles technologies
- ❑ Validation aidée par la simulation

➤ Analyse de tendances

- ❑ Simulation de la capacité
 - Ressources opérationnelles humaines et techniques
 - ITIL – Gestion de la capacité



ACP et Modélisation

- Intégration de plus en plus mature entre
 - ❑ Outil de BPM
 - ❑ Outils opérationnels (Remedy, SAP,...)
- Automatisation possible et documentation simplifiée:
 - ❑ Extraction des données
 - ❑ Analyse de premier niveau (incident)
 - ❑ Génération de notifications (alerte)
 - ❑ Production de tableaux de bord



Défis d'une ACP

➤ Justifier

❑ la création de l'équipe

- Taille = 1 à 3% de l'organisation ➔

Combien de ressources travaillent déjà sur les processus?

❑ Les outils et techniques

- Outil de BPM + intégration SAP + formation
= 1 M\$ initialement + 10% coûts récurrents

❑ Les bénéfices

- Centralisation de la gestion de processus (BPM,...)
- Nouvelles règles corporative

➔ Étude Coûts/bénéfices requise



Défis d'une ACP

➤ Convaincre les opérationnels

❑ Combattre les a priori

- Basés sur les expériences négatives
- « Processus » diabolisés ou négligés rarement respectés

❑ Positionner l'équipe ACP

- Prendre en charge la gestion des processus

« Activité ennuyante, complexe, lourde, peu motivante »

- Laisser les processus à leurs propriétaires
- Impliquer les opérationnels

« pas trop mais fréquemment »



Sommaire

- Contexte
- Cartographie du domaine GS
- Modélisation des processus D'Affaires
- Justification de la modélisation
- Amélioration continue et modélisation

Pour résumer...



Résumer

- Couverture aujourd'hui « complète » des besoins par les outils et techniques
- La GSTI s'appuie sur des standards avancés contrairement à d'autres domaines métiers
- La modélisation est l'étape suivant la documentation dans l'évolution naturelle
- L'ACP devient inévitable dans plus en plus d'organisation



Sommaire

- Contexte
- Cartographie du domaine GS
- Modélisation des processus D'Affaires
- Justification de la modélisation
- Amélioration continue et modélisation

Merci



Annexe - Références

- <http://www.bpms.info>
 - ❑ Portail dédié à la gestion par processus
 - ❑ Étude comparative de produits
 - ❑ En français
- <http://www.bpmg.org>
- <http://www.igrafx.com/resources/quicktours/index.html>
 - ❑ Vidéos simples mais convaincantes (ex: simulation)
- <http://www.ibm.com/products/ca/fr/>
 - ➔ Produits en ordre alphabétique
 - ➔ WebSphere Business Modeler ou
 - ➔ WebSphere Business Monitor



Annexe - ITIL

Les pages suivantes détaillent certains aspects d'ITIL avec un point de vue « BPM et ACP »



Artéfacts de GSTI

➤ Entente ou contrat

- ❑ Commercial (Revenu de l'organisation)
- ❑ Corporatif (billet Monopoly)
- ❑ Élément différentiateur (marketing)

➤ Mesures

- ❑ Métriques, indicateurs
- ❑ tableaux de bord

➤ Facture



Artéfacts de GSTI

- Catalogue des Produits et Services
 - ❑ Inventaire
- Offre de Services
 - ❑ Extension au contrat
 - ❑ Flexibilité/adaptabilité accrue
- Plans
 - ❑ Continuité
 - ❑ Disponibilité



Artéfacts de GSTI

➤ Incident

- ❑ "Client non fonctionnel"
- ❑ Définition souvent étendue aux requêtes de service (processus similaires)

Ex: Bug dans une application, perte du mot de passe, fumée qui sort du poste... mais aussi

Demande: nouveau poste, installation de logiciel, nouvelle fonctionnalité de l'application,...

Besoin d'aide pour utiliser un produit ou service



Artéfacts de GSTI

➤ Problème

- ❑ Origine d'incident récurrent
- ❑ A traiter afin d'éviter d'autres incidents
- ❑ Principe:
 - Traiter un incident à un prix fonction de la criticité et de l'entente
 - Traiter la cause profonde en tant que problème
 - Faire une demande de changement si besoin



Annexe – Conception d'une cartographie

Les pages suivantes détaillent les étapes d'un cycle de développement d'une cartographie en tenant compte

- Des besoins
- Des points de vues



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 1- L'existant

❑ Point de vue:

« Processus perçus par l'organisation »

❑ Processus

- Tels que nommés par les ressources
- Listes d'activités plutôt qu'enchaînement

❑ Acteurs

- Éléments de l'organigramme

❑ Artéfacts

- Documents de travail et produits

❑ Outils

- Application(s) de support



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 1- L'existant

❑ Critères d'identification des processus:

- Coût/fréquence d'exécution
- Visibilité/criticité du client
- Visibilité de la hiérarchie

❑ Liste de processus

- Classification à 2 ou 3 niveaux (lisibilité)

❑ Fiches de processus

▶ Support de discussion avec les ressources de l'organisation



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ Exemple de fiche processus

Processus DBUR - Demande d'Aménagement/Déménagement									
Description	Débranchement/rebranchement de postes sur demande faite par l'unité Aménagement (?)								
Référence									
Acteur(s)	SCI								
Site(s)	default								
Activité(s)	<table border="1"><tbody><tr><td>1-</td><td>Débrancher le matériel.</td></tr><tr><td>2-</td><td>[Sync] Notifier les déménageurs.</td></tr><tr><td>3-</td><td>Rebrancher le matériel.</td></tr><tr><td>4-</td><td>Configurer le poste selon les directives/exigences du nouvel environnement.</td></tr></tbody></table>	1-	Débrancher le matériel.	2-	[Sync] Notifier les déménageurs.	3-	Rebrancher le matériel.	4-	Configurer le poste selon les directives/exigences du nouvel environnement.
1-	Débrancher le matériel.								
2-	[Sync] Notifier les déménageurs.								
3-	Rebrancher le matériel.								
4-	Configurer le poste selon les directives/exigences du nouvel environnement.								
Artefact(s)	IN demande_amenagement formulaire								
Outil(s)	SDCI								

5000 - 10 000 débranchements par an (10 000 prévus par entente avec Aménagement)
Nom du formulaire demande_amenagement à valider
SDCI? : A valider

Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 2- ITIL

- ❑ Point de vue:

 - « ITIL pur » ou générique

- ❑ Liste des Processus

 - Voir pages « Processus de GSTI » plus haut

- ▶ Support de discussion avec les experts processus et outils/systemes



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ Matrice « perçus & ITIL »

Quel(s) processus ITIL couvre(nt) tout ou partie de chaque processus « perçu »? ...et réciproquement

Processus perçus	ITIL				
	Incidents	Changes	Configurations	Problèmes	...
...					
Coaching	X				
Demande de produits bureautiques	X	X			
Dépannage	X			X	
Renouvellement du parc		X	X		
Evolution des codes usagers	X				
Demande d'accès informatiques	X	X			
...					

Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

- A cette étape, on peut déjà identifier des points forts et des points faibles (lacunes)
- Ensuite, selon les objectifs d'amélioration (et leurs priorités), on détaille:
 - ❑ Sélection d'un des processus cible
 - ITIL ou « perçu » d'abord selon l'objectif
 - ❑ Identification des sous processus (niveau 3) de ce processus cible et des processus associés
 - ❑ Production plus fine de la matrice



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 3a- Existant « ITIL-isé »

- ❑ Ex: Objectif: mettre à disposition du client un suivi plus précis de sa demande de produits bureautiques

⇒ Partir du processus « perçu »

- ❑ Détailler (activités, sous processus) d'un niveau
- ❑ Détailler les processus ITIL associés (+1 niveau)
- ❑ Matrice version 2



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 3a- Existant « ITIL-isé »

❑ Matrice version 1,5

Processus perçus	ITIL				
	Incidents	Changes	Configurations	Problèmes	..
...					
Coaching	X				
Demande de produits bureautiques	X	X			
Réception de la DPB	X	X			
Ouvrir un bon de travail d'analyse	X				
Analyse/conception	X				
Soumission/acceptation/refus de la solution		X			
Ouvrir un bon de travail de réalisation	X				
Réaliser	X	X			
Valider la réalisation/livraison	X				
Dépannage	X			X	
Renouvellement du parc		X	X		
Evolution des codes usagers	X				
Demande d'accès informatiques	X	X			
...					



Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 3a- Existant « ITIL-isé »

❑ Matrice version 2

Processus perçus	ITIL								Changements	Enregistrement	...	Planification	Fabrication et test	...	Configurations	Problèmes	...
	Incidents	Enregistrement	Acceptation	Classification	Comparaison	Investigation	Résolution	Fermeture									
...																	
Coaching	X																
Demande de produits bureautiques	X								X								
Réception de la DPB		X	X	X		X				X		X	X				
Ouvrir un bon de travail d'analyse						X											
Analyse/conception					X	X											
Soumission/acceptation/refus de la solution												X					
Ouvrir un bon de travail de réalisation						X											
Réaliser							X	X				X	X				
Valider la réalisation/livraison									X								
Dépannage	X															X	
Renouvellement du parc										X					X		
Evolution des codes usagers	X																
Demande d'accès informatiques	X									X							
...																	

Artéfact BPM – Conception d'une cartographie

➤ 3b- ITIL personnalisé

- ❑ Ex: Objectif: centraliser les contacts client (hors négociations, suivis et ententes)

➔ Partir des processus ITIL

- ❑ Détailler la « gestion des incidents » et « gestion des changements »

- ❑ Détailler les processus « perçus » associés



Artéfact BPM – Conception d’une cartographie

➤ 3b- Matrice version 2

Processus perçus	ITIL								Changements	Configurations	Problèmes	...
	Incidents	Enregistrement	Acceptation	Classification	Comparaison	Investigation	Résolution	Fermeture				
...												
Coaching	X											
Demande de produits bureautiques	X									X		
Réception de la DPB		X	X	X		X						
Ouvrir un bon de travail d'analyse						X						
Analyse/conception					X	X						
Soumission/acceptation/refus de la solution												
Ouvrir un bon de travail de réalisation						X						
Réaliser							X	X				
Valider la réalisation/livraison									X			
Dépannage	X											X
Réception de l'appel			X									
Investigation						X						
Délégation si besoin						X	X					
Résolution du problème							X					
Valider la résolution									X			
Renouvellement du parc										X	X	
Evolution des codes usagers	X											
Réception de l'appel		X										
Vérification de l'identité						X						
Ré-initialisation du mot de passe							X					
Demande d'accès informatiques	X									X		
Réception de la demande		X										
Approbation des responsables						X						
Modification des droits							X					
Mise en surplus d'actif											X	
Gestion de projet												
...												

