

## **DOSSIER** BPM/GED au service du responsable Qualité

# Optimiser les processus par le numérique



© Shutterstock

Selon le cabinet d'études IDC, les dépenses des entreprises visant à utiliser toutes leurs ressources numériques pour accroître leur activité devraient représenter 2000 Md\$ en 2020. Pour le cabinet d'analyses Markess, la gestion de la relation usager est l'un des domaines à optimiser en priorité à l'aide du numérique. Cette relation doit non seulement être simplifiée en réduisant la complexité des procédures, mais aussi en diminuant les délais de réponse grâce à une optimisation des processus métiers et de la gestion documentaire associée. Pour les décideurs du secteur public interrogés en 2017, l'enjeu réside dans l'optimisation des processus documentaires entrants, ceux associés au traitement des documents reçus par les administrations : 76% d'entre eux indiquent avoir en effet de forts besoins en la matière. Les documents reçus de la part des usagers figurent parmi ceux les plus ciblés : pour 52% des décideurs du secteur public, les besoins pour optimiser les documents entrants de leurs partenaires sont importants. Les opérations de traitement prioritaires sont notamment :

- la numérisation des documents reçus au format papier,
- l'intégration des données aux systèmes d'information métiers et documentaires,
- l'archivage des documents reçus au format numérique (62%), avec un contexte légal favorable au développement des pratiques d'archivage électronique,

- l'activation de workflows afin de valider des contenus, d'automatiser des processus de production et de traitement d'informations, d'allouer des droits d'accès...

La numérisation des processus engendre de nouveaux enjeux pour les administrations, en particulier pour mieux gérer la relation à l'utilisateur :

- la simplification et l'automatisation des processus métiers,
- le renforcement de la sécurité des informations vis à vis des données personnelles des usagers (cf. RGPD),
- la facilitation de la recherche d'informations, pour traiter plus rapidement les demandes,
- l'amélioration de la collaboration autour des documents pour favoriser l'intervention conjointe de plusieurs agents du service public sur un dossier usager.

Selon Markess, l'orientation métier que prend la gestion des processus documentaires, s'inscrit dans la volonté d'impliquer davantage les utilisateurs finaux. Un des besoins de plus en plus ressentis auprès des décideurs interrogés par le cabinet concerne l'accès aux solutions de gestion de processus documentaires directement par les utilisateurs finaux. Les intentions d'investissement exprimées par ces décideurs concernent donc sur des solutions favorisant l'implication des utilisateurs finaux et permettant entre autres, l'archivage numérique des documents et la gestion des processus métiers (ou BPM).



CONSEIL

# Agilium, Avanteam, Bonitasoft, Bubblz : des solutions pour le Business Process Management

Éditeur et Intégrateur, Agilium fournit les outils logiciels et met en œuvre ses compétences fonctionnelles et techniques auprès de ses clients. Quant à Avanteam, il est éditeur et intégrateur de solutions de gestion de contenus et d'automatisation de processus. En outre, BonitaSoft propose une alternative Open Source aux solutions existantes commerciales dans le domaine BPM. Enfin, Bubblz est une start-up innovante voulant rendre le partage de fichiers simple, fonctionnel et ludique. Echanges entre Patrick Emin, gérant d'Agilium, Sébastien Bencherqui, CEO de Bubblz, Mehrad Rushenas, directeur associé d'Avanteam et Miguel Valdés, PDG de Bonitasoft.



**Patrick EMIN**  
gérant  
d'Agilium



**Sébastien BENCHERQUI**  
CEO  
de Bubblz



**Mehrad RUSHENAS**  
directeur  
associé  
d'Avanteam



**Miguel VALDÉS**  
PDG de  
Bonitasoft

**Qualité Références : Quels sont les enjeux du BPM ?**

**Sébastien Bencherqui** : Le BPM est une suite de méthodes et d'outils qui permettent de modéliser les processus métiers des entreprises à la fois fonctionnellement et techniquement. Les enjeux dépendent de quelle partie du BPM il s'agit. Est-ce qu'on parle de modélisation ? Est-ce qu'on parle d'exécution ? Les enjeux de la modélisation, c'est d'être toujours plus précis dans le détail de la représentation des processus métier, c'est également la compatibilité. Beaucoup de normes sont apparues autour des processus métier du BPM qui n'étaient pas compatibles entre elles. On a le BPMN2 qui est apparu et a entraîné tout un engagement dans cette quête de la compatibilité. L'enjeu n'est plus à la standardisation de la nomenclature des processus métiers. Aujourd'hui, il est question d'accessibilité et de puissance de la modélisation des processus métier ; mais aussi d'accessibilité et de puissance de l'exécution des processus métier.

*« Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises font appel à des solutions BPM pour modéliser, automatiser et piloter leurs processus métiers et obtenir des vrais bénéfices en termes de traçabilité, de conformité et d'efficacité opérationnelle. »*  
**Mehrad Rushenas**

**Patrick Emin** : Marché BPM : capacité des éditeurs de logiciel à répondre aux évolutions des demandes client eg, fournir des solutions métier contextuelles et adaptatives et accès en mode SaaS (service à la demande, basé dans le Cloud et sans installation sur les postes utilisateurs).

**Mehrad Rushenas** : L'efficacité avec laquelle, une entreprise exécute ses processus détermine souvent son succès, c'est pourquoi la maîtrise des processus est devenue vitale pour toute organisation.

Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises font appel à des solutions BPM pour modéliser, automatiser et piloter leurs processus métiers et obtenir des vrais bénéfices en termes de traçabilité, de conformité et d'efficacité opérationnelle.

**Miguel Valdés** : Le BPM est connu comme un outil permettant d'améliorer l'efficacité des personnes au sein de l'entreprise. On le voit comme une série des tâches qui interagissent dans le système permettant de rendre le personnel plus efficace tout en réduisant les coûts.

Le marché que j'observe depuis 3 ans est celui d'un BPM lié à l'innovation. Il permet de se focaliser ►





► sur des projets d'expérience d'utilisateurs ou de satisfaction des clients. Cela est donc plus valorisant. Ainsi, cet outil permet de s'attaquer à la réduction des coûts et à la marge. L'innovation rend possible la sortie des nouveaux produits qui impactent plus la satisfaction des clients.

Donc deux types de BPM se distinguent : l'un plus opérationnel et l'autre plus stratégique et innovateur. Les indicateurs diffèrent selon le BPM. Pour le premier, il s'agit de se focaliser plus sur les opérations internes dans l'entreprise. Quant au second, on s'intéresse plus à la satisfaction du client.

**Q.R. : Pourquoi les organisations font-elles appel à des logiciels de BPM ?**

**S.B. :** Je pense qu'il y a plusieurs vecteurs. Ce qu'on peut dire c'est que quand on met en place du BPM, on structure sa manière de fonctionner. On rationalise sa manière de fonctionner et on s'astreint à de la qualité. Tout dépend des entreprises et des enjeux internes mais les motivations sont souvent liées à ces trois vecteurs.

**P.E. :** Amélioration de leur performance organisationnelle par une adaptation temps réel du SI au contexte et à la conjoncture.

**M.R. :** Pour obtenir les résultats suivants :

**1 : Harmoniser et fluidifier leurs opérations**

Avanteam, automatise et fluidifie les activités répétitives impliquant des échanges d'information entre différents collaborateurs et services de l'entreprise. Depuis une simple gestion documentaire jusqu'aux processus complexes, impliquant un grand nombre d'étapes et d'intervenants, le client peut compter sur Avanteam pour industrialiser et automatiser les procédures de gestion, réduire les temps de traitement, éliminer les erreurs de saisie ou de communication et améliorer sensiblement la productivité de vos équipes.

**2 : Aligner les processus avec la stratégie**

Beaucoup d'outils de Business Process Management requièrent des développements lourds et onéreux. Avec Avanteam, le client dessine, informatise et exploite ses proces-

sus métier en un temps record et sans aucune compétence technique. C'est la garantie de pouvoir facilement reconfigurer ses processus pour les garder en ligne avec sa stratégie.

**3 : Instaurer une démarche d'amélioration continue**

Pour instaurer une démarche de progrès, le client est souvent amené à décrire ses procédures et processus de travail pour les communiquer au plus grand nombre, ensuite veiller au respect de leur exécution et mesurer leur efficacité sur le terrain. Les modèles graphiques d'Avanteam aident ses collaborateurs à mieux comprendre l'exigence des clients et la manière dont chacun doit s'organiser pour y répondre. L'exécution en ligne de ces processus, leur permet ensuite de gagner en traçabilité et en agilité. Enfin, grâce aux informations disponibles en temps-réel : (qui ? quand ? comment ? pourquoi ?), le client peut mesurer la performance de ses processus, détecter les anomalies, engager des actions et mesurer leur efficacité.

**4 : Renforcer la traçabilité et la conformité**

L'entreprise comme d'autres acteurs majeurs du marché, doit répondre aux exigences réglementaires de plus en plus nombreuses comme ISO 9000, ISO 14000, Bâle II, RGPD, etc. Pour réussir ce challenge et transformer ces contraintes en opportunités, elle doit se doter d'outils efficaces pour identifier les risques et les non-conformités, engager des actions correctives et préventives et organiser l'évaluation régulière des processus, tout en capitalisant sur les bonnes pratiques.

**5 : Améliorer les prises de décision**

Avec Avanteam, les tâches sont automatiquement assignées aux bonnes personnes ou groupes de travail. Ces derniers peuvent ensuite les lister et les trier par thème ou par priorité sur leur « bureau personnel ». Un système de relance et d'escalade permet de réassigner les tâches auprès d'autres intervenants en cas d'absence ou de retard. Ainsi, chacun des collaborateurs de la société cliente est informé en temps et en heure de ses activités et peut consulter, en temps-

réel, les informations et pièces jointes liées à chaque dossier pour prendre les bonnes décisions.

**6 : Intégrer plus facilement les clients et partenaires**

L'environnement ouvert et orienté services web (SOA) d'Avanteam, lui permet de s'intégrer facilement dans son informatique existante telle que la messagerie, la bureautique et les systèmes ERP. Cela lui permet d'intégrer d'une façon simple, rapide et économique, ses clients et fournisseurs dans les processus transverses qui les concernent, tels que la gestion des commandes clients, le traitement des factures fournisseurs ou l'extranet revendeurs.

**7 : Collaborer sans contrainte de temps et d'espace**

Avanteam est une solution intégrée de gestion de contenu (ECM) et de workflow (BPM) qui va permettre aux collaborateurs du client de partager les informations, coordonner les activités et prendre les bonnes décisions entre les différents services, sites et pays concernés. Le client peut ainsi créer des espaces de travail virtuels, fluidifier et automatiser les processus de traitement et piloter ses projets sans aucune contrainte de temps et d'espace.

**8 : Capitaliser sur les connaissances opérationnelles**

Les entreprises peuvent facilement perdre des connaissances opérationnelles importantes en cas de départ de certains de leurs collaborateurs. Cela leur coûte souvent des pertes d'information, de temps et de clients précieux. En aidant les organisations à modéliser, documenter et automatiser leurs procédures et processus critiques, Avanteam leur permet de partager plus facilement leur vision et leurs pratiques. En stockant et en centralisant les informations liées à chaque dossier, avec Avanteam, les décideurs peuvent connaître à tout moment où se trouve chaque dossier, ce qui a déjà été réalisé et à qui le réassigner en cas de départ ou d'absence.

**9 : Utiliser une solution globale pour gérer les documents et les processus**

En associant des fonctionnalités de gestion de documents, de traitement de formu-





lares et de flux de travail, Avanteam met à la disposition des acteurs de l'entreprise, un large choix d'applications potentielles telles que la gestion des réclamations clients, le traitement de factures, le suivi des contrats juridiques, le management de la qualité ou la gestion de la relation client. Les formulaires et les contenus font ainsi partie intégrante d'un même workflow métier de manière à assurer sécurité, cohérence et fiabilité de l'information tout au long de son processus d'exécution.

#### 10 : Assurer un vrai retour sur investissement

Avanteam est fourni avec des modèles d'applications prêts à l'emploi comme la gestion des réclamations clients, le suivi des achats, congés, notes de frais ou le suivi des affaires et dossiers clients.

**M.V.** : Sur des problématiques opérationnelles, les personnes pensent qu'on utilise trop le papier et qu'on n'arrête pas de envoyer des documents et des emails. Elles se rendent compte de l'existence des process et l'intérêt de les définir pour les améliorer et augmenter l'efficacité. Par exemple, elles n'ont plus besoin de vérifier que le document est bien envoyé et reçu. Les processus papier deviennent donc digitaux. Cette partie est importante pour les opérations.

Dans d'autres organisations, il y a plus d'investissements sur la satisfaction client, les supports et les suivis des clients. Si un client est content, il est fidèle et il dépense de l'argent.

#### Q.R. : Quel est l'intérêt de l'utilisation des logiciels du BPM dans un management de la qualité ?

**S.B.** : Si un manager de la qualité a un processus de vérification de produit à travers 10 critères par exemple. S'il ne met pas en place un processus de BPM et qu'il le gère manuellement avec un fort taux d'erreur. S'il met en place un processus de BPM, le taux d'erreur est réduit drastiquement et cela facilite la saisie et la transmission d'information entre les différents services.

**P.E.** : Être cohérent avec les normes ISO 9001-2015 d'un point de vue démarche pro-

*« S'il met en place un processus de BPM, le taux d'erreur est réduit drastiquement et cela facilite la saisie et la transmission d'information entre les différents services. »*

Sébastien Bencherqui

cessus en l'incarnant autant dans les pratiques que dans les SI qui les soutiennent.

#### M.R. :

- Améliorer la productivité et la qualité de travail des équipes ;
- Réduire les tâches manuelles et le papier ;
- Simplifier le pilotage grâce aux indicateurs accessibles en temps-réel ;
- Répondre aux exigences réglementaires (ISO, FDA, SOX, ...).

**M.V.** : Quand on parle de process, la qualité est, par définition, le process pour s'assurer dans l'industrie que la production est toujours réalisée de la même façon et que les normes de la qualité sont bien respectées. Concernant les tâches très connues et très répétitives, la notion de BPM est alors très importante. Le but du BPM n'est pas toujours que d'assurer que le processus est suivi de la même façon mais aussi de prouver qu'on l'a fait. La partie concernant la stabilité et la conformité avec les normes de la qualité est essentielle. Nous le voyons aussi sur l'impact de la satisfaction du client si la qualité de la société est bonne, elle connaîtra moins de plaintes de la part des utilisateurs finaux parce-que le produit final sera de bonne qualité. Donc dans ce domaine, on voit très vite la valeur ajoutée du BPM.

#### Q.R. : Quels sont les critères d'acquisition des solutions de BPM ?

**S.B.** : Il y en a plusieurs. Tout d'abord, je dirais qu'il y a un critère budgétaire bien entendu. Le deuxième critère est lié aux moyens humains « est ce que j'ai les ressources en interne pour répondre à ce

besoin-là ? ». On doit comprendre à qui s'adresse la solution de BPM. Est-ce qu'on va s'adresser à un public IT ? Est-ce qu'on va s'adresser à un public métier ? La qualité est un métier. Est ce qu'on recherche un produit pour gérer la modélisation et l'exécution ou simplement la modélisation ? Si toute une partie de mon équipe est experte un BPMN2, il serait intéressant de rester sur cette norme là et de rester dans la norme.

**P.E.** : Dans les cas où il faut faire face aux changements d'organisation fréquents et aux besoins de certification/normes. Cela concerne les milieux avec : fort encadrement qui souhaite passer à un management plus participatif et systèmes d'information lourds et rigides ou le besoin de retrouver maîtrise et autonomie de gestion de son SI se fait sentir.

**M.R.** : Souvent les critères suivants sont cités par nos clients : adéquation de l'outil avec leurs besoins fonctionnels, ergonomie de l'interface utilisateur, souplesse de paramétrage et d'évolution (être le plus autonome) et coût de possession (licence, maintenance et support).

**M.V.** : Cela varie selon l'industrie, les cas d'usage et les compétences de l'équipe qui acquièrent la solution. Notre société s'adresse plus à des équipes techniques de la DSI qui s'occupent du développement. Elles apprécient la flexibilité de la solution. Par ailleurs, elles se posent des questions à propos des produits utilisés sur son extensivité, sa connectivité à des systèmes existants et les fonctionnalités manquantes. D'ailleurs, nous pouvons ajouter ces dernières. Autre critère : la facilité d'utilisation.

Mais tout cela est complexe car les projets sont souvent avancés. De plus, les utilisateurs attendent de l'outil graphique qu'il leur permet de construire les interfaces des utilisateurs, d'interagir avec les process et de se connecter aux systèmes existants. Cette facilité d'utilisation passe beaucoup par les interfaces et outils graphiques mises à disposition. Cela est donc un deuxième critère important.

Troisième critère : si cela est intéressant d'avoir des outils graphiques, l'utilisateur ne veut pas être bloqué. S'il a besoin de rajou- ►





► ter du code ou de personnaliser la solution, les fonctionnalités des outils graphiques peuvent être étendues plus facilement car il est possible de rajouter son propre code et ne pas dépendre de ce que fournit l'éditeur. Enfin, d'autres critères sont plus liés aux services autour de la solution comme celui du support en France.

**Q.R. : Quelles sont les répercussions de l'utilisation des solutions de BPM sur les organisations ?**

**S.B.** : La quête d'efficacité. Moins de temps est passé sur les tâches qui peuvent être automatisées, moins de temps est consacré à la gestion d'erreur. Quand la solution de BPM est bien implémentée, et ce n'est pas toujours le cas, les collaborateurs peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et réduire leur taux d'erreur. On a rencontré beaucoup d'entreprises, et notamment de grandes tailles, qui avaient cette volonté de mettre en place du BPM pour les métiers. L'objectif était de permettre aux métiers de configurer eux-mêmes leurs processus. Des départements Qualité notamment avaient ce souhait de permettre aux métiers de se structurer eux-mêmes. Eux seuls avaient la connaissance de leurs processus récurrents et dans un objectif de rationalisation des coûts, ils n'étaient pas en mesure d'engager des consultants transversaux pour faire cette modélisation-là. D'autre part, les outils utilisés étaient du Low-Code et non pas du No-Code. Il faut vraiment faire la distinction entre ces deux types d'outil. Avec du Low-Code, la plupart des métiers n'ont pas pu prendre les outils en main car ils n'ont pas réussi à coder. On ne peut pas demander à un Business Developer de faire une boucle en code, il ne sait pas faire. De fait, les attentes des métiers étaient supérieures à ce que les outils de Low-Code pouvaient proposer. Les outils de BPM choisis n'étaient pas les bons. Si on met un outil de BPM No-Code dans les mains d'un métier qui ne sait pas coder il va pouvoir prendre en main son processus métier. Si on lui met dans les mains un outil Low-Code il ne

**« Les freins sont les manques de connaissances informatiques de base et de vision globale de l'entreprise. » Patrick Emin**

sera pas capable de modéliser son processus métier.

**P.E.** : Transparence, visibilité holistique de l'organisation, alignement de l'organisation interne avec la stratégie du business, agilité, cycles décisionnels mieux informés et plus rapides et réduction des coûts opérationnels.

**M.R.** : Réduire les tâches manuelles et le papier en dématérialisant et en automatisant les traitements et améliorer la productivité et la qualité de travail des équipes.

**M.V.** : La réduction des coûts. Les bénéfices concernent les gains sur l'efficacité et le temps lié au travail des personnes sur des tâches qui ne méritaient pas qu'on accorde plus de temps. De plus, cela permet d'améliorer la qualité et l'efficacité qu'on met dans le produit. Si le projet est plus lié au client final, l'amélioration de la satisfaction du client est mesurée plus facilement aux gains obtenus.

**Q.R. : Quels sont les freins et les points de vigilance dans l'utilisation des solutions de BPM ?**

**S.B.** : Très souvent quand on veut mettre en place du BPM pour des processus critiques, le coût est élevé. Il faut payer des consultants et mobiliser du temps. Il y a des périodes de tests et on n'a pas le droit à l'erreur. Parce que si on parle de processus critiques, on ne peut pas accepter d'avoir des erreurs dans la modélisation du processus.

Après comment se repérer au milieu de tous ces outils. Bublz est une technologie No-Code unique sur le marché. Ici le point de vigilance est réduit car les freins sont moindres et l'accessibilité de l'outil est bien plus importante.

En termes de point de vigilance, il faut surtout s'assurer d'avoir le bon outil, qui correspond aux bons besoins et aux bons profils d'utilisateurs.

Egalement, pour tirer parti de la valeur ajoutée de l'outil de BPM il va falloir choisir un outil capable de s'imbriquer aux applications métiers. Qui dit intégration, dit coûts. Il faut bien réfléchir à la façon dont on souhaite faire communiquer ses outils de BPM et ses applications métiers, comme par exemple, un CRM.

**P.E.** : Les freins sont les manques de connaissances informatiques de base et de vision globale de l'entreprise. Les vigilances : capacité à inclure/comprendre les référents métiers dès la conception du BPM et l'intégration avec des systèmes informatiques existants.

**M.R.** : Pour réussir son projet BPM, nous conseillons à nos clients de respecter les 5 règles suivantes :

1. Bien définir le cadre de son projet (cadre technique et fonctionnel, ROI attendu, ...)
2. Voir grand mais commencer petit pour avoir un ROI rapide sur un 1er projet
2. Impliquer les utilisateurs dans le choix de la solution
4. Organiser en mode projet
5. Choisir une solution BPM accessible aux acteurs métiers, qui seraient capables de modéliser et de déployer leurs applications sans faire du code.

**M.V.** : Les freins ne sont pas liés directement à la technologie mais à la gestion des changements. Même si un nouvel outil est mis en place à des fins d'amélioration, cela change le quotidien des personnes. Donc la gestion du changement ne passe pas qu'avec la technologie mais par la formation et l'information des différentes personnes pour les appliquer afin de construire les projets. Ce sujet important n'est pas à négliger car il n'est pas directement lié au produit mais au téléchargement.

Autre point : les outils pour suivre et monitorer la plateforme. Souvent le critère de choix d'un BPM est le gain. Dans ce cas, il doit être mesurable. On doit savoir si les coûts peuvent être connus à l'avance et être mesurés. La notion de visibilité par rapport aux objectifs fixés est importante parce qu'ils peuvent être un frein si les personnes ont des doutes. Des outils graphiques permettent de suivre l'avancement, sur des





projets de 6 mois, 1 mois et 1 mois et demi qu'on réitère pour démontrer l'amélioration continue. Donc cela est lié à l'outil mais aussi à la méthodologie du client.

**Q.R. : Quelles synergies le BPM forme-t-il avec les normes ?**

**S.B.** : Les normes sont beaucoup de règles à respecter pour être conforme. Le BPM correspond à des méthodes et outils qui permettent de respecter ces règles et donc les normes. Si on souhaite s'astreindre à un respect de ces normes, si cette obligation de qualité peut être décrite dans un process et s'il y a un véritable souhait d'informatiser ce process, alors le BPM et les normes forment un parfait duo.

**P.E.** : ISO 9001 : le BPM apporte la mise en pratique des recommandations de la norme ISO en participant à l'amélioration continue des produits et services délivrés par processus métier entre autres.

**M.R.** : Le BPM et les normes ISO ont plusieurs points en commun :

- L'approche processus et l'amélioration continue,
- L'engagement de la direction et l'implication des collaborateurs,
- Décisions factuelles sur la base d'indicateurs et tableaux de bord fiables.

Les normes, offrent en général une structure et donnent les directions à suivre pour s'assurer de la performance de l'entreprise. Même si elles n'imposent pas aux organisations d'investir dans des outils BPM, on constate cependant que dans la pratique les entreprises qui ont investi dans ces types d'outils, ont des systèmes de management plus robustes et plus performants pour les raisons suivantes :

- Les utilisateurs disposent depuis un portail interactif de toutes les fonctionnalités nécessaires pour gérer le cycle de vie des documents, traiter les incidents et piloter la boucle d'amélioration.
- Un système de workflow, prévient en temps et en heure les intervenants du système qualité des tâches qui les attendent et les relance automatiquement en cas de retard. Grâce aux indicateurs accessibles à

tout moment, vous savez ce qui a été réalisé et ce qui reste à faire.

- Des indicateurs et tableaux de bord, disponibles en temps réel, renseignent le management sur les objectifs, tendances, sources de non-conformité et pistes de progrès.

**M.V.** : Il existe déjà des normes pour représenter un process selon les domaines avec les différentes étapes et éléments. Le standard le plus connu est le BPMN 2.0 (notation graphique et un standard XML pour la représentation) assurant la transférabilité. Si le client choisit un outil respectant ce standard, les personnes le connaissent en général et cela est plus facile de changer d'outil. Donc il existe un standard à l'intérieur du produit. Après, des normes existent selon le type d'industrie et il faut savoir comment le BPM s'adapte et respecte ces standards.

*« Le standard le plus connu est le BPMN 2.0 (notation graphique et un standard XML pour la représentation) assurant la transférabilité. » Miguel Valdés*

**Q.R. : Comment le marché de la BPM évolue-t-il ?**

**S.B.** : Il y a une forte tendance sur le marché du BPM, j'en vois deux mais elles sont complètement liées. Le BPM existe depuis très longtemps, en revanche le BPM n'était alors accessible qu'à un public averti : les IT. Eux, ils ont la capacité de pouvoir coder et configurer ces outils-là. En revanche, les IT ne vont être que missionnés sur des processus critiques. L'IT coûte cher et informatiser un processus qui ne rapporte pas grand-chose, n'a pas de sens quand on rapporte le besoin aux ressources à mobiliser. Pourtant, 90% des processus des entreprises ne sont pas critiques, ces processus-là sont gérés par les métiers. Les IT, quant à eux, n'ont pas cette connaissance des processus métier. On voit naître une tendance, c'est cette même tendance qui a été soulignée par l'institut de

recherche Forrester en juillet 2017 : la projection de ce marché est de l'ordre de 21 milliards € à l'horizon 2022 contre 3,8 milliards € aujourd'hui. Ici, il est question de quête d'accessibilité. Quand Excel est arrivé sur le marché, l'utilisation par un métier de l'outil bureautique n'était pas envisageable. Et pourtant aujourd'hui on n'imaginerait pas gérer un département qualité sans utiliser Excel. La même transformation qui s'est opérée sur les outils bureautiques, est en train d'avoir lieu avec les outils de BPM. On n'est pas encore dans des conditions optimales. Beaucoup de personnes parlent de Low-Code et non pas de No-Code. De belles opportunités de marché auront lieu d'ici quelques années et c'est celles que l'on essaie de saisir chez Bubbly pour donner plus de pouvoir et d'autonomie aux métiers.

**P.E.** : Les attentes de nos clients portent sur les solutions métier répondant aux défis spécifiques par métier, l'intégration IoT et BPM apportant des sources de données inexploitées, l'intégration des actifs déportés dans les processus métier et l'évolution vers des systèmes IT plus agiles, configurables, personnalisables.

**M.R.** : Le marché connaît une croissance à deux chiffres, surtout en faveur des solutions BPM, Plug & Play comme celle d'Avanteam qui ne requiert pas de développements lourds et onéreux et qui sont à la portée de tout utilisateur métier.

**M.V.** : Le marché de la BPM est sorti de l'image de l'amélioration continue, de la digitalisation des process et de la réduction des coûts. Même si cela est toujours le cas, le BPM a pris le virage de la transformation digitale. Cela a été bénéfique pour l'industrie. Dès que les informations digitales sont comparées, il est possible de changer l'organisation pour l'améliorer et de sortir de nouvelles offres.

Bonisoft a décidé d'investir sur des fonctionnalités permettant facilement de définir l'interface d'utilisateur : l'interaction avec des process grâce à des téléphones mobiles, la personnalisation des interfaces avec des éléments graphiques.

Par ailleurs, Gartner et Forrester réfléchissent à de nouveaux noms de BPM. ►





► Probablement, il sera rebaptisé « Plateforme d'innovation digitale » ou « Plateforme Business » car ces dénominations sont plus globales.

**Q.R. : Quels types d'organisations acquièrent vos solutions de BPM ?**

**S.B.** : Nos clients sont les métiers et des métiers il y en a aussi bien dans des entreprises de 5 personnes que comme au sein de multinationales. On a toutes les typologies d'organisation, à la fois en termes de secteur d'activité et de métier. En revanche, ce que tous ces métiers ont en commun, ce sont les processus. Dès qu'on a un processus on est capable d'utiliser notre solution.

**P.E.** : Nos clients sont les PME/PMI, les Grands Comptes et toute société, privée ou publique, souhaitant optimiser leurs processus organisationnels.

**M.R.** : Jusqu'à récemment essentiellement des grands-comptes mais de plus en plus des PME, d'autant plus que l'offre est accessible en mode SaaS.

**M.V.** : Ce sont des entreprises de taille moyenne et des grandes sociétés qui acquièrent nos solutions. En revanche, les petites sociétés se tournent plutôt vers des solutions clés en main car elles ont moins besoin de flexibilité et de personnalisation. Plus la taille de l'entreprise est importante, plus les processus sont complexes. Donc nos solutions sont destinées à des entreprises ayant au minima 500 à 1000 salariés et ce sont souvent des grands groupes comme Saint-Gobain et Crédit Agricole. Plus la problématique est complexe, plus nous apportons de la valeur ajoutée. En France, environ 50 % du CAC 40 sont nos clients.

**Q.R. : Que représente la fonction qualité dans l'usage de vos outils BPM ?**

**S.B.** : Tous nos clients ont des attentes en termes de qualité, même quand il s'agit d'entreprises de production audiovisuelle. Ils ont besoin de sécuriser leur processus et de réduire leur taux d'erreur. En revanche la fonction qualité représente 1/20<sup>ème</sup> de nos utilisateurs.

**P.E.** : Package SMQ Process : gestion des Audit, les non-conformités, les actions correctives et d'amélioration continue. Concernant le package SMQ Doc, il y a Gestion Electronique de Documents avec Workflow de validation.

**M.R.** : Cela représente 52% des ventes de nos solutions BPM. En outre, les professionnels utilisent nos solutions avec la méthode de mise en œuvre agile.

**M.V.** : Ce n'est pas le scénario 1 car le secteur de prédilection du BPM est la finance et cela n'est pas lié à la problématique de la qualité mais à la gestion des opérations bancaires. Evidemment, il faut respecter des critères de qualité. En revanche, si le BPM est destiné à l'industrie, la manufacturing et le retail, le département de qualité joue un rôle important dès qu'un produit est fabriqué. Ainsi, nous travaillons avec Saint-Gobain et Verallia.

*« Les professionnels utilisent nos solutions avec la méthode de mise en œuvre agile. » Mehrad Rushenas*

**Q.R. : Quels sont vos nouveaux logiciels ou votre dernière version de solution de BPM ?**

**S.B.** : Il y a un an, modéliser et exécuter un processus RH de recrutement nous prenait une semaine ou deux. Cela est normal car nous étions encore en phase de recherche et développement. Fin 2017, le même processus nous prenait 1h30 avec une formation sur nos outils de 2h. A partir de début mars 2018 avec la nouvelle sortie de notre éditeur de processus, on va réduire ce temps à 30 min sans aucun besoin de formation. Tous les professionnels souhaitant s'astreindre à une obligation de qualité pourront modéliser en 30 min leur propre processus métier. L'idée est de simplifier leur quotidien tout en leur faisant gagner du temps. Notre stratégie de développement est orientée vers la quête de plus d'autonomie pour l'utilisateur.

**P.E.** : Voici nos nouveautés :



**Plateforme Bonita sur différents types d'appareils.**

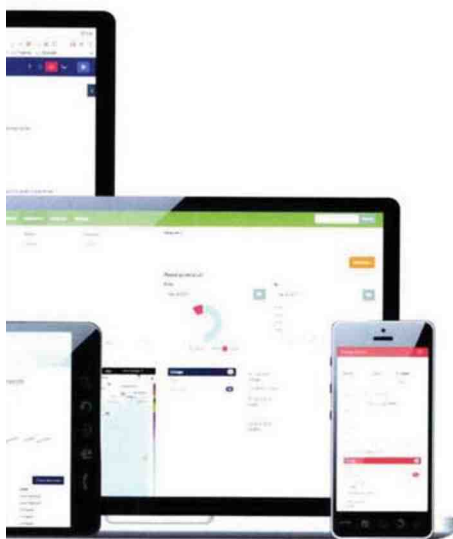
- Solution Full-Web : Cloud-based service à la demande, sans achat d'équipement,
- Agilium BPM NG (Next Generation)
- Gestion des enquêtes (satisfaction, audit...)

**M.R.** : Dans sa nouvelle version, Avanteam Process Studio propose une extension mobile (App compatible iOS, Android et Windows Phone), capable de fonctionner en mode déconnecté sur le terrain pour répondre à une multitude de besoins métiers : Audit ou inspection sur le terrain, Contrôle propreté d'immeubles, Suivi de chantier, Etat des lieux, Fiche d'intervention, Compte rendu de visite commerciale, Déclaration d'incident, Notes de frais, congé, ...

**M.V.** : Tous les ans, nous sortons une version majeure de notre plateforme Bonita avec de nombreuses fonctionnalités. Le mois dernier, nous avons lancé deux nouveaux modules en plus de l'amélioration de la plateforme. L'un s'orientait plus vers l'amélioration

*« Nos clients sont les PME/PMI, les Grands Comptes et toute société, privée ou publique, souhaitant optimiser leurs processus organisationnels. » Patrick Emin*





continue. En outre, des fonctionnalités ont été ajoutées pour améliorer le travail collaboratif entre les différentes personnes de l'équipe, la gestion de leurs applications et de leurs productions qui soient sur leurs machines et dans le cloud. Par ailleurs, nous avons un partenariat avec Amazon.

Enfin, nous venons de sortir un module d'intelligence artificielle, Amélioration continue intelligente en mode découverte. Par exemple, les banques comme Crédit Agricole l'utilise pour la gestion des prêts bancaires quand il y a une demande de prêt. Avec l'intelligence artificielle et l'historique, on peut prévoir des anomalies et recommander des actions pour que les temps d'exécution soient respectés.

**Q.R. : A quelle méthode les professionnels utilisent-ils vos solutions de BPM ?**

**M.V. :** Sur la méthode de l'implémentation du projet, nous avons constaté il y a quelques années que les grandes sociétés utilisaient des méthodologies avec des cycles de développement assez long comme Waterfall. Dans ce développement, on essaie d'avoir un maximum de fonctionnalités dans la première version de l'implémentation pour avoir du feedback et s'améliorer. Maintenant, surtout les grands groupes font appel à la méthode Agile avec les notions

d'amélioration continue et d'interactivité avec l'utilisateur.

**Q.R. : Quels avantages ces solutions présentent-elles par rapport à celles des concurrents ?**

**S.B. :** Notre outil n'est pas un outil de modélisation BPMN et un outil de modélisation fonctionnel mais notre outil est un moteur d'exécution. Bublz permet de créer des programmes et non pas de représenter un processus sous forme visuelle. Il y a trois types de programmes. Le premier, si vous avez besoin d'outil puissant pour valider des transactions journalières par exemple, on va partir sur des solutions de type W4, Bonitasoft, APPIAN par exemple. Cependant, elles sont destinées à un public IT. On ne peut pas donner ces solutions à des métiers car elles sont inadaptées. A côté de cela, il existe des outils pour les métiers mais ils sont des outils de gestion de projet. Je pense, par exemple, à Trello ou Wrike. Ces outils ont une gestion du processus très limitée mais ils permettent une création facile et une supervision de l'ensemble de l'activité qui est relativement simple avec en plus des fonctionnalités collaboratives. Bublz se situe à la croisée de ces deux types de technologie. On apporte, à la fois, du processus, de l'automatisation des tâches récurrentes, une

*« Mais étant donné que nous ne faisons que de l'exécution, on utilise très souvent en interne des outils permettant de modéliser leurs processus en BPMN2. » Sébastien Bencherqui*

centralisation de la donnée, mais également on prend le meilleur des outils de gestion de projet notamment quand il est question d'accessibilité, de supervision globale et de collaboration entre les différents services. On est sur un segment de marché qui est entre deux piliers des logiciels SaaS modernes. Notre solution permet une bonne gestion du processus et l'accessibilité aux métiers.

**P.E. :** Voici les avantages :

- Création de dashboards paramétrables pour que chacun se situe et situe son activité dans l'organisation du travail
- Portail d'accès unifié pour limiter les points d'accès SI des utilisateurs
- Outil de gestion de référentiel de données métier pour construire tout type de référentiel métier de toute sorte et toute vocation (RH > référentiel compétence > gestion des évaluations, assurance qualité activité/compétence...)
- Mode de travail déconnecté sur terminal mobile
- Module GED (Gestion électronique de Document) dédié à la documentation qualité répondant aux exigences de la norme.
- Vue GANTT des planifications et programmations d'audit, actions
- Délégation de tâches dédiées à d'autres utilisateur pour fluidifier le workflow
- Ouverture du studio de modélisation pour le client qui souhaite ajuster lui-même les processus des applications avec un générateur d'écran utilisateur full-web.

**M.R. :** Ce qui distingue l'offre d'Avanteam :

- Une interface ergonomique disponible depuis tout navigateur web ou terminal mobile ;
- La possibilité pour les utilisateurs de travailler sur le terrain en mode déconnecté ;
- La possibilité pour les clients de s'approprier l'outil et être autonome dans la gestion et l'évolution de leur application grâce à l'atelier Process Studio accessible à un homme métier.

**M.V. :** Il y a un facteur important qui est la notion de flexibilité. Nous répondons aux besoins des clients qui sont l'ADN de la solution en fournissant les outils graphiques. Ils sont satisfaits de la connectivité de la solution avec l'existant (par exemple, ERP et Salesforce) et sa valorisation.

**Q.R. : A quels outils votre solution de BPM peut-elle être couplée ?**

**S.B. :** Via notre API, on peut être couplé à de nombreux outils comme du CRM, des logiciels métiers : tous les outils qui peuvent démarrer terminer ou être utilisés au cours ►





« Sur la méthode de l'implémentation du projet, nous avons constaté il y a quelques années que les grandes sociétés utilisaient des méthodologies avec des cycles de développement assez long comme Waterfall. »

Miguel Valdés

d'un processus. Mais étant donné que nous ne faisons que de l'exécution, on utilise très souvent en interne des outils permettant de modéliser leurs processus en BPMN2. C'est la plus utilisée de l'industrie, hors développement, et on aime l'utiliser même pour modéliser les processus de nos clients également. Quand on regarde une plateforme web comme Gemmymodel, on peut l'utiliser en parfaite synergie avec Bubblz. Vous modélisez votre processus sur Gemmymodel, une fois qu'il est terminé, il est créé par un métier sur Bubblz, soit un consultant ou une personne de l'équipe Bubblz peut créer le processus.

**P.E.** : CRM, ERP (SAP), BIM, GPAO, GMAO. En principe, tout logiciel utilisant des web services ou une base de données relationnelle peut être connecté ou interopérable avec Agilium.

**M.R.** : Toute solution ERP, CRM ou base de données via des connecteurs dédiés ou Web services.

**M.V.** : On peut s'appuyer sur plus de 100 plateformes différentes. Cela représente une force de choisir la solution Bonitasoft versus la solution BPM IBM. Cela fonctionne très bien avec 7 bases de données différentes (Oracle et Microsoft) et 9 outils de CRM différents (Salesforce) et 7 outils d'ERP (SAP).

**Q.R.** : Pouvez-vous donner un exemple d'application ? Quelle était la problématique ? Quels sont les résultats ?

**M.R.** : JST Transformateurs (industrie)  
 Besoin : gestion des non-conformités et plans d'action.

Grâce à Avanteam, le client a entièrement informatisé la gestion de ses non-conformités, audits et plans d'actions. De plus grâce à la transversalité d'Avanteam, le client a pu ensuite adresser d'autres besoins, notamment :

- La gestion des affaires en mode projet
- Processus RH : entrée-sortie des collaborateurs, demande du personnel, ...
- Dématérialisation des factures fournisseurs

Voici un lien vers le témoignage complet du client :



**M.V.** : Thomson Video Networks, entreprise française de technologies pour la vidéo, fait maintenant partie de Harmonic, le leader mondial des infrastructures de publication vidéo pour les services de télévision et vidéo. Harmonic permet aux clients de produire, publier et monétiser des expériences vidéos extraordinaires avec une très grande agilité et une efficacité opérationnelle élevée. Ils ont mis en place Bonita BPM pour offrir un meilleur service aux clients internes et externes en simplifiant et en automatisant les tâches administratives pour les équipes à travers l'organisation.

Outre la communication entre l'équipe Service Client qui utilise les tickets du CRM Salesforce et la R&D qui utilise ClearQuest comme outil de gestion des bugs, les enjeux étaient d'automatiser le processus RH pour les employés qui changent de poste ou de situation dans l'entreprise (changement de manager, de site, de centre de coût, de position dans l'organisation RH de l'ERP, d'outils informatiques, etc...) et de fluidifier le processus de réception des clients sur site en déclenchant les alertes au moment approprié vers chaque métier concerné : représentant commercial, marketing, préparation de démonstration, communication, assistante pour la logistique... Ceci était en liaison avec le CRM Salesforce décrivant les contacts clients en visite.

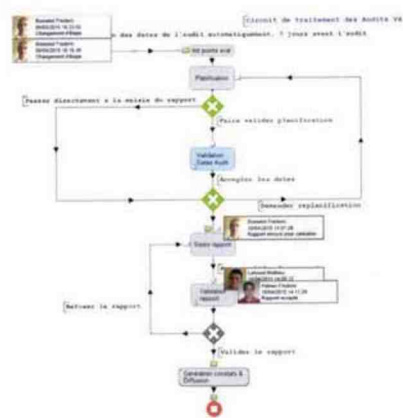
Les bénéfices : un meilleur niveau de service offert aux clients internes et externes par l'équipe IT, une stratégie efficace de priorisation des réparations des bugs qui correspond aux besoins réels des clients a pu être mise en place (on compte plusieurs dizaines de tickets et de bugs par semaine)

Simplification des tâches administratives cachées pour les équipes de support, RH, finance et IT

Interactions mixtes entre plusieurs applications IT, avec des interactions humaines au travers d'envois d'email et de réponses  
 Utilisation de différents formats pour communiquer avec les applications IT : web services, email, fichiers

Des champs de saisie peuvent contrôler les actions suivantes du processus métier

Propos recueillis par Valérie Brenugat



Boucle d'amélioration.

### Gestion de la boucle d'amélioration audits, non-conformités, réclamations et plans d'actions correctives et préventives

ID	Titre	Statut	Progression
PGA 06	Monter les accessoires, tester et appeler (1 document)	En cours	100%
PGA 07	Monter sur site (Faisabilité) (PGA 05 Réparer un transformateur à JST Lyon (1 document))	En cours	100%
PGA 08	Vérifier et utiliser une adresse service (2 documents)	En cours	100%
PGA 11	Numériser les plans électriques (13 documents)	En cours	100%
PGA 2015-001	13 documents	En cours	100%
SVT-CAG-2015-042	Nullé l'absence PGA 11 'Travaux des plans électriques'	En cours	100%
AC-2016-002	Changer la méthode de qualification des fournisseurs	En cours	100%
EVT-CAG-2015-043	Statuer sur le document I 037 20010 des bases de	En cours	100%
AC-2015-070	Approuver sur le document I 037 20010 des bases de	En cours	100%
EVT-CAG-2015-044	La qualification de la sous-traitance obtenue n'est pas	En cours	100%
AC-2015-079	Mettre à jour le PGA 02111 comme suit - Lien	En cours	100%
EST-2016-002	Établir le plan des quantités d'achat	En cours	100%
EST-CAG-2015-045	Plan d'industrialisation et d'industrialisation quantitative	En cours	100%
AC-2016-116	Diffuser des imprimés et des objets quantitatifs	En cours	100%
EVT-CAG-2015-046	Remplacer l'ancien lien par le lien de l'ancien	En cours	100%
AC-2016-079	Mettre à jour le PGA 02111 comme suit - Stat	En cours	100%