



## POURQUOI LE BPM DOIT-IL FIGURER EN BONNE PLACE SUR L'AGENDA DES DIRECTEURS INFORMATIQUES

En janvier dernier, Gartner a publié une étude démontrant que le bon fonctionnement des entreprises est plus que jamais conditionné par la connaissance de son environnement et la capacité à gérer l'imprévisible. Cela nécessite donc une technologie adaptée à cette situation. (<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1278415>)

L'offre actuelle de solutions BPM (Business Process Management) a largement contribué à l'amélioration des processus existants, en permettant de les modéliser, de les optimiser et d'en éliminer les erreurs. Cependant, la promesse fondamentale du BPM, qui était d'introduire l'automatisation et d'accroître la réactivité des processus métiers, est encore loin d'être réalisée.

En 2010, une tendance forte dans tous les secteurs industriels sera d'utiliser l'informatique comme générateur d'efficacité, en permettant aux entreprises de réagir plus rapidement aux changements (clients et marché). Dans cette optique, je pense que nous devons aborder différemment la technologie BPM. Nous devons essayer de voir comment il serait possible de l'exploiter en vue d'améliorer la réactivité opérationnelle des entreprises basées sur la connaissance, afin de réagir instantanément aux besoins spécifiques des clients et des marchés. Ces développements sont déjà en cours, ils s'amplifient même, et le BPM apportera la preuve de son utilité en ramenant l'ordre, ce qui en fera rapidement une priorité pour tous les Directeurs informatiques.

### *Agir sur l'information – à la milliseconde*

Dans le secteur financier, la nouvelle plate-forme boursière Turquoise fournit un excellent exemple des potentialités d'une nouvelle approche du BPM. Turquoise doit identifier, en temps réel, des modèles inhabituels de trading susceptibles d'indiquer un comportement inadéquat et/ou un problème de conformité.

Turquoise utilise la technologie « Event Processing » afin de détecter les modèles inhabituels de trading, puis alerte un opérateur qui prend les mesures appropriées. Cette alerte est un exemple idéal d'exploitation du BPM en matière de manipulation d'information et d'automatisation des processus. Ce cas montre bien les possibilités d'utilisation des fonctionnalités de détection et réaction des événements conjugués avec le BPM. Le potentiel de création de valeur ajoutée pour l'entreprise, grâce à l'association du traitement des événements avec le BPM, est considérable.

### *Maîtriser son activité – partout dans le monde*

Dans le monde des télécoms par exemple, la convergence entre traitement des événements et BPM peut permettre aux opérateurs mobiles de voir non seulement si un client est sur le point de dépasser son forfait prépayé, mais aussi de prendre des mesures concertées. Il est ainsi possible d'envoyer automatiquement un message au client pour l'inviter à réalimenter son compte, ce qui pourrait marquer le lancement d'un nouveau système de paiement permettant d'automatiser davantage l'interaction, en même temps que d'améliorer le service clientèle et donc le chiffre d'affaires de l'opérateur.

3 Italia s'est récemment embarqué dans cette aventure. L'opérateur mobile italien s'est aperçu qu'il ne pouvait pas vérifier suffisamment vite les crédits d'appels de ses clients lorsqu'ils étaient en-dehors du pays, et qu'en conséquence ils dépassaient rapidement leurs forfaits en effectuant des appels internationaux onéreux.

L'opérateur perdait donc de l'argent parce que son système de facturation ne pouvait réagir assez vite aux changements de situation. 3 Italia a désormais recours au traitement d'événements afin d'identifier les problèmes de manière proactive, souvent avant même qu'ils ne se produisent, et lancer ainsi le processus de résolution adéquat. Comme pour Turquoise, la combinaison du traitement d'événements et du BPM fournit une réponse idéale aux besoins de 3 Italia.

### *La vision au sein de l'entreprise – et au-delà*

L'évolution vers une nouvelle génération de solutions BPM nécessite de concevoir des solutions à l'échelle de toute l'entreprise, et pas uniquement à tel ou tel service ou département.

Un processus concret et efficace doit être appliqué à l'entreprise dans son ensemble, et non être limité à l'une de ses parties. L'exécution d'une commande, par exemple, va du marketing aux ventes en passant par le back-office, les stocks et la distribution, et jusqu'aux services financiers chargés de la facturation et du paiement.

De fait, la plupart des processus actuels, en situation réelle, vont bien au-delà de l'environnement propre de l'entreprise et impliquent de nombreux partenaires, clients et fournisseurs. Les informations proviennent de divers flux de données externes et doivent donc être capturées au moyen d'une solution BPM excédant les frontières de l'entreprise. La réussite ne consiste plus aujourd'hui à maîtriser uniquement les situations survenant au sein d'une organisation, mais aussi à réagir encore plus rapidement aux événements extérieurs.

Je suis convaincu que le BPM deviendra réellement intéressant lorsqu'il sera concrètement associé au traitement d'événements, permettant ainsi de détecter les situations qui se produisent, et de déclencher automatiquement un processus capable de prendre les mesures appropriées.

Dans un futur proche, le BPM devra permettre d'améliorer les processus selon une vision plus holistique de ce qui se passe au sein de l'organisation. Pour la banque de détail par exemple, la rigueur des systèmes de BPM actuels doit être combinée avec la réactivité d'un système de traitement d'événements, afin de repérer rapidement les incidents potentiels et ainsi améliorer immédiatement l'interaction client. Il s'agit de fournir une vision en temps réel de ce qui est en train de se produire au sein des processus de l'organisation, afin d'en optimiser l'efficacité. Nul besoin pour cela de tout remplacer, bien au contraire, les entreprises doivent pouvoir s'appuyer sur leurs investissements informatiques existants, en leur apportant toutes les améliorations requises.

La BPM devient aujourd'hui une technologie majeure. Elle introduit de la rigueur dans l'exécution des processus, permettant ainsi aux entreprises de simuler, tester et optimiser leur fonctionnement. La prochaine étape consistera à combiner le BPM avec d'autres types de solution, afin d'aider les entreprises à répondre efficacement aux événements et à optimiser leur réactivité opérationnelle – ce qui mérite sans conteste toute l'attention des Directeurs informatiques.

*Par Giles Nelson,  
Chief Technology Strategist, Progress Software*