

HOPEX Business Process Analysis

Guide d'utilisation

HOPEX V2R1



Les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet de modifications sans préavis et ne sauraient en aucune manière constituer un engagement de la société MEGA International.

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, enregistrée, traduite ou transmise, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, sans un accord préalable écrit de MEGA International.

© MEGA International, Paris, 1996 - 2018

Tous droits réservés.

HOPEX Business Process Analysis et HOPEX sont des marques réservées de MEGA International.

Windows est une marque réservée de Microsoft.

Les autres marques citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

SOMMAIRE



Introduction à HOPEX Business Process Analysis	9
Présentation de HOPEX Business Process Analysis	11
<i>Expliquer le fonctionnement de l'entreprise.</i>	11
<i>Réfléchir à des changements de son organisation</i>	11
<i>Définir les besoins informatiques</i>	11
<i>Identifier les risques liés aux processus de l'entreprise.</i>	12
<i>Spécifier les interactions avec des partenaires.</i>	12
Modéliser avec HOPEX Business Process Analysis	12
<i>Décrire les processus</i>	12
<i>Produire les documents</i>	12
<i>Faire évoluer les processus</i>	12
Positionnement de la solution HOPEX Business Process Analysis	13
Les profils de HOPEX Business Process Analysis	14
Les rôles métier de HOPEX Business Process Analysis	15
La méthode de HOPEX Business Process Analysis	17
Définir l'environnement de travail	17
<i>Accéder à la liste des bibliothèques avec HOPEX Business Process Analysis</i>	17
<i>Créer une bibliothèque avec HOPEX Business Process Analysis</i>	17
Construire les parcours client.	18
Décrire l'organisation existante	18
<i>Décrire l'organisation</i>	18
<i>Décrire les processus</i>	19
<i>Décrire les contrôles et les risques.</i>	23
Gérer la transformation de l'organisation	24
<i>Utiliser les portefeuilles</i>	24
<i>Gérer les plans d'action</i>	24
<i>Décrire les projets d'implémentation</i>	24
<i>Documenter les processus mis en oeuvre dans SAP.</i>	25
Présentation du bureau HOPEX Business Process Analysis	26
Présentation du bureau HOPEX Business Process Analysis	26
A propos de ce guide	33
Structure du guide	33
Ressources complémentaires	34
Conventions utilisées dans le guide	34

Les processus organisationnels	35
Exemple de processus organisationnel	36
Créer un processus organisationnel	38
Création d'un processus organisationnel	38
Créer un diagramme de processus organisationnel	38
Accéder aux propriétés d'un processus	39
<i>Les caractéristiques d'un processus</i>	<i>39</i>
<i>Les page de propriétés d'un processus</i>	<i>40</i>
Définir les participants	41
Créer un participant	41
Créer un participant et un acteur	41
Affecter des acteurs à un participant	42
Positionner un participant dans un couloir	44
Créer les opérations	46
Créer une opération sur un participant	46
Appeler un processus organisationnel dans une opération	47
Utiliser un processus organisationnel existant	47
<i>Accéder au diagramme de processus organisationnel</i>	<i>48</i>
Définir les événements d'un processus	49
Définir un événement	49
Relier des événements aux enchaînements	52
Accéder aux processus précédents ou suivants	53
Attacher un événement à un processus	54
Décrire l'enchaînement des opérations	55
Créer un enchaînement	55
Déplacer un enchaînement	56
Définir une condition sur un enchaînement	56
Définir les flux	58
Définir le contenu d'un flux	58
Créer un flux avec un contenu	59
Utiliser les objets partagés	60
Créer un objet partagé	60
Caractériser un objet partagé	61
Associer un objet partagé à une séquence	62
Utiliser les dépôts de données	62
Utiliser les branchements	64
Améliorer la présentation	65

Les processus métiers	67
Créer un processus métier	68
Créer un diagramme de processus métier	68
Représenter les offres de produits	69
Définir les offres	69

Représenter la contextualisation des processus	72
Définir une contextualisation	72
<i>Créer une contextualisation</i>	73
<i>Définir le contexte</i>	73
Lancer un rapport illustrant les contextualisations	73

Les chaînes de valeurs **75**

Créer une chaîne de valeur	76
Créer un diagramme de chaîne de valeur	76
Représenter une chaîne de valeur	77
Les principes de représentation d'une chaîne de valeur	77
<i>Mettre en évidence les choix d'organisation</i>	77
<i>Diversité des variantes</i>	77
<i>Nombre d'étapes</i>	77
Exemple de chaîne de valeur	78

Les processus applicatifs **83**

Gérer un processus applicatif	84
Créer un processus applicatif	84
Connecter un processus applicatif à un processus organisationnel	85
Créer un diagramme de processus applicatif	86
<i>Exemple</i>	87
Les tâches d'un processus applicatif	88
<i>Créer une tâche dans un processus applicatif</i>	88
Les enchaînements, événements et flux du processus applicatif	89
<i>Les enchaînements</i>	89
<i>Les événements</i>	89
<i>Les flux</i>	90
Les branchements d'un processus applicatif	91
Les branchements en sortie d'une étape	91
Les branchements en entrée d'une étape	91
Créer un branchement	92
Modifier un branchement	92
<i>Type de branchement</i>	93

Créer un participant d'un processus applicatif	.94
Spécifier le comportement d'un processus	.95

Les conversations 99

Exemple de conversations	.100
Gérer les conversations	.102
Créer une conversation avec un échange existant	102
Créer une conversation avec un nouvel échange	102
Décrire les flux d'un échange	103
Décrire un échange	104
Gérer les contrats d'échange	.105
Exemple de contrats d'échange	105
Utiliser un contrat d'échange	107
Créer un contrat d'échange	107
Décrire le contrat d'échange	108
Créer un diagramme de contrat d'échange	108
<i>Définir les échanges et contrats d'échange utilisés</i>	109
Synthèse des concepts	.110

Les organigrammes et les responsabilités. 111

Gérer un organigramme	.112
Créer un organigramme	112
Dessiner un organigramme	113
Consulter la matrice RACI des acteurs	114
Responsabilité des processus métier	.115
Responsabilité des processus organisationnels et opérations (RACI)	.117
Définir les responsabilités	117
Utiliser les matrices RACI	121
<i>Lancer une matrice RACI à partir d'un objet</i>	121
<i>Créer une matrice RACI avec les objets de votre choix</i>	122

Les parcours client. 123

Présentation du module HOPEX Customer Journey	.124
Description d'un parcours client	124
Évaluer un parcours client	129
Gérer les composants d'un parcours client	.130
Décrire les persona et les groupes de persona	130
Utiliser les lignes métier	132
<i>Créer une ligne métier</i>	132

<i>Relier une ligne métier à un parcours client</i>	132
Construire un parcours client	132
<i>Définir les phases de parcours client en mode saisie tabulaire</i>	134
Décrire les étapes d'un parcours client	135
Les attentes et les difficultés des clients	138
Les points de contact et les opportunités d'un parcours client	140
Créer un plan d'action	142
Évaluation d'un parcours client	143
Définir les questions pour l'évaluation d'un parcours client	143
Évaluer un parcours client	144
La consolidation des résultats des évaluations	146
<i>Les règles de consolidation</i>	146
<i>Les résultats consolidés</i>	148
Les rapports sur les parcours client	150
Satisfaction globale	150
Périmètre d'amélioration	152
Gérer la qualité	155
Propriétés des processus organisationnels	156
Indiquer les caractéristiques qualité des processus organisationnels	156
Préciser le contexte de la démarche qualité	158
Propriétés des Flux	159
Les évaluations avec HOPEX Business Process Analysis	161
Les principes de l'évaluation	162
<i>Introduction des concepts</i>	162
<i>Les critères évalués avec HOPEX Business Process Analysis</i>	162
Évaluer un processus avec HOPEX Business Process Analysis	163
Accéder à l'évaluation des processus avec HOPEX Business Process Analysis	163
L'évaluation globale	164
L'évaluation directe	164
Les questions spécifiques	166
Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis	171
Gérer un plan d'action	172
<i>Créer un calendrier de pilotage</i>	176
<i>Créer une date de pilotage</i>	177
Gérer les actions	179
Créer une action	179
<i>Statuts de l'action</i>	179

<i>Définir le périmètre de l'action</i>	<i>180</i>
Les étapes de la gestion d'une action	180
<i>Commande proposée au créateur</i>	<i>180</i>
<i>Commande proposée aux entités concernées par une action dont le statut est "Projet".</i>	<i>180</i>
<i>Commande proposée au responsable d'une action "Ouvert".</i>	<i>180</i>
<i>Commandes proposées au "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" d'une action terminée</i>	<i>181</i>

Les rapports HOPEX Business Process Analysis 183

Gestion des processus.	184
Tableau de support des processus.	184
Tableau de support des processus géographiques.	185
Equilibre des échanges	186
Équilibre des échanges entre processus organisationnels.	186
Équilibre des échanges entre chaînes de valeur	187
Équilibre des échanges entre processus métier.	188
Équilibre des échanges entre les étapes de création de valeur	188
Conformité des échanges entre les métiers	188
Analyse des processus	189
Automatisation des processus métier	189
Supervision des processus	192
Supervision des processus automatisés	192
Analyse fonctionnelle des processus	193
Processus métier BPMN	194
Chaîne de valeur BPMN	194
Processus organisationnel BPMN	195
Tableau de support des processus par des applications (Statistiques)	195
Gestion du RACI (BPMN)	196
Matrice RACI d'un processus métier (BPMN).	198
Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)	200
Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)	201
Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)	201
Matrice RACI d'un acteur (BPMN)	201
Matrice RACI d'un acteur et de ses acteurs (BPMN).	201
Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)	202
Matrice Produits x Marchés (BPMN)	203
Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)	203
Matrice de contextualisation (BPMN)	204
Carte d'exécution et de performance.	204
Analyse des acteurs	208
Analyse des sites	210
Gestion des risques.	211
Carte des risques absolus	211
Matrice des risques encourus par les acteurs	211
Matrice des risques concernant les sites	212
Gestion des données	213
Recommandation des entités à gérer.	213
Matrice Modèles de données X Eléments associés	213

Implémentation des modèles de données	214
Matrice entités et associations X modèle de données	214

INTRODUCTION



HOPEX Business Process Analysis est un logiciel édité par **MEGA International** pour assister :

- ✓ les organisateurs dans l'amélioration ou la reconception des processus de l'entreprise.
- ✓ les qualitiens dans la description des processus de leur organisation.

Il permet :

- ✓ de décrire l'organisation détaillée des opérations réalisées lors de l'exécution des processus organisationnels et la participation de chacun des acteurs de l'entreprise dans ces processus.
- ✓ de décrire les offres de produits ou de services proposées par les processus métier de l'entreprise.
- ✓ de décrire les chaînes de valeur de l'entreprise.
- ✓ de décrire l'organigramme de l'entreprise.
- ✓ d'identifier les risques liés aux processus de l'entreprise.
- ✓ au maître d'ouvrage de détailler ses besoins en informatisation dans les processus applicatifs qu'il transmettra au maître d'œuvre. Il est alors possible d'établir une cartographie de l'organisation et du système informatique de l'entreprise (conjointement avec **HOPEX IT Architecture**).

☛ La description des processus avec **HOPEX Business Process Analysis** s'appuie la notation Business Process Modelling Notation (BPMN) maintenue par l'Object Management Group (OMG).

Voici les points abordés dans **HOPEX Business Process Analysis** :

- ✓ "Les processus organisationnels", page 35
- ✓ "Les processus métiers", page 67
- ✓ "Les chaînes de valeurs", page 75
- ✓ "Les processus applicatifs", page 83
- ✓ "Les conversations", page 99
- ✓ "Les organigrammes et les responsabilités", page 111
- ✓ "Les parcours client", page 123
- ✓ "Les évaluations avec HOPEX Business Process Analysis", page 161
- ✓ "Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis", page 171
- ✓ "Les rapports HOPEX Business Process Analysis", page 183.

PRÉSENTATION DE HOPEX BUSINESS PROCESS ANALYSIS

Associé à l'ensemble des produits de la suite **HOPEX**, **HOPEX Business Process Analysis** offre une méthodologie et les outils qui permettent de décrire votre organisation métier et de gérer son évolution.

Il existe de multiples raisons de modéliser l'activité de l'entreprise :

- Expliquer son fonctionnement
- Réfléchir à des changements d'organisation
- Définir les besoins informatiques
- Identifier les risques liés aux processus de l'entreprise
- Spécifier les interactions avec des partenaires

Expliquer le fonctionnement de l'entreprise

Voici trois circonstances où un schéma explicatif des processus mis en œuvre dans l'entreprise pourrait permettre une meilleure compréhension de son fonctionnement :

- Un nouvel embauché entre dans l'entreprise.
- Une personne voit ses fonctions changer.
- On constate que les consignes ne sont pas bien comprises.

Certes, le classique "organigramme" peut donner une idée superficielle de la façon dont les différents acteurs se situent les uns par rapport aux autres, mais il n'indique rien du fonctionnement de l'organisation.

Réfléchir à des changements de son organisation

Le management est amené à améliorer les processus de l'entreprise afin d'éliminer leurs points faibles. Le management peut aller plus loin en transformant certains processus afin qu'ils deviennent un atout concurrentiel pour l'entreprise.

La formalisation des processus permet de mettre en évidence les points à améliorer.

Définir les besoins informatiques

La description des processus peut être complétée avec les moyens informatiques qui leur sont nécessaires :

- Les fonctionnalités (informatiques ou non) nécessaires à l'exécution de chaque opération.
- Les applications ou services applicatifs utilisés.
- Les autres ressources matérielles ou humaines nécessaires au déroulement d'un processus.

Identifier les risques liés aux processus de l'entreprise

La description des processus peut être complétée avec les risques identifiés à chaque étape de ces processus ou sur les moyens informatiques ou les autres ressources matérielles ou humaines qui leur sont nécessaires.

Spécifier les interactions avec des partenaires

Les interactions avec les partenaires de l'entreprise doivent être décrites finement pour permettre l'automatisation des échanges entre les processus de l'entreprise et ceux de ses partenaires dans le cadre d'un projet d'E-business ou d'EAI (Enterprise Application Integration).

Modéliser avec HOPEX Business Process Analysis

HOPEX Business Process Analysis offre un ensemble d'outils qui permettent de décrire l'organisation de l'entreprise.

Décrire les processus

Vous pouvez commenter chaque élément d'un processus directement à partir du diagramme. Cette façon de faire présente plusieurs avantages :

- Décrire chaque élément est plus simple et plus rapide qu'écrire l'ensemble du processus.
- La restitution est structurée automatiquement.
- Les descriptions sont récupérables d'un processus à l'autre.
- Le volume du texte est fortement réduit.

Produire les documents

Les documents sont générés automatiquement à partir des éléments saisis lors de la description du diagramme.

- La formalisation est ainsi indépendante du rédacteur.
- La génération du document est automatique.
- Les documents ont une présentation standardisée.
- Les descriptions sont automatiquement réutilisées dans des documents différents.
- La cohérence entre les documents est assurée.

☺ Vous pouvez modifier la forme des documents générés avec **HOPEX Business Process Analysis**, et en créer de nouveaux. (Voir le guide **HOPEX Power Studio**.)

HOPEX Business Process Analysis vous permet de générer automatiquement le site Intranet décrivant les processus utilisés dans l'entreprise.

Faire évoluer les processus

Pour rester en phase avec votre organisation qui évolue, vos processus seront sans aucun doute modifiés.

HOPEX Business Process Analysis vous permet de faire en une fois des modifications qui seront reportées dans tous les processus où les éléments concernés interviennent.

- Vous pouvez accéder rapidement aux parties à modifier.
- Vous pouvez analyser les impacts d'une modification d'un processus dans les autres processus où cet élément apparaît.
- Vous pouvez régénérer automatiquement tous les documents concernés.

Ce guide a pour objectif de vous faire découvrir les principales fonctionnalités de **HOPEX Business Process Analysis** et de vous apprendre rapidement à les utiliser.

Positionnement de la solution HOPEX Business Process Analysis

HOPEX Business Process Analysis peut être utilisé avec les autres produits de la suite **HOPEX**.

HOPEX Business Architecture

La solution **HOPEX Business Architecture** s'appuie sur les outils proposés par la plateforme **HOPEX** pour supporter la transformation métier, sur la base de l'analyse des capacités métier et du modèle d'entreprise.

La Business Architecture aide les dirigeants à définir l'architecture de fonctionnement de leur entreprise qui leur permette de rester conforme à son Business Model et de s'adapter aux changements de son environnement économique et réglementaire. Ainsi **HOPEX Business Architecture** est un outil clé pour la transformation des entreprises

Ainsi, **HOPEX Business Process Analysis** apporte à **HOPEX Business Architecture** les possibilités suivantes :

- La description des organisations qui mettent en œuvre les métiers et/ou les capacités métier identifiés dans **HOPEX Business Architecture**;
- La description des processus organisationnels qui mettent en œuvre les chaînes de valeur identifiées dans **HOPEX Business Architecture**.

HOPEX IT Architecture

La solution **HOPEX IT Architecture** apporte à **HOPEX Business Architecture** la possibilité de décrire que les capacités métier, les fonctionnalités ou les métiers sont mis en œuvre par des architectures de ressources ou des systèmes applicatifs et des applications.

HOPEX Portfolio & Planning

A travers la gestion de portefeuilles, **HOPEX Portfolio & Planning** permet de planifier dans le temps l'évolution des systèmes d'information, des organisations et plus généralement de toute l'architecture de l'entreprise.

HOPEX Risk Mapper

La solution **HOPEX Risk Mapper** apporte à **HOPEX Business Process Analysis** les possibilités d'associer des risques aux métiers et aux chaînes de valeur.

Les profils de HOPEX Business Process Analysis

Dans **HOPEX Business Process Analysis**, il existe, par défaut, des profils auxquels sont associées des activités spécifiques.

La présentation de l'interface de la solution dépend du profil sélectionné par l'utilisateur lors de sa connexion à l'application ; l'arborescence des menus et les fonctionnalités sont différentes d'un profil à l'autre.

☛ Pour plus de détails sur les bureaux associés à chacun des profils, voir ["Présentation du bureau HOPEX Business Process Analysis", page 25](#).

Profils	Tâches
Administrateur fonctionnel de processus	En plus des droits fonctionnels du Responsable de processus, l'administrateur fonctionnel de processus possède des droits sur tous les objets, les méthodes, les projets et les workflows. Il prépare l'environnement de travail et crée les éléments nécessaires à la gestion des processus. Il gère : - les utilisateurs, l'assignation des rôles et les droits d'accès aux différentes étapes d'un projet, - tous les objets de l'environnement (processus, parcours clients, rapports, etc...), -les workflows. Pour plus de détails, voir "Présentation de l'espace de l'Administrateur fonctionnel de processus", page 28 .
Responsable de processus	Le Responsable de processus possède des droits sur tous les objets, les méthodes, les projets et les évaluations. Pour plus de détails, voir "Présentation de l'espace du Responsable de processus", page 26 .
Concepteur de processus	Le concepteur de processus est chargé de construire les modèles de chaînes de valeur et de processus organisationnels qui lui sont confiés. En plus des tâches attribuées au concepteur de processus (basique), il peut gérer des projets de transformation. Pour plus de détails, voir "Présentation de l'espace du Concepteur de processus", page 28 .
Concepteur de processus (basique)	Le concepteur de processus métier (basique) est chargé de construire les modèles de chaînes de valeur et de processus organisationnels qui lui sont confiés. Pour plus de détails, voir "Présentation de l'espace du Concepteur de processus (basique)", page 30 .

Profils	Tâches
Contributeur à un processus	Le contributeur à un processus est chargé de la validation de la conception des processus qui lui sont confiés. Pour plus de détails, voir " Présentation de l'espace du Contributeur à un processus ", page 30.
Observateur de processus	L'observateur de processus n'a que des droits de lecture sur les objets du référentiel. Pour plus de détails, voir " Présentation de l'espace de l'Observateur de processus ", page 31.
Concepteur de risque des processus	Le concepteur de risque des processus métier est chargé d'identifier les risques associés aux modèles de chaînes de valeur et de processus organisationnels qui lui sont confiés. Pour plus de détails, voir " Présentation de l'espace du Concepteur de risques des processus ", page 29.

Les rôles métier de HOPEX Business Process Analysis

Dans **HOPEX Business Process Analysis**, il existe, par défaut, des rôles métier qui peuvent être assignés à certains utilisateurs. Ces rôles sont :

- **Concepteur de chaînes de valeur** qui permet d'assigner un utilisateur à des chaînes de valeur. Le Concepteur de chaînes de valeur est responsable de la conception des chaînes de valeur qui lui sont assignées.
- **Concepteur de processus métier** qui permet d'assigner un utilisateur à des processus métier. Le Concepteur de processus métier est responsable de la conception des processus qui lui sont assignés.
- **Concepteur de processus organisationnel** qui permet d'assigner un utilisateur à des processus organisationnels. Le Concepteur de processus organisationnels est responsable de la conception des processus qui lui sont assignés.
- **Concepteur d'acteurs** qui permet d'assigner un utilisateur à des acteurs de l'organisation. Le Concepteur d'acteurs est responsable de la gestion des acteurs qui lui sont assignés.
- **Contributeur à un processus organisationnel** qui permet d'assigner un utilisateur à des processus organisationnels. Le contributeur à un processus organisationnels est chargé de la validation des modifications des processus qui lui sont assignés.
- **Gestionnaire de portefeuille de processus** qui permet d'assigner un utilisateur à des portefeuilles de processus. Le Gestionnaire de

portefeuilles de processus est responsable de la gestion des portefeuilles qui lui sont assignés.

- **Propriétaire de processus métier** qui permet d'assigner un utilisateur à des processus métier. Le Propriétaire de processus métier est responsable des tâches suivantes :
 - Identifier les risques
 - Répondre aux questionnaires
 - Définir et mettre en œuvre les plans d'action
 - Valider les modifications effectuées par l'architecte métier dans le cadre des workflows de revue d'objets).
- **Propriétaire de processus organisationnel** qui permet d'assigner un utilisateur à des processus organisationnels. Le Propriétaire de processus organisationnel est responsable des tâches suivantes :
 - Identifier les risques
 - Répondre aux questionnaires
 - Définir et mettre en oeuvre les plans d'action
 - Valider les modifications effectuées par l'architecte métier dans le cadre des workflows de revue d'objets).

LA MÉTHODE DE HOPEX BUSINESS PROCESS ANALYSIS

La méthode embarquée dans la solution **HOPEX Business Process Analysis** permet de réaliser les tâches suivantes :

- "Définir l'environnement de travail", page 16
- "Construire les parcours client", page 17
- "Décrire l'organisation existante", page 17
- "Gérer la transformation de l'organisation", page 23

Définir l'environnement de travail



Une bibliothèque est un regroupement d'objets qui permet de découper le contenu d'un référentiel en plusieurs parties indépendantes. Les bibliothèques permettent de réaliser des partitions virtuelles du référentiel. En particulier, deux objets appartenant à des bibliothèques différentes peuvent avoir le même nom.

Dans le contexte de la solution **HOPEX Business Process Analysis**, une bibliothèque peut détenir l'ensemble des éléments de votre projet : des processus et des acteurs, par exemple.

➡ Pour plus de détails sur la gestion des bibliothèques, voir le chapitre "Enreprises et bibliothèques" du guide **HOPEX Common Features**.

Accéder à la liste des bibliothèques avec HOPEX Business Process Analysis

Pour accéder à la liste des bibliothèques à partir du volet de navigation **Environnement** :

- 1. Sélectionnez **Navigation standard > Navigation standard** dans le menu de navigation.
L'arbre des bibliothèques s'affiche.

Créer une bibliothèque avec HOPEX Business Process Analysis

Pour accéder à la liste des bibliothèques à partir du volet de navigation **Environnement** :

1. Sélectionnez **Navigation standard > Navigation standard** dans le menu de navigation.
L'arbre des bibliothèques s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau > Bibliothèque**.
Une fenêtre de création de **Bibliothèque** s'ouvre.
3. Spécifiez le nom de la bibliothèque.
4. Spécifiez éventuellement le **Détenteur**.
5. Cliquez sur **OK**.
La bibliothèque apparaît dans l'arbre.

Construire les parcours client

Le module **HOPEX Customer Journey** permet de représenter le processus d'acquisition d'un produit, ou d'un service, par un type de client précis. Une cartographie de parcours client offre une vision synthétique des attentes des clients, des difficultés rencontrées et des moyens utilisés à chaque étape du parcours. Enfin, les points de contact, qui sont les points d'interaction entre le client et l'entreprise, permettent de mesurer et d'améliorer la satisfaction globale du client.

 *Un parcours client permet de décrire et d'organiser l'ensemble des interactions entre l'entreprise et un persona pour un résultat donné.*

 *Un persona correspond au segment de clientèle ciblé par l'expérience du parcours client. Les moyens mis en oeuvre pour que les clients puissent interagir avec l'entreprise et son environnement, pour acquérir les résultats attendus, sont supportés par des canaux d'interactions.*

Représenter un parcours client vous permet d'identifier facilement ses points critiques. **HOPEX Customer Journey** vous permet de décrire des solutions d'amélioration et de les évaluer à des dates différentes.

➡ *Pour plus de détails sur la description des espaces de travail, voir "Les parcours client", page 123.*

Décrire l'organisation existante

Cette étape a pour objectif de décrire les **acteurs** de l'entreprise, ses différents processus, les **risques** encourus ainsi que les **contrôles** associés.

 *Un acteur représente une personne ou un groupe de personnes qui interviennent dans les processus ou dans le système d'information de l'entreprise. Un acteur peut être interne ou externe à l'entreprise : Un acteur interne représente un élément de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.*

 *Un risque est un danger plus ou moins probable auquel est exposée une organisation.*

 *Un contrôle est un moyen de maîtrise d'un ou plusieurs risques permettant de s'assurer qu'une exigence légale, réglementaire, stratégique ou interne à l'entreprise est respectée.*

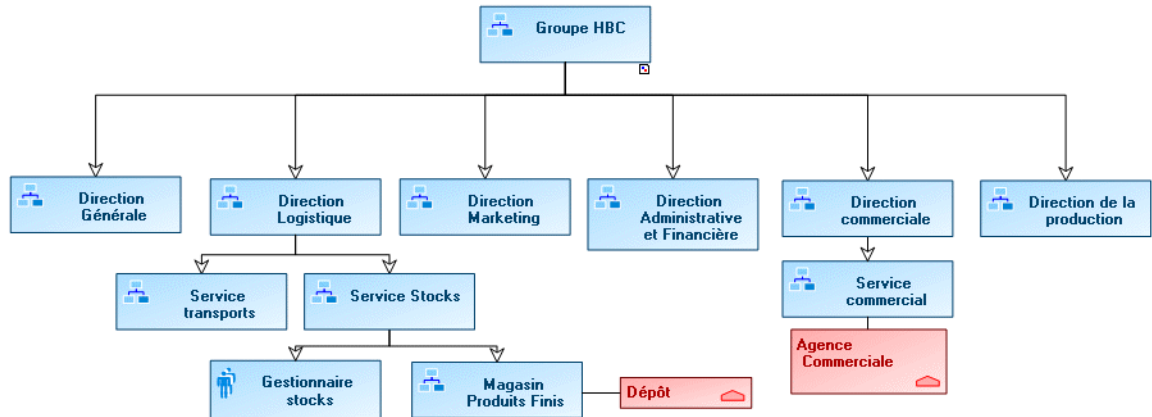
Il s'agit de réaliser les tâches suivantes :

- "Décrire l'organisation", page 17,
- "Décrire les processus", page 18,
- "Décrire les contrôles et les risques", page 22.

Décrire l'organisation

Dans **HOPEX Business Process Analysis** l'organigramme permet d'indiquer la hiérarchie des acteurs de l'entreprise, leurs responsabilités par rapport aux processus et de préciser les personnes associées à chaque acteur et sur quel site.

Exemple d'organigramme :



📖 Pour plus de détails sur la description des acteurs de l'entreprise, voir ["Les organigrammes et les responsabilités"](#), page 111.

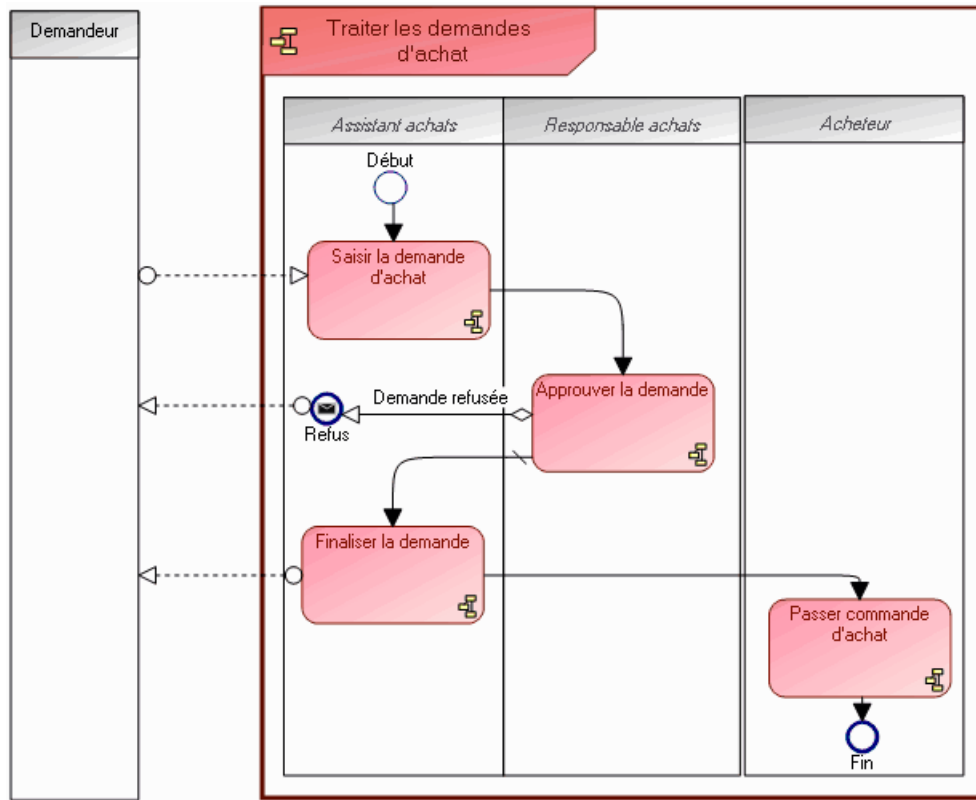
Décrire les processus

Décrire les processus organisationnels

📖 Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.

Avec **HOPEX Business Process Analysis**, les processus organisationnels sont décrits par des diagrammes.

Prenons l'exemple d'un processus de traitement des demandes d'achat, l'organisation est représentée par le diagramme suivant.

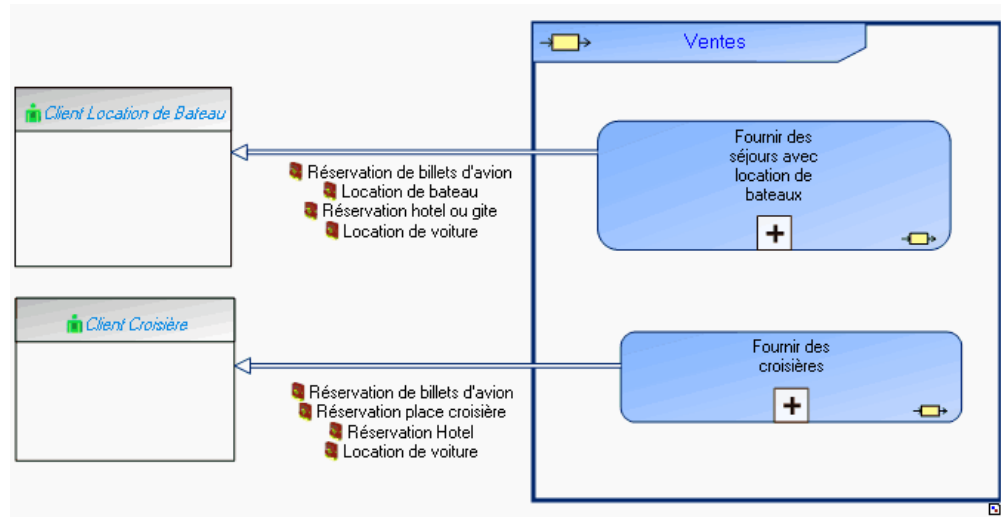


➤ Pour plus de détails sur la description d'un processus organisationnel, voir ["Les processus organisationnels"](#), page 35.

Décrire les processus métier

📖 Un processus métier représente un système qui fournit des produits ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Aux niveaux supérieurs, un processus métier définit une structuration et une catégorisation du métier de l'entreprise. Il peut être décomposé en d'autres processus. Le lien vers les processus organisationnels permet de décrire l'implémentation réelle du processus métier dans l'organisation. Un processus métier peut également être détaillé à l'aide d'une vue fonctionnelle.

Le diagramme de processus métier permet de représenter les offres de produits ou services proposées par l'entreprise à chacun de ses marchés, ainsi que les processus qui les produisent.

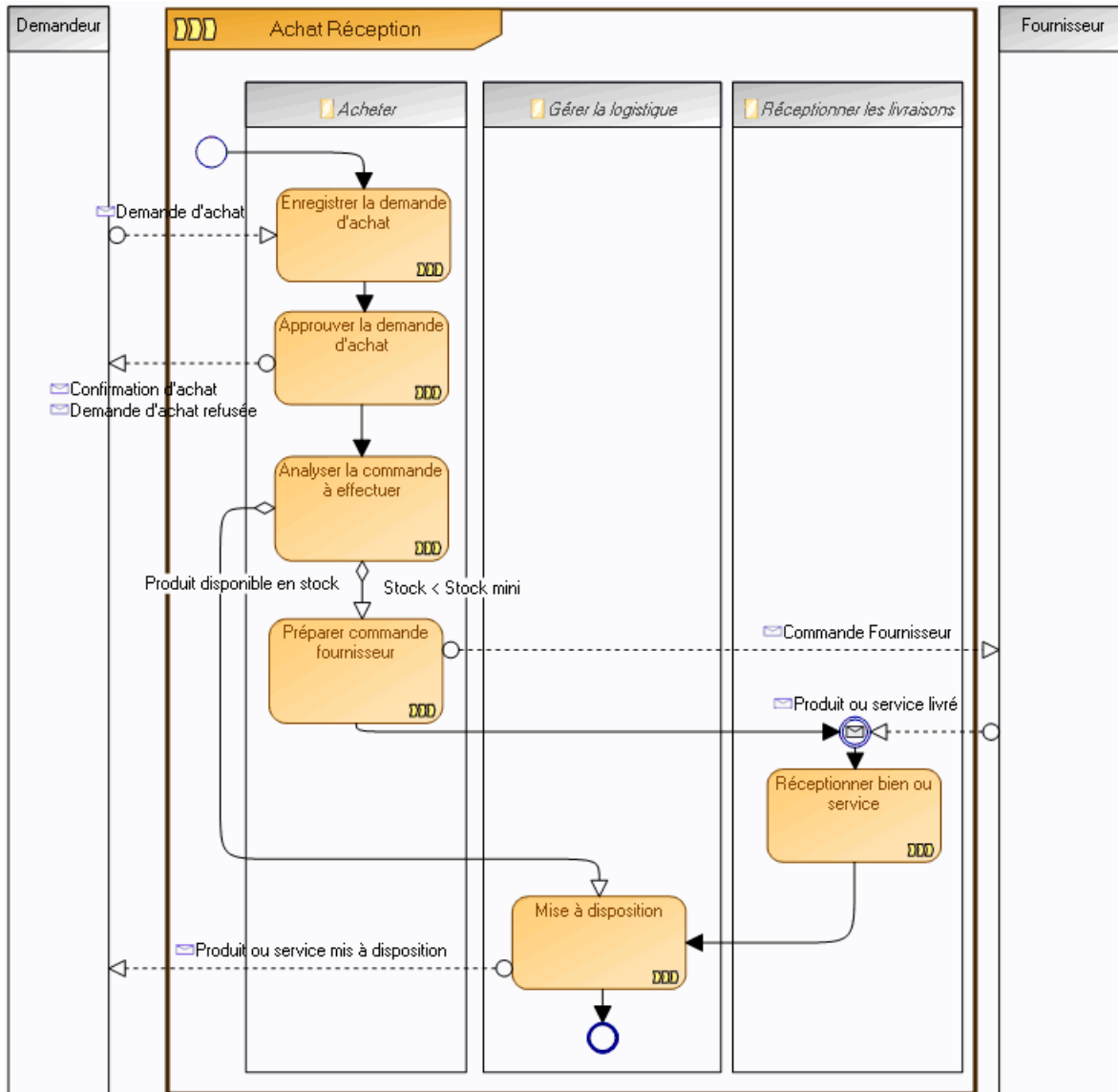


➡ Pour plus de détails sur la description d'un processus organisationnel, voir "[Les processus métiers](#)", page 67.

Décrire les chaînes de valeur

📖 Une chaîne de valeur est décrite par un ensemble d'étapes de création de valeur qui contribuent à un résultat pour le client final ou pour un client interne dans la chaîne de valeur.

Le diagramme suivant présente un exemple de chaîne de valeur :



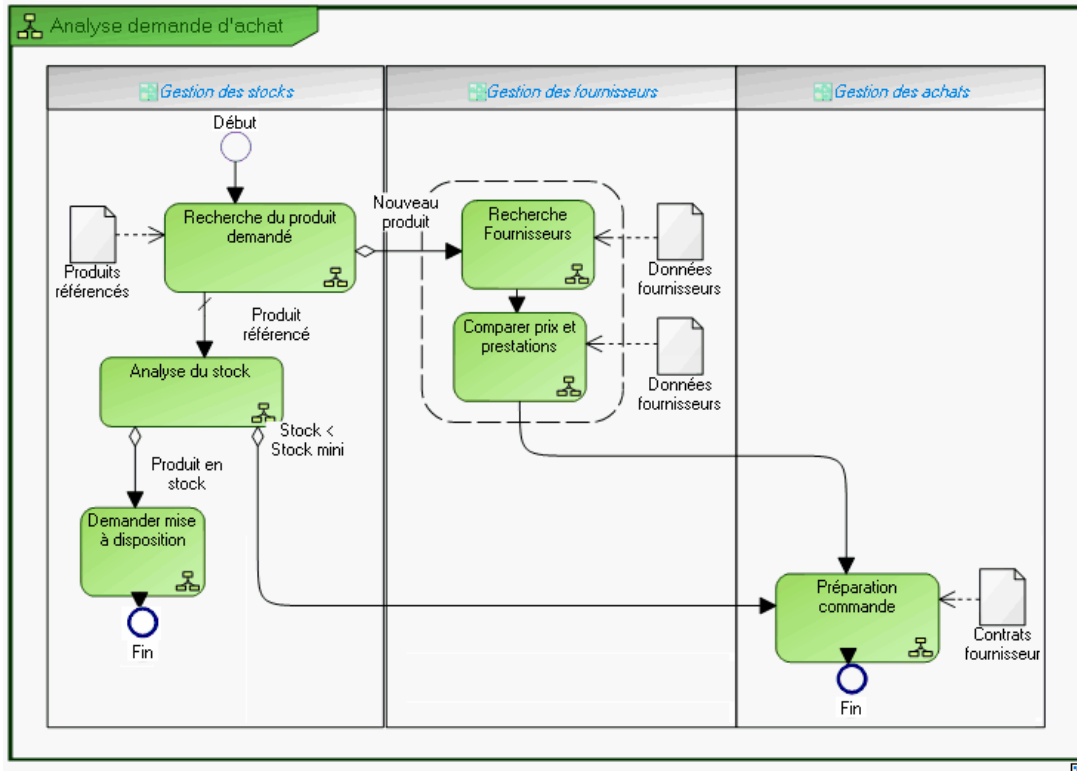
➡ Pour plus de détails sur la description d'une chaîne de valeur, voir ["Les chaînes de valeurs", page 75.](#)

Décrire les processus applicatifs

📖 Un processus applicatif est la représentation exécutable d'un processus. Les éléments formalisant un processus applicatif sont les suivants : les événements du workflow, les tâches à accomplir durant le traitement, les éléments algorithmiques d'enchaînement des tâches, les flux d'information échangés avec les participants.

HOPEX Business Process Analysis vous permet de modéliser le processus de traitement informatique mis en œuvre dans un cas d'utilisation d'un processus organisationnel. Cette description s'effectue dans un modèle BPMN qui détaille l'enchaînement des tâches réalisées lors de l'exécution de l'application dans le contexte étudié.

Le diagramme ci-après représente un exemple de processus applicatif de traitement des demandes d'achat.



➡ Pour plus de détails sur la description d'un processus applicatif, voir *"Les processus applicatifs", page 83.*

Décrire les contrôles et les risques

📖 Un **risque** est un danger plus ou moins probable auquel est exposée une organisation.

📖 Un **contrôle** est un moyen de maîtrise d'un ou plusieurs risques permettant de s'assurer qu'une exigence légale, réglementaire, stratégique ou interne à l'entreprise est respectée.

Le référentiel **HOPEX Business Process Analysis** couvre toutes les ressources de l'entreprise, des chaînes de valeur globales aux ressources informatiques. L'approche de **HOPEX Risk Mapper** permet aux responsables métier et informatique de garantir la traçabilité des contrôles de conformité au travers des couches applicatives, des données et des infrastructures.

➡ Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX Control and Risk**.

Gérer la transformation de l'organisation

Cette étape a pour objectif de préparer la transformation de votre entreprise.

Compte tenu des produits de la Suite **HOPEX** dont vous disposez, vous pourrez gérer la transformation de votre entreprise de différentes façons :

- ["Utiliser les portefeuilles", page 23](#)
- ["Gérer les plans d'action", page 23](#)
- ["Décrire les projets d'implémentation", page 23](#)
- ["Documenter les processus mis en oeuvre dans SAP", page 24](#)

Utiliser les portefeuilles



Un portefeuille permet de représenter la totalité des investissements d'une entreprise (ou d'un département) nécessaires à conduire les changements requis pour atteindre les objectifs stratégiques. Il est composé d'un ensemble d'initiatives à comparer les unes avec les autres sur la base des critères de comparaison associés au portefeuille.

A travers la gestion de portefeuilles, **HOPEX Portfolio & Planning** permet de planifier dans le temps l'évolution des systèmes d'information, des organisations et plus généralement de toute l'architecture de l'entreprise.

Selon les produits de la Suite **HOPEX** dont vous disposez, différents types d'objets peuvent être décrits dans les portefeuilles de l'entreprise. Avec **HOPEX Business Process Analysis**, vous pouvez travailler sur des portefeuilles de processus.

A partir de **Transformation > Portefeuilles**, vous pouvez accéder aux fonctionnalités proposées avec **HOPEX Business Process Analysis** pour gérer les portefeuilles.

➡ Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX Portfolio & Planning**.

Gérer les plans d'action



Un plan d'action est constitué d'une série d'actions, avec pour objectif de réduire les risques et les événements ayant un impact négatif sur l'activité de l'entreprise.

HOPEX Business Process Analysis vous permet de spécifier, de mettre en oeuvre et de suivre des **plans d'action** définis pour gérer, par exemple, les améliorations d'un processus ou d'un parcours client.

A partir de **Transformation > Plan d'action**, vous pouvez accéder aux fonctionnalités proposées avec la plateforme **HOPEX** pour décrire et gérer des plans d'action.

➡ Pour plus de détails sur l'utilisation des plans d'action, voir ["Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis", page 171](#).

Décrire les projets d'implémentation



Un projet consiste en un ensemble de tâches confiées à une équipe, qui transforment un système, ou une partie d'un système, en vue d'atteindre un objectif donné.

A partir de **Transformation > Projets**, vous pouvez accéder aux fonctionnalités proposées avec la plateforme **HOPEX** pour gérer les projets.

➡ Pour plus de détails sur la gestion des projets, voir le chapitre "Les projets dans **HOPEX**" du guide **HOPEX Common Features**.

Documenter les processus mis en oeuvre dans SAP

A partir de **Transformation > Solution Manager**, vous pouvez accéder aux fonctionnalités proposées avec le produit **HOPEX SAP Blueprint**.

➡ Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX SAP Blueprint**.

PRÉSENTATION DU BUREAU HOPEX BUSINESS PROCESS ANALYSIS

Les menus et commandes disponibles dans **HOPEX Business Process Analysis** dépendent du profil avec lequel vous êtes connecté.

- Pour plus de détails sur l'utilisation de la plateforme Web des solutions **HOPEX**, voir le guide **HOPEX Common Features**.
- Les bureaux décrits dans ce guide sont accessibles exclusivement aux utilisateurs de bureaux web.

Se connecter à HOPEX Business Process Analysis

Pour se connecter à **HOPEX Business Process Analysis**, voir dans le guide **HOPEX Common Features** les chapitres "Le bureau HOPEX Web Front-End" et "Le bureau HOPEX Windows Front-End".

Présentation du bureau HOPEX Business Process Analysis

Les menus et commandes disponibles dans **HOPEX Business Process Analysis** dépendent du profil avec lequel vous êtes connecté.

- Pour plus de détails sur l'utilisation de la plateforme Web des solutions **HOPEX**, voir le guide **HOPEX Common Features**.
- **HOPEX Business Process Analysis** s'adresse à des utilisateurs web. Les bureaux décrits dans ce guide sont accessibles aux utilisateurs de bureaux web.

Présentation de l'espace commun à tous les profils

L'ensemble des utilisateurs, à l'exception des utilisateurs connectés avec le profil **Contributeur de processus** et **Observateur de processus**, disposent du bureau de **HOPEX Business Process Analysis** et de l'accès aux volets suivants :

- **Accueil** : offre un accès rapide aux objets de l'utilisateur.
- **Tableaux de bord** : affiche la liste des indicateurs nécessaires pour le pilotage d'objets tels que des processus, applications ou acteurs de l'organisation.
- **Mon travail** : affiche les tâches assignées à l'utilisateur.
- **Conception** : donne accès à l'ensemble des modèles de processus décrits.
- **Parcours client** : donne accès à la cartographie de parcours client si vous disposez du module **HOPEX Customer Journey**.

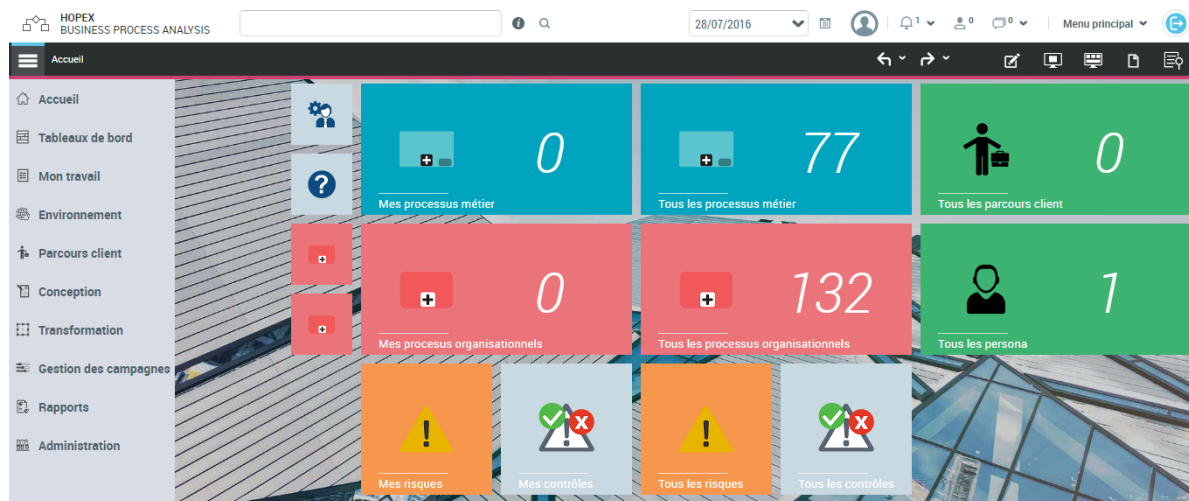
➡ Pour plus de détails, voir "[Les parcours client](#)", page 123.

- **Rapports** : donne accès à l'ensemble des rapports qui permettent une meilleure compréhension des termes et de leur utilisation.

➡ Pour plus de détails, voir "[Les rapports HOPEX Business Process Analysis](#)", page 183.

Présentation de l'espace du Responsable de processus

Outre les volets proposés en standard à l'ensemble des utilisateurs du bureau de **HOPEX Business Process Analysis**, les utilisateurs connectés avec le profil **Responsable de processus** ont accès aux volets décrits ci-dessous.



Le volet Environnement

Le volet **Environnement** donne accès aux menus suivants.

- **Bibliothèques**, pour accéder aux fonctionnalités de gestion des bibliothèques.
 Pour plus de détails, voir "[Définir l'environnement de travail](#)", page 16.
- **Organisation**, pour accéder aux principaux objets manipulés avec la solution **HOPEX Business Process Analysis**.

Le volet Conception

Le volet **Conception** donne accès aux menus suivants.

- **Organisation**, pour décrire les acteurs de l'organisation.
 Pour plus de détails, voir "[Les organigrammes et les responsabilités](#)", page 111.
- **Processus**, pour décrire les processus métier et organisationnels de l'organisation.
 Pour plus de détails, voir "[Les processus organisationnels](#)", page 35 et "[Les processus métiers](#)", page 67.
- **Contrôles & Risques**, pour accéder aux fonctionnalités de gestion des risques proposées avec le produit **HOPEX Risk Mapper**.
 Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX Risk Mapper**.

Le volet Transformation

Le volet **Transformation** donne accès aux fonctionnalités de gestion des projets de transformation et il propose les menus suivants.

- **Planification**, pour accéder aux fonctionnalités de gestion de portefeuilles de projets proposées avec le produit **HOPEX Portfolio & Planning**.
 Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX Portfolio & Planning**.
- **Plans d'action correctifs**, pour décrire et gérer les plans d'action liés à la transformation des processus.
 Pour plus de détails, voir "[Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis](#)", page 171.
- **Projets d'implémentation**, pour gérer les projets de transformations.
 Pour plus de détails sur la gestion des projets, voir le chapitre "[Les projets dans HOPEX](#)" du guide **HOPEX Common Features**.
- **Solution Manager**, pour accéder aux fonctionnalités proposées par le produit **HOPEX SAP Blueprint**.
 Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX SAP Blueprint**.

Le volet Gestion des campagnes

Le volet **Gestion des campagnes** donne accès aux fonctionnalités de création et de gestion des campagnes d'évaluation.

-  Pour plus de détails, voir "[Les évaluations avec HOPEX Business Process Analysis](#)", page 161.

Le volet Administration

Le volet **Administration** donne accès aux fonctionnalités de gestion des utilisateurs. Les droits des différents utilisateurs sur les objets des bibliothèques importées sont fonction des profils qui leur sont assignés.

✎ Pour plus d'information sur la création d'utilisateurs et l'assignation des profils, voir le chapitre "Gérer les utilisateurs" dans le guide **HOPEX Administration**.

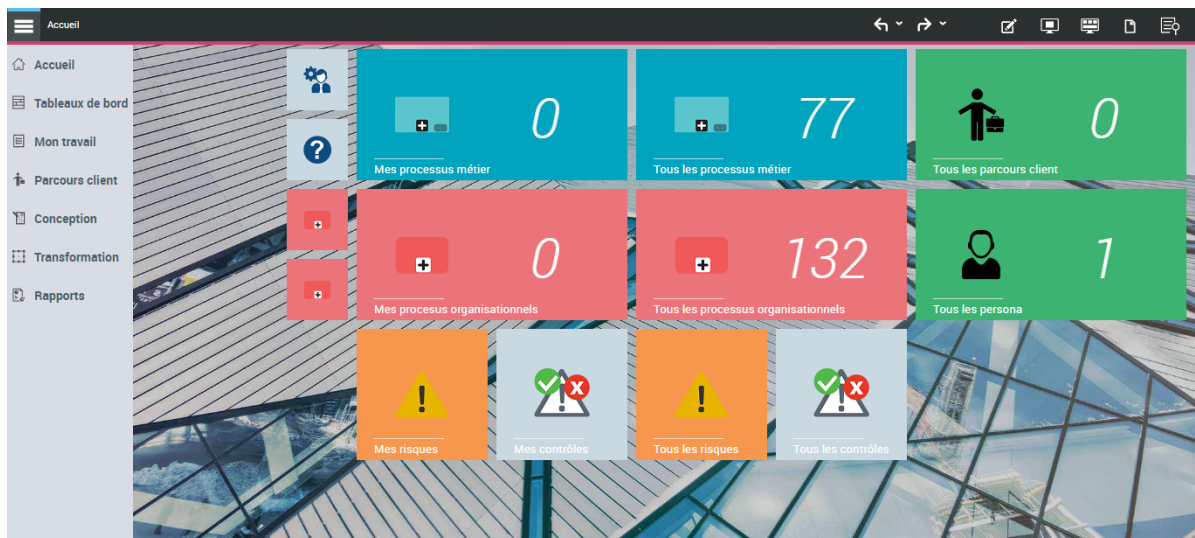
Présentation de l'espace de l'Administrateur fonctionnel de processus

Outre les volets proposés en standard à l'ensemble des utilisateurs du bureau de **HOPEX Business Process Analysis**, les utilisateurs connectés avec le profil **Administrateur fonctionnel de processus** ont accès aux mêmes fonctionnalités que les utilisateurs connectés avec le profil **Responsable de processus**.

✎ Pour plus de détails, voir "[Présentation de l'espace du Responsable de processus](#)", page 26.

Présentation de l'espace du Concepteur de processus

Outre les volets proposés en standard à l'ensemble des utilisateurs du bureau de **HOPEX Business Process Analysis**, le **Concepteur de processus** dispose des volets **Conception** et **Transformation**.



Le volet Conception

Le volet **Conception** donne accès aux menus suivants.

- **Organisation**, pour décrire les acteurs de l'organisation.
 Pour plus de détails, voir "[Les organigrammes et les responsabilités](#)", page 111.
- **Processus**, pour décrire les processus métier et organisationnels de l'organisation.
 Pour plus de détails, voir "[Les processus organisationnels](#)", page 35 et "[Les processus métiers](#)", page 67.

Le volet Transformation

Le volet **Transformation** donne accès aux fonctionnalités de gestion des projets de transformation et il propose les menus suivants.

- **Plans d'action correctifs**, pour décrire et gérer les plans d'action liés à la transformation des processus.
 Pour plus de détails, voir "[Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis](#)", page 171.
- **Projets d'implémentation**, pour gérer les projets de transformations.
 Pour plus de détails sur la gestion des projets, voir le chapitre "[Les projets dans HOPEX](#)" du guide **HOPEX Common Features**.
- **Solution Manager**, pour accéder aux fonctionnalités proposées par le produit **HOPEX SAP Blueprint**.
 Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX SAP Blueprint**.

Présentation de l'espace du Concepteur de risques des processus

Le **Concepteur de risques des processus** dispose d'un bureau identique à celui du **Contributeur de processus**. Toutefois, les volets **Conception** et **Transformation** permettent l'accès à des fonctionnalités différentes.

Le volet Conception

Le volet **Conception** donne en plus accès au menu **Contrôles & Risques**, pour la gestion des risques proposées avec le produit **HOPEX Risk Mapper**.

 Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX Risk Mapper**.

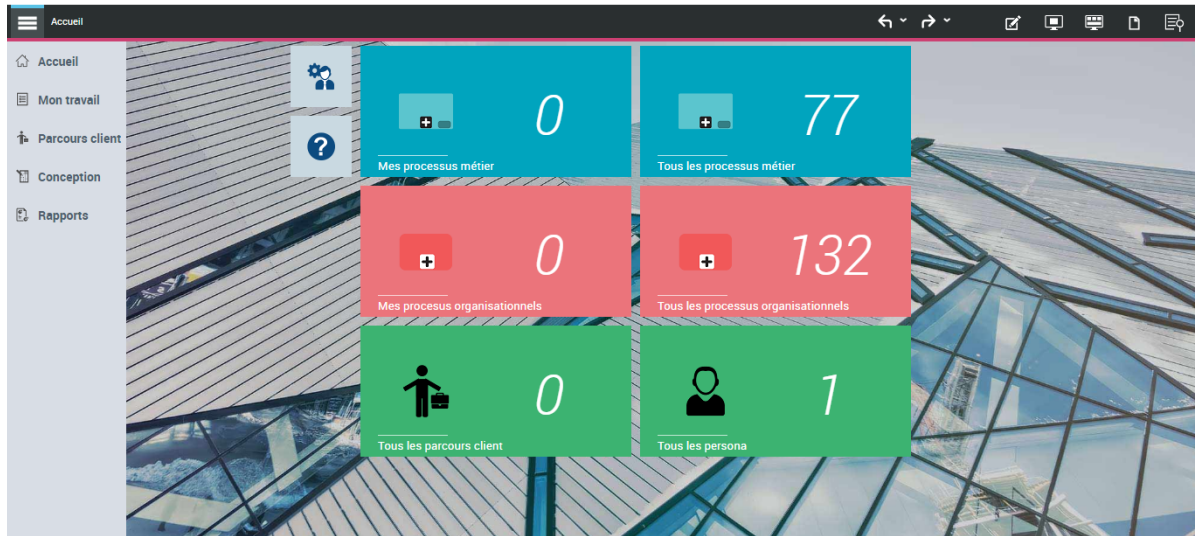
Le volet Transformation

Le volet **Transformation** donne accès aux fonctionnalités de gestion des projets de transformation et il propose les menus suivants.

- **Plans d'action correctifs**, pour décrire et gérer les plans d'action liés à la transformation des processus.
 Pour plus de détails, voir "[Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis](#)", page 171.
- **Projets d'implémentation**, pour gérer les projets de transformations.
 Pour plus de détails sur la gestion des projets, voir le chapitre "[Les projets dans HOPEX](#)" du guide **HOPEX Common Features**.


Présentation de l'espace du Concepteur de processus (basique)

Les utilisateurs connectés avec le profil **Concepteur de processus (basique)** ont accès aux volets proposés en standard à l'ensemble des utilisateurs connectés avec le profil **Concepteur de processus**. Seul le volet **Transformation** ne leur est pas proposé.



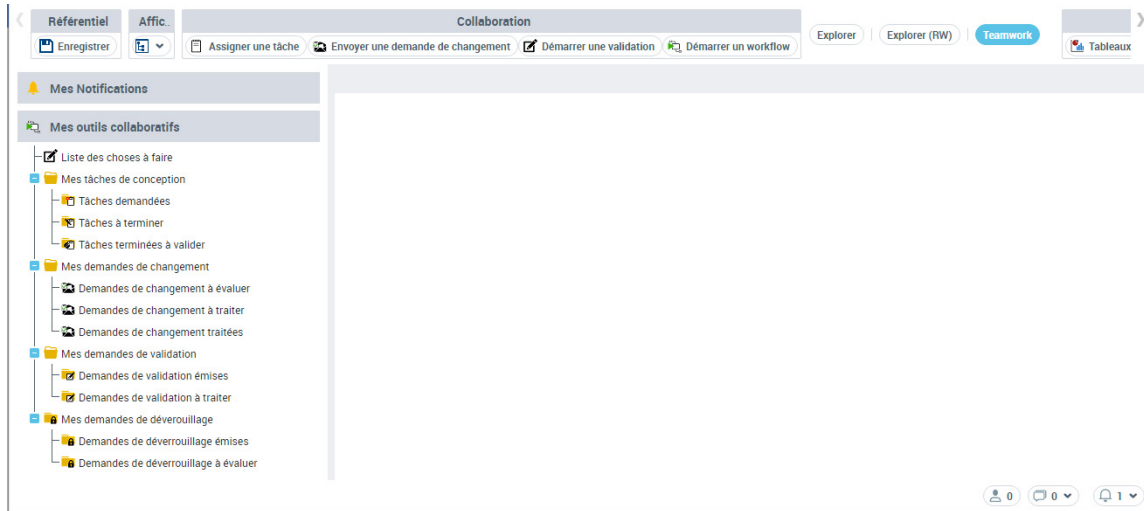
Présentation de l'espace du Contributeur à un processus

Outre les volets proposés en standard à l'ensemble des utilisateurs du bureau de **HOPEX Business Process Analysis**, le **Contributeur de processus** dispose des volets **Conception** et **Transformation**.

Les utilisateurs connectés avec le profil **Contributeur à un processus** ont accès aux volets **Accueil**, **Mon travail**, **Conception** et **Rapports** proposés en standard à l'ensemble des utilisateurs connectés avec le profil **Concepteur de processus**.

Présentation de l'espace de l'Observateur de processus

Les utilisateurs connectés avec le profil **Observateur de processus** ont accès au bureau **Entreprise Architecture** des solutions **HOPEX** via l'application **HOPEX Explorer**.



A PROPOS DE CE GUIDE

Ce guide vous présente comment tirer parti de **HOPEX Business Process Analysis** pour assurer une gestion efficace de vos projets de modélisation.

☛ Les différences entre **HOPEX Windows Front-End** et **HOPEX Web Front-End** sont précisées le cas échéant pour chaque fonctionnalité.

Structure du guide

Le guide **HOPEX Business Process Analysis** est composé des chapitres suivants :

- Le chapitre "[Les processus organisationnels](#)", [page 35](#), explique comment définir les participants et l'enchaînement des opérations d'un processus organisationnel.
- Le chapitre "[Les processus métiers](#)", [page 67](#), présente comment spécifier les offres de produit et de services de l'entreprise, ainsi que la décomposition des processus qui les produisent.
- Le chapitre "[Les chaînes de valeurs](#)", [page 75](#), décrit la représentation en terme d'activités des chaînes de valeurs de l'entreprise. Elle permet de s'affranchir de l'organisation existante pour imaginer de nouvelles solutions d'organisation de vos processus.
- Le chapitre "[Les processus applicatifs](#)", [page 83](#), décrit le processus de traitement informatique nécessaire à la mise en oeuvre d'un processus organisationnel par l'enchaînement de tâches.
- Le chapitre "[Les conversations](#)", [page 99](#), explique comment modéliser des conversations avec entre les composants des architectures des processus.
- Le chapitre "[Les organigrammes et les responsabilités](#)", [page 111](#), décrit comment créer un organigramme de l'entreprise et définir les responsabilités des personnes et acteurs.
- Le chapitre "[Les parcours client](#)", [page 123](#), permet de représenter le processus d'acquisition d'un produit, ou d'un service, par un type de client précis.
- Le chapitre "[Les évaluations avec HOPEX Business Process Analysis](#)", [page 161](#), décrit comment évaluer l'exécution et les performances des processus métier et organisationnels avec **HOPEX Business Process Analysis**.
- Le chapitre "[Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis](#)", [page 171](#), décrit comment utiliser les plans d'action avec **HOPEX Business Process Analysis**.
- "[Les rapports HOPEX Business Process Analysis](#)", [page 183](#), présente les rapports proposés par **HOPEX Business Process Analysis** pour assister les utilisateurs à chaque étape des projets de description et d'analyse de l'architecture ;

Ressources complémentaires

Ce guide est complété par :

- le guide **HOPEX Common Features**, qui décrit les fonctionnalités de base communes aux produits et solutions **HOPEX**.
 *Il peut être utile de consulter ce guide pour une présentation générale de l'interface.*
- le guide **HOPEX IT Portfolio Management**, qui décrit les fonctionnalités proposées pour gérer votre parc applicatif ;
- le guide d'administration **HOPEX Power Supervisor**.
- des fonctions techniques plus avancées sont décrites dans le guide **HOPEX Power Studio**.

Conventions utilisées dans le guide

 Remarque sur les points qui précèdent.

 Définition des termes employés.

 Astuce qui peut faciliter la vie de l'utilisateur.

 Compatibilité avec les versions précédentes.

 **Ce qu'il faut éviter de faire.**



Remarque très importante à prendre en compte pour ne pas commettre d'erreurs durant une manipulation.

Les commandes sont présentées ainsi : **Fichier > Ouvrir**.

Les noms de produits et de modules techniques sont présentés ainsi : **HOPEX**.

LES PROCESSUS ORGANISATIONNELS



Ce chapitre a pour but de vous familiariser avec l'utilisation de **HOPEX Business Process Analysis** : il présente la connexion au logiciel ainsi que des fonctions de base liées à la modélisation des processus organisationnels.

☛ *Pour plus de détails sur la gestion de votre bureau, des diagrammes et des objets voir le guide **HOPEX Common Features**.*

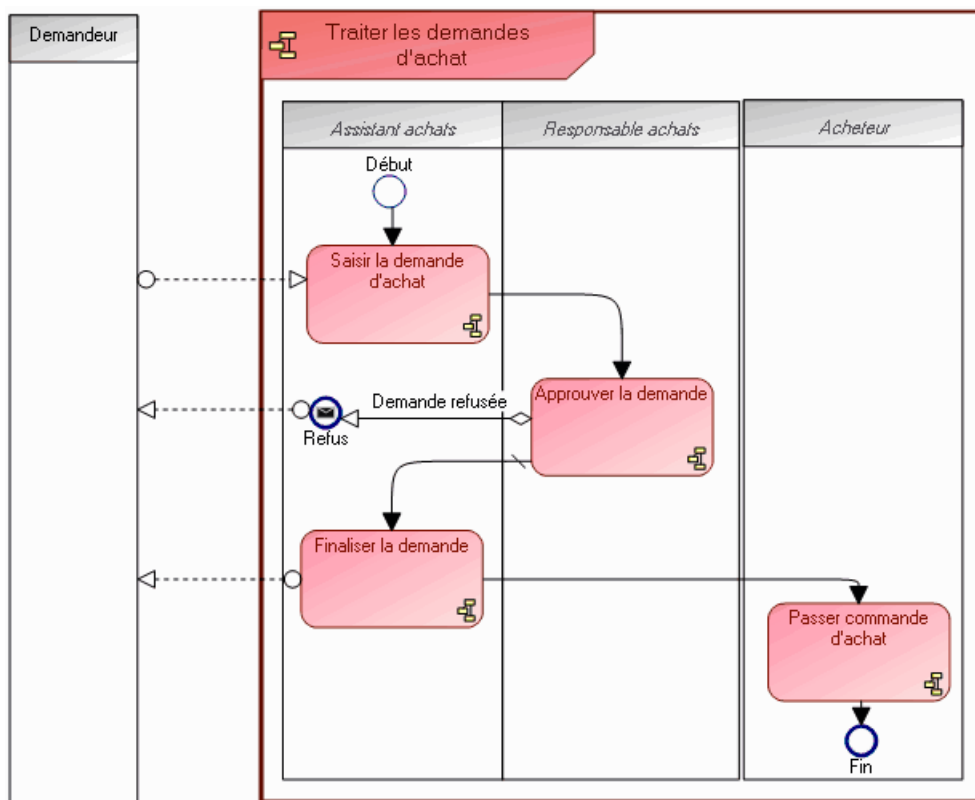
Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.

Les points présentés ici sont :

- ✓ "Exemple de processus organisationnel", page 36
 - ✓ "Créer un processus organisationnel", page 38
 - ✓ "Définir les participants", page 41
 - ✓ "Créer les opérations", page 46
 - ✓ "Définir les événements d'un processus", page 49
 - ✓ "Décrire l'enchaînement des opérations", page 55
 - ✓ "Définir les flux", page 58
 - ✓ "Utiliser les objets partagés", page 60
 - ✓ "Utiliser les branchements", page 64
 - ✓ "Améliorer la présentation", page 65
-

EXEMPLE DE PROCESSUS ORGANISATIONNEL

Prenons l'exemple d'un processus de traitement des demandes d'achat, l'organisation est représentée par le diagramme suivant.



La demande d'achat est reçue par un assistant du service achats qui la saisit et la soumet à l'approbation du responsable des achats.

Si la demande est refusée, le responsable des achats en informe le demandeur.

Si la demande est acceptée, l'assistant transmet une demande finalisée aux acheteurs chargés de passer la commande et il envoie un message de confirmation au demandeur.

Ce chapitre explique comment utiliser les principaux objets présentés dans ce diagramme :

- Le cadre contenant les différentes composantes représente le **processus organisationnel** décrit par le diagramme. Son nom "Traiter les demandes d'achat" figure dans l'encadré en haut à gauche.

 *Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.*

- Les **participants** au déroulement de ce processus sont des **acteurs** de l'organisation. Ils sont représentés en colonne pour une meilleure lisibilité du diagramme.

 *Un acteur représente une personne ou un groupe de personnes qui interviennent dans les processus ou dans le système d'information de l'entreprise. Un acteur peut être interne ou externe à l'entreprise : Un acteur interne représente un élément de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.*

 *Un participant (acteur) permet de représenter l'ensemble des acteurs assignés à la réalisation d'un groupe d'opérations d'un processus.*

Voir "[Définir les participants](#)", page 41.

- Les différentes étapes de ce processus sont des **opérations**.
L'organisation de ces étapes est décrite par des enchaînements.

 *Une opération est une étape élémentaire d'un processus organisationnel correspondant à l'intervention d'un acteur de l'organisation. Elle ne peut pas être décomposée. Ce peut être une opération industrielle comme 'usiner une pièce' ou logistique comme 'réceptionner une livraison', ou un traitement d'information comme 'enregistrer une commande'.*

- Les **flux** permettent de représenter les données ou informations circulant entre un processus et l'extérieur.

 *Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur d'un contrat échange. Un flux transporte son contenu.*

CRÉER UN PROCESSUS ORGANISATIONNEL

Cette section explique comment définir votre contexte de travail et décrire un processus organisationnel.



Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.

Création d'un processus organisationnel

Pour créer un processus organisationnel à partir du volet de navigation **Conception** :

1. Sélectionnez **Processus > Tous les processus organisationnels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
La fenêtre **Création d'un Processus organisationnel** apparaît.
3. Saisissez le nom du processus organisationnel.
4. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
Le processus organisationnel apparaît dans la liste.

Créer un diagramme de processus organisationnel

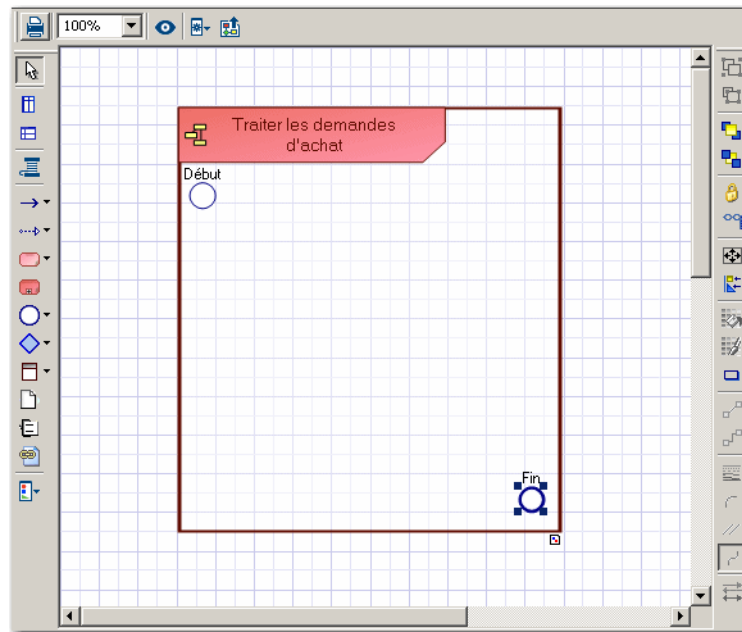
La procédure varie légèrement suivant que vous êtes en Windows Front-End ou Web Front-End.

Pour créer un diagramme de processus organisationnel :

1. Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez **Diagramme de processus organisationnel**.

La fenêtre du diagramme apparaît. Vous êtes dans l'éditeur graphique de **HOPEX**.

Exemple



Principes d'initialisation d'un diagramme de processus organisationnel

Par défaut, le diagramme est initialisé avec le processus courant, représenté par un cadre.

Lorsque le processus organisationnel décrit est déjà présent dans un diagramme, le nouveau diagramme est initialisé en prenant en compte les participants et les flux présents dans le diagramme existant.

Une note indique le nom du diagramme à partir duquel le nouveau diagramme a été initialisé.

 Vous pouvez supprimer cette note après en avoir pris connaissance.

Accéder aux propriétés d'un processus

Les propriétés des différents processus disponibles dans **HOPEX Business Process Analysis** dépendent du profil avec lequel vous êtes connecté et des produits dont vous disposez.

Les caractéristiques d'un processus

La page **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés d'un processus est divisée en différentes sections.

La section **Identification** de la fenêtre de propriétés d'un processus permet d'accéder à :

- son **Nom**,
- son **Détenteur**, par défaut lors de la création du processus, celui-ci est détenu par la bibliothèque par défaut.
 ☛ Pour plus de détails sur les bibliothèques, voir "[Définir l'environnement de travail](#)", page 17.
- son **Code**,
- son **Etat** de mise à jour,
- le texte de sa **Description**.

Les page de propriétés d'un processus

Avec **HOPEX Business Process Analysis** un processus est décrit par les pages de propriétés suivantes :

- la page **Evaluation** qui permet d'accéder aux différentes possibilités d'évaluation du processus.
 ☛ Pour plus de détails, voir "[Les évaluations avec HOPEX Business Process Analysis](#)", page 161.
- la page **Collaboration** qui permet d'accéder :
 - aux fonctionnalités de travail collaboratif avec le sous-onglet **Mur**,
 - aux fonctionnalités de demande de changement avec le sous-onglet **Workflow**.
- la page **Reporting** qui permet d'accéder aux différents rapports disponibles sur le processus.
 ☛ Pour plus de détails, voir "[Les rapports HOPEX Business Process Analysis](#)", page 183.
- la page **Solution Manager** qui permet d'accéder aux fonctionnalités proposées avec le produit **HOPEX SAP Blueprint**.
 ☛ Pour plus de détails, voir le guide **HOPEX SAP Blueprint**.

DÉFINIR LES PARTICIPANTS

Un participant permet :

- soit d'assigner la réalisation d'un groupe d'opérations à un ou plusieurs acteurs de l'entreprise.
- soit de représenter une entité externe au processus avec laquelle le processus communique par des flux.

Créer un participant

Pour créer un acteur participant à la réalisation d'un processus :

1. Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur le bouton **Participant** .
2. Cliquez sur le plan de travail du diagramme, à l'intérieur du cadre de processus organisationnel.
Le participant apparaît dans le diagramme.
3. Cliquez sur le nom "Participant", appuyez sur la touche <F2> pour modifier le nom du participant.

Exemple de participants



Créer un participant et un acteur

Pour créer un acteur à partir d'un nouveau participant :

1. Cliquez sur la flèche à droite du bouton **Participant**  de la barre d'objets et, dans la liste déroulante, sélectionnez **Participant (Acteur)**.
2. Cliquez sur le plan de travail du diagramme à l'intérieur du cadre de processus organisationnel.
L'assistant de **Création d'un Participant (Acteur)** s'ouvre.
3. Pour créer un acteur à partir de ce participant, saisissez le nom du nouvel acteur dans le champ **Acteur**.
4. Indiquez le nom du participant si vous voulez préciser le rôle de l'acteur dans le processus.

5. Cliquez sur le bouton **Terminer** (Windows Front-End) ou **OK** (Web Front-End).

Le participant est alors positionné dans le diagramme. Si vous n'avez pas spécifié son nom, il porte le nom de l'acteur qui lui est assigné.

☺ Pour masquer le nom du participant, ouvrez son menu contextuel et choisissez la commande **Formes et détails**. Dans l'arbre de gauche, cliquez sur le dossier "Nom court", puis dans l'onglet **Contenu**, décochez le champ **Nom court**.

Affecter des acteurs à un participant

Des acteurs, nouveaux ou déjà créés, peuvent être affectés aux participants d'un processus.

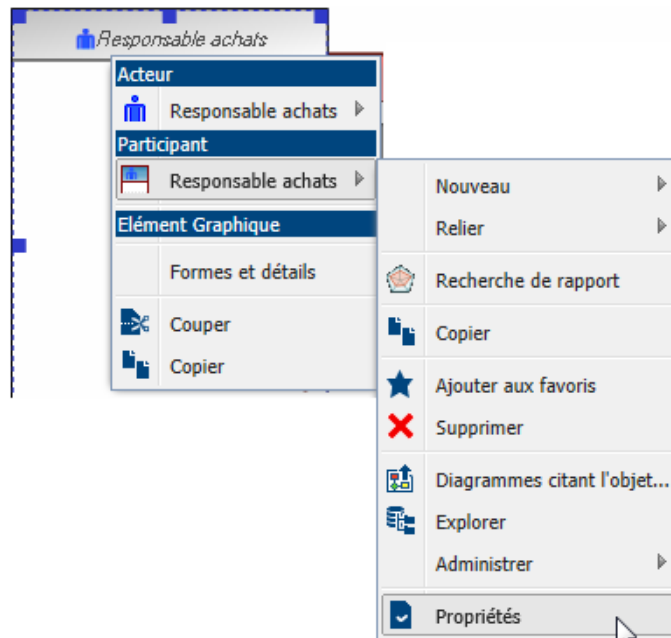
Exemple : dans le processus "Traiter commande d'achat", l'opération "Analyser la demande d'achat" est prise en charge par le responsable des achats mais est confiée à son assistant lorsque le responsable est absent. Pour représenter cela, on affecte les acteurs "Responsable achats" et "Assistant achat" au même participant.

Affecter un acteur

Pour affecter un acteur à un participant :

1. Faites un clic droit sur l'intitulé du participant.

2. Dans le menu contextuel du participant, "Responsable achats" dans l'exemple, sélectionnez **Propriétés**.



La fenêtre de propriétés s'ouvre.

3. Sous **Caractéristiques**, dans la section **Affectation**, cliquez sur le bouton **Relier**.
Un assistant apparaît.
4. Sélectionnez **Acteur** et cliquez sur **Propose**.
La liste des acteurs proposés est affichée.
5. Choisissez l'acteur que vous voulez affecter au participant, "Assistant achats" dans l'exemple, et cliquez sur **OK**.
L'affectation apparaît dans le fenêtre de propriétés du participant.

Participant multiple

Pour préciser que plusieurs instances du participant peuvent être impliquées :

1. Ouvrez les propriétés du participant.
2. Cliquez sur **Caractéristiques**.
3. Dans le champ **Participant multiple**, sélectionnez **Oui**.
Le participant prend alors la forme suivante :

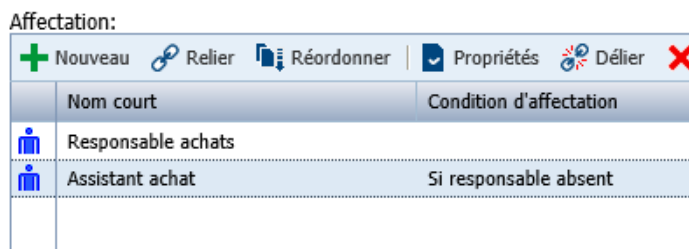


4. Cliquez sur **OK**.

Conditionner l'affectation d'un acteur

Pour conditionner la participation d'un acteur :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du participant.
2. Sous **Caractéristiques**, dans la section **Affectation**, sélectionnez la ligne de l'acteur dont vous souhaitez conditionner l'affectation.
3. Cliquez dans la colonne **Condition d'affectation**.
4. Saisissez le texte de la condition.



5. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de propriétés du participant. Le texte de la condition apparaît entre parenthèses à côté du nom de l'acteur dans le bandeau du participant.

Positionner un participant dans un couloir

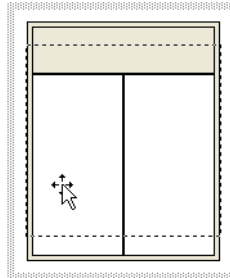
Le couloir est un outil qui permet d'améliorer la présentation graphique de certains types de diagrammes. Les objets disposés dans des couloirs acquièrent automatiquement les mêmes dimensions et sont alignés.

Pour créer un couloir et y placer les participants que vous venez de créer :

1. Cliquez sur le bouton **Piscine Verticale**  de la barre d'objets.
2. Cliquez dans le diagramme. Le couloir est créé.
3. Déplacez le participant dans ce couloir en maintenant le bouton de la souris enfoncé.

4. Relâchez le bouton quand le cadre de couloir est mis en surbrillance ainsi que le cadre du processus décrit.

☛ Si la cadre du processus n'apparaît pas en surbrillance, le participant est considéré comme externe au processus.



Le couloir s'adapte à la taille du participant.

☛ Pour plus de détails sur les couloirs, voir le paragraphe "Utiliser les couloirs" du chapitre "Manipuler les objets HOPEX", guide **HOPEX Common Features**.

CRÉER LES OPÉRATIONS

Une opération est une étape significative d'un processus organisationnel. Pour les étapes qui nécessitent un détail plus approfondi, il est possible d'utiliser des processus organisationnels.

Créer une opération sur un participant

Pour créer une opération et la relier au participant chargé de sa réalisation :

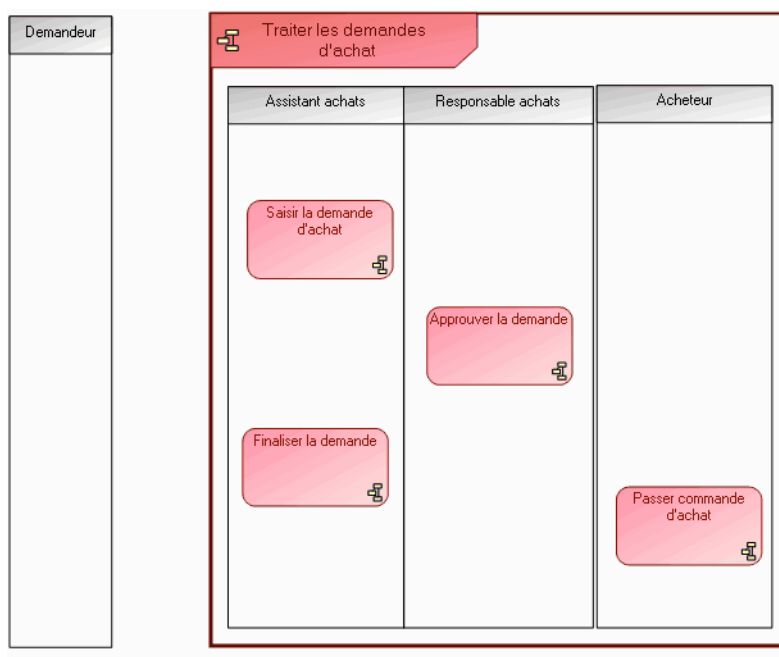
1. Cliquez sur le bouton **Opération**  de la barre d'objets et cliquez dans le diagramme à l'intérieur de la forme du participant concerné. La fenêtre de création d'une opération apparaît.
2. Saisissez le nom de l'opération.
3. Cliquez sur **OK**.

Pour affecter une opération à un autre participant :

1. Sélectionnez l'opération et déplacez-la d'un participant vers un autre. Le cadre du participant destinataire est mis en surbrillance.

➡ Une fois posée, l'opération est déliée du participant initial et reliée au participant destinataire qui effectue l'opération.

Exemple d'opérations

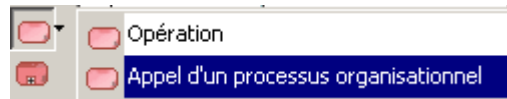


Appeler un processus organisationnel dans une opération

Il est possible de créer une opération qui appelle un processus organisationnel. Cette fonctionnalité permet, par exemple, de remplacer le processus appelé par un autre processus sans perturber la description du processus principal.

Pour créer une opération qui appelle un processus organisationnel :

1. Sélectionnez le bouton **Opération**  et sélectionnez **Appel d'un processus organisationnel**.



2. Cliquez dans le diagramme à l'intérieur de la forme du participant chargé de sa réalisation.
La fenêtre **Création d'un appel d'un processus organisationnel** s'ouvre.
3. Dans le champ **Processus organisationnel**, saisissez le nom du processus appelé.

Dans notre exemple "Traiter les demandes d'achat" pourrait par la suite être remplacé par "Traiter les demandes d'achat urgentes".

➡ Par défaut, l'opération porte le même nom que le processus organisationnel appelé.

4. Cliquez sur le bouton **OK**.
L'opération apparaît dans le diagramme avec le nom du processus organisationnel.

Utiliser un processus organisationnel existant

Pour détailler plus finement le comportement d'une étape de traitement telle qu'une opération, vous devez la remplacer par un processus organisationnel.

 *Un processus organisationnel est un ensemble d'opérations réalisées par des acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en vue de produire un résultat. Il est décrit comme une séquence d'opérations, contrôlée par des événements et des conditions.*

Pour utiliser un processus organisationnel existant :

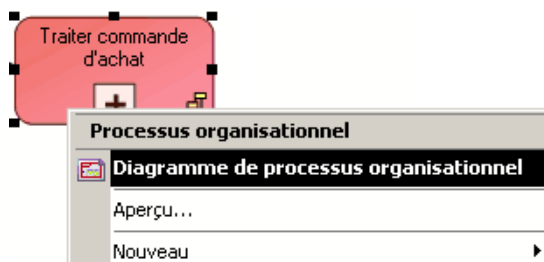
1. Sélectionnez le bouton **Processus organisationnel**  et cliquez dans le diagramme à l'extérieur du cadre du processus décrit.
La fenêtre **Ajout d'un processus organisationnel** s'ouvre.
2. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Processus organisationnel** et sélectionnez la commande **Relier processus organisationnel** dans la liste déroulante.
La liste des processus organisationnels de la bibliothèque apparaît dans une fenêtre.

3. Sélectionnez le processus organisationnel qui vous intéresse
4. Cliquez sur **Relier**.
5. Cliquez sur **OK** (Web Front-End) ou **Terminer** (Windows Front-End) dans la fenêtre **Ajout d'un processus organisationnel**.
Le processus organisationnel apparaît dans le diagramme.

Accéder au diagramme de processus organisationnel

Pour accéder au diagramme d'un processus organisationnel :

1. Faites un clic droit sur le processus pour accéder à son menu contextuel.
2. Sélectionnez **Diagramme de Processus Organisationnel**.



Le diagramme s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

☛ *Si le processus n'a pas de diagramme, vous pouvez le créer en cliquant sur **Nouveau** dans le menu contextuel.*

DÉFINIR LES ÉVÉNEMENTS D'UN PROCESSUS

Les **événements** permettent de représenter les faits se produisant durant l'exécution du processus.



Un événement représente un fait ou une action se produisant dans le système, par exemple - modification de l'adresse client. Il est géré par un broker. Pour signaler qu'elle peut produire un événement, une application déclare qu'elle le publie. Si elle est intéressée par un événement, une application déclare qu'elle y souscrit.

Les événements peuvent être utilisés :

- A l'intérieur d'un processus pour définir les faits internes au processus.
- A l'extérieur du processus pour décrire les causes et les conséquences des événements du processus en fonction de son contexte d'utilisation.

Les différents types d'événements sont présentés dans ce paragraphe.

- ✓ "Définir un événement", page 49
- ✓ "Relier des événements aux enchaînements", page 52
- ✓ "Accéder aux processus précédents ou suivants", page 53

Définir un événement

Créer un événement

Pour créer un événement :

1. Cliquez sur le bouton **Événement**  dans la barre d'outils.
2. Cliquez dans le diagramme.
La fenêtre de **Création d'un Événement** s'ouvre.
3. Indiquez le nom que vous souhaitez donner à l'événement.
 Vous pouvez cliquer directement sur le bouton **OK** (Web Front-End) ou **Terminer** (Windows Front-End) de l'assistant. Un événement d'attente, sans type est créé.
4. Sélectionnez la nature du nouvel événement.
 Par défaut la nature est **Attente**.
5. Cliquez sur **Suivant** et sélectionnez le type d'événement que vous voulez créer.
 Par défaut le type est **Aucun**.
6. Cliquez sur **OK** (Web Front-End) ou **Terminer** (Windows Front-End).
Le nouvel événement apparaît dans le diagramme. La forme de l'événement respecte les conventions liées à son type et à sa nature.
 Par défaut l'événement est **Avec interruption**.

Vous pouvez le créer directement les événements les plus utilisés :

1. Cliquez sur le bouton **Événement** dans la barre d'outils et sélectionnez, parmi les événements prédéfinis, celui qui vous intéresse.
2. Cliquez dans le diagramme.
Le nouvel événement apparaît dans le diagramme.

Les natures d'événement

La nature de l'événement permet de spécifier sa position dans le traitement.

- **Début** : début de la séquence de traitement
- **Attente** : attente d'un événement (arrivée d'un message, d'un signal, etc.) avant de continuer le traitement
- **Emission** : déclenchement d'un événement (message, signal, etc.) et suite du traitement
- **Fin** : fin du traitement

Les types d'événement

Le type d'événement permet de spécifier ce qui va déclencher l'événement ou ce qui va être déclenché par l'événement.

- **Aucun** : le déclenchement n'est pas spécifié, généralement au début ou à la fin d'un processus
- **Message** : l'événement reçoit ou émet des messages
- **Timer** : l'événement est déclenché par le temps
- **Erreur** : l'événement est déclenché par des erreurs ou émet des erreurs qui provoquent l'interruption du processus
- **Escalade** : l'événement est déclenché par une erreur ou émet une erreur non critique
- **Annulation** : l'événement réagit à l'annulation d'une étape du processus ou en déclenche l'annulation
- **Compensation** : l'événement traite ou déclenche la compensation d'un processus qui a échoué
- **Conditionnel** : l'événement est déclenché par une condition
- **Lien** : cet événement est utilisé pour relier deux sections d'un processus
- **Signal** : l'événement attend un signal ou émet un signal. Un signal émis peut être traité plusieurs fois
- **Terminer** : l'événement indique que toutes les étapes du processus doivent être arrêtées immédiatement sans compensation, ni traitement d'aucun des événements
- **Multiple** : l'événement a plusieurs déclencheurs
- **Multiple Parallèle** : l'événement a plusieurs déclencheurs simultanés

Interruption du processus en cours

L'occurrence d'un événement peut provoquer l'interruption du processus en cours. Cette caractéristique de l'événement est précisée dans un champ **Interruption** qui peut prendre les valeurs suivantes :

- **Avec interruption**
- **Sans interruption**

☛ Par défaut l'événement interrompt le processus en cours.

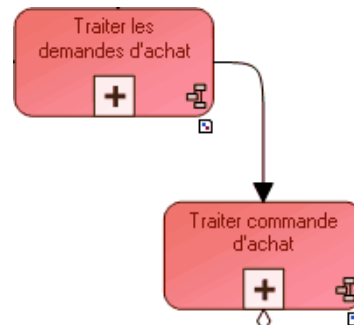
Les combinaisons des types et des natures d'événements

Le tableau suivant présente les combinaisons valides de type et de nature d'événements.

	DEBUT			INTERMEDIAIRE			FIN
	Haut niveau	Avec Interruption	Sans Interruption	Attente	Avec Interruption	Sans Interruption	Emission
Aucun							
Message							
Timer							
Erreur							
Escalade							
Annulation							
Compensation							
Conditionnel							
Lien							
Signal							
Terminer							
Multiple							
Multiple parallèle							

Relier des événements aux enchaînements

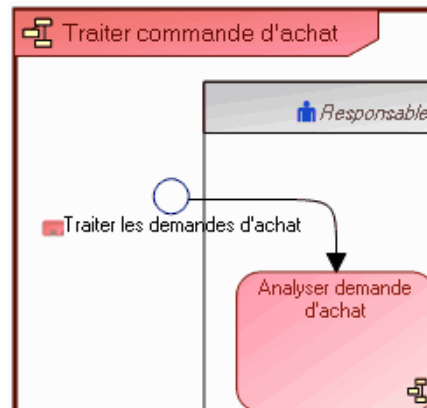
Dans un contexte donné, un processus peut être lié à un autre par un enchaînement.



Dans l'exemple ci-dessus, le processus "Traiter les demandes d'achats" précède le processus "Traiter commande d'achat".

Faire apparaître les processus externes

Dans le diagramme qui décrit le processus il est possible de faire apparaître le processus qui le précède.



Dans le diagramme qui décrit le processus "Traiter commande d'achat" apparaît le processus "Traiter les demandes d'achat" qui le précède.

Pour cela, il est nécessaire de préciser l'événement impliqué dans l'enchaînement :

1. Faites un clic droit sur l'enchaînement.
2. Dans son menu contextuel, sélectionnez **Propriétés**.
La fenêtre de propriétés s'ouvre.

3. Dans les **Caractéristiques**, dans la section **Événement déclenché**, cliquez sur le bouton **Relier**.
La fenêtre de recherche s'affiche.
4. Recherchez les **Événements déclenchés possibles**.
La liste qui s'affiche propose les événements de début ou d'attente du processus successeur.
Le processus successeur est généralement déclenché en son début et il n'a le plus souvent qu'un seul événement de début. Cet événement de début est donc la plupart du temps celui qui vous intéresse.
5. Sélectionnez l'événement qui correspond à l'enchaînement.
6. Cliquez sur **Relier**.

Si vous ouvrez le diagramme du processus contenant cet événement, vous avez la possibilité de visualiser le processus qui le précède. Pour plus de détails, voir ["Accéder aux processus précédents ou suivants", page 53](#).

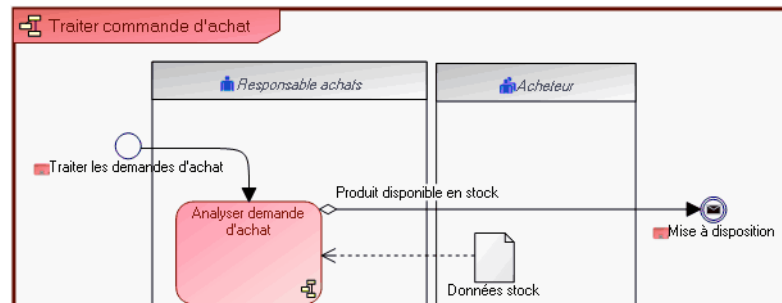
De la même manière, vous pouvez choisir l'événement déclenchant du processus précédent. Dans ce cas, les événements de fin ou d'émission du processus précédent vous seront proposés.

Accéder aux processus précédents ou suivants

Dans l'exemple suivant, le processus organisationnel "Traiter la commande d'achat" est activé après le traitement de la demande d'achat et active lui-même le processus de "Mise à disposition". Pour plus de détails, voir ["", page 64](#).

Pour faire apparaître, au niveau des événements, les processus qui précèdent et suivent le processus décrit, vous devez :

- Préciser les enchaînements dans lesquels les événements sont impliqués.
Pour plus de détails, voir ["Relier des événements aux enchaînements", page 52](#).
- Activer la vue permettant d'accéder aux informations contextuelles.



Pour activer la vue contextuelle :

1. Cliquez sur le bouton **Vues et détails**  de la barre d'outils du diagramme.
2. Cochez la case **Voir les processus externes**.
3. Cliquez sur **OK**.

Attacher un événement à un processus

Pour attacher un événement à un processus :

1. Cliquez sur l'événement et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
2. Positionnez l'événement sur le bord du processus.
La bordure du processus est surlignée.



Pour détacher l'événement de la bordure du processus :

1. Faites un clic droit sur l'événement et sélectionnez **Détacher**.

DÉCRIRE L'ENCHAÎNEMENT DES OPÉRATIONS

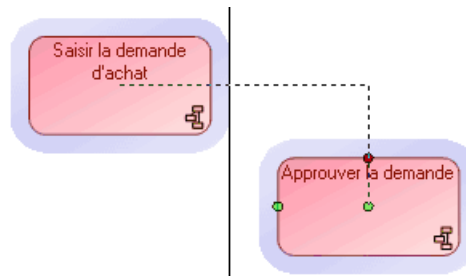
Un *enchaînement* est un lien orienté qui représente l'organisation chronologique des différentes étapes de traitement.

 *Un enchaînement est utilisé pour montrer l'ordre d'exécution des étapes d'un contrat d'échange. Un enchaînement n'a qu'une source et une cible.*

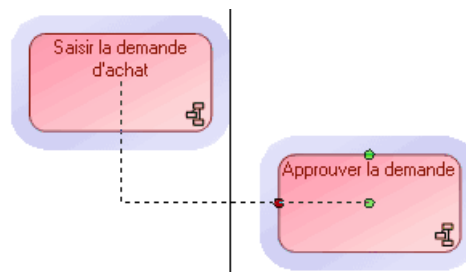
Créer un enchaînement

Pour créer un enchaînement entre deux opérations :

1. Cliquez sur le bouton **Enchaînement** ➔ .
2. Cliquez sur l'opération émettrice et tirez un lien vers l'opération destinataire.
Les deux opérations apparaissent en surbrillance et un lien pointillé indique la trajectoire qui sera prise par le lien graphique.



☛ *Plusieurs trajectoires sont possibles : il vous suffit de déplacer le curseur dans le cadre de l'opération destinataire.*



Déplacer un enchaînement

Vous pouvez être amené à changer le prédécesseur ou le successeur d'un enchaînement.

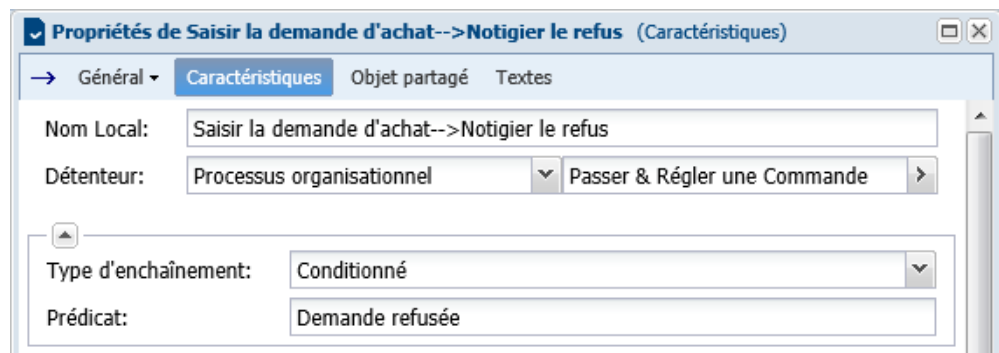
Pour déplacer un enchaînement :

1. Cliquez sur l'enchaînement :
Les deux extrémités du lien sont marquées par des carrés.
2. En maintenant la touche <Shift> enfoncée, positionnez la souris sur le carré de l'extrémité que vous voulez déplacer.
Une bobine apparaît dès que vous êtes correctement positionné sur une extrémité du lien.
3. La touche <Shift> toujours enfoncée, cliquez sur le carré et déplacez-le vers son nouveau prédécesseur ou successeur en maintenant le bouton de la souris enfoncé.
Le lien apparaît à nouveau dans le diagramme.

Définir une condition sur un enchaînement

Pour définir une condition sur un enchaînement :

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'enchaînement puis sélectionnez **Propriétés**.
2. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur l'onglet **Caractéristiques**.
3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Type d'enchaînement**.
4. Sélectionnez "Conditionné" dans la liste déroulante.
5. Dans le champ **Prédicat**, remplissez l'expression de conditionnement.



6. Cliquez sur **OK**.
Le texte associé à la condition apparaît sur le lien qui prend alors la forme suivante .

Définir une condition par défaut sur un enchaînement

Si plusieurs enchaînements conditionnés sont issus d'une opération, vous pouvez préciser que l'un d'entre eux est utilisé par défaut. Par exemple, après avoir réalisé

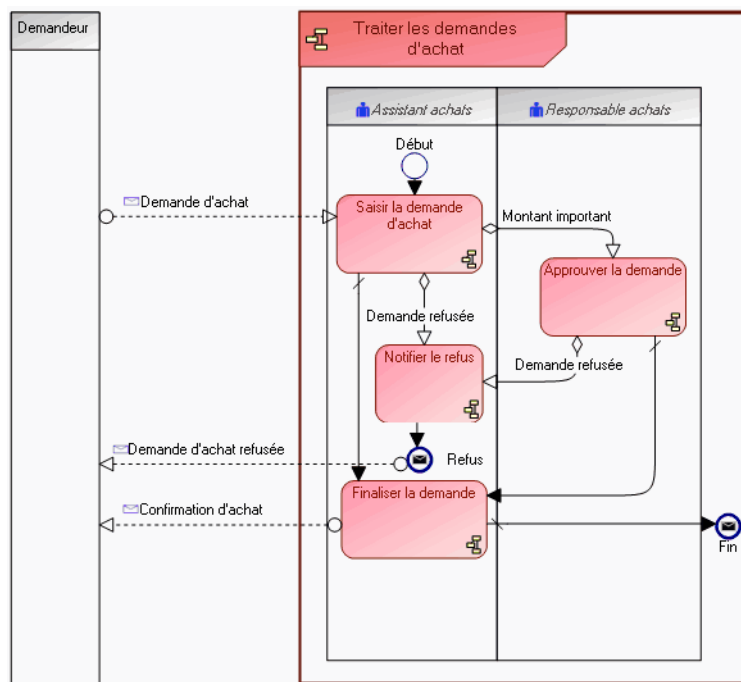
l'opération "Saisir la demande d'achat", l'assistant exécute toujours l'opération "Finaliser la demande" sauf si la demande n'est pas acceptable et qu'elle est en dessous d'un montant donné.

Pour définir qu'un enchaînement est utilisé par défaut :

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'enchaînement et sélectionnez **Propriétés**.
 2. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur **Caractéristiques**.
 3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Type d'enchaînement**.
 4. Sélectionnez **Défaut** dans la liste déroulante.
 5. Remplissez éventuellement le champ **Prédicat** si vous souhaitez ajouter un commentaire.
 6. Cliquez sur **OK**.
- Le lien prend alors la forme ➡.

DÉFINIR LES FLUX

Il est possible de préciser le contenu des flux échangés avec l'extérieur du processus.



Définir le contenu d'un flux

 Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur d'un contrat échange. Un flux transporte son contenu.

Pour définir le contenu d'un flux :

1. Cliquez avec le bouton droit sur le flux et sélectionnez **Propriétés**. La fenêtre de propriétés s'ouvre.
2. Cliquez sur **Caractéristiques**.
3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Contenu** et sélectionnez la commande **Relier Contenu**. La fenêtre de recherche apparaît, avec une liste de contenus proposés pour le flux.

4. Sélectionnez le nom du contenu puis cliquez sur **OK**.

 *Un contenu peut être utilisé par plusieurs flux puisqu'il n'est pas associé à un émetteur, ni à un destinataire.*

Le nom du contenu apparaît dans le diagramme.

Créer un flux avec un contenu

Vous pouvez préciser le contenu des *flux* échangés entre un processus et son environnement directement lors de sa création.

 *Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur d'un contrat échange. Un flux transporte son contenu.*

Pour créer le flux et son contenu :

1. Cliquez sur le bouton **Flux** et sélectionnez **Flux avec contenu**.



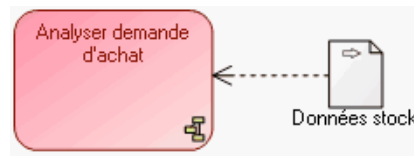
2. Cliquez sur le premier objet qui représente l'étape de départ et tirez un trait jusqu'à l'objet représentant l'étape suivante en maintenant le bouton de la souris enfoncé.
La fenêtre de **Création de Flux avec contenu** s'ouvre.
3. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez associer au flux à partir de la liste déroulante du champ **Contenu**.
Le flux s'affiche avec son contenu dans le diagramme.

 *Vous pouvez associer plusieurs contenus au flux. Pour plus de détails, voir "[Définir le contenu d'un flux](#)", page 58.*

UTILISER LES OBJETS PARTAGÉS

Dans un diagramme de processus, un **objet partagé** peut être utilisé pour représenter le fait que des informations ou des objets (courriers, matière première, produits finis, etc.) sont stockés en attendant d'être utilisés.

 *Un objet partagé est utilisé pour expliquer comment les documents, les données, et les autres objets sont utilisés et mis à jour pendant le déroulement du processus. Un objet partagé peut représenter un document électronique, ou tout autre type d'objet, électronique ou physique.*



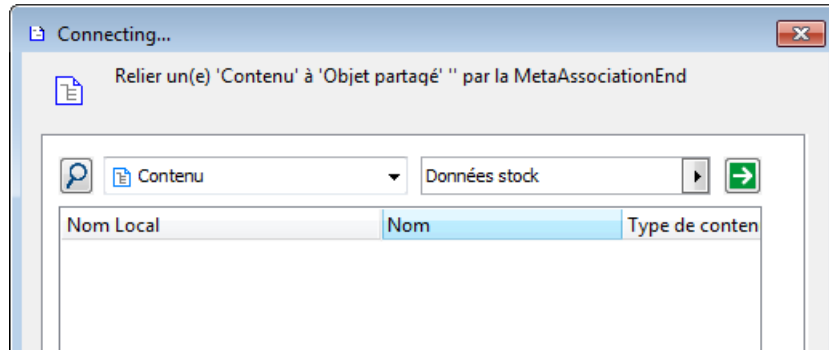
 *Dans cet exemple, l'objet partagé "Données stock" est représenté avec une flèche creuse parce qu'il est utilisé par le processus "Analyse de demande d'achat" sans avoir été produit par l'un des processus présent dans la base.*

Créer un objet partagé

Pour créer un objet partagé :

1. Cliquez sur le bouton **Objet partagé**  de la barre d'objets.
2. Cliquez dans le diagramme pour positionner l'objet.
La fenêtre de **Création d'un objet partagé** apparaît.
3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Contenu** et sélectionnez la commande **Relier Contenu**.
La fenêtre de recherche apparaît.

4. Saisissez le nom du contenu, par exemple "Données stock", ou cliquez directement sur le bouton **Rechercher**  pour afficher l'ensemble des contenus du référentiel.



5. Dans les résultats sélectionnez le contenu puis cliquez sur **Relier**.
➤ Un contenu peut être utilisé par plusieurs objets partagés.
6. Saisissez éventuellement l'**Etat de l'objet partagé**.
➤ Par défaut, l'objet partagé porte le même nom que son contenu. L'état apparaît entre parenthèses.
7. Cliquez sur **OK**.
L'objet partagé apparaît dans le diagramme.

Caractériser un objet partagé

Pour préciser qu'un objet partagé correspond à une collection d'objets :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'objet partagé et sélectionnez l'onglet **Caractéristiques**.
2. Cliquez sur la flèche  à droite du champ **Collection** et, dans le menu déroulant, sélectionnez **Oui**.
L'objet partagé prend alors la forme suivante :



Les informations nécessaires à l'exécution des opérations peuvent être lues ou mises à jour dans les objets partagés.

Pour indiquer que des informations sont obtenues à partir d'un objet partagé, par exemple que les données de stock utilisées par l'opération "Analyser demande d'achat" sont obtenues à partir de l'objet partagé "Données stock" :

1. Cliquez sur la bobine  de la barre d'objets.

2. Cliquez sur l'objet partagé, par exemple "Données stock" et, en maintenant le bouton de la souris enfoncé, tirez un lien vers l'opération.

☛ Un objet partagé est représenté avec une flèche creuse si il est lu par un processus sans avoir été mis à jour par l'un des processus de la base.

☛ Un objet partagé est représenté avec une flèche pleine si il est mis à jour par un processus et n'est lu par aucun des processus de la base.

Associer un objet partagé à une séquence

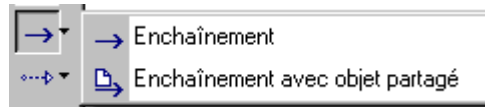
Vous pouvez préciser que le contenu d'un *objet partagé* est transmis lors de l'enchaînement entre deux opérations.

Par exemple, un objet partagé "Demande d'achat" peut être transmis entre les opérations "Saisir la demande d'achat" et "Finaliser la demande".

📖 Un objet partagé est utilisé pour expliquer comment les documents, les données, et les autres objets sont utilisés et mis à jour pendant le déroulement du processus. Un objet partagé peut représenter un document électronique, ou tout autre type d'objet, électronique ou physique.

Pour créer simultanément une séquence et un objet partagé :

1. Cliquez sur le bouton **Enchaînement** et sélectionnez **Enchaînement avec objet partagé**.



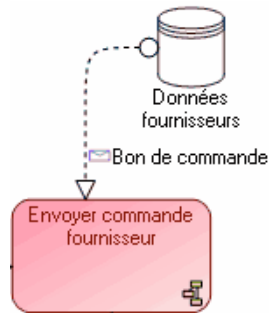
2. Cliquez sur l'opération qui représente l'étape de départ et tirez un trait jusqu'à l'opération représentant l'étape suivante en maintenant le bouton de la souris enfoncé. La fenêtre de **Création d'un enchaînement avec contenu** s'ouvre.
3. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez associer à l'enchaînement à partir de la liste déroulante du champ **Contenu**. L'enchaînement s'affiche avec son contenu dans le diagramme.

Utiliser les dépôts de données

Les objets partagés, fournis ou utilisés dans les traitements, peuvent être stockés dans un *dépôt de données*.

📖 Un objet partagé est utilisé pour expliquer comment les documents, les données, et les autres objets sont utilisés et mis à jour pendant le déroulement du processus. Un objet partagé peut représenter un document électronique, ou tout autre type d'objet, électronique ou physique.

Dans l'exemple ci-dessous les données relatives aux fournisseurs sont représentées par un dépôt de données "Données fournisseur".



Pour créer un dépôt de données :

1. Cliquez sur le bouton **Dépôt de données**  de la barre d'objets.
*☛ Si le bouton n'est pas visible par défaut, cliquez sur le bouton **Vues et détails** du diagramme et cochez la vue "Dépôts de données".*
2. Cliquez dans le diagramme pour positionner l'objet.
La fenêtre d'**Ajout d'un Dépôt de données** apparaît.
3. Saisissez le nom du dépôt de données.
4. Cliquez sur **OK**.

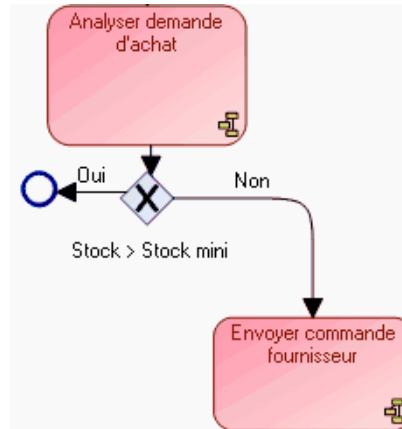
Vous pouvez préciser le contenu des **flux** échangés entre le dépôt de données et les processus en créant des flux dans votre diagramme.

 Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur d'un contrat échange. Un flux transporte son contenu.

☛ Pour plus de détails sur les flux, voir le paragraphe "[Définir les flux](#)", page 58.

UTILISER LES BRANCHEMENTS

L'exemple suivant présente un cas où la suite d'un traitement est conditionnée : à l'issue de l'analyse d'une demande d'achat, soit le processus se termine, soit une commande doit être émise vers un fournisseur.



Pour spécifier que plusieurs traitements sont accessibles à l'issue d'un même traitement, vous pouvez utiliser un **branchement**.

 Un branchement est un élément de modélisation utilisé pour contrôler des enchaînements qui convergent ou qui divergent à l'intérieur d'un processus.

 Vous utilisez également un branchement pour représenter, à l'inverse, le fait qu'une étape de traitement est accessible à partir par plusieurs étapes d'un processus.

Pour plus d'informations sur les branchements, voir ["Les branchements d'un processus applicatif"](#), page 91.

AMÉLIORER LA PRÉSENTATION

Différentes fonctionnalités vous permettent d'améliorer la présentation des objets dans les diagrammes : annotation des objets, modification des formes, de la présentation des noms, etc. Pour en savoir plus, voir le chapitre "Manipuler les objets dans les diagrammes" dans le guide **HOPEX Common Features**.

LES PROCESSUS MÉTIERS



Ce chapitre présente comment décrire les produits ou services fournis par les processus de l'entreprise à ses clients.

Le diagramme de processus métier permet de représenter les offres de produits ou services proposés par l'entreprise à chacun de ses marchés, ainsi que les processus qui les produisent.

Les points présentés ici sont :

- ✓ ["Créer un processus métier", page 68](#)
- ✓ ["Représenter les offres de produits", page 69](#)
- ✓ ["Représenter la contextualisation des processus", page 72](#)

CRÉER UN PROCESSUS MÉTIER



Un processus métier représente un système qui fournit des produits ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Aux niveaux supérieurs, un processus métier définit une structuration et une catégorisation du métier de l'entreprise. Il peut être décomposé en d'autres processus. Le lien vers les processus organisationnels permet de décrire l'implémentation réelle du processus métier dans l'organisation. Un processus métier peut également être détaillé à l'aide d'une vue fonctionnelle.

Pour créer un **processus métier** à partir du volet de navigation **Conception** :

1. Sélectionnez **Processus > Tous les processus métier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
La fenêtre **Création d'un Processus métier** apparaît.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom du processus métier.
4. Cliquez sur **OK**.
Le processus métier est créé et ajouté dans la liste des processus métier.

☛ Le bouton **OK** est grisé quand le champ **Nom** n'est pas renseigné.

Avec **HOPEX Business Process Analysis**, les processus métiers sont décrits sous forme de diagramme.

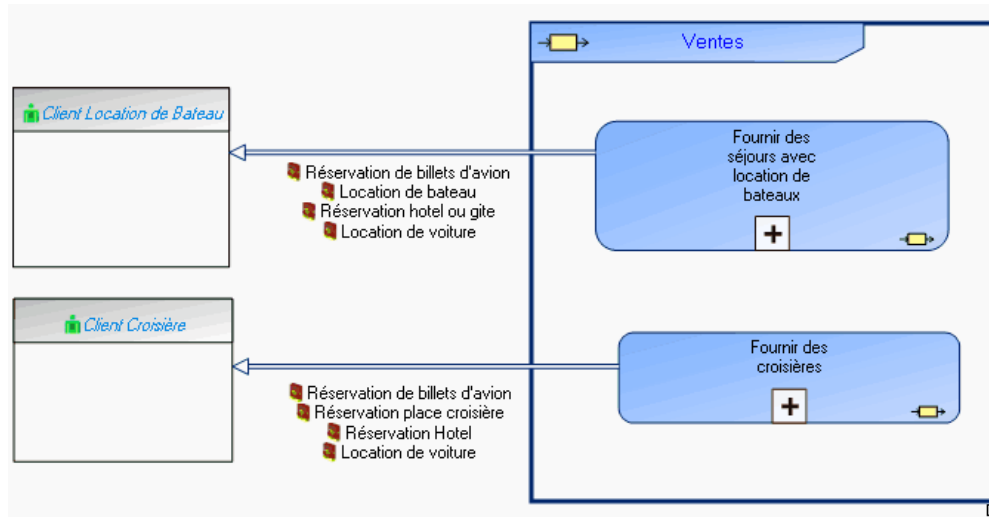
Créer un diagramme de processus métier

Pour créer un diagramme de processus métier :

1. Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez **Diagramme de processus métier**.

REPRÉSENTER LES OFFRES DE PRODUITS

Le diagramme de processus métier permet de représenter les offres de produits ou services proposés par l'entreprise à chacun de ses marchés, ainsi que les processus qui les produisent.



Dans l'exemple ci-dessus, l'entreprise vise deux segments de clientèle, les clients à qui elle loue des bateaux, et ceux auxquels elle propose des croisières.

Dans le cas de la location de bateaux, l'entreprise propose également au client la réservation des billets d'avion, d'un hôtel ou d'un gîte et d'une voiture.

Dans le cas des croisières, l'entreprise propose également au client la réservation des billets d'avion, d'un hôtel et d'une voiture.

Définir les offres

Les *offres* sont proposées par les processus métier de l'entreprise aux participants externes à l'entreprise.

 Une offre représente la mise à disposition sur un marché particulier d'un produit ou service fourni par une entreprise grâce à un processus spécifique.

Créer une offre

Pour créer une offre :

1. Cliquez sur le bouton **Offre** .
2. Cliquez sur le processus et, en maintenant enfoncé le bouton gauche de la souris, tirez un lien vers le participant.
3. Lâchez le bouton de la souris.
Le lien représentant l'offre apparaît dans le diagramme.

Définir les produits d'une offre

 *Un produit représente un ou plusieurs articles, objets, biens ou services, résultat d'une activité agricole, industrielle ou de service, qui sont proposés par une entreprise.*

Pour préciser le détail des offres de **produits** :

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'offre et dans son menu contextuel sélectionnez **Propriétés**.
La fenêtre de propriétés s'ouvre.
2. Cliquez sur **Caractéristiques**.
3. Dans le cadre **Produit**, cliquez sur le bouton **Nouveau** et saisissez le nom du produit.
4. Cliquez sur **OK**.
Le nom du produit apparaît dans le diagramme.

 *Il est possible de décomposer un produit en produits composants depuis sa fenêtre de propriétés ou depuis le navigateur.*

Décrire la mise en oeuvre d'une offre

Le **diagramme de processus métier** du processus qui est lié à l'offre permet de décrire l'organisation et les échanges qui lui sont associés.

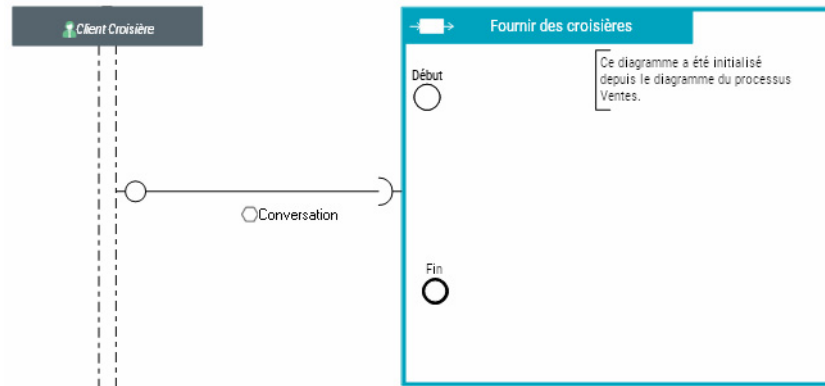
Ainsi, lors de l'initialisation d'un **diagramme de processus métier** d'un processus, une conversation est automatiquement créée pour chaque offre.

 *Pour plus de détails sur les diagrammes de processus métier, voir "[Créer un diagramme de processus métier](#)", page 68.*

 *Pour plus de détails sur les conversations, voir "[Les conversations](#)", page 99.*

La conversation porte le nom de l'échange qui est automatiquement créé.

Le nom de l'échange est celui de l'offre ou, à défaut, celui de son premier produit.



Dans l'exemple ci-dessus, une conversation est créée pour décrire les échanges qui supportent l'offre de réservation de billets d'avion, d'un hôtel et d'une voiture.

REPRÉSENTER LA CONTEXTUALISATION DES PROCESSUS

Le diagramme de processus métier permet de représenter le contexte dans lequel sont utilisés les processus organisationnels ou fonctionnels qui composent un processus métier.

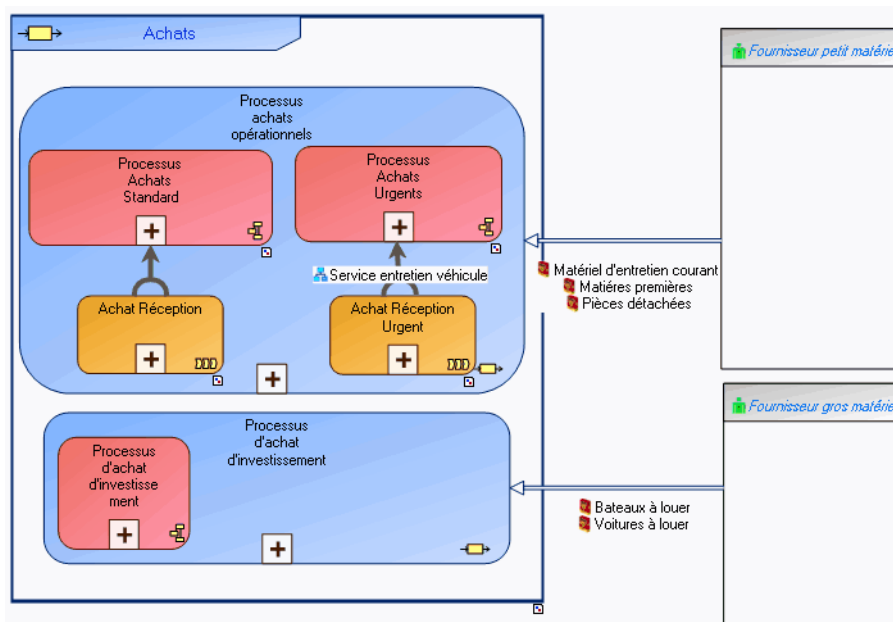


Diagramme de processus métier Achats

Dans l'exemple ci-dessus, les processus des achats de l'entreprise se répartissent entre les processus d'achats opérationnels et les processus d'achat d'investissement. Un processus organisationnel spécifique est défini pour traiter les achats urgents du service d'entretien des véhicules.

Définir une contextualisation

Les *contextualisations* permettent d'associer des processus entre eux.



Une contextualisation permet de spécifier comment un processus est mis en oeuvre dans un contexte particulier tel que la localisation géographique sur un site.

Créer une contextualisation

Pour créer une contextualisation :

1. Cliquez sur le bouton **Contextualisation** .
2. Cliquez sur le processus à mettre en œuvre et, en maintenant enfoncé le bouton gauche de la souris, tirez un lien vers le processus décrivant la mise en œuvre. Lâchez le bouton de la souris.
Le lien représentant la contextualisation apparaît dans le diagramme.

Définir le contexte

Pour préciser le contexte dans lequel un processus en implémente un autre :

1. Faites un clic droit sur la contextualisation et sélectionnez **Propriétés**.
La fenêtre de propriété s'ouvre.
2. Cliquez sur **Caractéristiques**.
3. Dans le cadre **Contexte d'implémentation**, cliquez sur le bouton **Relier**.
4. Dans la fenêtre qui s'affiche, sélectionnez le type de contexte, acteur ou site.
5. Cliquez sur le bouton **Chercher** .
6. Dans la liste qui s'affiche, sélectionnez le ou les acteurs ou sites concernés, puis cliquez sur **Relier**.
7. Cliquez sur **OK** (Web Front-End) ou **Fermer** (Windows Front-End).
Les contextes d'implémentation apparaissent dans le diagramme.

Lancer un rapport illustrant les contextualisations

Vous pouvez, à partir d'un processus métier, lancer un rapport sous forme de matrice pour illustrer les contextualisations.

Pour lancer un rapport illustrant les contextualisations :

1. Faites un clic droit sur le processus métier qui vous intéresse, et sélectionnez **Recherche de rapport**.
2. Dans la liste des rapports disponibles, déployez le dossier "Analyse des processus".
3. Au niveau du rapport "Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)", cliquez sur **Lancer un nouveau rapport**.

4. Dans la page du rapport, cliquez sur le nom du chapitre de rapport. Vous voyez apparaître une matrice.

	Achat Réception	Achat Réception Urgent
Processus Achats Standard	Contextualisation	
Processus Achats Urgents		Contextualisation

Cette matrice présente :

- les chaînes de valeur du processus métier en colonne
- les processus organisationnels du processus métier en ligne

Pour visualiser précisément un contexte (acteur, site ou produit) :

- Cliquez sur le signe + se situant dans la cellule.

	Contextualisation
	Atelier de Réparation

LES CHAÎNES DE VALEURS



Les chaînes de valeur de l'entreprise peuvent être représentées sous la forme de différents modèles. Par exemple, lorsqu'une entreprise a de nombreuses localisations géographiques, l'organisation du fonctionnement de chaque processus peut être très différent suivant les régions.

Il est alors intéressant de disposer d'une vue synthétique indépendante des structures organisationnelles pour représenter les étapes de la chaîne de valeur qui sont liées au métier de l'entreprise et communes à toutes les variantes organisationnelles.

La représentation fonctionnelle de la chaîne de valeur permet également d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise.

En effet, la représentation du fonctionnement de chaque processus organisationnel permet d'effectuer des optimisations locales à chacun de ces processus.

Cependant cette représentation reste cloisonnée par les structures organisationnelles existantes. Des changements plus importants nécessitent une vue plus globale de la chaîne de valeur qui soit indépendante de l'organisation. C'est ce que le diagramme de chaîne de valeur permet de représenter.

HOPEX Business Process Analysis permet de créer et de décrire les chaînes de valeur de l'entreprise.

- ✓ ["Créer une chaîne de valeur", page 76](#)
- ✓ ["Représenter une chaîne de valeur", page 77](#)

CRÉER UNE CHAÎNE DE VALEUR



Une chaîne de valeur est décrite par un ensemble d'étapes de création de valeur qui contribuent à un résultat pour le client final ou pour un client interne dans la chaîne de valeur.

Une option permet de visualiser les **Chaînes de valeur**.

Pour activer cette option :

1. Dans l'espace de travail, ouvrez la fenêtre des **Options**.
2. Dans l'arbre de gauche, sélectionnez **Modélisation des processus et de l'architecture**.
3. Cochez la case du champ **Modélisation des chaînes de valeur**.

Pour créer une **Chaîne de valeur** à partir du volet de navigation **Conception** :

1. Sélectionnez **Processus** > **Toutes les chaînes de valeur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
La fenêtre **Création d'une chaîne de valeur** apparaît.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la **Chaîne de valeur**.
4. Cliquez sur **OK** (Web Front-End) ou **Terminer** (Windows Front-End).
La chaîne de valeur est créé et ajoutée dans la liste des chaînes de valeur.

 Le bouton **Terminer** est grisé quand le champ **Nom** n'est pas renseigné.

Créer un diagramme de chaîne de valeur

Pour créer un diagramme de chaîne de valeur :

1. Faites un clic droit sur le nom de la chaîne de valeur et sélectionnez **Diagramme de chaîne de valeur**.

REPRÉSENTER UNE CHAÎNE DE VALEUR

☛ Pour visualiser les **chaînes de valeur**, ouvrez la fenêtre des **Options** et vérifiez que **Modélisation des processus et de l'architecture > Modélisation des chaînes de valeur** est activée.

Les principes de représentation d'une chaîne de valeur

Mettre en évidence les choix d'organisation

Chaque entreprise exerce des activités qui sont liées à son métier et qui doivent être réalisées quelle que soit l'organisation mise en place. Ces activités peuvent être : acheter, vendre, administrer les ventes, produire, etc.

L'organisation va consister à affecter ces activités aux acteurs qui vont les mettre en oeuvre.

On peut distinguer :

- Les traitements liés au métier de l'entreprise. Ceux-ci sont difficilement remis en cause à moins que l'entreprise ne change complètement d'activité.
- Les traitements dus à des choix d'organisation.

Diversité des variantes

La plupart des variantes d'un processus sont dues à des choix d'organisation (privilégier les commandes urgentes, traiter spécialement les commandes importantes ou à l'exportation, etc.).

Il est nécessaire de surmonter cette diversité pour passer de façon sûre à un nouvel ensemble de variantes, par exemple, traiter les commandes par téléphone ou par Internet. La représentation en termes d'activités permet d'obtenir une représentation unique de la chaîne de valeur mettant en évidence ce qui est à faire de toute façon, indépendamment des choix d'organisation.

Nombre d'étapes

Certaines étapes d'un processus organisationnel ne sont liées qu'à des choix d'organisation. Il est utile de se demander si elles apportent réellement un plus aux clients de l'entreprise, ou si elles ne sont dues qu'à la façon de faire.

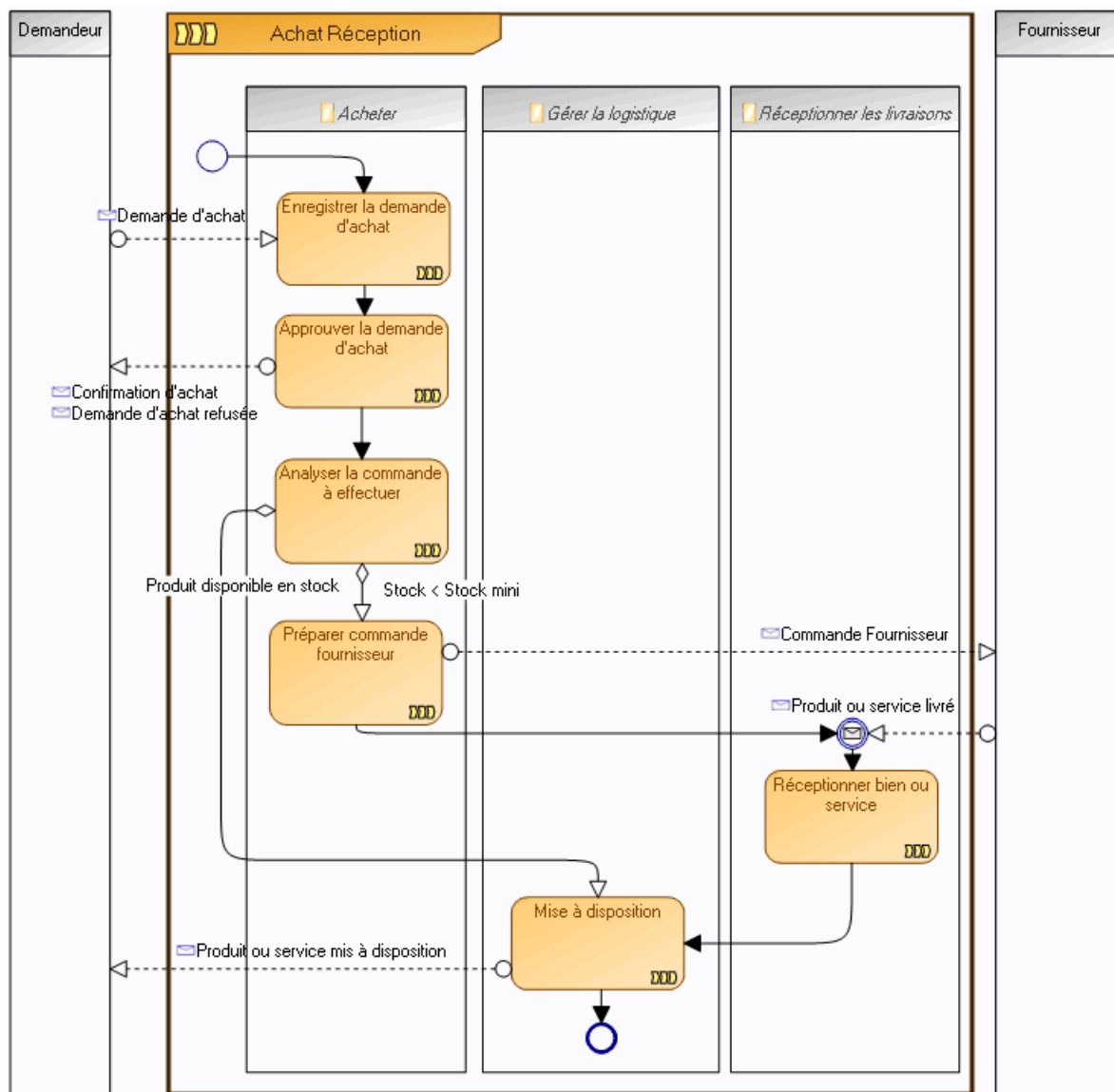
Par ailleurs, des gains de délais peuvent être recherchés dans une restructuration de l'ordre des étapes.

Pour mettre en évidence les améliorations possibles, il est possible de représenter une chaîne de valeur par les flux échangés entre les **étapes de création de valeur** de l'entreprise.

📖 Une étape de création de valeur est identifiable dans une chaîne de valeur, qui a des paramètres d'entrée-sortie bien définis ainsi que des métiers ou domaines fonctionnels métier responsables identifiés.

Exemple de chaîne de valeur

Le diagramme suivant présente un exemple de chaîne de valeur :



Chaîne de valeur "Achat réception"

La demande d'achat est enregistrée, puis elle doit être approuvée. Le demandeur est informé de l'acceptation ou du

refus de sa demande. Si la demande est validée, une analyse de la commande à effectuer est réalisée.

Si le stock est inférieur à un seuil donné, une commande est préparée et envoyée au fournisseur pour réapprovisionnement.

Si le produit est disponible, ou dès qu'il a été réceptionné, il est mis à la disposition du demandeur.

Dans cet exemple, les **métiers** concernés sont représentés en colonne.

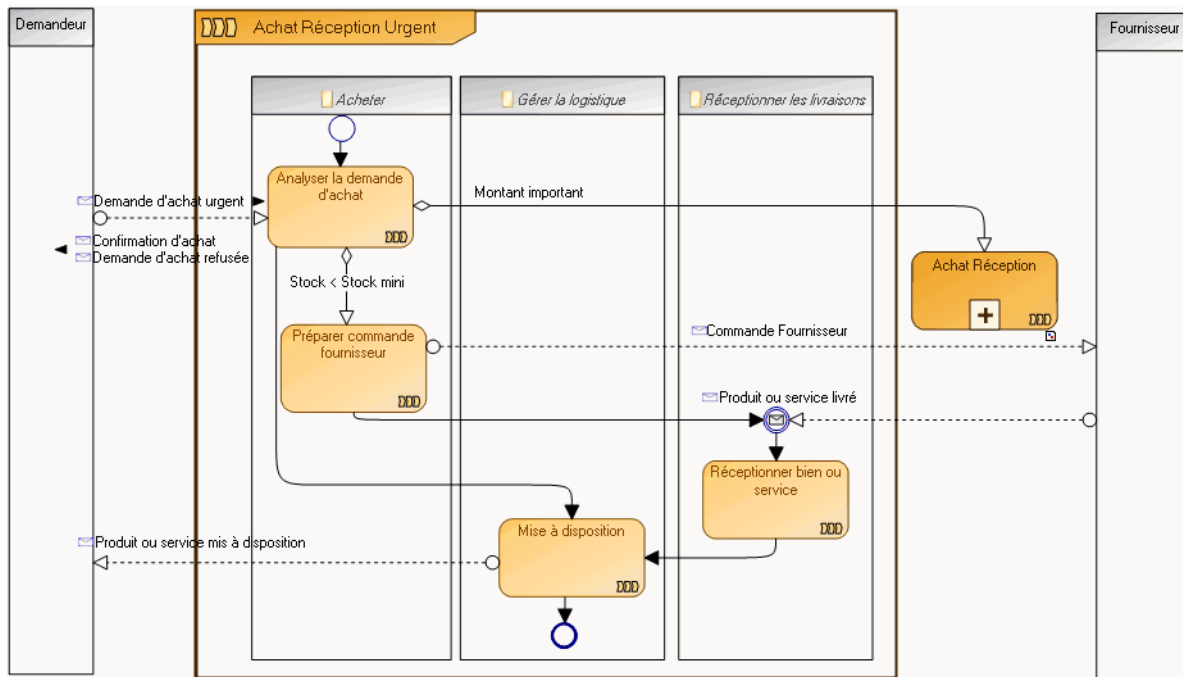
 *Un métier est une unité conceptuelle de répartition des responsabilités de l'entreprise. Il est utilisé pour structurer la gestion du traitement de l'information, de l'énergie, du matériel produit ou consommé. Les métiers définissent les compétences et les fonctionnalités nécessaires à l'entreprise pour accomplir sa mission.*

Dans l'organisation présentée précédemment, trois acteurs - l'assistant achats, le responsable achats, et l'acheteur - interviennent systématiquement pour réaliser les quatre premières étapes - Enregistrer et approuver la demande, analyser et envoyer la commande -.

L'optimisation du processus organisé "Traiter les demandes d'achat" a permis de gagner une étape : quand le montant de la commande n'est pas important, l'assistant achats peut lui-même approuver ou refuser la demande d'achat.

Dans le cas des demandes urgentes, on pourrait gagner encore des étapes en permettant à l'assistant achat de passer lui-même la commande lorsque le montant n'est pas important.

On obtiendrait la chaîne de valeur suivante pour traiter les achats urgents.

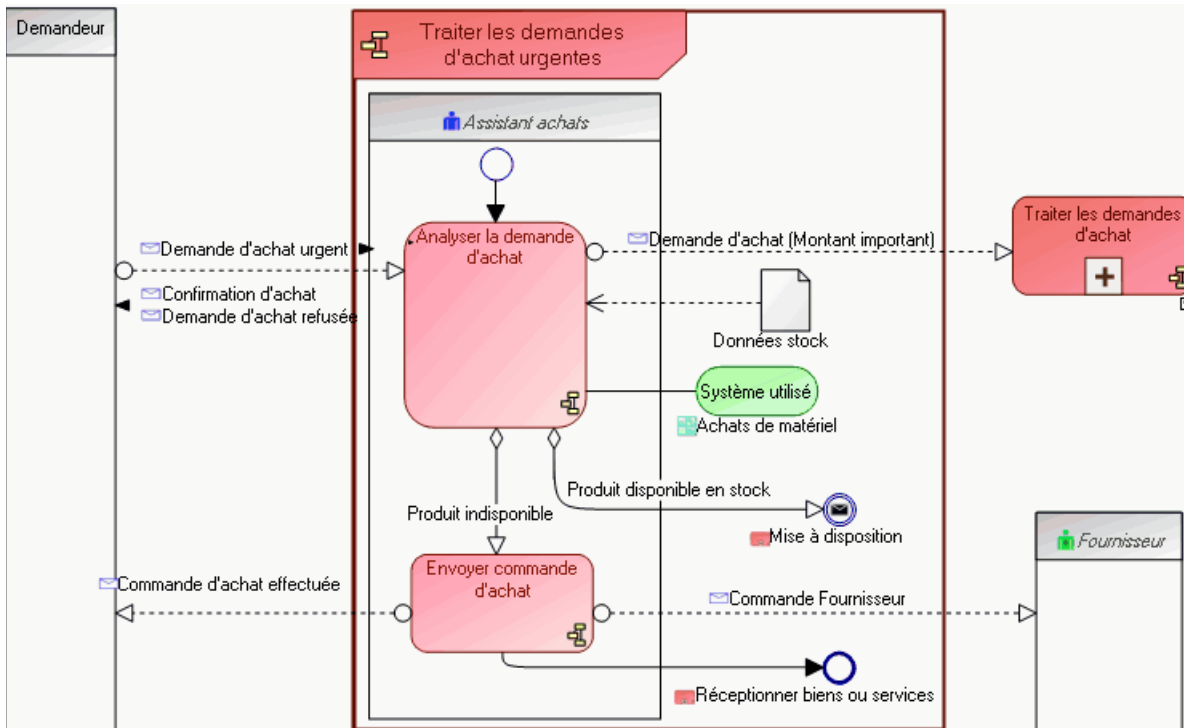


Chaîne de valeur "Achat réception urgent"

On commence par analyser la demande d'achat. Si le montant est important on passe au traitement normal.

Sinon, on envoie la demande de mise à disposition et la demande de réapprovisionnement éventuelle. La suite du traitement est identique au précédent : une fois que la commande a été réceptionnée, elle est mise à la disposition du demandeur.

Il est possible de définir un nouveau processus organisationnel pour le traitement des demandes d'achat urgentes, où les responsabilités de l'assistant achats ont été étendues.



Processus organisationnel "Traiter les demandes d'achat urgentes".

L'assistant achat commence par analyser la demande d'achat. Si le montant est important, le processus normal de traitement des demandes d'achat est mis en oeuvre. Si le produit est disponible, l'assistant envoie la demande de mise à disposition.

Sinon, l'assistant envoie la commande d'achat au fournisseur. Le reste du traitement est effectué dans le cadre du processus "Traiter les demandes d'achat" normal.

Pour analyser la demande d'achat et passer la commande l'assistant achat a maintenant besoin des données sur les stocks. Il aura à sa disposition l'application "Achats de matériel".

Cette nouvelle variante du processus organisationnel permet de traiter plus rapidement les commandes urgentes. Elle nécessite une augmentation des qualifications de l'assistant achats et lui donne plus de responsabilités.

☛ Vous pouvez voir apparaître les **systèmes utilisés** par les opérations en sélectionnant la vue "Systèmes utilisés" dans la fenêtre ouverte à l'aide du bouton "Vues et détails" .

 Un système utilisé lors d'une étape d'un processus représente ce qui est nécessaire pour réaliser cette étape. Ce peut être une application ou un service applicatif ou tout autre ressource non informatique, ou plus généralement une fonctionnalité.

LES PROCESSUS APPLICATIFS



HOPEX Business Process Analysis vous permet de modéliser le processus de traitement informatique mis en œuvre dans un cas d'utilisation d'un processus organisationnel. Cette description s'effectue dans un modèle BPMN qui détaille l'enchaînement des tâches réalisées lors de l'exécution de l'application dans le contexte étudié.

La spécification BPMN (Business Process Modeling Notation) a été créée pour formaliser la représentation graphique des processus informatiques et des processus métier, afin d'offrir une notation facilement utilisable par l'ensemble des acteurs concernés.

Les points abordés ici sont :

- ✓ ["Gérer un processus applicatif", page 84](#)
- ✓ ["Les tâches", page 88](#)
- ✓ ["Les enchaînements, événements et flux", page 89](#)
- ✓ ["Les branchements", page 91](#)
- ✓ ["Les branchements en entrée d'une étape", page 91](#)
- ✓ ["Créer un participant d'un processus applicatif", page 94](#)

GÉRER UN PROCESSUS APPLICATIF

Un processus applicatif représente l'exécution automatisée d'un processus organisationnel.

Le diagramme de processus applicatif utilise la notation proposée par la norme BPMN.

Créer un processus applicatif

Vous pouvez créer un *processus applicatif* à partir du navigateur ou à partir d'un diagramme de processus organisationnel.

 *Un processus applicatif est la représentation exécutable d'un processus. Les éléments formalisant un processus applicatif sont les suivants : les événements du workflow, les tâches à accomplir durant le traitement, les éléments algorithmiques d'enchaînement des tâches, les flux d'information échangés avec les participants.*

Pour afficher la vue des processus applicatifs dans un diagramme de processus organisationnel :

1. Cliquez sur le bouton  **Vues et détails** de la barre d'outils du diagramme.
2. Cochez la case **Contextes d'implémentation**.
3. Cliquez sur **OK**.

Les boutons **Contextualisation**  et **Processus applicatif**  apparaissent dans la barre d'outils.

Pour créer un processus applicatif à partir d'un diagramme de processus organisationnel, la procédure varie légèrement selon que vous êtes en Windows Front-End ou Web Front-End.

Pour créer un processus applicatif à partir d'un diagramme de processus organisationnel :

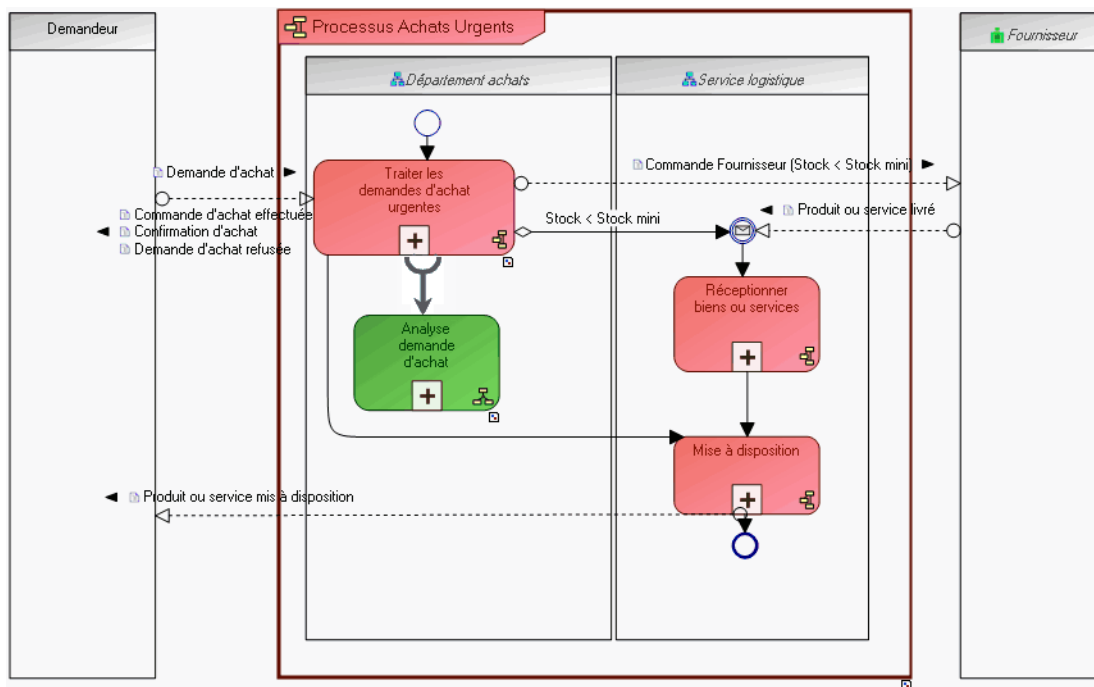
1. Cliquez sur le bouton **Processus applicatif**  de la barre d'outils.
2. Cliquez dans le diagramme.
Le processus apparaît dans le diagramme.
3. Pour renommer le processus applicatif, sélectionnez-le et tapez sur la touche F2 de votre clavier.

Connecter un processus applicatif à un processus organisationnel

Pour spécifier qu'un processus organisationnel est mis en œuvre par un processus applicatif dans un contexte donné, vous devez créer un lien de **contextualisation** entre les deux objets.

 Une contextualisation permet de spécifier comment un processus est mis en œuvre dans un contexte particulier tel que la localisation géographique sur un site.

Par exemple, le processus "Traiter les demandes d'achat urgente" est mis en œuvre par un processus applicatif "Analyse demande d'achat" pour assurer à la fois la rapidité et l'efficacité du traitement.



Pour créer une connexion entre un processus organisationnel et un processus applicatif à partir d'un diagramme de processus organisationnel :

1. Cliquez sur le bouton  **Vues et détails** de la barre d'outils du diagramme.
2. Cochez la case **Contextes d'implémentation**.
3. Cliquez sur **OK**.

Les boutons **Contextualisation**  et **Processus applicatifs**  apparaissent dans la barre d'outils.

4. Cliquez sur le bouton **Contextualisation**  de la barre d'outils.

5. Cliquez sur le processus organisationnel et, en maintenant le bouton de la souris enfoncé, cliquez sur le processus applicatif. La contextualisation apparaît dans le diagramme.

Créer un diagramme de processus applicatif

Pour créer un diagramme de processus applicatif :

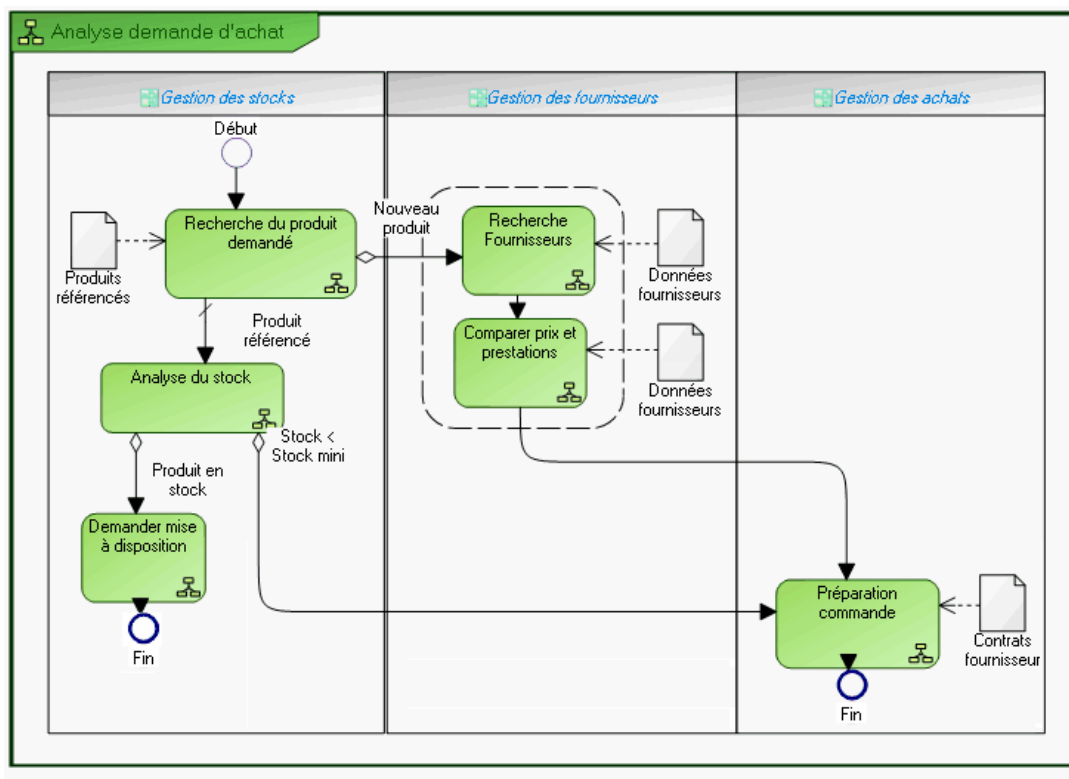
- 】 Faites un clic droit sur le nom du processus et sélectionnez **Diagramme de processus applicatif**.

L'algorithme du processus applicatif peut être exprimé par une succession de tâches et de décisions.

Exemple

Le diagramme ci-après représente le traitement des demandes d'achat.

- Une recherche du produit est effectuée à partir de la base des produits Référencés.
- Si le produit est nouveau, une recherche de fournisseur et une étude comparative des prix est menée. Puis une commande est émise et le processus prend fin.
- Si le produit est référencé, l'étude de l'état des stocks est réalisée.
- Si le stock est suffisant, une demande de mise à disposition est activée et le processus prend fin.
- Si le stock est inférieur au stock minimum, une commande est émise vers le fournisseur et le processus prend fin.



LES TÂCHES

Les *tâches* correspondent aux étapes du traitement.



Une tâche est une étape élémentaire à l'intérieur d'un processus applicatif. Une tâche est utilisée quand une étape d'un processus n'est plus décomposée en un niveau de description plus fin. Généralement un utilisateur ou un service applicatif exécutent cette tâche.

Créer une tâche dans un processus applicatif

Pour créer une tâche :

1. Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur l'icône **Tâche**  puis cliquez dans le diagramme.
2. Saisissez le nom de la tâche et cliquez sur **OK**.
La tâche apparaît dans le diagramme.



LES ENCHAÎNEMENTS, ÉVÉNEMENTS ET FLUX

Les enchaînements

L'organisation des tâches qui composent un processus applicatif est représentée par des *enchaînements* entre les tâches.

 *Un enchaînement est utilisé pour montrer l'ordre d'exécution des étapes d'un contrat d'échange. Un enchaînement n'a qu'une source et une cible.*



Les événements

Les *événements* représentent des faits qui se produisent durant l'exécution du processus.

 *Un événement représente un fait ou une action se produisant dans le système, par exemple - modification de l'adresse client. Il est géré par un broker. Pour signaler qu'elle peut produire un événement, une application déclare qu'elle le publie. Si elle est intéressée par un événement, une application déclare qu'elle y souscrit.*

Ce peut être, par exemple, le début ou la fin du processus applicatif.



Début



Fin

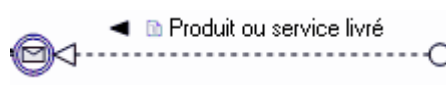
L'événement peut également être l'envoi ou la réception d'un flux.



Les flux

Les *flux* représentent les échanges entre le processus applicatif et l'extérieur.

 *Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur d'un contrat échange. Un flux transporte son contenu.*



 *Un flux peut être lié à un événement de type message.*

LES BRANCHEMENTS

Conformément à la norme BPMN, dans la barre d'objets, plusieurs types de **branchement** vous sont proposés.

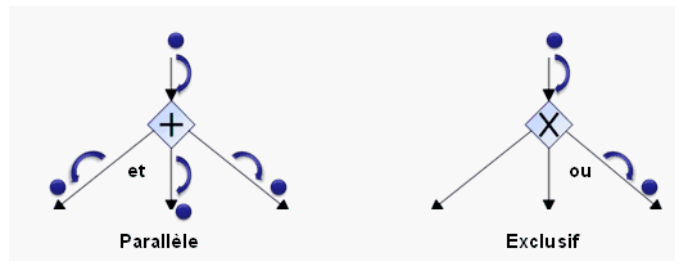
 *Un branchement est un élément de modélisation utilisé pour contrôler des enchaînements qui convergent ou qui divergent à l'intérieur d'un processus.*

Afin de mieux comprendre les principaux cas d'utilisation, nous distinguons les branchements de sortie d'une étape de traitement des branchements d'entrée.

Les branchements en sortie d'une étape

Dans le cas d'un branchement **Exclusif**, seule une branche sortante peut être choisie parmi les différentes possibles. La branche peut être choisie en fonction des **Données** disponibles pour le processus ou en fonction des **Evénements** qui se produisent durant son exécution.

Dans le cas d'un branchement **Parallèle**, l'ensemble des branches sortantes est traité simultanément.



Dans le cas d'un branchement **Inclusif** une ou plusieurs branches sortantes peuvent être choisies parmi les différentes possibles.

Un branchement **Complexe** représente une combinaison des précédents.

Quand le branchement a été créé, son type peut être modifié dans la fenêtre de propriétés.

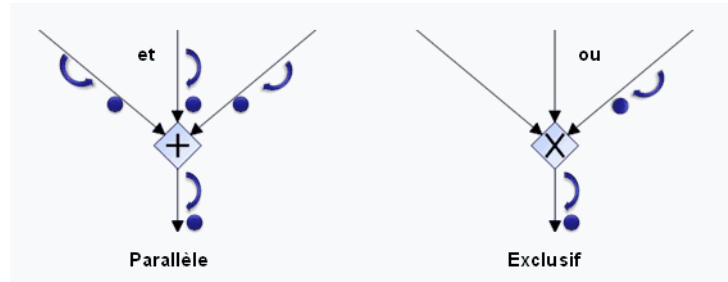
Les branchements du diagramme de processus applicatif représentent les points de divergence des enchaînements de sortie d'un processus.

Les branchements en entrée d'une étape

En entrée d'une étape, un branchement représente un point de convergence des enchaînements en entrée d'un processus.

Dans le cas d'un branchement **Exclusif**, l'étape du processus est déclenchée dès qu'une des branches est active.

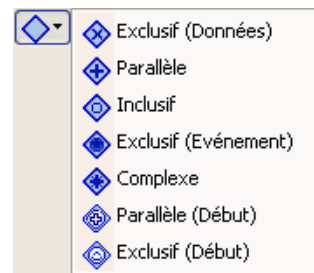
Dans le cas d'un branchement **Parallèle**, l'ensemble des branches entrantes est traité simultanément.



Créer un branchement

Pour créer un branchement

1. Cliquez sur le bouton **Branchement** de la barre d'objets et sélectionnez le type de branchement que vous souhaitez utiliser.



2. Cliquez dans le diagramme.
Le branchement apparaît dans le diagramme avec la forme sélectionnée.

Modifier un branchement

Pour modifier un branchement :

1. Faites un clic droit sur le branchement et dans son menu contextuel sélectionnez **Propriétés**.
La fenêtre de propriétés s'ouvre.
2. Cliquez sur **Caractéristiques**.
Vous pouvez modifier le nom du branchement ou bien son type.

Type de branchement

Les différents **Type de branchement** proposés sont :

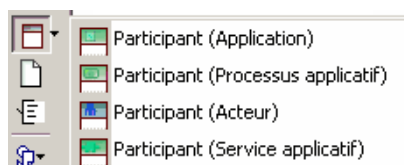
- **Complexe** : le processus peut prendre une combinaison complexe de trajets.
 - **Exclusif (Données)** : le processus peut prendre un seul parmi plusieurs trajets possibles en fonction de la valeur des données à sa disposition. C'est le type de branchement par défaut.
 - **Exclusif (Début)** : le processus est déclenché par le premier événement qui se produit. les autres sont ignorés.
 - **Exclusif (Événement)** : le processus peut prendre un seul parmi plusieurs trajets possibles en fonction des événements qui se produisent.
 - **Inclusif** : le processus peut suivre simultanément un ou plusieurs trajet(s).
 - **Parallèle** : le processus suit simultanément plusieurs trajets parallèles.
 - **Parallèle (Début)** : le processus est déclenché par le premier événement qui se produit. Les autres événements se produisant durant le déroulement du processus sont également pris en compte.
3. Cliquez sur **OK**.

CRÉER UN PARTICIPANT D'UN PROCESSUS APPLICATIF

Dans un diagramme de processus applicatif, un participant permet de regrouper les tâches affectées à une application ou un service.

Pour créer un participant :

1. Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur la flèche à droite de l'icône  **Participant**.



2. Dans la liste des choix proposés sélectionnez, par exemple, **Participant (Application)** et cliquez dans le diagramme. La fenêtre de création d'un participant apparaît.
3. Cliquez sur la flèche  à droite du champ **Application** et sélectionnez **Relier application**. La fenêtre de recherche apparaît.
4. Recherchez l'application et cliquez sur **Relier**.
5. Dans la fenêtre de création du participant, cliquez sur **OK** (Web Front-End) ou **Terminer** (Windows Front-End). Le participant créé apparaît dans le diagramme avec une entête portant le nom de l'application assignée.

☛ Pour poser un participant dont l'assignation n'est pas encore connue, sélectionnez l'icône **Participant**.

Pour affecter une tâche à un participant :

1. Posez la tâche dans le cadre du participant.

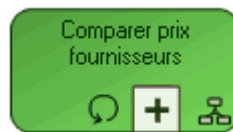


SPÉCIFIER LE COMPORTEMENT D'UN PROCESSUS

Conformément à la norme BPMN, un processus peut avoir des comportements différents. Avec **HOPEX Business Process Analysis**, ces comportements sont disponibles pour les processus organisationnels, les opérations, les processus applicatifs et les tâches.

Pour décrire, par exemple, qu'un processus est exécuté en boucle :

1. Cliquez avec le bouton droit sur le processus et sélectionnez **Propriétés**. La fenêtre de propriétés s'ouvre.
2. Cliquez sur **Caractéristiques**.
3. Dans le champ **Boucle**, sélectionnez le type de boucle correspondant au comportement du processus.
4. Cliquez sur **OK**.
La forme du processus est modifiée pour faire apparaître le symbole de la boucle.



Les comportements proposés sont :

- **Transaction** : une transaction est un ensemble d'activités coordonnées entre elles en vue d'obtenir un résultat cohérent et vérifiable.
- **Boucle** : une boucle est une étape d'un processus qui est répétée tant qu'une condition est vérifiée.
 - "Faire tant que" : la condition est évaluée avant la première exécution.
 - "Faire jusqu'à ce que" : la condition est évaluée après la première exécution. Dans ce cas, le processus est toujours réalisé au moins une fois.Le prédicat permet de spécifier la condition d'exécution de la boucle.
- **Ad hoc** : les étapes d'un processus de ce type ne sont pas contrôlées, ni ordonnées. L'ordre de réalisation est déterminé par les participants qui exécutent le processus.
- **Multiple** : le processus est répété un nombre prédéfini de fois qui est évalué avant sa première exécution. Il est possible de spécifier le type d'exécution :
 - "Parallèle" : toutes les exécutions sont réalisées en même temps
 - "Séquentielle" : les exécutions sont réalisées les unes après les autres.
- **Compensation** : une compensation définit l'ensemble des activités qui sont réalisées après l'annulation d'une transaction pour compenser les activités réalisées durant le déroulement normal du processus

Type de tâche

Pour préciser le type d'une tâche :

1. Ouvrez les propriétés du processus.
2. Cliquez sur **Caractéristiques**.
3. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Type de tâche**.

La liste des types de tâche s'affiche.

- **Appel d'un processus** : tâche utilisée pour appeler un deuxième processus lors de l'exécution du processus en cours.
- **Réception** : tâche élémentaire qui attend l'arrivée d'un message en provenance d'un participant externe au processus. Quand le message a été reçu, la tâche est terminée.
- **Emission** : tâche qui envoie un message à un participant externe au processus. Quand le message a été envoyé, la tâche est terminée.
- **Manuelle** : tâche réalisée sans l'aide d'un moteur d'exécution automatique d'un processus ou d'une application informatique.
- **Règle métier** : tâche d'exécution d'une règle métier qui dispose d'un moteur de règles qui traite les données en entrée et retourne en sortie les résultats du calcul effectué.
- **Script** : tâche réalisée par un moteur d'exécution de processus. Le concepteur définit un script dans un langage que le moteur est capable d'interpréter. Quand la tâche est prête à démarrer, le moteur exécute le script. La tâche est terminée quand l'exécution du script est terminée.

☛ La forme du processus est modifiée pour faire apparaître le symbole associé au type de tâche.

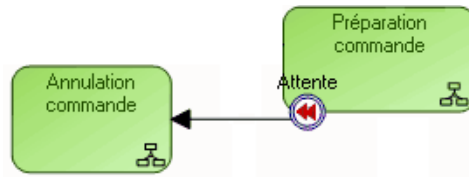
Description de la compensation

La compensation est provoquée par un événement survenant pendant le déroulement d'un processus. Cet événement est posé sur le bord du processus qui est interrompu. Il peut être déplacé le long du bord du processus.



Pour libérer l'événement du processus, utilisez la commande détacher de son menu contextuel.

Cet événement peut déclencher une opération de compensation.



➡ Pour des raisons d'homogénéité et de simplification, le lien de compensation est représenté dans **HOPEX** par un enchaînement. La norme BPMN propose un lien spécifique.

LES CONVERSATIONS



Ce chapitre présente comment décrire les conversations entre les composants des architectures des processus.

- ✓ ["Exemple de conversations", page 100](#)
- ✓ ["Gérer les conversations", page 102](#)
- ✓ ["Gérer les contrats d'échange", page 105](#)
- ✓ ["Synthèse des concepts", page 110](#)

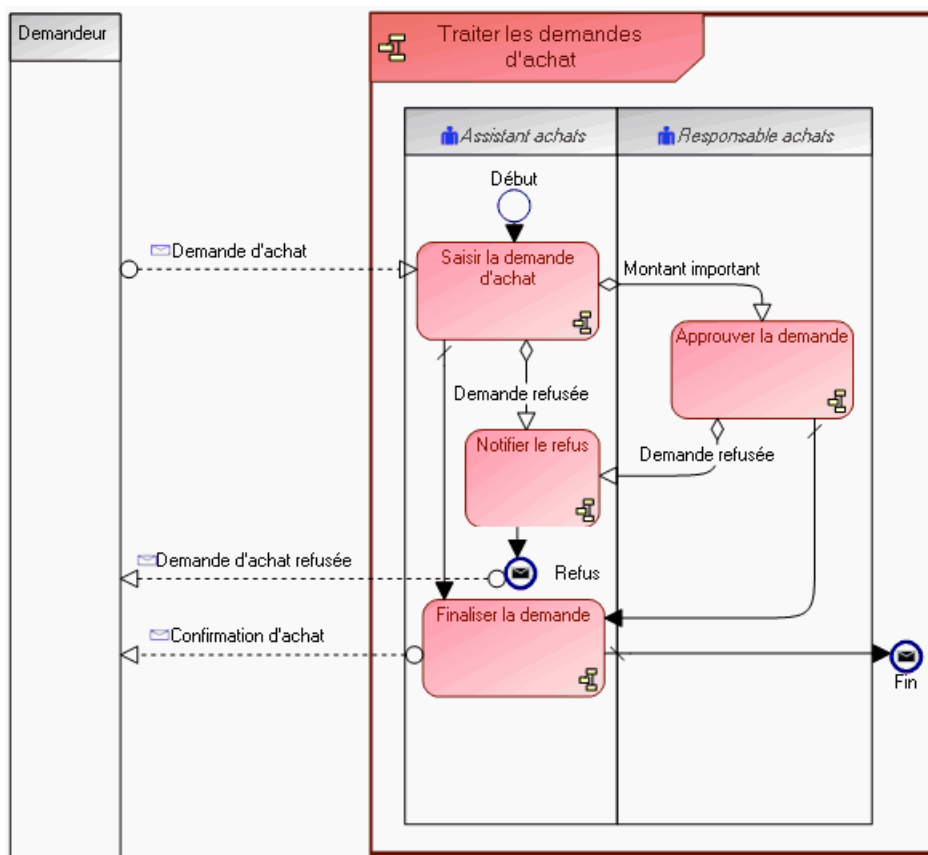
EXEMPLE DE CONVERSATIONS

La notion de **Conversation** est introduite dans la norme BPMN 2.0.

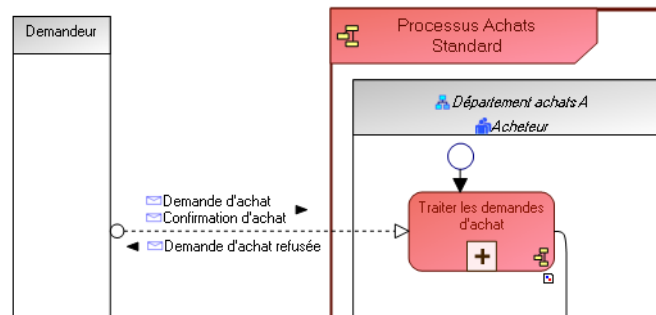
Dans **HOPEX Business Process Analysis**, une conversation est mise en œuvre par un **Echange**.

 *Un échange décrit les échanges de flux entre les participants.*

L'exemple du traitement des demandes d'achat fait l'objet de plusieurs échanges entre le demandeur et l'"Assistant achats".



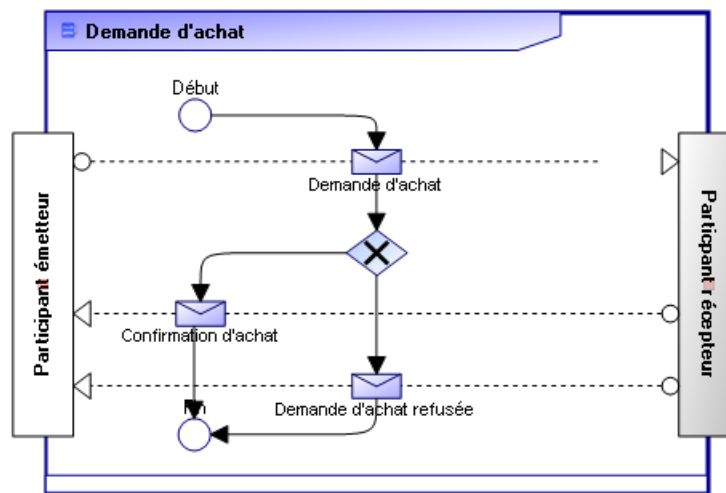
A plus haut niveau, ces échanges peuvent être représentés par un même flux.



Une conversation est décrite par un ensemble de flux avec contenu.

Il est possible de construire un diagramme d'échange qui présente l'enchaînement des flux échangés.

Le diagramme d'échange de "Demande d'achat" est représenté ci-dessous.



GÉRER LES CONVERSATIONS

Une conversation représente l'échange d'informations entre des composants d'architecture.



Une conversation décrit un échange de plusieurs flux entre deux rôles

Créer une conversation avec un échange existant

Une conversation est décrite par un échange qui représente un canal d'échange d'informations entre des composants d'architecture.



Un échange décrit les échanges de flux entre les participants.

Pour créer une conversation à partir d'un échange existant :

1. Dans la barre d'objets d'un diagramme de processus, cliquez sur le bouton **Conversation** 
2. Tirez un lien entre les deux entités en communication
3. Dans la fenêtre de création de conversation :
 - Précisez le nom de la conversation.
 - Choisissez l'**Echange** que vous souhaitez utiliser.

 Vous pouvez également créer un nouvel échange, voir "[Créer une conversation avec un nouvel échange](#)", page 102.

4. Cliquez sur **OK**.

Créer une conversation avec un nouvel échange

Vous pouvez créer un **Echange** à partir d'un diagramme de processus.

Pour créer un échange à partir d'un diagramme de processus :

1. Sélectionnez le bouton **Conversation**  et tirez un lien entre les deux entités en communication.
La fenêtre création de conversation s'ouvre.
2. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Echange** et sélectionnez **Créer échange**.
La fenêtre de création d'un échange s'ouvre.
3. Saisissez le **Nom** de votre échange.
4. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
L'échange est automatiquement créé.
5. Cliquez sur **OK**.
La conversation apparaît dans le diagramme.

Décrire les flux d'un échange

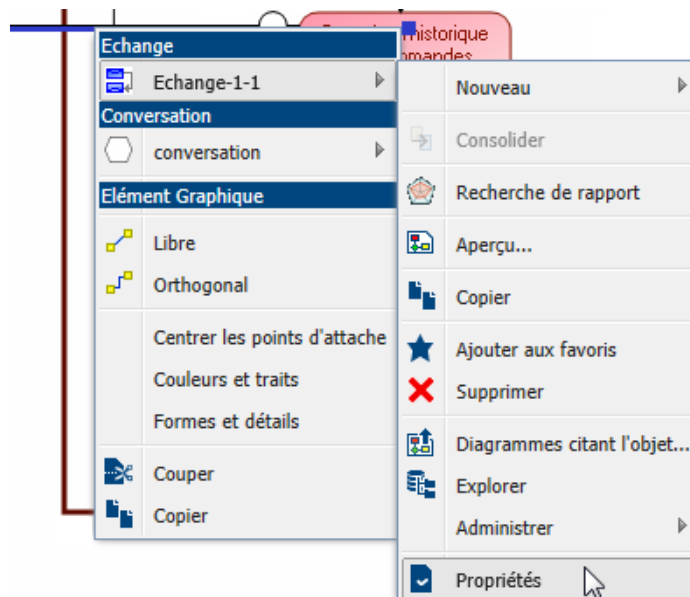
Le contenu d'un échange est décrit par les flux et leur contenu qui sont échangés entre les deux rôles qui représentent les parties prenantes dans la conversation.

 Un flux représente la circulation d'information à l'intérieur d'un contrat échange. Un flux transporte son contenu.

 Le contenu désigne le contenu d'un message ou d'un événement indépendamment de sa structure. Cette dernière peut être représentée par un schéma XML relié au contenu. Un contenu peut être utilisé par plusieurs messages puisqu'il n'est pas associé à un émetteur et à un destinataire. Il ne peut y avoir qu'un contenu par message ou par événement, mais un même contenu peut être utilisé par plusieurs messages ou événements.

Pour décrire les flux échangés :

1. Faites un clic droit sur la conversation contenant l'échange.
2. Dans le menu contextuel de l'échange, cliquez sur **Propriétés**.



3. Cliquez sur l'onglet **Flux**.
4. Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
La fenêtre de **Création de Flux avec contenu** s'ouvre.
5. A partir de la liste déroulante du champ **Contenu**, sélectionnez le contenu que vous souhaitez associer au flux.
Le flux s'affiche avec son contenu dans la liste des contenus de la conversation.
 Vous pouvez associer plusieurs contenus au flux.
6. Précisez la direction de chacun des flux.
7. Cliquez sur **OK**.

Décrire un échange

L'enchaînement des messages échangés lors d'un échange peut être décrit par un diagramme d'échange (BPMN).

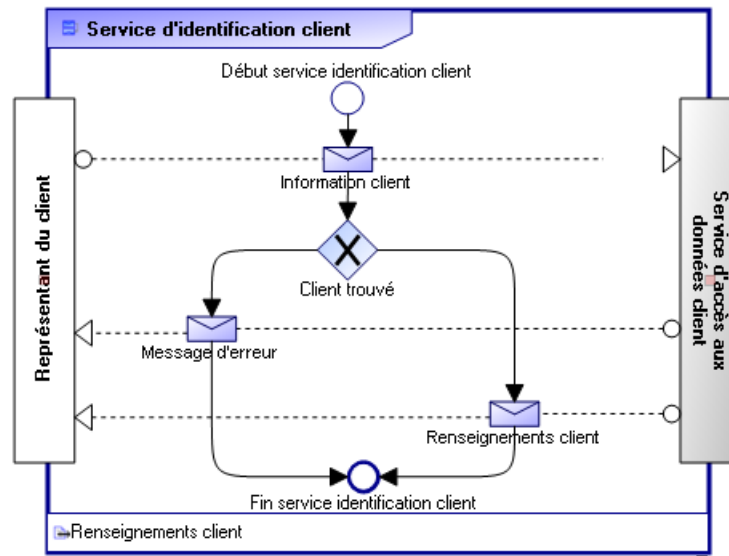


Diagramme d'échange de "Service d'identification client"

Le déroulement du protocole d'identification de client commence par l'envoi d'information permettant d'identifier le client. Un message d'erreur est émis si le client n'a pas été trouvé, sinon les renseignements client sont envoyés (identification client, état des commandes, etc.).

Créer un diagramme d'échange (BPMN)

La procédure varie légèrement selon que vous êtes en **HOPEX Windows Front-End** ou **HOPEX Web Front-End**.

Pour créer un diagramme d'échange :

1. Faites un clic droit sur la conversation contenant l'échange.
2. Dans le menu contextuel de l'échange, sélectionnez **Nouveau > Diagramme d'échange (BPMN)**.

Le diagramme s'ouvre. Le cadre de l'échange est positionné et les deux rôles (Consommateur et Fournisseur) sont créés. Les flux associés à l'échange sont également positionnés dans le diagramme.

GÉRER LES CONTRATS D'ÉCHANGE

Un **contrat d'échange** représente l'échange d'informations entre des composants d'architecture de processus.

 *Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.*

Avec **HOPEX Business Process Analysis**, un contrat d'échange peut être construit en utilisant des échanges ou en utilisant des contrats d'échange.

Exemple de contrats d'échange

Exemple de contrat d'échange utilisant des échanges

Le déroulement de l'échange "Identification du client" commence par une étape de recherche du client. Si le client est trouvé, le protocole retourne les renseignements client, sinon un protocole de "Création de client" est activé. Le résultat du contrat d'échange "Identification du client" est un message de "Renseignements client".

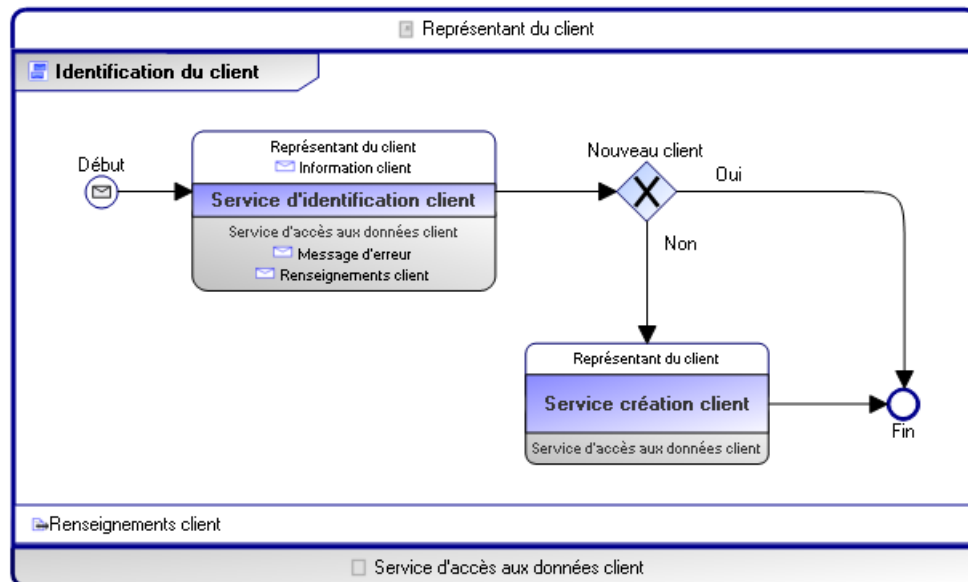


Diagramme de contrat d'échange (BPMN)

Les étapes du déroulement sont représentées par des **Echanges utilisés**.

 *Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.*

Exemple de contrat d'échange utilisant des contrats d'échange

Avec **HOPEX Business Process Analysis**, un protocole est décrit par un enchaînement d'étapes qui sont représentées soit :

- par des **Echanges utilisés**
- par des **Contrats d'échange utilisés**



Un contrat d'échange utilisé est associée à un contrat d'échange. Il permet de représenter des échanges complexes.

Les rôles du protocole, présentés à la frontière du cadre, représentent les intervenants :

- consommateur ou
- fournisseur

Il est possible de décrire un contrat d'échange faisant intervenir plus de deux intervenants. Dans ce cas, un rôle est consommateur du contrat d'échange et les autres sont des fournisseurs.

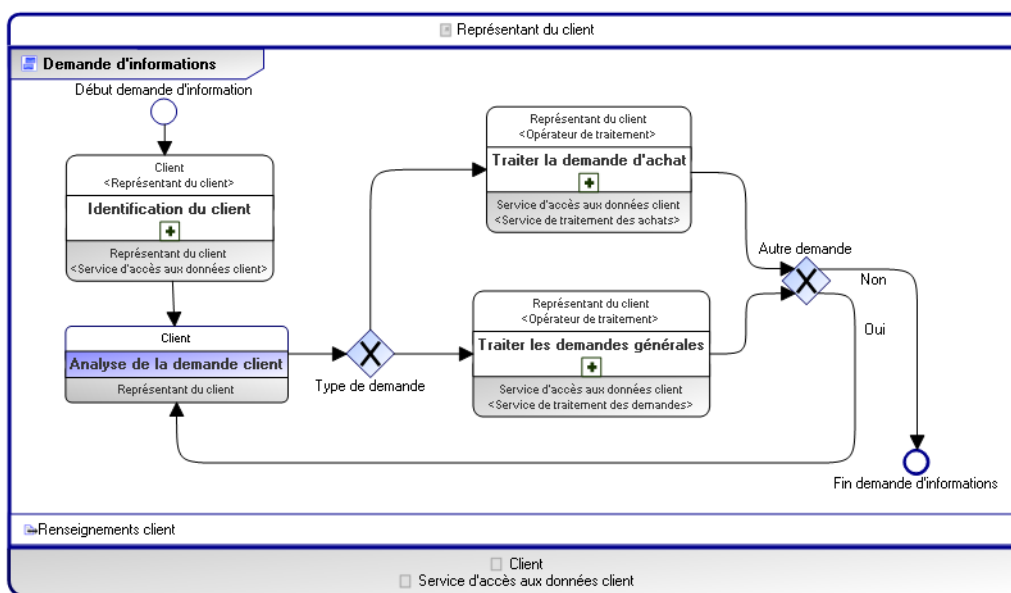


Diagramme de contrat d'échange (BPMN) "Demande d'informations"

Le contrat d'échange de "Demande d'information" est utilisé par le fournisseur pour prendre en compte la demande d'un client en ligne. Il existe donc trois intervenants dans ce contrat : le client, les applications IT et le représentant du client qui est le demandeur effectif du service (il s'agit ici du centre d'appel).

Ce contrat consiste à identifier le client, puis à analyser sa demande. La demande est ensuite traitée comme demande d'achat ou comme une autre demande s'il s'agit d'une demande de renseignements, par exemple.

Utiliser un contrat d'échange

Un **Contrat d'échange** est décrit par une **Conversation composite** qui représente le canal d'échange d'informations entre des composants d'architecture.

 *Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.*

 *Une conversation composite est décrite par un contrat d'échange. Ce contrat d'échange utilise d'autres échanges ou contrats d'échange.*

Pour créer une conversation composite :

1. Dans la barre d'objets d'un diagramme de processus, cliquez sur le bouton **Conversation composite** 
2. Tirez un lien entre les deux entités en communication
3. Dans la fenêtre de création de conversation composite, précisez le nom de la conversation et sélectionnez le contrat d'échange que vous souhaitez utiliser.

 *Vous pouvez également créer un nouveau contrat d'échange, voir ["Créer une conversation avec un nouvel échange", page 102.](#)*

4. Cliquez sur **OK**.

Créer un contrat d'échange

Vous pouvez créer un nouveau contrat d'échange à partir d'une conversation composite.

Pour créer un contrat d'échange à partir d'une conversation composite :

1. Dans la barre d'objets du diagramme, cliquez sur le bouton **Conversation composite** 
2. Tirez un lien entre les deux entités en communication.
3. Dans la fenêtre de création de conversation composite, cliquez sur la flèche à droite du champ **Contrat d'échange** et sélectionnez **Créer un contrat d'échange**.
La fenêtre **Création d'un contrat d'échange** s'ouvre.
4. Saisissez le nom du contrat dans le champ **Nom**.
5. Cliquez sur le bouton **OK**.
La conversation composite et le contrat d'échange sont créés.

Décrire le contrat d'échange

Un **Contrat d'échange** peut être décrit par des **Echanges** ou des **Contrats d'échange** qui représentent les échanges d'informations entre des composants d'architecture.

 *Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.*

 *Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.*

 *Un contrat d'échange utilisé est associée à un contrat d'échange. Il permet de représenter des échanges complexes.*

Pour décrire qu'un échange est utilisé par un contrat d'échange :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du contrat d'échange
2. Sélectionnez l'onglet **Echange**
3. Cliquez sur le bouton **Nouveau**
Une fenêtre de choix s'ouvre.
4. Sélectionnez **Echange utilisé**, qui est le type d'échange que vous voulez utiliser et cliquez sur **OK**
La fenêtre de création s'ouvre.
5. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Spécification**.
6. Sélectionnez **Lister** dans la liste déroulante et choisissez l'échange que vous voulez associer à l'échange que vous utilisez.
Le nom de l'échange apparaît dans le champ **Spécification**.
7. Sélectionnez dans le champ **A partir de** le rôle de l'échange décrit relié au rôle Consommateur de l'échange utilisé.
8. Sélectionnez dans le champ **Jusqu'à** le rôle de l'échange décrit relié au rôle Fournisseur de l'échange utilisé.
9. Cliquez sur **OK**.
 *Vous pouvez associer plusieurs échanges au contrat d'échange.*
10. Cliquez sur **OK**.

Créer un diagramme de contrat d'échange

Avec **HOPEX Business Process Analysis**, un contrat d'échange est représenté par un Diagramme de contrat d'échange (BPMN).

La procédure varie légèrement selon que vous êtes en Windows Front-End ou Web Front-End.

Pour créer un diagramme d'échange :

1. Faites un clic droit sur la conversation contenant l'échange.
2. Dans le menu contextuel de l'échange, sélectionnez **Nouveau > Diagramme de contrat d'échange (BPMN)**.

Le diagramme s'ouvre avec le cadre du contrat d'échange et les deux rôles qui représentent le consommateur ou le fournisseur.

Définir les échanges et contrats d'échange utilisés

Dans un diagramme de contrat d'échange (BPMN), les opérations sont décrites par :

- des **Echanges utilisés**
- des **Contrats d'échange utilisés**



Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.



Un contrat d'échange utilisé est associée à un contrat d'échange. Il permet de représenter des échanges complexes.

Pour créer un contrat d'échange utilisé :

1. Sélectionnez le bouton **Contrat d'échange utilisé**  et cliquez dans le diagramme à l'intérieur de la forme du contrat d'échange. La fenêtre de création s'ouvre.
2. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Spécification**.
3. Sélectionnez **Lister** dans la liste déroulante et choisissez le contrat d'échange associé au contrat d'échange utilisé.
4. Sélectionnez dans le champ **A partir de** le rôle du contrat d'échange décrit relié au rôle Consommateur du contrat d'échange utilisé.
5. Sélectionnez dans le champ **Jusqu'à** le rôle du contrat d'échange décrit relié au rôle Fournisseur du contrat d'échange utilisé.
6. Cliquez sur **Terminer**.

SYNTHÈSE DES CONCEPTS

	Echange	Contrat d'échange
Définition	Un échange décrit les échanges de flux entre les participants.	Un contrat d'échange est un modèle de contrat entre des entités organisationnelles. Ce contrat est décrit par les échanges effectués entre un rôle initiateur et un ou plusieurs rôles contributeurs.
Utilisation dans un diagramme de processus	 Une conversation décrit un échange de plusieurs flux entre deux rôles	 Une conversation composite est décrite par un contrat d'échange. Ce contrat d'échange utilise d'autres échanges ou contrats d'échange.
Utilisation dans un diagramme de contrat d'échange	 Un échange utilisé représente l'utilisation d'un échange dans un contrat d'échange.	 Un contrat d'échange utilisé est associée à un contrat d'échange. Il permet de représenter des échanges complexes.

LES ORGANIGRAMMES ET LES RESPONSABILITÉS



HOPEX permet de représenter la structure de l'entreprise. Pour cela, l'organigramme permet d'indiquer la hiérarchie des acteurs de l'entreprise, de préciser par quelles personnes est tenu le rôle de chaque acteur et sur quel site il est installé.

HOPEX permet également de définir les responsabilités des processus organisationnels via la matrice RACI (en anglais : Responsible, Accountable, Consulted, Informed) ainsi que des processus métier.

- ✓ ["Gérer un organigramme", page 112](#)
- ✓ ["Responsabilité des processus métier", page 115](#)
- ✓ ["Responsabilité des processus organisationnels et opérations \(RACI\)", page 117](#)

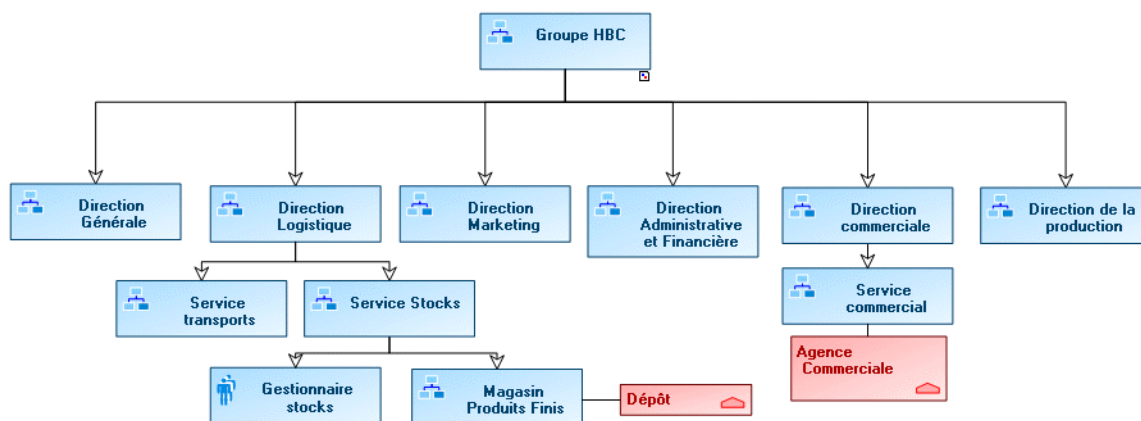
GÉRER UN ORGANIGRAMME

L'organigramme présente la structure de l'entreprise. **HOPEX Business Process Analysis** vous permet de formaliser vos organigrammes avec les mêmes outils et la même démarche que ceux utilisés pour les processus.

Les objets descriptifs des organigrammes gérés dans **HOPEX Business Process Analysis** sont :

- Les acteurs (généralement un élément de la structure de l'entreprise, la Direction commerciale par exemple).
- Les sites (lieux géographiques d'intérêt pour l'organisation tels que le siège, l'usine, etc.).

Exemple d'organigramme



Créer un organigramme

Pour créer un *processus métier* à partir du volet de navigation **Conception** :

1. Sélectionnez **Organisations > Tous les acteurs**.
La liste des acteurs apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un acteur et sélectionnez **Nouveau > Organigramme d'acteur**.
L'organigramme correspondant s'ouvre. Il est automatiquement initialisé avec les acteurs composants de l'acteur décrit.

Dessiner un organigramme

Rechercher des objets

Pour ramener d'un seul coup les acteurs impliqués dans vos processus qui n'ont pas été automatiquement insérés lors de l'initialisation du diagramme :

1. Dans la barre de recherche, sélectionnez l'objet **Acteur** puis cliquez sur le bouton **Chercher** .



La fenêtre de résultat apparaît.

2. Sélectionnez les acteurs voulus en maintenant la touche <Ctrl> enfoncée.
 Quand vous cliquez sur un objet d'une liste en maintenant la touche <Ctrl> appuyée, vous l'ajoutez et l'enlevez alternativement de votre sélection.
3. Faites un glisser-déplacer des objets sélectionnés de la fenêtre de résultat vers le diagramme.
4. Tracez les liens entre ces acteurs.

 Notez que certains liens peuvent déjà exister.

Lorsque vous créez un lien entre deux acteurs, partez toujours du supérieur pour aller vers son subordonné. Une fois le lien créé, une flèche apparaît, matérialisant le sens de la hiérarchie.

Vous pouvez associer des *personnes métier* à un acteur à partir de l'onglet **Personne** de la fenêtre de propriétés de l'acteur.

 Une personne métier occupe un poste de travail dans l'entreprise. Elle est désignée par son nom. Ex : M. Dupond.



Le nom des personnes reliées à l'acteur apparaissent dans le cadre de l'acteur.

 Si l'onglet **Personne** n'apparaît pas vous pouvez associer des **Personnes système** à partir de l'onglet **Caractéristique** dans la section **Membre**. Pour plus de détails, voir "[Comment gérer les options concernant les personnes métier et les personnes \(Système\) ?](#)".

Vous pouvez également ajouter les *sites*  sur lesquels sont installés les acteurs de l'entreprise.

 Un site est un lieu géographique où est implantée l'entreprise. Les sites peuvent être des sites-types tels que le siège, l'agence, l'usine, ou des lieux géographiques précis comme l'agence de Marseille, l'usine de Poissy, etc.

Vous devez ensuite tracer les liens entre ces objets. Notez que certains liens peuvent déjà exister.

Spécifier les propriétés d'un acteur

Pour préciser les propriétés d'un acteur :

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'acteur.
2. Sélectionnez **Propriétés**.

😊 Quand un acteur apparaît dans un dessin, vous pouvez le décrire par un nouvel organigramme à l'aide de son menu contextuel.

3. Dans le champ **Type-Acteur**, précisez le type de l'acteur.

Il existe plusieurs types d'acteurs :

- Fournisseur
- Institution
- Société
- Département public
- Structure" (par exemple, Direction Commerciale)
- Fonction (par exemple, Ingénieur Commercial)
- Responsable (par exemple, Directeur commercial)
- Générique :correspond à un rôle pris en charge au cours du déroulement d'un projet (Rédacteur, Demandeur,...).

☛ Vous pouvez également préciser ses coordonnées (nom de la société, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc.).

Consulter la matrice RACI des acteurs

HOPEX Business Process Analysis propose un rapport sous forme de matrice qui présente :

- l'acteur sélectionné et ses sous-acteurs
- les processus organisationnels et les opérations dans lesquels ces acteurs interviennent.

☛ RACI est l'acronyme de *Responsible (Exécutant), Accountable (Responsable), Consulted (Consulté), Informed (Informé)*.

Pour consulter la matrice RACI :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'acteur.
2. Cliquez sur l'onglet **RACI**.

Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les acteurs, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un acteur et de ses sous-acteurs (BPMN)". Pour plus de détails, voir "[Lancer une matrice RACI à partir d'un objet](#)", page 121 (le fonctionnement est identique avec les processus).

RESPONSABILITÉ DES PROCESSUS MÉTIER

Vous pouvez, à partir d'un processus métier :

- définir les responsabilités de pilotage du processus métier
- visualiser les acteurs concernés par les processus organisationnels reliés à ce processus métier

☛ RACI est l'acronyme de *Responsable (Exécutant), Accountable (Responsable), Consulted (Consulté), Informed (Informé)*.

Définir la responsabilité du pilotage d'un processus métier

La responsabilité du pilotage des processus métier est assumée par des personnes. L'équipe de pilotage d'un processus métier est donc constituée d'une liste de personnes avec la possibilité de préciser leur rôle dans l'équipe.

Pour préciser à qui incombe le pilotage d'un processus métier :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés d'un processus métier.
2. Cliquez sur l'onglet **Caractéristiques**.
3. Dans le cadre **Personnes responsables**, créez ou reliez des personnes système impliquées dans le pilotage du processus.

Générer une matrice RACI à partir d'un processus métier

Vous pouvez, à partir d'un processus métier, générer une matrice qui présente :

- les processus organisationnels reliés au processus métier ou à ses sous-processus.
- les opérations de ces sous-processus organisationnels
- les acteurs concernés par ces processus organisationnels et opérations

Pour générer une matrice RACI à partir d'un processus métier :

1. Faites un clic droit sur un processus métier et sélectionnez **Recherche de rapport**.
2. Dans la liste des rapports disponibles, cliquez sur **Analyse des processus**.
3. Au niveau du rapport "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)", cliquez sur **Lancer un nouveau rapport**.

4. Dans le rapport généré, cliquez sur le chapitre de rapport "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)".
Vous obtenez un résultat de ce type:

	Direction Financière	Département Satisfaction Client	Département commercial	Commercial
 Fournir un Forfait Séjour				
 Facturer un Client Forfait	 (A)			
 Réserver un Forfait Séjour			 (A)	
 Délivrer un Forfait Séjour		 (A)		
 Qualifier une Demande de Séjour			 (A)	

✎ Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)".

RESPONSABILITÉ DES PROCESSUS ORGANISATIONNELS ET OPÉRATIONS (RACI)

HOPEX Business Process Analysis permet de préciser le niveau de responsabilité de différents acteurs :

- sur une opération
- sur un processus organisationnel.

Les niveaux de responsabilité proposés sont les suivants :

Responsabilité	Explication
Exécutant	Acteur qui réalise l'opération ou le processus.
Responsable	Acteur qui rend compte de l'avancement de l'opération ou du processus et qui prend des décisions. Il n'y a qu'un seul "Responsable" par action.
Exécutant/Responsable	Acteur qui réalise l'opération ou le processus, rend compte de l'avancement et prend des décisions. Il n'y a qu'un seul "Responsable" par action.
Consulté	Acteur consulté prioritairement avant une action ou décision.
Informé	Acteur devant être informé après une action ou décision.

☛ RACI est l'acronyme de Responsable (Exécutant), Accountable (Responsable), Consulted (Consulté), Informed (Informé).

Définir les responsabilités

Responsabilité des processus organisationnels et opérations

Pour indiquer la responsabilité d'un acteur dans une opération ou dans un processus organisationnel :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'opération ou du processus.
2. Cliquez sur l'onglet **Caractéristiques**.
3. Dans le cadre **Acteur**, cliquez sur le bouton **Relier**.

4. Dans la fenêtre de choix qui s'ouvre, sélectionnez **Acteurs candidats**

(RACI) et cliquez sur le bouton **Rechercher** .

Une fenêtre vous propose la liste des acteurs qui exécutent l'opération ou le processus à travers un participant.

Un acteur peut être relié à une opération ou à un processus directement ou indirectement via un participant. Un acteur candidat au RACI est un acteur affecté à un participant.

5. Sélectionnez les acteurs qui vous intéressent et cliquez sur **Relier**.
Les acteurs apparaissent dans la fenêtre de propriétés de l'opération ou du processus.
6. Pour chacun d'eux, à partir de la liste déroulante **Responsabilité**, sélectionnez un niveau de responsabilité parmi les quatre proposés :
- **Consulté** (C)
 - **Exécutant** (R)
 - **Exécutant/Responsable** (R/A)
 - **Informé** (I)
 - **Responsable** (A)

Acteur

+ Nouveau Relier Réordonner Propriétés Délier Sup

Nom Local	Responsabilité
 Assistant Achats	Exécutant
	Exécutant
	(Vide)
	Consulté
	Exécutant
	Exécutant/Responsable
	Informé
	Responsable

Le niveau de responsabilité sélectionné apparaît accompagné d'une icône qui dépend du contexte :

Icône	Signification
	Indique que la responsabilité est déduite du participant. L'icône apparaît lorsque l'acteur sélectionné est : - affecté au participant, et - déclaré avec la responsabilité Exécutant (responsabilité par défaut).
Pas d'icône	Il n'y a pas d'icône lorsque l'acteur sélectionné est : - affecté au participant, et - déclaré avec une responsabilité différente de Exécutant (responsabilité par défaut).
	L'icône apparaît lorsque l'acteur sélectionné n'est pas affecté au participant.

Les acteurs affichés dans un participant

La liste des acteurs affichée dans l'entête de la forme d'un participant regroupe :

- les acteurs rattachés au participant mais qui n'assument aucune responsabilité dans les processus, ou opérations, réalisés par le participant. Ces acteurs sont déclarés dans les propriétés du participant.
☛ Pour plus de détails sur les acteurs reliés à un participant, voir "Affecter des acteurs à un participant", page 42.
- les acteurs rattachés au participant qui assument une responsabilité dans un processus, ou une opération, réalisé par le participant. Le nom de ces acteurs est suivi de la lettre qui correspond à leur responsabilité. Ces acteurs sont déclarés dans les propriétés du participant.
☛ Pour plus de détails, voir "Responsabilité des acteurs d'un participant", page 119.
- les acteurs non rattachés au participant mais qui assument une responsabilité dans un processus, ou une opération, réalisé par le participant. Ces acteurs sont déclarés dans les propriétés d'au moins un processus (ou opération) réalisé par le participant.
☛ Pour plus de détails, voir "Responsabilité des processus organisationnels et opérations", page 117.

Responsabilité des acteurs d'un participant

Pour consulter la responsabilité de chacun des acteurs rattachés à un participant dans les opérations ou processus organisationnels qu'il exécute :

- Ouvrez la fenêtre de propriétés du participant.

2. Cliquez sur l'onglet **RACI**.

Le rapport d'analyse présente la lettre qui représente la responsabilité de l'acteur dans le processus (ou l'opération) :

- (A) pour Responsable
- (R) pour un Exécutant
- (R/A) pour un Exécutant/Responsable
- (C) pour Consulté
- (I) pour Informé

1. Matrice de gestion du RACI

		Département achats
Traiter les demandes d'achat	A	
Traiter commande d'achat	R	

Dans l'exemple ci-dessus le "Département achats", affecté au participant sur lequel porte l'analyse, exécute le processus "Traiter les demandes d'achat" et est Responsable de "Traiter commande d'achat".

3. Cliquez sur le bouton .

Le contexte de la responsabilité de l'acteur est précisé. Vous pouvez visualiser :

- le nom du participant auquel l'acteur est affecté
- le nom du processus détenteur du participant

		Département achats
Traiter les demandes d'achat	A	
		
	Département achats	Processus Achats Standard

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du participant.
2. Cliquez sur l'onglet **RACI**.
3. Cliquez dans la cellule correspondante dans le rapport.

		Département achats
Traiter les demandes d'achat	A	
Traiter commande d'achat	R	

Une fenêtre de choix s'ouvre.

4. Cliquez sur la flèche à droite pour faire apparaître la liste des niveaux de responsabilité.
5. Sélectionnez le niveau qui vous intéresse.
6. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de choix.
7. Cliquez sur le bouton  à droite pour rafraîchir le rapport.

Utiliser les matrices RACI

HOPEX Business Process Analysis permet de générer des rapports sous forme de matrices qui identifient et analysent les données de votre référentiel afin d'avoir une meilleure vue de l'information.

➡ Pour plus de détails sur l'utilisation des rapports d'analyse, voir le guide **HOPEX Common Features**.

Lancer une matrice RACI à partir d'un objet

Lorsque vous lancez une matrice RACI à partir d'un processus organisationnel, la liste des sous-processus est automatiquement déduite des liens entre acteurs et processus organisationnels / opérations.

Voici les deux rapports fournis à partir d'un processus organisationnel :

- Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)
Cette matrice recherche les sous-processus organisationnels et les opérations situés en-dessous du processus organisationnel.
- Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)
Cette matrice descend à n niveaux pour récupérer les sous-processus et opérations situés en-dessous du processus organisationnel.

☛ Le principe est identique avec les acteurs et processus métiers.

☛ Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport ["Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus \(BPMN\)"](#), page 200.

Pour accéder à ce type de matrice :

1. Faites un clic droit sur le processus et sélectionnez **Recherche de rapport**.
2. Cliquez sur **Analyse des processus**, choisissez un rapport RACI qui fait référence aux sous-objets.
3. Ouvrez la page de propriétés du rapport via le bouton **Personnaliser et lancer un nouveau rapport**.
La page de propriété du rapport s'ouvre et le rapport est accessible dans l'onglet **Rapports**.

☛ Cliquez sur le bouton  à droite pour rafraîchir le rapport si vous avez apporté des modifications aux objets ou aux paramètres du rapport.

Créer une matrice RACI avec les objets de votre choix

Le rapport "Gestion du RACI (BPMN)" permet de créer une matrice qui affiche :

- des acteurs en colonne
 - des opérations ou des processus organisationnels en ligne
- ☛ Les cellules présentent les valeurs du RACI : Exécutant (R pour Responsable en anglais), Responsable (A pour Accountable en anglais), Exécutant/Responsable, Consulté, Informé.
- ☛ Pour plus de détails, voir ["Gestion du RACI \(BPMN\)"](#), page 196.

LES PARCOURS CLIENT



Le module **HOPEX Customer Journey** permet de représenter le processus d'acquisition d'un produit, ou d'un service, par un type de client précis. Une cartographie de parcours client offre une vision synthétique des attentes des clients, des difficultés rencontrées et des moyens utilisés à chaque étape du parcours. Enfin, les points de contact, qui sont les points d'interaction entre le client et l'entreprise, permettent de mesurer et d'améliorer la satisfaction globale du client.

La cartographie de parcours client avec **HOPEX Customer Journey** se fait uniquement en saisie tabulaire, le module **HOPEX Customer Journey** n'est donc disponible qu'avec le module **HOPEX Web Front-End**.

Représenter un parcours client vous permet d'identifier facilement ses points critiques. **HOPEX Customer Journey** vous permet de décrire des solutions d'amélioration et de les évaluer à des dates différentes.

Les points présentés ici sont :

- ✓ ["Présentation du module HOPEX Customer Journey", page 124](#)
- ✓ ["Gérer les composants d'un parcours client", page 130](#)
- ✓ ["Évaluation d'un parcours client", page 143](#)
- ✓ ["Les rapports sur les parcours client", page 150](#)

PRÉSENTATION DU MODULE HOPEX CUSTOMER JOURNEY

Associé à **HOPEX Business Process Analysis**, le module **HOPEX Customer Journey** supporte la méthodologie et les outils qui permettent de décrire et d'améliorer le processus d'acquisition de vos produits et services.

La méthodologie embarquée dans le module **HOPEX Customer Journey** s'appuie sur les fonctionnalités de la suite **HOPEX** pour décrire et gérer les éléments qui caractérisent les différentes phases et étapes d'un parcours client.

Enfin, l'outil d'évaluation de la suite **HOPEX** permet d'enregistrer, dans le temps, l'appréciation des différentes étapes du parcours client. Les résultats consolidés de ces évaluations sont visibles dans les diagrammes de parcours client. Des rapports standards sont aussi proposés pour faciliter l'analyse du parcours et aider à l'identification de solution d'amélioration.

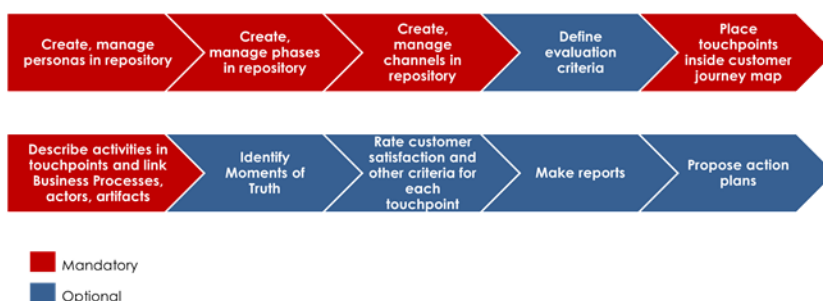
Cette présentation s'appuie sur l'exemple d'une agence de voyages qui propose différentes formes de séjours de vacances à différents segments de clientèle.

Le module **HOPEX Customer Journey** est introduit ici par :

- ["Description d'un parcours client", page 124](#)
- ["Évaluer un parcours client", page 129](#)

Description d'un parcours client

Afin de pouvoir bénéficier, à la fin de votre travail de représentation de parcours client, des fonctionnalités d'analyse proposées par **HOPEX Customer Journey**, nous recommandons de suivre les étapes méthodologiques représentées dans le diagramme ci-dessous.



Définir les persona et les lignes métier

Il s'agit ici d'un travail préparatoire qui consiste à identifier les différents types de clients en fonction de leurs besoins et de ce qu'ils apportent à l'entreprise.

Cette phase vise à définir les **persona** ainsi que les **lignes métier**.

 *Un persona correspond au segment de clientèle ciblé par l'expérience du parcours client. Les moyens mis en oeuvre pour que les clients puissent interagir avec l'entreprise et son environnement, pour acquérir les résultats attendus, sont supportés par des canaux d'interactions.*

 *Une ligne métier est un haut niveau de classification des principales activités de l'entreprise. Elle correspond, par exemple, à des grands segments produits ou à des canaux de distribution. Elle permet de classer les processus de l'entreprise, des unités organisationnelles ou des applications qui servent un produit spécifique et/ou un marché spécifique.*

Dans l'exemple de l'agence de voyage, nous nous intéressons au segment de clientèle des jeunes adultes. La ligne métier privilégiée de l'agence pour cette population étant les "Séjours sportifs".

Vous devez commencer par évaluer les **attentes client** pour chaque **persona**.

 *Une attente client est un résultat de l'entreprise attendu par le persona à l'issue du parcours client.*

Par exemple, une population de jeunes adultes peut attendre d'un séjour sportif un choix important d'activités, dans un cadre insolite pour un prix raisonnable.

D'un point de vue méthodologique, nous vous proposons de procéder de la manière suivante :

1. Identifier les segments de clientèle,
2. Définir via la hiérarchie les **groupes de persona** et les **persona** associés à chaque segment,
 *Pour plus de détails, voir "Définir la hiérarchie des persona", page 130. et "Créer un persona", page 130.*
3. Identifier les acteurs qui correspondent aux segments,
 *Pour plus de détails, voir "Spécifier les acteurs associés à un persona", page 131.*
4. Créer les **attentes client** pour un **persona** donné,
 *Pour plus de détails, voir "Spécifier les attentes d'un persona", page 131.*
5. Créer les **lignes métier**.
 *Pour plus de détails, voir "Créer une ligne métier", page 132.*

Définir les parcours client

Chaque **parcours client** correspond à un **persona** précis. Donc, quand les **persona** sont identifiés, vous pouvez créer les **parcours client**.

☛ Si vous le souhaitez, vous pouvez également créer les parcours client d'abord et les persona ensuite.

📖 Un parcours client permet de décrire et d'organiser l'ensemble des interactions entre l'entreprise et un persona pour un résultat donné.

Nous pouvons, par exemple, construire le parcours client qui correspond au choix d'un "séjour sportif" par un persona "jeunes adultes".

☛ Pour plus de détails, voir ["Créer un parcours client", page 132](#).

Définir les phases d'un parcours client

Un **parcours client** est décrit par plusieurs **phases** qui sont séquencées.

📖 Une phase d'un parcours client correspond à une période du parcours bornée dans le temps.

Dans l'exemple du "séjour sportif", nous distinguons trois phases : la "sélection de séjours", la "qualification des séjours" sélectionnés et la "réservation" du séjour.

☛ Pour plus de détails, voir ["Définir les phases de parcours client en mode saisie tabulaire", page 134](#).

Définir les étapes du parcours client

Les **étapes** de parcours client sont très liées à la ligne métier. Les **étapes** de parcours client sont organisées pour représenter plus précisément la réalité. Elles sont essentielles parce que les évaluations portent sur chacune des étapes d'un parcours client.

📖 Une étape de parcours client est l'unité de progression élémentaire d'un client à travers une phase d'un parcours client.

Dans la phase de "réservation" du séjour, nous pouvons distinguer les étapes : "Valider la commande", "Compléter les informations client", "Procéder au paiement".

Enfin, les moyens utilisés à chaque **étape** de parcours client sont représentés par des **canaux**.

📖 Un canal permet d'identifier les moyens utilisés par un persona pour la réalisation d'une étape. Par exemple, un canal peut être le téléphone ou internet.

Dans l'exemple de la vente de séjours sportifs, les moyens mis à la disposition des clients sont des brochures publicitaires, des applications web et un service de support pour répondre aux questions des clients.

Pour décrire les étapes d'un parcours client, nous vous proposons de procéder de la manière suivante :

1. Définir les **étapes** de parcours client associées à chaque phase.

☛ Pour plus de détails, voir ["Créer les étapes de parcours client en mode saisie tabulaire", page 136](#).

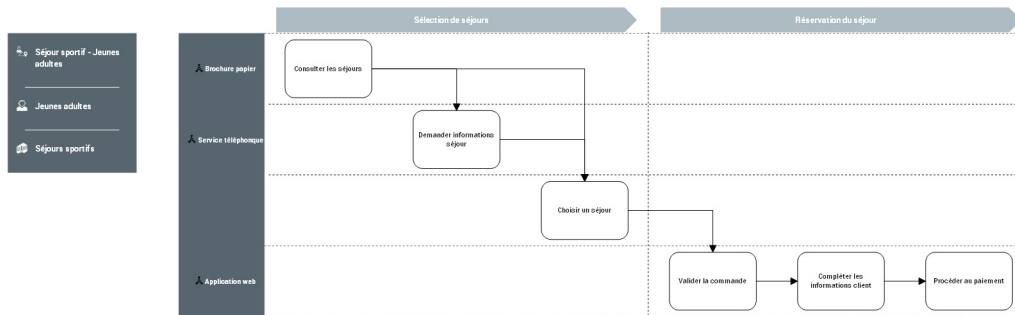
2. Décrire les séquences qui relient les étapes.

☛ Pour plus de détails, voir *"Organiser les étapes de parcours client en mode saisie tabulaire"*, page 136.

3. Relier les étapes aux **canaux** concernés.

☛ Pour plus de détails, voir *"Définir les canaux de parcours client"*, page 137.

A ce stade, le diagramme que vous construisez avec **HOPEX Business Process Analysis** ressemble à la figure ci-dessous.



Comprendre les attentes et les difficultés client

Chaque **étape** de parcours client peut être liée à :

- une ou plusieurs **attentes** client.

📖 *Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.*

Les attentes de jeunes adultes pour un séjour sportif peuvent concerner le cadre du séjour ou les activités proposées.

☛ Pour plus de détails, voir *"Ajouter les attentes des persona à la cartographie du parcours client"*, page 138.

- une ou plusieurs **difficultés**.

📖 *Une difficulté client décrit les points difficiles rencontrés par un persona pendant la réalisation d'une étape de son parcours client.*

Les difficultés d'un groupe de jeunes adultes peuvent porter sur la difficulté à se mettre d'accord, sur des prix trop élevés ou sur les possibilités d'accès au site de vacances.

☛ Pour plus de détails, voir *"Définir les difficultés client"*, page 139.

Identifier les points de contact

L'objectif est d'identifier les éléments de l'organisation qui sont utilisés lors du parcours client et qui pourraient avoir un impact sur la satisfaction du client.



Un point de contact décrit une interaction entre un persona et une entreprise.

Les points de contact entre les clients et l'agence de voyage sont téléphoniques et par mail. Un centre de support peut donc être mis en place.



Pour plus de détails, voir "Créer un point de contact dans un parcours client", page 140.

Chaque **point de contact** peut être relié à :

- une ou plusieurs **Opportunités**.



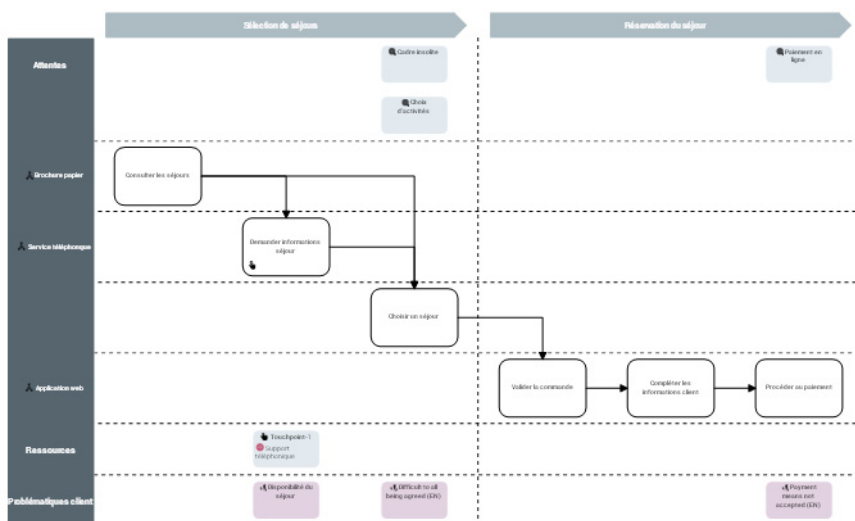
Une opportunité caractérise une action d'amélioration sur un des éléments constituant le parcours client (étapes, point de contact).

Le fait de pouvoir proposer un autre séjour si le séjour sélectionné n'est plus disponible constitue une opportunité.



Pour plus de détails, voir "Définir les opportunités d'un parcours client", page 141.

- une ou plusieurs **difficultés**.



Identifier les moments de vérité



Un moment de vérité est une étape décisive pour la suite du parcours client. Soit le client est convaincu qu'il n'obtiendra pas ce qu'il recherche dans les conditions souhaitées et il n'est pas satisfait. Soit, au

contraire, il est convaincu de trouver ce qu'il recherche et il poursuit le parcours.

Une réservation trop tardive constitue un moment de vérité. Le séjour sportif est complet ou, au contraire, il a été annulé à cause d'un effectif trop faible.

☛ Pour plus de détails, voir "[Identifier un moment de vérité](#)", page 141.

A l'issue de cette dernière étape de description de votre parcours client, vous obtenez un diagramme qui ressemble à celui-ci.

Évaluer un parcours client

La satisfaction des clients peut être évaluée à chaque **étape** de parcours client sur une liste de critères par plusieurs personnes à des dates différentes.

📖 Une étape de parcours client est l'unité de progression élémentaire d'un client à travers une phase d'un parcours client.

☛ Pour plus de détails, voir "[Évaluation d'un parcours client](#)", page 143.

Les critères d'évaluation sont présentés dans un questionnaire spécifique à chaque parcours client.

Les résultats des évaluations réalisées sur les étapes d'un parcours client sont ensuite consolidés et sont accessibles à partir :

- des rapports disponibles sur un parcours client,
☛ Pour plus de détails, voir "[Les rapports sur les parcours client](#)", page 150.
- de la forme des étapes du diagramme de parcours client qui est différente en fonction des résultats de l'évaluation,
- du dossier **Evaluation > Tous les parcours client évalués**,
- de la page de propriétés du parcours client dans l'onglet **Evaluation**.

GÉRER LES COMPOSANTS D'UN PARCOURS CLIENT

Les points suivants sont abordés dans ce chapitre :

- "Décrire les persona et les groupes de persona", page 130,
- "Utiliser les lignes métier", page 132,
- "Construire un parcours client", page 132,
- "Décrire les étapes d'un parcours client", page 135,
- "Les attentes et les difficultés des clients", page 138,
- "Les points de contact et les opportunités d'un parcours client", page 140,
- "Créer un plan d'action", page 142.

Décrire les persona et les groupes de persona

Cette phase consiste à identifier les différents segments de clientèle en fonction de leurs besoins et de ce qu'ils apportent à l'entreprise.



Un persona correspond au segment de clientèle ciblé par l'expérience du parcours client. Les moyens mis en oeuvre pour que les clients puissent interagir avec l'entreprise et son environnement, pour acquérir les résultats attendus, sont supportés par des canaux d'interactions.

Définir la hiérarchie des persona



Un groupe de persona rassemble des segments de clientèle ayant des objectifs communs sur différents parcours de client.

Pour créer un groupe de persona :

1. Ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**.
2. Sélectionnez **Clients > Groupe de Persona**.
Un arbre de Groupe persona s'affiche dans la zone d'édition.
3. Cliquez sur la racine de l'arbre pour faire apparaître son menu contextuel et sélectionnez **Nouveau > Groupe Persona**.
La fenêtre **Création d'un Groupe de Persona** apparaît.
4. Saisissez le nom du groupe.
"Clientèle sportive" et "Clientèle jeune", par exemple.
5. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
Le groupe de persona que vous venez de créer apparaît dans l'arbre des Groupe de persona.

Créer un persona



Un persona correspond au segment de clientèle ciblé par l'expérience du parcours client. Les moyens mis en oeuvre pour que les clients puissent interagir avec l'entreprise et son environnement, pour acquérir les résultats attendus, sont supportés par des canaux d'interactions.

Vous pouvez créer un persona à partir d'un groupe de persona ou à partir de l'arbre des persona.

Pour créer un persona à partir de l'arbre des persona :

1. Ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**.
2. Sélectionnez **Clients > Persona**.
Un arbre de Persona s'affiche dans la zone d'édition.
3. Cliquez sur la racine de l'arbre pour faire apparaître son menu contextuel et sélectionnez **Nouveau > Persona**.
La fenêtre **Création d'un Persona** apparaît.
4. Saisissez le nom du persona.
"Jeunes adultes", par exemple. Ce persona peut être relié aux deux groupes de persona : "Clientèle sportive" et "Clientèle jeune".
5. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
Le persona que vous venez de créer apparaît dans l'arbre des persona.

Spécifier les attentes d'un persona

 *Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.*

Pour créer une attente client à partir d'un persona :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du persona qui vous intéresse.
2. Sélectionnez l'onglet **Parcours client** et dépliez la section **Attentes client**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
La fenêtre **Création d'une attente client** apparaît.
4. Saisissez le nom de l'attente client.
5. Cliquez sur **OK**.
L'attente client est ajoutée à la liste des attentes du persona.

Spécifier les acteurs associés à un persona

Un persona peut-être associé à des **Acteurs** explicitement décrits dans votre référentiel.

 *Un acteur représente une personne ou un groupe de personnes qui interviennent dans les processus ou dans le système d'information de l'entreprise. Un acteur peut être interne ou externe à l'entreprise : Un acteur interne représente un élément de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.*

Pour décrire qu'un acteur concrétise un persona :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du persona qui vous intéresse.
2. Sélectionnez l'onglet **Parcours client** et dépliez la section **Réalisation d'un Persona**.
3. Cliquez avec le bouton **Nouveau**.
La fenêtre de création d'une réalisation d'un agent métier apparaît.

4. Sélectionnez l'acteur qui est associé au persona et cliquez sur **OK**.
La réalisation d'agent métier apparaît dans la page de propriétés du persona.

Utiliser les lignes métier

Créer une ligne métier



Une ligne métier est un haut niveau de classification des principales activités de l'entreprise. Elle correspond, par exemple, à des grands segments produits ou à des canaux de distribution. Elle permet de classer les processus de l'entreprise, des unités organisationnelles ou des applications qui servent un produit spécifique et/ou un marché spécifique.

Pour créer une ligne métier :

1. Ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**.
2. Sélectionnez **Clients > Lignes métier**.
Un arbre de lignes métier s'affiche dans la zone d'édition.
3. Cliquez sur la racine de l'arbre pour faire apparaître son menu contextuel et sélectionnez **Nouveau > Ligne métier**.
La fenêtre **Création d'une Ligne métier** apparaît.
4. Saisissez le nom.
5. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
La ligne métier apparaît dans l'arbre des lignes métier.

Relier une ligne métier à un parcours client

Les parcours client reliés à une ligne métier sont accessibles à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la ligne métier.



Pour plus de détails, voir "[Relier un parcours client à une ligne métier](#)", page 133.

Construire un parcours client



Un parcours client permet de décrire et d'organiser l'ensemble des interactions entre l'entreprise et un persona pour un résultat donné.

Un parcours client est associé à un persona. Donc, un parcours client peut être créé de différentes manières :

- à partir d'un persona ou d'un groupe de persona,
- à partir d'un groupe de parcours client,
- directement à partir du volet de navigation **Parcours client**.

Créer un parcours client

Pour créer un parcours client directement :

1. Ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**

2. Sélectionnez **Parcours client > Tous les parcours client**.
Une liste de parcours client s'affiche dans la zone d'édition.
3. Cliquez que la racine de l'arbre pour faire apparaître son menu contextuel et sélectionnez **Nouveau > Parcours client**.
La fenêtre **Création d'un Parcours client** apparaît.
4. Saisissez le nom.
5. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
Le parcours client apparaît dans l'arbre des parcours client.

Relier un parcours client à un persona

Pour relier un persona au nouveau parcours client à partir de l'arbre des parcours client :

1. Sélectionnez la ligne du nouveau parcours client.
2. Cliquez dans la colonne **Persona**.
3. Sélectionnez le persona qui vous intéresse.

☛ *Le persona associé à un parcours client est accessible dans l'onglet **Caractéristiques** du parcours client.*

Relier un parcours client à une ligne métier

Pour relier une ligne métier à un parcours client :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés du parcours client qui vous intéresse .
2. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques** et dépliez la section **Lignes métier**.
3. Cliquez sur **Relier**.
Sélectionnez la ligne métier qui vous intéresse.

☛ *Le parcours client est accessible dans l'onglet **Caractéristiques** de la ligne métier.*

Créer un groupe de parcours client

📖 *Un groupe de parcours client rassemble des parcours qui respectent des critères similaires.*

Pour créer un groupe de parcours client :

1. Ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**.
2. Sélectionnez **Parcours client > Tous les groupes de parcours client**.
Un arbre des groupes de parcours client s'affiche dans la zone d'édition.
3. Cliquez sur la racine de l'arbre pour faire apparaître son menu contextuel et sélectionnez **Nouveau > Groupe de parcours client**.
La fenêtre **Création d'un Groupe de parcours client** apparaît.
4. Saisissez le nom du groupe.
"Séjours sportifs" et "croisières"², par exemple.
5. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre.
Le groupe de parcours client que vous venez de créer apparaît dans l'arbre des groupes de parcours client.

A partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du groupe de parcours client, vous pouvez ensuite relier des parcours client au groupe.

Créer une cartographie de parcours client

Une cartographie de parcours client ne peut être créée et mise à jour qu'en mode saisie tabulaire.



La saisie tabulaire est disponible avec le module **HOPEX Web Front-End**. Pour plus de détails sur l'utilisation de la saisie tabulaire, voir le chapitre "Saisir un diagramme en mode tabulaire" du guide **HOPEX Common Features**.

Pour créer une cartographie de parcours client :

1. Dans le volet de navigation, faites un clic droit sur le parcours client qui vous intéresse pour faire apparaître son menu contextuel.
Si une cartographie existe déjà pour le parcours client sélectionné, son nom apparaît dans le menu contextuel de l'objet.
2. Sélectionnez **Nouveau > Cartographie de parcours client**. L'IHM du mode de saisie tableau s'ouvre dans la zone d'édition. Les onglets disponibles sont **Phases** et **Étapes**.

Définir les phases de parcours client en mode saisie tabulaire



Une phase d'un parcours client correspond à une période du parcours bornée dans le temps.

Un parcours client est décrit par plusieurs phases séquencées.

La liste des phases d'un parcours client est accessible à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du parcours client, dans la section **Phases**.

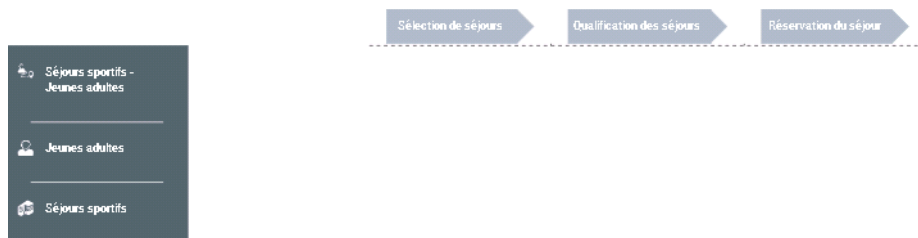


Diagramme d'un parcours client relié à un persona et une ligne métier avec les phases

Créer une phase de parcours client en mode saisie tabulaire

Pour créer une phase en mode saisie tabulaire pour un parcours client :

1. Cliquez sur l'onglet **Phase**.
2. Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
La nouvelle phase apparaît dans la liste des phases du parcours.
3. Cliquez sur nom de la phase pour le mettre à jour.
Si vous êtes en mode **Rafraîchissement auto**, le diagramme se met à jour automatiquement sinon, cliquez sur le bouton **Rafraîchir le diagramme** pour voir apparaître la nouvelle phase dans le diagramme.

Ordonner les phases de parcours client en mode saisie tabulaire

Par défaut, les phases sont ordonnées dans l'ordre de création.

Pour modifier l'ordre des phases d'un parcours client à partir de son diagramme :

1. Cliquez sur l'onglet **Phase**, pour avoir accès à la liste des phases du diagramme.
2. Sélectionnez la phase dont vous souhaitez modifier l'ordre et cliquez dans la colonne **Ordre**.
3. Modifiez la valeur de l'ordre de la phase.

☞ Si vous saisissez un numéro d'ordre qui existe déjà, l'ordre de création est maintenu dans le diagramme.

Créer plusieurs phases de parcours client simultanément

Pour créer simultanément plusieurs phases ordonnées d'un parcours client :

1. Cliquez sur le bouton **Création multiple**.
Une fenêtre de création qui apparaît.

The screenshot shows a 'Create' dialog box with the following elements:

- Concept:** Phases
- Number of phases:** 2 (with up/down arrows)
- Number of steps:** 1 (with up/down arrows)
- Linear phases:** Represented by a diagram of three sequential steps (three arrows pointing right).
- Phase with s...:** Represented by a diagram of three parallel steps (three arrows pointing right, one above the other).

2. Spécifiez le **Nombre de phases** que vous souhaitez créer.
3. Si vous choisissez des créer des phases avec des étapes, spécifiez le **Nombre d'étapes** que vous souhaitez créer pour chaque phase.
☞ Les étapes créées dans une même phase sont séquencées.
4. Cliquez sur **OK**.

Décrire les étapes d'un parcours client

📖 Une étape de parcours client est l'unité de progression élémentaire d'un client à travers une phase d'un parcours client.

Un parcours client est décrit par plusieurs étapes séquencées.

☞ La liste des étapes d'un parcours client est accessible à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du parcours client, dans la section **Étapes**.

Vous pouvez, par exemple, procéder de la manière suivante :

1. "Créer les étapes de parcours client en mode saisie tabulaire", page 136,

2. "Organiser les étapes de parcours client en mode saisie tabulaire", page 136,
3. "Définir les canaux de parcours client", page 137.

Créer les étapes de parcours client en mode saisie tabulaire

Créer une étape d'un parcours client

Pour créer une étape en mode saisie tabulaire pour un parcours client :

1. Cliquez sur l'onglet **Etapes**.
2. Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
La fenêtre de **Choix du type d'objet** apparaît.
3. Sélectionnez **Etapes** et cliquez sur **OK**.
La nouvelle étape apparaît dans la liste des étapes du parcours.
4. Cliquez sur nom de l'étape pour le mettre à jour.
L'étape créée apparaît dans le diagramme en dehors de la zone des phases.

Créer plusieurs étapes simultanément

Pour créer simultanément plusieurs étapes en mode saisie tabulaire :

1. Cliquez sur l'étape à partir de laquelle vous souhaitez créer les autres étapes.
2. Cliquez sur le bouton **Création multiple**.
Une fenêtre de création qui apparaît.

3. Spécifiez le **Nombre d'étapes** que vous souhaitez créer.
4. Choisissez des **Etapes séquencées** ou des **Etapes indépendantes**.
5. Cliquez sur **OK**.

👉 Les étapes sont créées mais ne sont reliées à aucune phase.

Organiser les étapes de parcours client en mode saisie tabulaire

Par défaut, les étapes ne sont associées à aucune phase et elles ne sont pas séquencées.

Définir le séquençement des étapes d'un parcours client

Pour définir l'ordre d'enchaînement des étapes d'un parcours client, vous devez spécifier la liste des prédécesseurs de chaque étape.

Pour spécifier le prédécesseurs d'une étape d'un parcours client à partir de son diagramme :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du diagramme.
2. Sélectionnez l'étape qui vous intéresse et cliquez dans la colonne **Prédécesseur**.
Une fenêtre s'ouvre avec la liste des étapes du diagramme qui peuvent être reliées.
3. Sélectionnez l'étape qui vous intéresse.
 Vous pouvez sélectionner plusieurs étapes.
4. Cliquez à l'extérieur du cadre de sélection des étapes.
L'organisation des étapes dans le diagramme se met à jour automatiquement. Des liens sont créés entre elles.

Spécifier la phase d'une étape d'un parcours client

Pour spécifier qu'une étape du parcours client est réalisée dans le contexte d'une phase du parcours :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du diagramme.
2. Sélectionnez l'étape que vous souhaitez relier à une phase et cliquez dans la colonne **Phase**.
La flèche descendante vous permet d'accéder facilement à la liste des phases du parcours client.
3. Sélectionnez une phase dans la liste proposée.
L'étape est déplacée dans le couloir qui correspond à la phase.

Définir les canaux de parcours client



Un canal permet d'identifier les moyens utilisés par un persona pour la réalisation d'une étape. Par exemple, un canal peut être le téléphone ou internet.

Les canaux d'un parcours client sont liés aussi aux étapes du parcours qui les utilisent.

Pour créer un canal du parcours client en mode saisie tabulaire :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du diagramme.
2. Sélectionnez l'étape que vous souhaitez relier à un canal et cliquez dans la colonne **Canal**.
 La flèche descendante vous permet d'accéder facilement à la liste des canaux du parcours client et de relier l'étape à un canal qui existe déjà.
3. Cliquez sur la flèche de droite et sélectionnez la commande **Créer canal**.
La fenêtre **Création d'un canal** apparaît.
4. Saisissez le nom.

5. Cliquez sur **OK** pour fermer cette fenêtre de création.
Le canal est créé et apparaît dans le diagramme. L'étape est déplacée automatiquement dans la ligne qui correspond au canal.

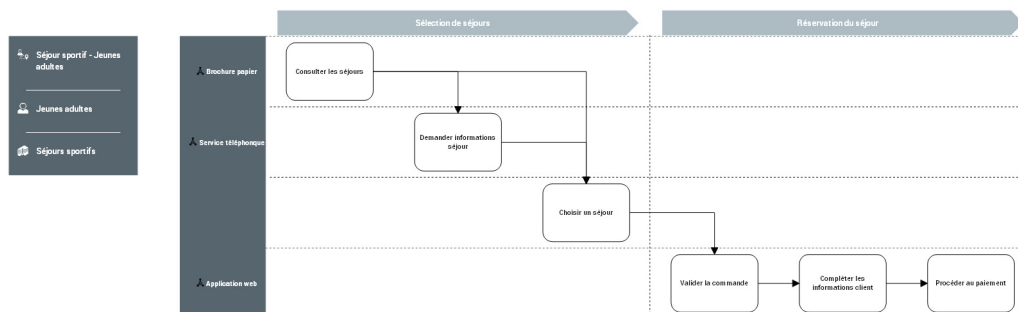
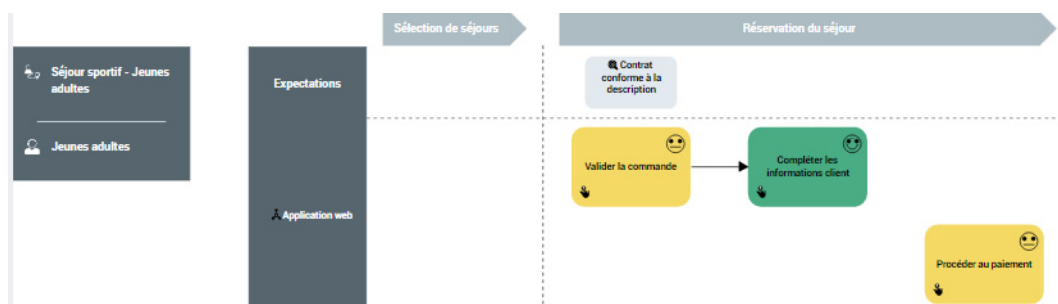


Diagramme de parcours client avec étapes et canaux

Les attentes et les difficultés des clients

Les attentes et les difficultés sont spécifiques à chaque persona par rapport à une étape de parcours client.



Ajouter les attentes des persona à la cartographie du parcours client

Un acteur externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.

Les attentes d'un parcours client sont reliées aux personas et elles doivent aussi être reliées à des étapes du parcours client.

☛ La liste des attentes d'un parcours client est accessible à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du parcours client, dans la section **Attentes client**.

☛ La liste des attentes d'un persona est accessible à partir de l'onglet **Parcours client** de la fenêtre de propriétés du persona, dans la section **Attentes client**.

☛ Pour plus de détails, voir "[Spécifier les attentes d'un persona](#)", page 131.

Pour spécifier qu'une nouvelle attente client est reliée à une étape du parcours client :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du parcours client.
2. Sélectionnez l'étape que vous souhaitez relier à une attente et cliquez dans la colonne **Attentes**.
Une fenêtre de choix s'affiche avec la liste des attentes client reliées à la cartographie du parcours client.
☛ Pour compléter la liste des attentes proposées, cliquez sur le bouton **Relier**.
3. Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour créer une nouvelle attente.
La nouvelle attente client apparaît dans la liste des attentes client du parcours.
4. Changez le nom de l'attente client.
5. Sélectionnez les attentes que vous souhaitez relier à l'étape et cliquez à l'extérieur du cadre de la fenêtre de choix.
Les attentes client sélectionnées apparaissent dans le couloir de l'étape.

Définir les difficultés client

📖 Une difficulté client décrit les points difficiles rencontrés par un persona pendant la réalisation d'une étape de son parcours client.

Pour spécifier qu'une nouvelle difficulté client est reliée à une étape du parcours client :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du parcours client.
2. Sélectionnez l'étape que vous souhaitez relier à une attente et cliquez dans la colonne **Difficultés**.
Une fenêtre de choix s'affiche avec la liste des difficultés reliées à la cartographie du parcours client.
☛ Pour compléter la liste des difficultés proposées, cliquez sur le bouton **Relier**.
3. Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour créer une nouvelle difficulté.
La nouvelle difficulté apparaît dans la liste des difficultés du parcours client.
4. Changez le nom de la difficulté.
5. Sélectionnez les difficultés que vous souhaitez relier à l'étape et cliquez à l'extérieur du cadre de la fenêtre de choix.
Les difficultés sélectionnées apparaissent dans le couloir de l'étape.

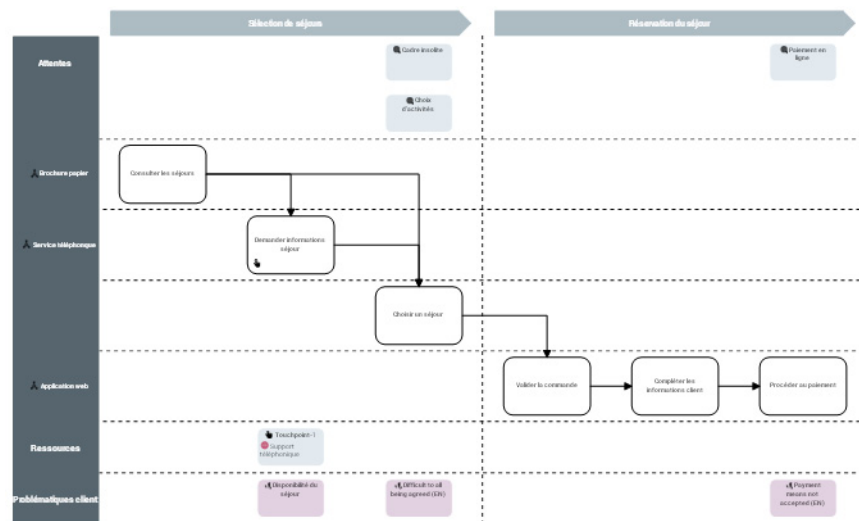
Les points de contact et les opportunités d'un parcours client



Un point de contact décrit une interaction entre un persona et une entreprise.

Un point de contact permet d'identifier les éléments de l'organisation, utilisés lors d'une étape de parcours client, qui pourraient avoir un impact sur la satisfaction du client. Un point de contact est relié d'une part à une étape et à ses canaux et difficultés, et d'autre part à des opportunités d'amélioration.

Dans le diagramme, les points de contact, les canaux et les difficultés et les opportunités sont dans le même couloir que l'étape de parcours client.



Créer un point de contact dans un parcours client



Un point de contact décrit une interaction entre un persona et une entreprise.

Pour créer un point de contact dans un parcours client :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du parcours client.
2. Sélectionnez l'étape que vous souhaitez relier à un point de contact et cliquez dans la colonne **Point de contact**. Une fenêtre de choix s'affiche avec la liste des points de contact reliés à la cartographie du parcours client.



Pour compléter la liste des points de contact proposés, cliquez sur le bouton **Relier**.

3. Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour créer un nouveau point de contact. Le nouveau point de contact apparaît dans la liste des points de contact du parcours client.
4. Changez le nom du point de contact.

5. Sélectionnez les points de contact que vous souhaitez relier à l'étape et cliquez à l'extérieur du cadre de la fenêtre de choix.
Les points de contact sélectionnés apparaissent dans le couloir de l'étape.
La forme de l'étape est modifiée.



Etape reliée à un point de contact

☛ La liste des points de contact d'un parcours client est accessible à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du parcours client, dans la section **Points de contact**.

☛ La liste des difficultés reliées à un point de contact est accessible à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du point de contact, dans la section **Difficultés**.

☛ Pour plus de détails sur les difficultés, voir "[Définir les difficultés client](#)", page 139.

Définir les opportunités d'un parcours client

📖 Une opportunité caractérise une action d'amélioration sur un des éléments constituant le parcours client (étapes, point de contact).

Pour spécifier qu'une nouvelle opportunité est reliée à une étape du parcours client

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du parcours client.
2. Sélectionnez l'étape que vous souhaitez relier à une opportunité et cliquez dans la colonne **Opportunité**.
Une fenêtre de choix s'affiche avec la liste des opportunités reliées à la cartographie du parcours client.

☛ Pour compléter la liste des difficultés proposée, cliquez sur le bouton **Relier**.

3. Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour créer une nouvelle opportunité.
La nouvelle opportunité apparaît dans la liste des opportunités du parcours client.
4. Changez le nom de l'opportunité.
5. Sélectionnez les opportunités que vous souhaitez relier à l'étape et cliquez à l'extérieur du cadre de la fenêtre de choix.
Les opportunités sélectionnées apparaissent dans le couloir de l'étape directement sous les points de contact de l'étape et y sont automatiquement reliées.

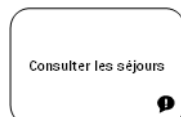
☛ La liste des opportunités reliées à un point de contact est accessible à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du point de contact, dans la section **Opportunités**.

Identifier un moment de vérité

📖 Un moment de vérité est une étape décisive pour la suite du parcours client. Soit le client est convaincu qu'il n'obtiendra pas ce qu'il recherche dans les conditions souhaitées et il n'est pas satisfait. Soit, au contraire, il est convaincu de trouver ce qu'il recherche et il poursuit le parcours.

Pour spécifier les étapes d'un parcours client qui constituent des moments de vérité :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du parcours client.
2. Sélectionnez la colonne **Moment de vérité**.
Des cases s'affichent sur chaque ligne de la colonne.
3. Cochez sur la case qui correspond à l'étape que vous souhaitez spécifier comme étant un moment de vérité.
La forme de l'étape est modifiée.



Etape déclarée comme un moment de vérité

➤ Dans l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés des étapes sélectionnées, la case **Moment de vérité** est également cochée.

Créer un plan d'action

Suite à la mise en évidence d'éventuelles possibilités d'amélioration d'un parcours clients, il est possible de créer un plan d'action à partir d'un point de contact.



Un plan d'action est constitué d'une série d'actions, avec pour objectif de réduire les risques et les événements ayant un impact négatif sur l'activité de l'entreprise.

Pour créer un plan d'action à partir d'un point de contact d'un parcours client :

1. Cliquez sur l'onglet **Etape**, pour avoir accès à la liste des étapes du parcours client.
2. Sélectionnez l'étape à laquelle est reliée le point de contact qui vous intéresse.
3. Cliquez dans la colonne **Plan d'action**.
Une fenêtre de choix s'affiche avec la liste des plans d'action reliés à la cartographie du parcours client.

➤ Pour compléter la liste des points de contact proposés, cliquez sur le bouton **Relier**.

4. Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour créer un nouveau plan d'action.
Le nouveau plan d'action apparaît dans la liste des plans d'action du parcours client.
5. Changez le nom du plan d'action.
6. Sélectionnez les plans d'action que vous souhaitez relier à l'étape et cliquez à l'extérieur du cadre de la fenêtre de choix.
Les plans d'action sélectionnés apparaissent dans le couloir de l'étape.

➤ La liste des plans d'action d'un parcours client est accessible à partir de l'onglet **Caractéristiques** de la fenêtre de propriétés du parcours client, dans la section **Plans d'action**.

➤ Pour plus de détails sur la gestion d'un plan d'action, voir "[Les plans d'action de HOPEX Business Process Analysis](#)", page 171.

ÉVALUATION D'UN PARCOURS CLIENT

L'objectif du module **HOPEX Customer Journey** est la description de vos parcours client en vue d'en améliorer l'efficacité. La possibilité de réaliser des évaluations permet d'acquérir des informations chiffrées et de les comparer.

Avec **HOPEX Customer Journey**, les évaluations sont faites à partir de questions attachées aux canaux. Il est ainsi possible de mesurer les améliorations apportées par la mise en place de points de contact sur les étapes sensibles du parcours.

HOPEX Customer Journey s'appuie sur les fonctionnalités d'évaluation pour définir des questions et obtenir les évaluations des étapes de vos parcours client.

Les points suivants sont présentés dans ce chapitre :

- ["Définir les questions pour l'évaluation d'un parcours client", page 143,](#)
- ["Évaluer un parcours client", page 144,](#)
- ["La consolidation des résultats des évaluations", page 146.](#)

Définir les questions pour l'évaluation d'un parcours client

Avec **HOPEX Customer Journey** on évalue les outils utilisés par le persona pour un parcours client. Par conséquent, les questions sont reliées aux canaux des étapes du parcours client. L'évaluation du parcours client se fait au travers des questions qui portent sur chaque couple canal-étape.

Créer une question

Pour créer une question :

1. Ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**.
2. Sélectionnez **Evaluation > Toutes les questions**.
Un arbre avec la liste des Canaux s'affiche.
3. Cliquez que le canal qui vous intéresse pour faire apparaître son menu contextuel et sélectionnez **Nouveau > Question**.
La fenêtre **Création d'une Question** apparaît.
4. Indiquez le **Nom local** de la question.
 *Le nom local de la question n'est pas visible par le répondant du questionnaire.*
5. Définissez le **Titre** qui représente la question telle qu'elle apparaît dans le questionnaire d'évaluation du parcours client.
6. Définissez éventuellement :
 - le champ **Élément obligatoire** (caractère obligatoire ou facultatif de répondre à cette question).
 - Le champ **Délégation autorisée** (précise si la réponse à cette question peut être confiée à une autre personne par délégation).
7. Le **Type** de la question est fixé à **Liste déroulante**.

8. Créez les réponses possibles.

 Pour plus de détails, voir ["Définir les valeurs de réponse possibles", page 169](#)

9. Cliquez sur **OK**.

Définir les valeurs de réponse possibles

Pour créer une valeur de réponse possible à une question :

1. Ouvrez la fenêtre de propriétés de la question qui vous intéresse.
2. Dans la section **Valeur possible de réponse**, cliquez sur **Nouveau**. Une fenêtre de création de valeur de réponse possible s'ouvre.

3. Indiquez le **Nom** de la valeur.

4. Indiquez la couleur associée à la valeur de la réponse.
Vous avez deux possibilités :

- Spécifier une **MetaPicture** si vous en avez une

 La MetaPicture permet d'associer une image à une valeur de réponse.

- Définir la **RGBColor**.

5. Dans le champ **Valeur de la réponse**, spécifiez une valeur entière strictement positive qui sera utilisée pour le calcul de la valeur de l'évaluation.

 La note minimum correspond à une appréciation très mauvaise et la note maximum correspond à une excellente appréciation.

 Pour plus de détails sur le calcul des valeurs de l'évaluation, voir ["Les règles de consolidation", page 146](#).

 Vous devez créer au moins deux valeurs de réponse possibles.

6. Cliquez sur **OK**.

Évaluer un parcours client

Quand les questions ont été définies, le parcours client peut être évalué.

Accéder aux parcours clients pour les évaluations

L'accès aux parcours client est différent en fonction de ce que vous souhaitez faire :

Pour accéder à la liste des parcours client qui n'ont jamais été évalués :

- 】 Sélectionnez **Evaluation > Parcours client non évalués**.

Pour consulter le résultat de la consolidation des évaluations d'un parcours client :

- 】 Sélectionnez **Evaluation > Tous les parcours client évalués**.

 Pour plus de détails sur le calcul des valeurs de l'évaluation, voir ["Les règles de consolidation", page 146](#).

Pour évaluer un parcours client qui a déjà été évalué :

- 】 Sélectionnez **Parcours clients > Tous les parcours clients**.

Répondre aux questions pour l'évaluation d'un parcours client

Pour évaluer un parcours client pour la première fois :

1. Ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**.
2. Sélectionnez **Évaluation > Parcours clients non évalués**.
La liste des parcours client non évalués s'affiche.
*☛ Pour accéder à un parcours client qui a déjà été évalué, sélectionnez **Parcours clients > Tous les parcours clients**.*
3. Sélectionnez le parcours client qui vous intéresse et cliquez sur le bouton **Évaluer**.
La fenêtre d'évaluation d'un parcours s'affiche.
4. Répondez aux questions et cliquez sur **OK**.

Sélection de séjours

Demander informations séjour

Service téléphonique

Qualité de l'accueil: ■ Bon ▼

Réservation du séjour

Compléter les informations client

Application web

Rapidité de l'application: ▼

Procéder au paiement

Application web

Rapidité de l'application: ▼

Valider la commande

Application web

Rapidité de l'application: ▼

OK Annuler

☛ Pour évaluer un parcours client qui a déjà été évalué : ouvrez le volet de navigation de **Parcours client**, sélectionnez **Évaluation > Tous les parcours client évalués** et cliquez sur le bouton **Évaluer**.

La consolidation des résultats des évaluations

Les règles de consolidation

Chaque réponse à une question est associée à un pourcentage calculé à partir de :

- la valeur définie dans le champ **Valeur de la réponse** de la réponse choisie,
- la valeur maximum des réponses possibles,
- la valeur minimum des réponses possibles.

☛ Pour plus de détails sur les valeurs associées aux réponses, voir ["Définir les valeurs de réponse possibles", page 169](#).

Ainsi la valeur de la réponse qui correspond à la meilleure évaluation vaut 100% et la valeur de la réponse qui correspond à la moins bonne vaut 1%.

Par exemple, si à la question "Rapidité de l'application web" la meilleure réponse "Satisfaisant" est associée à une valeur égale à 11, que l'évaluation "Très lent" est associée à une valeur égale à 1 et que l'évaluation intermédiaire "Assez lent" est associée à 3, alors la valeur de l'évaluation "Assez lent" vaut 20%.

Les principes généraux

Les résultats d'évaluation présentés dans les diagrammes, les listes et les pages de propriétés sont en général les valeurs de la dernière évaluation.

Seuls les rapports présentent des résultats moyens. Les règles de calcul des moyennes sont toujours les mêmes quel que soit l'objet :

- 】 la valeur moyenne des évaluations d'un objet est la moyenne des valeurs d'évaluation de l'objet sur une période donnée.

Par exemple, si à la question "Rapidité de l'application web" la première réponse a été "Satisfaisant" (valeur 100%) et une seconde réponse a été "Trop lent" (valeur 1%), alors la valeur moyenne des évaluations vaut 50%.

Valeur de la dernière évaluation d'une question

La valeur de la dernière évaluation d'une question est utilisée pour calculer les valeurs de la dernière évaluation des étapes pour lesquelles des réponses ont été données.

La valeur de la dernière évaluation d'une question est la valeur du pourcentage calculé pour la réponse lors de la dernière évaluation.

Dans l'exemple de la question concernant la "Rapidité de l'application web", si la réponse "Satisfaisant" a été choisie lors de la dernière évaluation, alors la valeur de la dernière évaluation de cette question est 100%.

Valeur de la dernière évaluation d'une étape

Chacune des questions associées à un canal sont posées pour l'ensemble des étapes qui utilisent le canal.

Par exemple, le canal application web est utilisé pour toutes les étapes de la phase de "Réservation du séjour".

Les questions sur le canal "Application web" peuvent porter sur sa "Rapidité" et sur sa "Convivialité".

La valeur de la dernière évaluation d'une étape est utilisée pour calculer les valeurs d'évaluation d'un canal si des réponses ont été données.

La valeur de la dernière évaluation d'une étape est la moyenne des valeurs de la dernière évaluation de chacune des questions relatives à l'étape.

Par exemple la valeur de l'étape "Procéder au paiement" est la moyenne calculée à partir de la valeur de la dernière évaluation donnée à la "Rapidité" et à la "Convivialité".

Valeur de la dernière évaluation d'un canal

La valeur de la dernière évaluation d'un canal est la moyenne des valeurs de la dernière évaluation de chacune des étapes reliées au canal.

Valeur de la dernière évaluation d'un parcours client

La valeur de la dernière évaluation d'un parcours client est utilisée pour calculer les valeurs d'évaluation d'un groupe de parcours client et d'un persona.

La valeur de la dernière évaluation d'un parcours client est la moyenne des valeurs de la dernière évaluation de chacune des étapes du parcours client.

Valeur de la dernière évaluation d'un Groupe de parcours client

La valeur de la dernière évaluation d'un groupe de parcours client est la moyenne des valeurs de la dernière évaluation des parcours client du groupe.

Valeur de la dernière évaluation d'un Persona

La valeur de la dernière évaluation d'un persona est utilisée pour calculer les valeurs d'évaluation d'un groupe de persona.

La valeur de la dernière évaluation d'un persona est la moyenne des valeurs de la dernière évaluation des parcours clients reliés au persona pour une période de temps donnée.

Valeur de la dernière évaluation d'un Groupe de persona

La valeur de la dernière évaluation d'un groupe de persona est la moyenne des valeurs de la dernière évaluation des persona du groupe.

Les résultats consolidés

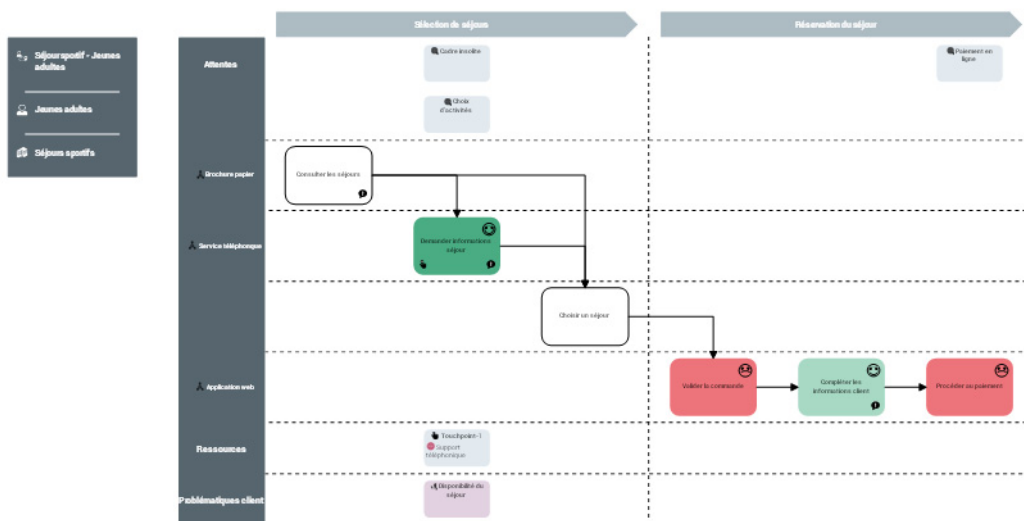
Les résultats consolidés sur les parcours client sont présentés dans :

- des diagrammes,
 ➤ Pour plus de détails, voir "[Représentation des résultats consolidés dans les diagrammes](#)", page 148.
- des listes,
 ➤ Pour plus de détails, voir "[Représentation des résultats consolidés dans des listes](#)", page 149.
- des rapports dédiés.
 ➤ Pour plus de détails, voir "[Les rapports sur les parcours client](#)", page 150.

Représentation des résultats consolidés dans les diagrammes

Après évaluation d'un parcours client, la forme des étapes du diagramme de parcours client est modifiée pour présenter les résultats de la dernière évaluation des étapes.

➤ Pour plus de détails sur le calcul de la valeur de l'évaluation, voir "[Valeur de la dernière évaluation d'une étape](#)", page 147.



Cartographie d'un parcours après évaluation

Etape de parcours	Commentaire
	Satisfaction client très faible
	Satisfaction client faible
	Satisfaction client neutre
	Satisfaction client haute
	Satisfaction client très haute
	Satisfaction client non évaluée

Présentation de la forme des étapes en fonction du résultat consolidé des évaluations.

Représentation des résultats consolidés dans des listes

Après évaluation d'un parcours client, les résultats consolidés de la dernière évaluation apparaissent dans des listes. Par exemple :

- Dans le dossier **Evaluation > Tous les parcours client évalués**,
- Dans la page de propriétés du parcours client dans l'onglet **Evaluation**.

➡ Pour plus de détails sur le calcul de la valeur de l'évaluation, voir "[Valeur de la dernière évaluation d'une étape](#)", page 147.

LES RAPPORTS SUR LES PARCOURS CLIENT

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un parcours client.

- ["Satisfaction globale", page 150](#)
- ["Périmètre d'amélioration", page 152](#)

Satisfaction globale

Ce rapport présente les résultats de la satisfaction des persona sur les différents parcours client.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Valeurs d'évaluation	"Toutes les valeurs d'évaluation" ou "Valeurs des dernières évaluations"	Obligatoire
Depuis	Date	Date du jour par défaut
Jusqu'à	Date	Date du jour par défaut

Satisfaction des Persona

Le premier chapitre présente une vue synthétique de la satisfaction des persona sur les parcours client à des dates données.

- L'axe des abscisses porte les dates de la période d'évaluation.
- L'axe des ordonnées porte la valeur de la dernière évaluation des persona.

Le tableau sous la courbe indique la valeur de la dernière évaluation de chaque persona aux différentes dates.

➡ Pour plus de détails sur le calcul de la satisfaction d'un persona voir, ["Valeur de la dernière évaluation d'un Persona", page 147](#).

- La figure présente une courbe par persona et une courbe qui présente la moyenne.



Satisfaction des groupes de parcours client

Le tableau est construit de la manière suivante :

- Chaque ligne est associée à un groupe de parcours client évalué entre les deux dates données en paramètre.

👤 Le groupe se déploie pour présenter les résultats des parcours client qui lui sont reliés.

- Chaque colonne est associée à un persona
- Les cellules présente la satisfaction du persona sur le groupe de parcours correspondant (ou sur le parcours client lui même).

👤 Pour plus de détails sur le calcul de la satisfaction du persona pour un parcours client voir, "[Valeur de la dernière évaluation d'un parcours client](#)", page 147 et "[Valeur de la dernière évaluation d'un Groupe de parcours client](#)", page 147.

2. Satisfaction des groupes de parcours client

	👤 Jeunes adultes	👤 Single pizza eater (EN)
📅 1 Take away (EN)		High
⋮ Order pizza (EN)		High
📅 Game day (EN)		
⋮ Ordering pizzas for a game event (EN)		

Périmètre d'amélioration

Ce rapport présente les résultats d'évaluation par rapport aux ressources attachées aux points de contact.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Valeurs d'évaluation	"Toutes les valeurs d'évaluation" ou "Valeurs des dernières évaluations"	Obligatoire
Depuis	Date	Obligatoire, date du jour par défaut
Jusqu'à	Date	Obligatoire, date du jour par défaut

Evaluation du périmètre

Le premier chapitre de ce rapport présente un diagramme à bulles qui permet d'évaluer l'efficacité des points de contact sur l'ensemble de la période d'évaluation.

- Chaque bulle représente une ressource de point de contact.
- La taille de la bulle représente le nombre de parcours client qui utilisent la ressource de point de contact.
- La couleur de la bulle représente la valeur moyenne de l'évaluation de la ressource sur les différentes étapes évaluées.
- L'axe des abscisses indique le nombre de points de contact auxquels la ressource est reliée.
- L'axe des ordonnées présente la valeur moyenne de l'évaluation de la ressource sur les différentes étapes évaluées.

☛ L'axe des ordonnées présente la même information que la couleur d'une bulle. Ainsi, les bulles rouges sont en bas du diagramme et les bulles vertes en haut.



Le tableau sous le diagramme à bulles indique la valeur de la dernière évaluation de chaque parcours client aux différentes dates.

➡ Pour plus de détails sur le calcul de la satisfaction d'un persona voir, "[Valeur de la dernière évaluation d'un parcours client](#)", page 147.

Customer Journey	Persona	Assessment Date	Customer Satisfaction
🏠 Séjour sportif - Jeunes adultes	👤 Jeunes adultes	06/06/2016	Neutral
🏠 Séjour sportif - Jeunes adultes	👤 Jeunes adultes	07/06/2016	High
🏠 Séjour sportif - Jeunes adultes	👤 Jeunes adultes	10/06/2016	Neutral

Le dernier tableau du rapport détaille les données présentées dans le diagramme à bulles.

- Chaque ligne est associée à une ressource (reliée éventuellement à plusieurs points de contact).
- La première colonne indique la valeur moyenne de l'évaluation de la ressource sur les différentes étapes évaluées.
- La seconde colonne indique le nombre de points de contact auxquels est reliée la ressource.
- La troisième colonne indique le nombre de parcours clients auxquels est reliée la ressource.
- Le nom des parcours client qui utilisent la ressource est indiqué en quatrième colonne.
- La cinquième colonne indique le pourcentage d'étapes notées comme Moment de vérité qui utilisent la ressource.
- La dernière colonne dresse la liste des canaux auxquels la ressource est reliée.

	Customer satisfaction value average▲	Number of touchpoints▲	Number of customer journey▲	Parcours client	Percentage of moment of truth	Canaux concernés
 Planning Mgt (EN)	55.0	1.0	1.0	 Order pizza (EN)		 Phone (EN)
 Store Manager (EN)	65.0	2.0	1.0	 Order pizza (EN)	50.0 %	 Phone (EN)
 Welcome client (EN)	75.0	1.0	1.0	 Order pizza (EN)	100.0 %	 Phone (EN)

➡ Pour plus de détails sur le calcul de la satisfaction d'un persona pour un parcours client voir, "[Les règles de consolidation](#)", page 146.

GÉRER LA QUALITÉ



HOPEX Business Process Analysis propose des fonctionnalités qui permettent de construire et de maintenir plus facilement un système qualité selon les normes ISO 9000. Vous pouvez :

- Rédiger graphiquement vos processus organisationnels au moyen de diagrammes de processus organisationnels.
- Renseigner des caractéristiques spécifiques à la problématique qualité.
- Mettre en correspondance vos processus et les différents chapitres / thèmes du référentiel qualité sur lequel vous vous basez (norme ISO 9001 édition 2015, etc.).
- Générer automatiquement un manuel Qualité.

PROPRIÉTÉS DES PROCESSUS ORGANISATIONNELS

Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel, l'onglet **Qualité** permet :

- De définir des caractéristiques qualité propres aux processus.
- D'indiquer à quel paragraphe de quel référentiel qualité se rapporte le processus que vous décrivez. Les processus sont ainsi associés à des chapitres ou thèmes de manière à indiquer leur domaine d'application.

☛ Pour que l'onglet **Qualité** apparaisse, le filtre correspondant doit être activé dans les options de l'utilisateur. Pour cela, dans l'espace de travail, cliquez sur **Outils > Options** puis faites un double-clic sur l'icône **Modélisation des processus et de l'architecture**. Sélectionnez ou dé-sélectionnez la case champ **Modélisation de la qualité** pour voir apparaître ou non ce qui traite de la qualité.

Indiquer les caractéristiques qualité des processus organisationnels

Dans le sous-onglet **Détails** (onglet Qualité), vous pouvez définir des caractéristiques propres à la problématique qualité.

The screenshot shows a software window titled "Propriétés de Processus organisationnel Traiter et enregistrer les factures". It has several tabs: "Personnes responsables", "Systèmes utilisés", "Compléments", "Textes", "Général", "Caractéristiques", "Opérations", "Risques", "Qualité", and "Objectifs et exigences". The "Qualité" tab is selected. Within this tab, there is a sub-tab "Détails" which is also selected. The "Détails" sub-tab contains the following fields:

- Code Processus organisationnel: (empty text box)
- Fréquence Processus: (dropdown menu showing "Quotidienne")
- Type processus organisationnel: (dropdown menu showing "Générale")
- AQ Processus organisationnel: (dropdown menu showing "Assurance Qualité")
- Classe processus organisationnel: (dropdown menu showing "Exploitation")
- Date d'application: (checkbox checked, date "21/01/2009", dropdown arrow)
- Date de fin de validité: (checkbox checked, date "21/01/2009", dropdown arrow)

Types et classes de processus organisationnel

Deux **types** de processus organisationnels sont gérés :

- Les processus organisationnels "Généraux", qui concernent l'ensemble de l'organisme décrit.
- Les processus organisationnels "Spécifiques", qui concernent une structure ou un produit.

Les **classes** de processus organisationnels proposées sont :

- Les processus organisationnels d' "Exploitation", qui décrivent le fonctionnement usuel de l'organisme.
- Les processus organisationnels d' "Urgence", qui décrivent un fonctionnement accéléré pour apporter un service plus rapide au client.
- Les processus organisationnels "Exceptionnels" représentant un fonctionnement inhabituel, suite à un incident, par exemple.

Autres caractéristiques des processus organisationnels

L'option **AQ-Processus organisationnel** permet de préciser si le processus fait partie de la documentation d'assurance qualité (externe) ou de système qualité (interne) de l'organisme.

☛ Cette option concerne la version 1994 de la norme ISO 9001.

Le **Code** est un mnémonique unique qui doit être renseigné en respectant les principes de codification de l'organisme.

☛ Le **Code** est également valable pour les processus.

La **Fréquence** du processus peut être :

- A la demande (le processus est appliqué dès que l'événement déclenchant intervient).
- Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle, Bimensuelle, Trimestrielle, Annuelle.

La **Date d'application** et **Date de fin de validité** du processus peuvent également être indiquées.

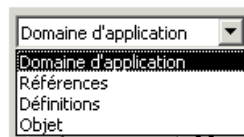
☛ Le format de date qui est présenté en exemple est celui que propose Windows par défaut. Vous pouvez le modifier dans le panneau de configuration de Windows et choisir un autre format de date (date courte).

Pour saisir une date au-delà de l'an 2000, vous devez choisir un format de date courte de type jj/MM/aaaa avec quatre caractères pour l'année.

L'**Acteur Gestionnaire** (onglet **Caractéristiques**) est l'acteur de l'entreprise qui sera chargé de maintenir et de faire évoluer le processus.

Saisir les textes d'un processus organisationnel

Dans l'onglet **Qualité** de la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel, vous disposez du sous-onglet **Textes**. Vous pouvez saisir différents types de textes : domaine d'application, objet du processus, références, définitions, etc.



Préciser le contexte de la démarche qualité

☛ Pour avoir accès aux données relatives à la norme ISO 9001 2015, vous devez avoir importé le Solution Pack "ISO". Pour plus de détails, voir ["Se connecter à HOPEX Business Process Analysis", page 26](#).

Les sous-onglets **ISO 9001** et **Autres chapitres** correspondent à différents référentiels servant de base à votre démarche qualité :

- **ISO 9001**

Ce sous-onglet présente les chapitres (ou exigences) de la norme ISO 9001.

- **Autres chapitres**

Ce sous-onglet vous concerne si vous vous basez sur un autre texte pour mener votre démarche qualité ou votre certification. Les chapitres que vous avez éventuellement créés apparaissent ici.

☛ Pour créer de nouveaux chapitres, vous devez le faire à l'aide de l'explorateur.

Pour relier un chapitre/thème à un processus :

- 】 Cochez la case correspondante.

Pour délier le processus et un des chapitres/thèmes de la norme :

- 】 Décochez la case correspondante.

PROPRIÉTÉS DES FLUX

L'onglet **Qualité** permet de préciser les caractéristiques d'un flux relatives à la qualité.

The screenshot shows a software window titled "Propriétés de Flux Participant o--> Saisir la demande d'achat". It has several tabs: "Général", "Caractéristiques", "Contenu", "Risques", "Qualité" (which is selected), "Compléments", and "Textes". The "Qualité" tab contains the following fields:

- Acteur collecteur: [Text field with a right arrow button]
- Identification: [Text field]
- Accès: [Text field]
- Durée de stockage: [Text field]
- Lieu de stockage: [Text field]
- Durée de conservation: [Text field]
- Lieu de conservation: [Text field]
- Type message: [Text field with a dropdown arrow]
- Elimination: [Text field]

Le champ **Type-Message** permet de caractériser le flux : "Données externes", "Enregistrement Qualité" ou "Instruction".

Les autres champs permettent de donner des indications supplémentaires pour les messages de type "Enregistrement Qualité" qui ont une importance particulière dans la documentation de votre système qualité. Vous pouvez ainsi indiquer le lieu et la durée de stockage, etc.

 Selon la norme ISO 9000, un "Enregistrement" fait état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. Il peut documenter la traçabilité et apporter la preuve que vérification, actions préventives et correctives ont été réalisées. Il peut s'agir d'un formulaire, un compte rendu, une liste d'actions, etc. Il peut être écrit ou conservé sur un de données quelconque. En général, les enregistrements ne nécessitent pas de maîtrise des révisions.

LES ÉVALUATIONS AVEC HOPEX BUSINESS PROCESS ANALYSIS



Afin d'obtenir une appréciation de l'exécution et des performances des différents processus métier et organisationnels, il est possible d'utiliser des questionnaires.

HOPEX Business Process Analysis s'appuie sur les fonctionnalités d'évaluation pour réaliser les évaluations sur vos processus métier et processus organisationnels à partir de questionnaires standard. Vous pouvez de cette façon améliorer leur qualité réelle et perçue.

☛ *Pour accéder aux exemples d'évaluation décrits dans ce guide, vous devez avoir importé les données spécifiques aux évaluations de processus, voir "[Se connecter à HOPEX Business Process Analysis](#)", page 26.*

Les points suivants sont présentés dans ce chapitre :

- ✓ "[Les principes de l'évaluation](#)", page 162,
- ✓ "[Évaluer un processus avec HOPEX Business Process Analysis](#)", page 163.

LES PRINCIPES DE L'ÉVALUATION

Introduction des concepts

L'évaluation est réalisée à partir de questionnaires d'évaluation. Dans le cas de **HOPEX Business Process Analysis**, ces questionnaires sont directement accessibles. Les résultats sont ensuite agrégés selon des règles pré définies pour présenter les résultats afin de les exploiter.

Les évaluations portent sur l'exécution et la performance des processus.



L'évaluation est un mécanisme qui permet de lancer des questionnaires à une population identifiée afin d'obtenir des estimations (qualitatives ou quantitatives) sur des objets identifiés. L'évaluation est donc complétée par des outils d'analyse des résultats.



Un questionnaire d'évaluation est une liste de questions portant sur un objet particulier et adressée aux personnes interrogées.

Les résultats de ces évaluations sont ensuite présentés dans des rapports. Pour plus de détails, voir ["Carte d'exécution et de performance", page 204.](#)

Les critères évalués avec HOPEX Business Process Analysis

Ces critères portent sur la valeur des attributs liés à la performance et à l'exécution des processus.

Liste des caractéristiques liées à l'exécution des processus :

- **Spécification** : évaluation de la qualité de la description de l'objet dans le référentiel.
- **Connaissance** : évaluation de la connaissance de l'objet par les parties prenantes.
- **Support IT** : évaluation du support applicatif de l'objet.
- **Exécution** : cette caractéristique est une évaluation globale de l'exécution de l'objet. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la conception, de la connaissance par les parties prenantes et du support applicatif de l'objet.

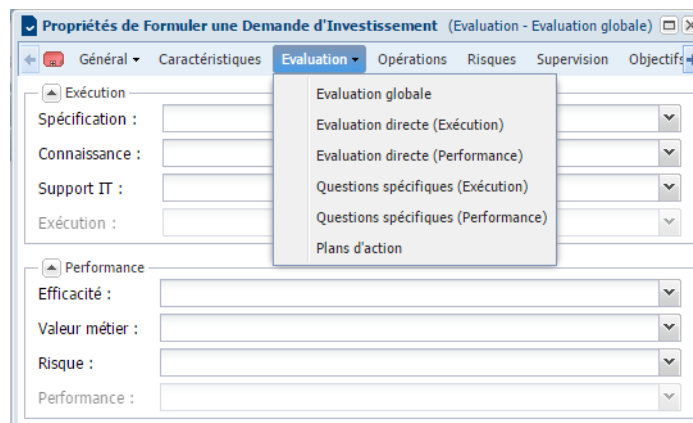
Liste des caractéristiques liées à la performance des processus :

- **Efficacité** : caractérise l'efficacité du fonctionnement de l'objet
- **Valeur métier** : caractérise la valeur métier de l'objet.
- **Risque** : caractérise les risques concernant l'objet.
- **Performance** : cette caractéristique est une évaluation globale de la performance du processus. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la valeur métier, de l'efficacité et des risques du processus.

ÉVALUER UN PROCESSUS AVEC HOPEX BUSINESS PROCESS ANALYSIS

Accéder à l'évaluation des processus avec HOPEX Business Process Analysis

Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel ou d'un processus métier, l'onglet **Evaluation** vous propose les outils qui permettent de spécifier les valeurs des attributs liés aux critères évalués.



Les choix proposés sont les suivants :

- **Évaluation globale** : qui permet d'attribuer des valeurs aux critères d'évaluation du processus.
Voir ["L'évaluation globale", page 164.](#)
- **Évaluation directe (Exécution)** et **Évaluation directe (Performance)** : qui permettent aux utilisateurs experts d'évaluer les critères d'Exécution et de Performance d'un processus dans ses différents contextes d'utilisation.
Voir ["L'évaluation directe", page 164.](#)
- **Questions spécifiques (Exécution)** et **Questions spécifiques (Performance)** : qui permettent d'ajouter des questions aux questionnaires d'évaluation existants.
Voir ["Les questions spécifiques", page 166.](#)

Les évaluations saisies permettent d'obtenir un rapport de synthèse.

✎ Pour plus de détails sur le rapport présenté ci-dessus, voir ["Carte d'exécution et de performance", page 204.](#)

L'évaluation globale

Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel ou d'un processus métier, l'onglet **Evaluation** permet à un utilisateur expert de spécifier les valeurs des attributs liés aux caractéristiques évaluées.

L'évaluation directe

Vous pouvez créer de nouvelles évaluations en vue d'évaluer globalement un processus organisationnel ou un processus métier sur l'ensemble des contextes de l'organisation auxquels il est relié (c'est-à-dire les entités et les processus).

Il s'agit d'une évaluation à dire d'expert.

Créer une évaluation directe (Exécution)

Pour créer une évaluation directe d'exécution :

1. Ouvrez la page de propriétés du processus qui vous intéresse.
2. Cliquez sur l'onglet **Evaluation** du processus et sélectionnez **Évaluation directe (Exécution)**.
3. Cliquez sur le bouton **Evaluer**.
4. Sélectionnez les contextes dans lequel le processus est à évaluer.

➡ Les contextes sont proposés uniquement s'il en existe plusieurs.

5. Cliquez sur **Suivant**.
La page de questionnaire d'évaluation s'affiche.

Diagram
Organizational Process Diagram

Description

La carte et la description du processus sont-elles exhaustives et à jour dans la base du processus ?

Les parties prenantes sur le processus sont-elles informées de leur contribution dans le processus ?

Le processus est-il réalisé comme il est décrit dans sa base ?

Les interactions avec d'autres processus sont-elles identifiées, listées et qualifiées ?

Les cartes et la documentation des processus sont-ils disponibles pour les parties prenantes sur le processus et toutes les personnes de l'entreprise ?

Partiellement

Moins de 50%

Oui

Non

Oui

Operation

Comment ce processus peut-il vous aider à atteindre les objectifs qui vous sont assignés ?

Vos clients (internes ou externes) sont-ils satisfaits du cours du processus ?

Vos clients (internes ou externes) sont-ils satisfaits des résultats du processus ?

Observez-vous souvent des dysfonctionnement lors de l'exécution du processus ?

Identifiez le niveau de support du processus par les fonctionnalités des applications:

Pas du tout

Insatisfait

Partiellement satisfait

Rarement

Très bon

Attachments

Date de mesure

Date: 11/06/2015

6. Indiquez les valeurs des caractéristiques du questionnaire.
7. Indiquez la date de l'évaluation.
8. Cliquez sur **OK**.
Une évaluation est créée.

Créer une évaluation directe (Performance)

Vous créez une évaluation de la performance de votre processus de la même manière que l'évaluation de l'exécution (voir "[Créer une évaluation directe \(Exécution\)](#)", page 164).

Le questionnaire standard pour la performance s'affiche.

Diagram
Organizational Process Diagram

Business Value

Les indicateurs de performance sont-ils définis et mis à jour conformément aux objectifs de l'entreprise ? :

Quelle est la contribution du processus aux objectifs de l'entreprise ? :

Évaluez la valeur métier directe et indirecte pour l'entreprise :

Identifiez à quel niveau le processus contribue aux besoins métier :

Quel est le niveau de flexibilité du processus pour satisfaire aux changements métier / exigences des utilisateurs ? :

Comment ce processus peut-il vous aider à atteindre les objectifs qui vous sont assignés ? :

Efficiency

Amélioration possible (Coût) ? :

Amélioration possible (Qualité) ? :

Amélioration possible (Retard) ? :

Amélioration possible (Complexité) ? :

Vos clients (internes ou externes) sont-ils satisfaits du cours du processus ? :

Vos clients (internes ou externes) sont-ils satisfaits des résultats du processus ? :

Risks

Quel serait l'impact sur le processus si les applications supportées n'existaient pas ? :

Les risques associés à l'exécution du processus sont-ils identifiés ? :

Est-ce que les risques identifiés sur le processus se produisent souvent ? :

Attachments

Date de mesure :

Les questions spécifiques

Vous pouvez ajouter de nouvelles questions à vos questionnaires d'évaluation de vos processus.

Votre question apparaît alors dans le questionnaire associé dans une section qui correspond au sujet sur lequel elle porte : "Exécution de processus" ou "Performance de processus".

Process Execution

Ceci est ma question :

☒ OK
☒ NO
☐ N/A

Question spécifique de type **OK/KO/NA**

Créer une question spécifique (Exécution)

Pour créer une question spécifique d'exécution :

1. Ouvrez la page de propriétés du processus qui vous intéresse.

2. Cliquez sur l'onglet **Evaluation** du processus et sélectionnez **Questions spécifiques (Exécution)**.
3. Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
La page de création d'une question s'affiche.
4. Saisissez le **Nom local** de la question.
 *Le nom local de la question n'est pas visible par le répondant du questionnaire.*
5. Indiquez le **Titre** qui représente la question telle qu'elle apparaît dans le questionnaire.
6. Indiquez éventuellement :
 - le champ **Élément obligatoire** (caractère obligatoire ou facultatif de répondre à cette question).
 - Le champ **Délégation autorisée** (précise si la réponse à cette question peut être confiée à une autre personne par délégation).
7. Sélectionnez le **Type** de la question qui permet de préciser le format de la réponse.
 *En fonction du **Type** de la question, une section **Réponse** apparaît. Les réponses de type "Réponses multiples" nécessitent par exemple de créer manuellement des réponses. Pour plus de détails, voir "[Creating Possible Answer Values](#)".*
8. Cliquez sur **OK**.

Les types de question

Les types de question ci-dessous permettent de saisir directement une réponse.

- **Texte** : permet de saisir du texte.
- **Chaîne** : permet de saisir une chaîne de caractères dans un champ.
 *Si vous avez besoin de faire apparaître votre réponse dans plusieurs champs / lignes, sélectionnez la valeur **Type réponse multiple**.*
- **Type réponses multiples** : permet d'afficher plusieurs champs de réponse pour une même question.

Exemple d'utilisation : pour saisir une adresse vous pouvez avoir besoin de plusieurs champs.

☛ Ce type de réponse nécessite de créer des valeurs de réponse. Pour plus de détails, voir ["Définir les valeurs de réponse possibles", page 169](#).

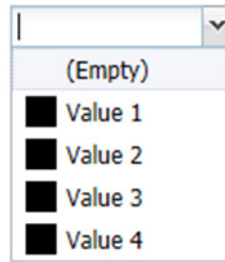
- **Nombre signé** : permet de saisir un nombre négatif ou positif.
- **Durée** : permet de saisir une durée
- **Flottant** : permet de saisir un nombre à virgule flottante.
- **Pourcentage** : permet de saisir un pourcentage.
- **Entier** : permet de saisir un entier court.

- **Date** : permet de saisir une date à partir d'un calendrier

Les types de question ci-dessous permettent de sélectionner une valeur à partir de propositions pré-définies.

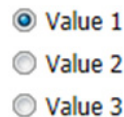
- **OK/KO/NA**: propose une liste déroulante contenant trois valeurs :
 - OK
 - KO
 - N/A (Non applicable)

- **Liste déroulante** : permet de sélectionner une valeur dans une liste déroulante.



☛ Ce type de réponse nécessite de créer des valeurs de réponse. Pour plus de détails, voir "[Définir les valeurs de réponse possibles](#)", page 169.

- **Radio bouton (vertical)** : permet de faire apparaître des boutons radio verticaux dans la réponse.



☛ Ce type de réponse nécessite de créer des valeurs de réponse. Pour plus de détails, voir "[Définir les valeurs de réponse possibles](#)", page 169.

Définir les valeurs de réponse possibles

Vous devez spécifier les valeurs de réponse possible si vous avez défini des questions de type :

- Type de réponses multiples,
- les listes déroulantes,
- radio bouton (verticaux).

Dans ce cas, un champ **Valeur interne par défaut** et une section **Valeur de réponse possible** s'ouvrent automatiquement dans la page de création de la question.

Créer une valeur de réponse possible

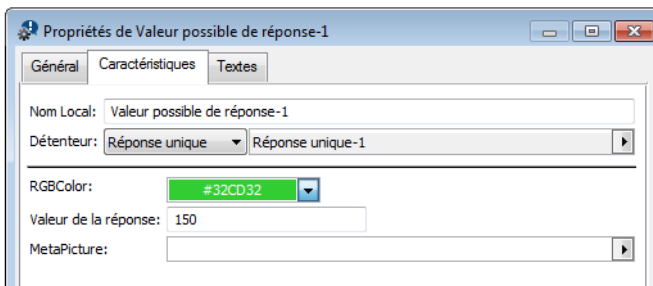
Dans ce cas, une section **Valeur de réponse possible** s'ouvre automatiquement dans la page de création de la question.

Pour créer une valeur de réponse possible :

1. Dans la section **Valeur de réponse possible**, cliquez sur **Nouveau**. Une fenêtre de création de Valeur de réponse possible s'ouvre.
2. Dans le champ **Valeur de la réponse**, spécifiez une valeur.

☛ Cette valeur peut être exploitée par les règles de cotation.

3. Indiquez la couleur associée à la valeur de la réponse.
Vous avez deux possibilités :
 - Spécifier une **MetaPicture** si vous en avez une
 *La MetaPicture permet d'associer une image à une valeur de réponse.*
 - Définir la **RGBColor**.



4. Cliquez sur **OK**.
 *Vous devez créer au moins deux valeurs de réponse possibles.*

Définir une valeur de réponse par défaut en cas de non réponse

Vous pouvez attribuer une valeur interne par défaut pour les questions de type liste déroulante et bouton radio. Cette valeur est utilisée si le répondant omet de répondre à une question.

Pour préciser une valeur interne par défaut :

- 1) Dans la fenêtre de propriétés de la question, renseignez le champ **Valeur interne par défaut**.

Créer une question spécifique (Performance)

Vous créez une question spécifique à la performance de votre processus de la même manière qu'une question spécifique à de l'exécution (voir "[Créer une question spécifique \(Exécution\)](#)", page 166).

La question apparaît alors dans le questionnaire d'évaluation directe (Performance).

LES PLANS D'ACTION DE HOPEX BUSINESS PROCESS ANALYSIS



HOPEX Business Process Analysis vous permet de spécifier, de mettre en oeuvre et de suivre des *plans d'action* définis pour gérer, par exemple, les améliorations d'un parcours client.

 *Un plan d'action est constitué d'une série d'actions, avec pour objectif de réduire les risques et les événements ayant un impact négatif sur l'activité de l'entreprise.*

Les points suivants sont présentés dans ce chapitre :

- ✓ ["Gérer un plan d'action", page 172](#)
- ✓ ["Gérer les actions", page 179](#)

GÉRER UN PLAN D'ACTION

Un *plan d'action* peut être mis en place, par exemple, pour l'amélioration de l'efficacité d'un parcours client.



Un plan d'action est constitué d'une série d'actions, avec pour objectif de réduire les risques et les événements ayant un impact négatif sur l'activité de l'entreprise.

Créer un plan d'action

Pour créer un plan d'action à partir d'un parcours client, voir ["Créer un plan d'action"](#), page 172.

Caractériser le plan d'action

Avant de proposer le plan d'action pour approbation, le demandeur du plan d'action peut compléter les informations sur le plan d'action.

Pour mettre à jour les champs qui caractérisent un plan d'action :

- Ouvrez la page de propriétés du plan d'action qui vous intéresse.
Dans l'onglet **Caractéristiques**, les sections suivantes apparaissent :

Caractéristiques générales

Dans la section **Caractéristiques**, vous pouvez renseigner les champs du plan d'action, par exemple :

- **Nom** : nom du plan d'action
- **Propriétaire** : ce champ est renseigné par défaut par l'utilisateur qui crée le plan d'action.
- **Entité propriétaire** : permet de restreindre la liste des utilisateurs propriétaires.
- **Approbateur** : utilisateur responsable de la validation du plan d'action quand toutes les actions sont terminées.
- **Moyens** : description textuelle des moyens nécessaires /souhaités pour l'exécution du plan d'action.
- **Priorité** : permet d'indiquer un niveau. La priorité peut être : "Basse", "Moyenne", "Elevée" ou "Critique".
- **Niveau organisationnel** : objectif final du plan ; il peut être "Global" ou "Local".
- **Origine** : permet de définir le contexte de réalisation du plan d'action : "Audit", "Conformité", "Événement", "Risque", "RFC" ou "Autres".
- **Catégorie** : permet de préciser l'action engagée, par exemple : "Amélioration des processus".
- **Nature** : permet de définir la nature du plan d'action engagé : "Préventif" ou "Correctif".
- **Commentaires** : permet d'apporter un complément d'information sur le plan d'action et ses caractéristiques.

Statuts du plan d'action

- **A envoyer** : proposé par le créateur du plan d'action.
- **A démarrer** : accepté par la personne désignée comme "approbateur" dans les propriétés du plan d'action.
- **Annulé** : le responsable du plan d'action a refusé le plan d'action qui ne sera pas mis en œuvre.
- **En cours** : accepté par le responsable du plan d'action ; les actions sont définies ou en cours de réalisation.
- **Terminé** : l'ensemble des actions du plan d'action sont réalisées. Le responsable l'a soumis la demande de fermeture à l'approbateur qui peut soit l'accepter, soit la refuser.
- **Fermé** : le plan d'action est terminé et approuvé.

Analyse financière

- **Coût prévu** : estimation du coût du plan d'action exprimée dans la **Devise**.
- **Coût réel** : coût réel du plan d'action exprimé dans la **Devise**.
- **Coût prévu (Jours-Homme)** : estimation exprimée en jours-homme de la charge nécessaire à la mise en œuvre du plan d'action.
- **Coût réel (Jours-Homme)** : charge exprimé en jours-homme pour la mise en œuvre du plan d'action.

Facteurs de succès

Dans la section **Facteurs clés de succès**, vous pouvez renseigner de manière textuelle des indicateurs de succès qui permettront de juger de la réussite du plan d'action.

- **Facteurs de succès clés** : information textuelle sur les facteurs de réussite du plan d'action.
- **Succès** : information sur la réussite finale du plan d'action : "Aucun", "succès" ou "échec"
- **Commentaires sur le succès** : information textuelle sur les résultats du plan d'action.

Périmètre

Pour positionner un plan d'action dans son environnement, vous pouvez associer des objets à ce plan d'action dans la section **Périmètre**.

Vous pouvez relier des objets de type risques, processus métier et organisationnels, contrôles, entités, ou application.

Jalons

Les jalons sont des dates importantes du plan d'action. Vous pouvez renseigner ces dates a posteriori.

- **Date de début effective** et **Date de début prévisionnelle**,
- **Date de fin effective** et **Date de fin prévisionnelle**.

Pièces jointes

Vous pouvez attacher des documents métier à un plan d'action.

➡ Pour plus de détails sur l'utilisation des documents métier, voir le guide **HOPEX Common Features**.

Les étapes du déroulement d'un plan d'action

La création du plan d'action

Lorsque que le plan d'action est créé, il est dans le statut "A soumettre".

Par défaut, le créateur du plan d'action est **propriétaire** du Plan d'action. Après avoir renseigné les caractéristiques d'un nouveau plan d'action, le créateur peut :

- **Proposer** le plan d'action.
Dans ce cas, l'utilisateur défini comme "Approbateur" reçoit un mail de notification et le nouveau plan d'action apparaît avec le statut "A démarrer" dans la liste des tâches de l'Approbateur.

La préparation du plan d'action

L'utilisateur désigné "Approbateur" du plan d'action peut **Valider** ou **Annuler** le plan d'action.

- **Valider** : le plan d'action prend le statut "En cours". Des actions peuvent ainsi être créées.
- **Annuler** : le plan d'action prend le statut "Annulé".

L'exécution du plan d'action

Après avoir exécuté les actions relatives au plan d'action, l'utilisateur "Propriétaire" peut :

- **Terminer** le plan d'action, qui prend le statut "Fermé". Pour cela, l'ensemble des actions du plan d'action doivent être terminées.
L'utilisateur "Approbateur" est notifié de la demande de fermeture du plan d'action.

La fermeture du plan d'action

Après avoir consulté les rapports de suivi du plan d'action, l'utilisateur "Approbateur" peut **Fermer** ou **Rouvrir** le plan d'action.

- **Fermer** : le plan d'action conserve le statut "Fermé" et disparaît de la liste des tâches du créateur, de l'approbateur et du propriétaire.
- **Rouvrir** : des actions complémentaires peuvent être créées. Le plan d'action reprend le statut "En cours"

Préparer le suivi de l'avancement du plan d'action

L'avancement d'un plan d'action est défini à des dates périodiques par le responsable du plan d'action. Pour plus de détails, voir ["Spécifier l'état d'avancement d'un plan d'action"](#), page 176.

HOPEX Business Process Analysis offre une possibilité de relancer régulièrement le responsable du plan d'action pour qu'il indique l'avancement du plan d'action. Pour qu'un mail de relance soit envoyé automatiquement au responsable du plan d'action, vous pouvez relier un **Calendrier de pilotage** au plan d'action. Pour plus de détails, voir ["Utiliser un calendrier de pilotage"](#), page 176.

Spécifier l'état d'avancement d'un plan d'action

Pour que l'état d'avancement d'un plan d'action puisse être spécifié, le plan d'action doit être dans le statut "En cours", c'est à dire qu'il doit avoir été validé.

Pour indiquer l'état d'avancement d'un plan d'action :

1. Ouvrez la page de propriétés du plan d'action et dépliez la section **Progression du plan d'action**.
2. Dans le tableau **Etat d'avancement**, cliquez sur **Nouveau**. La page de création d'un **Etat d'avancement** apparaît.
3. Saisissez le **Nom** de l'état d'avancement.
4. Indiquez le **Pourcentage d'avancement mis à jour** et ajoutez un **Commentaire**, si vous le souhaitez.
5. Vérifiez la **Date d'avancement**.
6. Indiquez l'**Evaluation de l'avancement**.
 - En retard
 - Dans les temps
7. Dans la page de propriétés de l'état d'avancement, cliquez sur **OK**. L'état d'avancement apparaît dans la liste.
Les champs **Dernier pourcentage d'avancement** et **Commentaire du dernier état d'avancement** prennent les valeurs que vous venez de définir.

Utiliser un calendrier de pilotage

Créer un calendrier de pilotage

Vous pouvez relier un **Calendrier de pilotage** au plan d'action afin que le responsable du plan d'action puisse indiquer un pourcentage d'avancement aux dates définies dans ce calendrier. Un message lui est adressé à cette occasion.

➡ Pour plus de détails sur la gestion des calendriers de pilotage, voir l'article technique **HOPEX Power Studio - Steering calendar**.

Pour créer un calendrier de pilotage pour un plan d'action :

1. Ouvrez la page de propriétés du plan d'action.
2. Dans la section **Caractéristiques**, cliquez sur la flèche à droite du champ **Calendrier de pilotage**.
3. Sélectionnez **Créer un calendrier de pilotage**. La page de création d'un calendrier de pilotage apparaît.

4. Indiquez le **Nom** du calendrier de pilotage.
5. Dans le champ **Type de calendrier de pilotage**, conservez la valeur par défaut "Plan d'action".
6. Dans le champ **Configuration du planificateur**, conservez la valeur par défaut "Steering Calendar - Configuration scheduler".
7. Dans le champ **Rappel**, conservez la valeur par défaut "Steering Calendar - Emailing SchedulerJob".
8. Cliquez sur **OK**.
Vous devez ensuite créer des dates de pilotage.

Créer une date de pilotage



Une date de pilotage est une date définie dans un calendrier de pilotage à laquelle un rappel va être envoyé à la personne responsable d'un élément. Ce peut être une date initiale, une date de rappel ou une date d'échéance finale.

Pour créer une date de pilotage dans un calendrier de pilotage existant :

1. Ouvrez la page de propriétés du calendrier de pilotage qui vous intéresse.
2. Dans la section **Dates de pilotage**, cliquez sur **Nouveau**.
La nouvelle date de pilotage apparaît dans la liste.

Pour définir les caractéristiques générales de la date de pilotage :

1. Ouvrez la page de propriétés de la date de pilotage et sélectionnez l'onglet **Caractéristiques**.
2. Indiquez le **Nom** de la date, pour pouvoir éventuellement la réutiliser dans un autre calendrier de pilotage.
3. Indiquez le **Type de la date**.
 - "Initial" - pour signifier le démarrage du plan d'action
 - "Rappel" - pour relancer le responsable au sujet de la mise à jour de l'état d'avancement
 - "Dernier" - pour signifier la fermeture du plan d'action.
4. Renseignez les messages qui seront adressés en notification et en e-mail.
Vous devez ensuite planifier les dates auxquelles les actions seront exécutées.

Pour définir la date de planification de la date de pilotage :

1. Ouvrez la page de propriétés de la date de pilotage et sélectionnez l'onglet **Planification**.
Vous devez définir la **Date de début** (absolue ou relative) et le **Type de récurrence**.

☛ L'heure de démarrage est exprimée en **heure UTC**.

- La **Date de début** peut être définie par **Date de début (absolue)** ou par **Date relative**.

☛ La **Date relative** est définie par rapport à la **Date de début effective** du plan d'action.

- Le **Type de récurrence** définit la fréquence à laquelle seront envoyés les rappels : journalier, hebdomadaire, mensuel, une fois.

☛ Pour des détails sur le paramétrage de la planification, voir le chapitre "Scheduling" de l'article technique **HOPEX Power Studio - Steering calendar**.



GÉRER LES ACTIONS



Une action est incluse dans un plan d'action et représente une transformation ou un traitement dans une organisation ou un système.

Le Responsable du plan d'action doit définir les actions permettant au plan d'action d'aboutir. Le Responsable a donc la possibilité de créer des actions et les affecter.

Créer une action

Pour créer une action à partir d'un plan d'action :

1. Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes responsabilités > Mes Plans d'action**.
2. Dans la page qui apparaît, sélectionnez le plan d'action qui vous intéresse et cliquez sur **Propriétés**.
3. Dans la section **Actions**, cliquez sur **Nouveau**.
L'action apparaît dans la liste des actions du plan d'action.
4. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'action et indiquez son **Nom**.
5. Renseignez les champs suivants :
 - **Priorité** : permet d'indiquer un niveau. La priorité peut être : "Basse", "Moyenne", "Haute" ou "Critique".
 - **Propriétaire** : responsable de l'action tel que désigné par le créateur de l'action.
 - **Entité propriétaire** : le département propriétaire permet de restreindre la liste des propriétaires de l'action.
6. Précisez les jalons qui sont les dates importantes de l'action.
 - **Date de début effective** et **Date de début planifiée**,
 - **Date de fin effective** et **Date de fin planifiée**.
7. Cliquez sur **OK**.
L'action est créée avec le statut "Créée".
8. Reliez les contrôles que vous pensez mettre en place.

☛ Ces champs sont accessibles dès que l'action a le statut "Ouvert".

Statuts de l'action

- **Créée** : l'action est créée.
- **En projet** : l'action créée est en attente d'ouverture par le "propriétaire de l'action".
- **En cours** : l'action est acceptée par son propriétaire.
- **A fermer** : l'action est terminée et elle doit être approuvée par le "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action".
- **Fermé** : l'action est terminée et approuvée.

Définir le périmètre de l'action

Une action peut concerner un ou plusieurs objets de type contrôle, risque ou application.

Par exemple, pour définir le ou les contrôles qui seront réalisés dans le cadre de l'action :

1. Ouvrez la page de propriétés de l'action.
2. Dépliez la section **Périmètre**.
3. Reliez les contrôles que vous pensez mettre en place.

☛ Ces champs sont accessibles dès que l'action a le statut "Ouverte".

Les étapes de la gestion d'une action

☛ Pour plus de détails sur le workflow d'une action, voir le paragraphe "Le workflow d'une action" du guide **HOPEX Common Features - Plans d'action**.

Quand une action a été créée, le créateur de l'action doit passer l'action dans le statut "Projet".

Quand toutes les actions d'un plan d'action ont été publiées et acceptées, le plan d'action peut être mis en œuvre.

Commande proposée au créateur

Après avoir renseigné les caractéristiques d'une nouvelle action, "le propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" peut utiliser la commande :

- **En projet.**
Dans ce cas, l'utilisateur défini comme "Responsable" reçoit une notification et la nouvelle action prend le statut "Projet".

Commande proposée aux entités concernées par une action dont le statut est "Projet"

Quand une action a été proposée par l'utilisateur "le propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" et l'utilisateur "Responsable" peuvent :

- **Ouvrir** l'action qui prend le statut "Ouvert".

Commande proposée au responsable d'une action "Ouvert"

Après avoir étudié les possibilités de réalisation d'une action, l'utilisateur "Responsable" peut :

- **Terminer** l'action.
Une notification est envoyée à l'utilisateur défini comme "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action".

Commandes proposées au "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" d'une action terminée

Après avoir étudié les caractéristiques de l'action qu'il a créée, le "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" peut :

- **Fermer.**
Dans ce cas, l'utilisateur défini comme "Responsable" reçoit une notification et l'action prend le statut "Fermé".
- **Renvoyer au responsable**, pour des actions complémentaires.



LES RAPPORTS HOPEX BUSINESS PROCESS ANALYSIS



HOPEX Business Process Analysis offre des fonctionnalités d'analyse et de suivi de la mise en œuvre des évolutions de l'architecture métier de votre entreprise. Dans la Suite **HOPEX** les rapports permettent de regrouper des ensembles d'objets du référentiel et d'étudier leurs interactions.

➤ *Pour plus de détails sur le fonctionnement des rapports, voir le chapitre "Générer la documentation" dans le guide **HOPEX Common Features**.*

Les types de rapports proposés en standard par **HOPEX Business Process Analysis** offrent différentes possibilités de présentation des analyses.

Les points suivants sont présentés dans ce chapitre :

- ✓ "Gestion des processus", page 184 ;
- ✓ "Equilibre des échanges", page 186 ;
- ✓ "Analyse des processus", page 189 ;
- ✓ "Gestion des risques", page 211 ;

GESTION DES PROCESSUS

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus.

- ["Tableau de support des processus", page 184](#)
- ["Tableau de support des processus géographiques", page 185](#)

Tableau de support des processus

Ce rapport décrit quelles applications métier supportent des processus et pour quels acteurs.

Les cellules contiennent les offres du processus métier qui :

- contiennent le produit de la colonne,
- ont comme source ou cible un participant du processus métier assigné à l'acteur en ligne.

Ce rapport affiche également le ou les processus métier ou organisationnels qui sont source ou cible de l'offre.

☛ Pour plus de détails sur l'utilisation des produits et des offres, voir le guide **HOPEX Business Process Analysis**.

	Quotation	Contract
Private Car Renter		
World@Hand Employee		
HR Manager		
Employer		
World@Hand Vendor	External Vendor --> Short Term Procurement Short Term Procurement	External Vendor --> Short Term Procurement Short Term Procurement

☛ Cette matrice est affichée dans l'onglet **Produits x Marchés** du processus métier.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.
Objet	Acteur	Au moins un objet obligatoire.

Tableau de support des processus géographiques

Ce rapport décrit quelles applications métier supportent des processus et pour quels secteurs géographiques.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Site	Site	Au moins un Site obligatoire.
Objet	Processus métier	Au moins un Processus obligatoire.

EQUILIBRE DES ÉCHANGES

Équilibre des échanges entre processus organisationnels

Le rapport d'équilibre des échanges entre processus organisationnels contrôle la cohérence de la conception des échanges. Une comparaison de tous les échanges entrants et sortants définis à l'intérieur et à l'extérieur des processus organisationnels permet de trouver les éléments manquant dans la conception ou ceux qui sont inutiles.

Legend:

- The incoming information element is managed around the balanced item.
- The incoming information element is managed inside the balanced item.
- The incoming information element is managed both around and inside the balanced item.
- The outgoing information element is managed around the balanced item.
- The outgoing information element is managed inside the balanced item.
- The outgoing information element is managed both around and inside the balanced item.
- The around exchange is coming in the balanced item.
- The inside exchange is coming in the balanced item.
- The around exchange is going out the balanced item.
- The inside exchange is going out the balanced item.

Exchange Balance

Balanced Items ▾	Information Elements	Around Exchanges	Inside Exchanges
Conduct Combat Assessment	Re-strike Recommendation		Recommend Restrike Re-strike Recommendation

Ce rapport permet de vérifier la cohérence des échanges définis à l'intérieur du processus organisationnel avec les échanges émis et reçus de l'extérieur.

Des icônes différentes sont utilisées pour symboliser le type d'échange : message, flux ou interaction. Ces icônes permettent d'identifier que les échanges entre l'intérieur et l'extérieur sont équilibrés.

Ce rapport est présenté sous la forme d'un tableau dont les lignes sont les processus organisationnels passés en paramètre.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus organisationnel	Au moins un objet obligatoire.

Équilibre des échanges entre chaînes de valeur

Comme le rapport "Équilibre des échanges entre processus organisationnels", page 186, ce rapport contrôle la cohérence de la conception des échanges entre les chaînes de valeur.

The following table shows for each operational activity the balance between around and inside information elements incoming or outgoing the operational activity.

Legend:

-  The incoming information element is managed around the balanced item.
-  The incoming information element is managed inside the balanced item.
-  The incoming information element is managed both around and inside the balanced item.
-  The outgoing information element is managed around the balanced item.
-  The outgoing information element is managed inside the balanced item.
-  The outgoing information element is managed both around and inside the balanced item.
-  The around exchange is coming in the balanced item.
-  The inside exchange is coming in the balanced item.
-  The around exchange is going out the balanced item.
-  The inside exchange is going out the balanced item.

Exchange Balance			
Balanced Items ▾	Information Elements	Around Exchanges	Inside Exchanges
 Activate Search & Rescue ( Activate Search & Rescue)	 SAR Alert	 Receive Alert   Receive Alert o--> Activate Search & Rescue	 Process Interface o--> Receive Search and Rescue (SAR) alert   Receive Search and Rescue (SAR) alert
 Conduct Search Reconnaissance ( Conduct Search Reconnaissance)	 Area identified to recon	 Provide Material and Other Support   Provide Material and Other Support o--> Conduct Search Reconnaissance	 Process Interface o--> Assess incident site   Assess incident site
	 Search sites identified and prioritized	 Conduct Search Reconnaissance o--> Search   Search	 Develop map of search area   Develop map of search area o--> Process Interface
 Demobilize / Redeploy ( Demobilize / Redeploy)	 Victim not found	 Search   Search o--> Demobilize / Redeploy	

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	optionnel	Au moins un objet obligatoire.

Équilibre des échanges entre processus métier

Comme le rapport "[Équilibre des échanges entre processus organisationnels](#)", page 186, ce rapport contrôle la cohérence de la conception des échanges entre les processus métier.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Équilibre des échanges entre les étapes de création de valeur

Comme le rapport "[Équilibre des échanges entre processus organisationnels](#)", page 186, ce rapport contrôle la cohérence de la conception des échanges entre les étapes de création de valeur.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Etape de création de valeur	Au moins un objet obligatoire.

Conformité des échanges entre les métiers

Le rapport de conformité des échanges entre métiers contrôle si les échanges entre les métiers sont cohérents avec les échanges dans les processus qui décrivent comment se comportent ses éléments.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Métier	Au moins un objet obligatoire.

ANALYSE DES PROCESSUS

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus.

- "Automatisation des processus métier", page 189
- "Supervision des processus", page 192
- "Supervision des processus automatisés", page 192
- "Analyse fonctionnelle des processus", page 193
- "Processus métier BPMN", page 194
- "Chaîne de valeur BPMN", page 194
- "Processus organisationnel BPMN", page 195
- "Tableau de support des processus par des applications (Statistiques)", page 195
- "Gestion du RACI (BPMN)", page 196
- "Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)", page 198
- "Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)", page 200
- "Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)", page 201
- "Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)", page 201
- "Matrice RACI d'un acteur (BPMN)", page 201
- "Matrice RACI d'un acteur et de ses acteurs (BPMN)", page 201
- "Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)", page 202
- "Matrice Produits x Marchés (BPMN)", page 203
- "Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)", page 203
- "Matrice de contextualisation (BPMN)", page 204
- "Carte d'exécution et de performance", page 204
- "Analyse des acteurs", page 208
- "Analyse des sites", page 210

Automatisation des processus métier

Ce rapport permet de détecter les potentialités d'amélioration du système d'information dans son support des activités humaines.

L'activité humaine analysée est constituée de l'ensemble des opérations réalisées par un ou plusieurs acteurs. Cet ensemble peut être défini de différentes manières :

- Processus ou dossier de processus : dans ce cas, les processus sont utilisés pour retrouver toutes les opérations contenues dans les processus organisationnels qui les mettent en oeuvre.
- Opérations : un ensemble d'opérations peut être donné directement. Cet ensemble peut aussi être spécifié par une requête ou une instance de requête (par exemple toutes les opérations utilisant au moins deux services IT).
- Acteurs ou dossier d'acteurs : dans ce cas, l'ensemble des opérations est construit à partir des opérations réalisées par ces acteurs.

Comparaison des échanges aux niveaux processus et informatiques

Ce rapport montre comment le système d'information peut-être amélioré en regard des processus qui l'utilise.

Les critères de recherche sont basés sur les échanges d'information réalisés au niveau des processus qui ne sont pas délégués à des services informatiques.

 Application Scope

The scope constraining the set of analyzed applications.

This scope is optional, so if no scope is set, the analysis report retrieves all applications helping performing the operations.

Parameter Values		
#	Name	Value
1	 Application Scope	 Maintenance Vehicle System

Process and IT Service Exchanges Comparison

This report shows where the IT system can be improved and justify the selection by the business process using the IT system.
The search criteria is based on information exchange performed at a process level that is not delegated to IT services.

Each row of the table below shows a couple of operations exchanging information whereas the supporting IT services are not exchanging information at all.

Source operation ▾	Target operation ▾	Diagram list
 Body problem overview	 Breakdown determination: Is Car Repairable?	Diagram list Name ▾  Breakdown Analysis (World@Hand::MEGA Notation Diagrams::Car Rental Business) - Flowchart with IT Services  Breakdown Analysis (World@Hand::MEGA Notation Diagrams::Car Rental Business) - Flowchart
 Determine problem type	 Retrieve breakdown body information	Diagram list Name ▾  Car Repair (World@Hand::MEGA Notation Diagrams::Car Rental Business) - Flowchart with IT Services  Car Repair (World@Hand::MEGA Notation Diagrams::Car Rental Business) - Flowchart

Ce rapport fonctionne sur les opérations du processus organisationnel en traitant successivement les points suivants :

1. analyse du contenu des messages, flux ou objets partagés échangés directement, ou indirectement, entre les opérations,
2. analyse des services utilisés par les opérations,
3. vérification que les échanges entre les services sont cohérents avec les contenus.

Recherche de services informatiques

Les services informatiques qui peuvent être utilisés par des opérations de processus sont retrouvés grâce aux fonctionnalités communes attachées aux services et aux opérations.

Toutes les opérations de processus sont affichées afin de lister celle qui sont supportées par des services informatiques, celles qui pourraient l'être grâce à des services existants et celles qui nécessitent la conception de nouveaux services.

IT Services Research

IT Services that can be used by the process operations are retrieved using the common functionalities attached to both the IT services and the operations.
All process operations are shown to demonstrate those that are using IT services, those that might use existing IT services and those that they need new IT service designs.

Operation	Expected functionalities	Related services
Body problem overview	Input a Breakdown Analysis	Breakdown Analysis Report Form
Breakdown determination: Is Car Repairable?	Input a Breakdown Determination	Breakdown Determination Form
Determine problem type		Repair Order Scheduler
Engine problem overview	Input a Breakdown Analysis	Breakdown Analysis Report Form
Fix tire problem		
Prepare estimate, task and vehicle loan		Estimate Form
Prepare invoice	Input a Car Repairing Invoice	Invoice Form
	Print Car Repairing Invoice	

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Activité humaine	Processus, opération ou acteur.	Au moins un objet obligatoire.
Périmètre	Application	Non obligatoire.

Le périmètre d'application désigne le périmètre contraignant l'ensemble des applications analysées. Ce périmètre est optionnel. S'il n'a pas été mentionné, le rapport d'analyse retrouve toutes les applications utilisées pour réaliser les opérations.

Supervision des processus

Ce rapport permet de retrouver les indicateurs et les tableaux de bord dédiés à la supervision des processus métier ou fonctionnels.

Procurement - Business Process Monitoring



[Add a comment]

1. Indicators Evaluating the Business Processes



[Add a comment for this chapter]

	Aggregated Status	Indicator Name	Indicator Value	Indicator Status
Procurement Business Process	CRITICAL			
		Business Partner Satisfaction	50	Unsatisfactory
		Supplier Diversity	17	Operational
Short Term Procurement				
Purchase Goods & Services				
Contract Negotiation	Critical	Contract Savings	1.5m	Operational
		Budget Attainment	30	Critical
		Contract Document Quality	65	Warning
		Manage Contract Expiration	10	Operational
		Contract Under Negotiation	25	Operational
		Contract to Auditor	3	Warning
Quotation Requisition	Unsatisfactory	Supplier Quality	92	Operational
		Performing Time / Processing Time	52	Unsatisfactory
Purchase Goods & Services	Unsatisfactory	Performing Time / Processing Time	52	Unsatisfactory
Quotation Requisition & Contract Negotiation	Unsatisfactory	Performing Time / Processing Time	52	Unsatisfactory
Contract Negotiation	Critical	Contract Savings	1.5m	Operational
		Budget Attainment	30	Critical
		Contract Document Quality	65	Warning
		Manage Contract Expiration	10	Operational
		Contract Under Negotiation	25	Operational
		Contract to Auditor	3	Warning

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier optionnel	Au moins un objet obligatoire.

Supervision des processus automatisés

Comme le rapport "Analyse fonctionnelle des processus", page 193, ce rapport permet de retrouver les indicateurs et les tableaux de bord dédiés à la supervision des processus applicatifs.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus applicatifs	Au moins un objet obligatoire.

Analyse fonctionnelle des processus

Ce rapport est conçu pour comparer un groupe de processus fournissant des fonctionnalités vis-à-vis d'un ensemble de fonctionnalités attendues (définies dans périmètre fonctionnel).

Le périmètre fonctionnel détermine quelles fonctionnalités sont attendues pour réaliser un objectif donné. Il est composé de fonctionnalités qui peuvent être définies à partir de processus ou de métier. On retrouve alors toutes les fonctionnalités liées.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Périmètre fonctionnel	Métier, Processus, fonctionnalités, opération	Au moins un objet obligatoire.
Processus analysé	Métier, Processus, opération	Au moins un objet obligatoire.

☛ Le paramètre 'Processus analysés' désigne le groupe de processus comparé au périmètre fonctionnel. Il peut s'agir également de métiers ou de processus.

Processus métier BPMN

Ce rapport décrit un processus métier, sa structure, ses échanges avec d'autres processus et avec des participants externes, ainsi que le détail des produits qu'il fournit.

Produits

Source	Offre	Destination						
External Vendor (EN)	External Vendor (EN) --> Acheter des Biens et Services	Acheter des Biens et Services						
	<table><tr><th>Produit</th><th>Type de produit</th></tr><tr><td> Négociation des Contrats</td><td></td></tr><tr><td> Appel d'Offres</td><td></td></tr></table>	Produit	Type de produit	Négociation des Contrats		Appel d'Offres		
Produit	Type de produit							
Négociation des Contrats								
Appel d'Offres								

Le processus est implémenté par

Type de processus	Implémentation	
Processus fonctionnel	Achats de biens et services	
Processus organisationnel	Acquisition de biens et services	
Processus organisationnel	Achats de marchandises	
Processus organisationnel	Achats Standards et Frais Généraux (PGI)	Les achats des biens et services processus organisationnel décrit comment le bureau des Etats-Unis est en cours d'exécution du processus d'affaires sur les marchés à court terme en utilisant un ERP récemment roulé-out.
Processus applicatif	Achats de biens et services (ERP)	

Contexte d'implémentation

	Eléments implémentés	Contexte d'implémentation	Eléments qui implémentent
Contextualization (EN)	Achats Standards et Frais Généraux (PGI)		Achats de biens et services (ERP)
Contextualization (EN)	Achats de biens et services	Etats-Unis	Achats Standards et Frais Généraux (PGI)
Contextualization (EN)	Achats de biens et services	Royaume-Uni	Achats de marchandises

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Un seul objet obligatoire.

Chaîne de valeur BPMN

Comme le rapport "[Processus métier BPMN](#)", page 194, ce rapport décrit une chaîne de valeur, son modèle, les participants à ce processus, ainsi que les étapes de création de valeur à la charge de chaque participant. Cette analyse présente également les échanges, les systèmes utilisés pour supporter les étapes de création de valeur, et les risques encourus durant l'exécution du processus.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	optionnel	Un seul objet obligatoire.

Processus organisationnel BPMN

Comme le rapport "[Processus métier BPMN](#)", page 194, ce rapport décrit un processus organisationnel, son modèle, les participants à ce processus, ainsi que les activités à la charge de chaque participant. Cette analyse présente également les échanges, les systèmes utilisés pour supporter les activités, et les risques encourus durant l'exécution du processus.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus organisationnel	Un seul objet obligatoire.

Tableau de support des processus par des applications (Statistiques)

Ce rapport décrit quelles applications métier supportent des processus métier ou organisationnels.

Un Processus organisationnel est considéré comme supporté par une application si ce processus ou un de ses sous-processus ou une de leurs opérations est reliée à cette application ou une de ses sous-applications ou un de leurs services applicatifs.

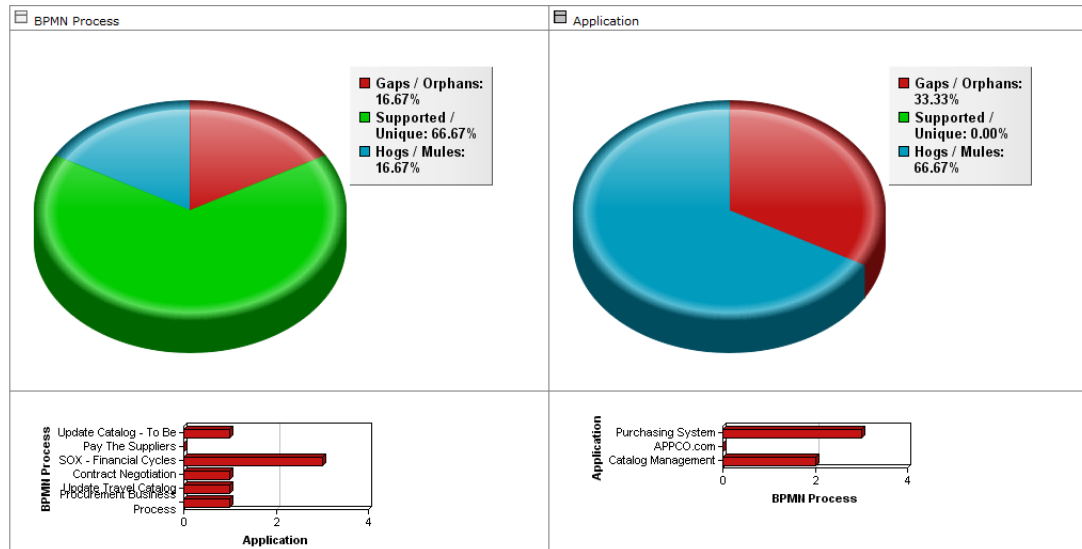
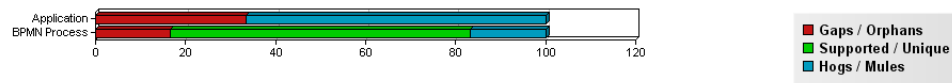
Un Processus métier est considéré comme supporté par une application si ce processus métier ou un de ses sous-processus ou un de leurs processus organisationnels ou une de leurs sous-processus ou une de leurs opérations est reliée à cette application ou une de ses sous-applications ou un de leurs services applicatifs.

Dans un rapport de ce type, les applications sont réparties dans plusieurs catégories:

- Un processus peut être supporté par zéro (Orphelin), un (Unique) ou plusieurs (Mule) applications.
- Une application peut supporter zéro (Lacune), un (Supporté) ou plusieurs (Pivot) processus.

Le nombre de composants de chaque catégorie est présenté :

- sous forme de barres cumulées
- sous forme de diagramme circulaire.



Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Processus	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.
Application	Application	Au moins un objet obligatoire.

Gestion du RACI (BPMN)

Ce rapport affiche une matrice avec des acteurs en colonne et des opérations ou des processus organisationnels en ligne.

✎ Pour plus de détails sur la gestion du RACI, voir "[Consulter la matrice RACI des acteurs](#)", page 114.

Les cellules de cette matrice sont remplies par une lettre qui représente la responsabilité de l'acteur dans le processus (ou l'opération) :

- (A) pour Responsable
- (R) pour un Exécutant
- (R/A) pour un Exécutant/Responsable
- (C) pour Consulté
- (I) pour Informé

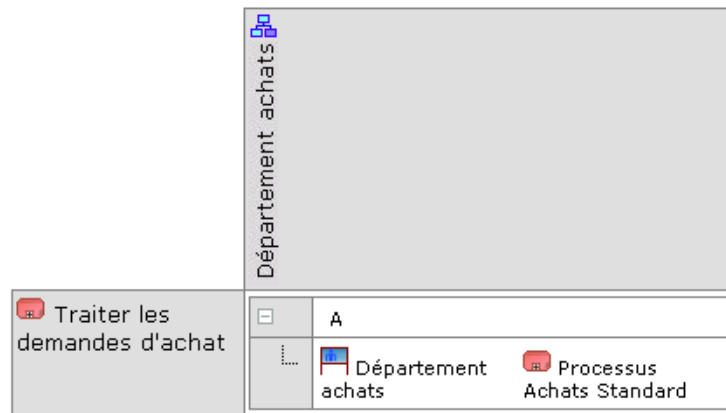
	Direction Financière	Département Satisfaction Client	Département commercial	Commercial
 Fournir un Forfait Séjour				
 Facturer un Client Forfait	 (A)			
 Réserver un Forfait Séjour			 (A)	
 Délivrer un Forfait Séjour		 (A)		
 Qualifier une Demande de Séjour			 (A)	

Cette valeur peut être proposée automatiquement quand un participant assigné à l'acteur réalise l'opération ou le processus organisationnel. Il peut être modifié ou confirmé par l'utilisateur.

Un avertissement s'affiche quand l'acteur exécutant d'une opération ou responsable d'un processus n'est pas relié par l'intermédiaire d'un participant à cette opération ou ce processus.

Si vous cliquez sur le bouton , le contexte de la responsabilité de l'acteur est précisé. Vous pouvez visualiser :

- le nom du participant auquel l'acteur est affecté
- le nom du processus détenteur du participant



Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Acteur (en colonne)	Acteur	Au moins un objet obligatoire.
Processus (en ligne)	Processus organisationnel ou opération	Au moins un objet obligatoire.

Matrice RACI d'un processus métier (BPMN)

Ce rapport est une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations, et/ou aux processus organisationnels, présentés en ligne.

Les acteurs et les processus organisationnels présentés sont directement reliés au processus métier donné en paramètre.

➡ Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport ["Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus \(BPMN\)"](#), page 200.

Les cellules de cette matrice sont remplies par une lettre qui représente la responsabilité de l'acteur dans le processus (ou l'opération) :

- (A) pour Responsable
- (R) pour un Exécutant
- (R/A) pour un Exécutant/Responsable
- (C) pour Consulté
- (I) pour Informé

	Direction Financière	Département Satisfaction Client	Département commercial	Commercial
Fournir un Forfait Séjour				
Facturer un Client Forfait		(A)		
Réserver un Forfait Séjour			(A)	
Délivrer un Forfait Séjour		(A)		
Qualifier une Demande de Séjour			(A)	

Si vous cliquez sur le bouton , le contexte de la responsabilité de l'acteur est précisé. Vous pouvez visualiser :

- le nom du participant auquel l'acteur est affecté
- le nom du processus détenteur du participant

	Département achats
Traiter les demandes d'achat	A Département achats Processus Achats Standard

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus (BPMN)

Comme le rapport "[Matrice RACI d'un processus métier \(BPMN\)](#)", page 198, ce rapport décrit une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et/ou aux processus organisationnels présentés en ligne.

Les acteurs et les processus organisationnels présentés sont reliés au processus métier avec un niveau de profondeur donné en paramètre.

Définir le niveau de profondeur de la matrice

Vous pouvez choisir d'augmenter le niveau de profondeur des objets recherchés.

Pour définir le niveau de profondeur de la matrice :

1. Ouvrez la page de propriétés du rapport.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans le champ **Niveaux**, indiquez la valeur qui vous intéresse.

☛ Si vous saisissez la valeur "2", la matrice va rechercher les sous-sous-processus du processus sélectionné. Au-delà de la valeur "3", la matrice va rechercher tous les processus se situant en-dessous du processus sélectionné, quel que soit le niveau.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

Le rapport est accessible dans l'onglet **Rapports**.

☛ Si vous modifiez les valeurs des paramètres, pensez à rafraîchir le rapport généré.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.
Niveau	Entier	

Matrice RACI d'un processus organisationnel (BPMN)

Comme le rapport "[Matrice RACI d'un processus métier \(BPMN\)](#)", page 198, ce rapport est une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux processus organisationnels, présentés en ligne.

☛ Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "[Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus \(BPMN\)](#)", page 201.

Matrice RACI d'un processus organisationnel et de ses sous-processus (BPMN)

Comme le rapport "[Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus \(BPMN\)](#)", page 200, ce rapport décrit une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et/ou aux processus organisationnels présentés en ligne.

Matrice RACI d'un acteur (BPMN)

Comme le rapport "[Matrice RACI d'un processus métier \(BPMN\)](#)", page 198, ce rapport est une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et processus organisationnels, présentés en ligne.

Ce rapport renseigne automatiquement les lignes et les colonnes de la matrice avec des objets reliés aux objets donnés en paramètre.

☛ Pour générer une matrice allant chercher en profondeur les processus organisationnels et opérations, vous devez utiliser le rapport "[Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus \(BPMN\)](#)", page 200.

Matrice RACI d'un acteur et de ses acteurs (BPMN)

Comme le rapport "[Matrice RACI d'un processus métier et de ses sous-processus \(BPMN\)](#)", page 200, ce rapport décrit une matrice qui présente la valeur du RACI des acteurs présentés en colonne par rapport aux opérations et/ou aux processus organisationnels présentés en ligne.

Le second paramètre de ce rapport sert à indiquer le nombre N de niveaux de profondeur de la recherche des sous-acteurs. Si ce nombre n'est pas indiqué, il prend en compte toute la hiérarchie de sous-acteurs.

Le rapport recherche tous les sous-acteurs de l'acteur donné en paramètre à N niveaux et y ajoute cet acteur. Il présente en colonne les acteurs trouvés et en ligne les opérations ou processus organisationnels associés à ces acteurs, et la valeur du RACI dans la cellule.

Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)

Ce rapport présente les produits des offres du processus métier qui sont affichés en colonne.

Les acteurs des participants externes du processus métier sont affichés en ligne.

Les cellules contiennent les offres du processus métier qui :

- contiennent le produit de la colonne,
- ont comme source ou cible un participant du processus métier assigné à l'acteur en ligne.

Ce rapport affiche également le ou les processus métier ou organisationnels qui sont source ou cible de l'offre.

☛ Pour plus de détails sur l'utilisation des produits et des offres, voir le guide **HOPEX Business Process Analysis**, chapitre "Représenter les offres de produits".

	Quotation	Contract
Private Car Renter		
World@Hand Employee		
HR Manager		
Employer		
World@Hand Vendor	 External Vendor --> Short Term Procurement  Short Term Procurement	 External Vendor --> Short Term Procurement  Short Term Procurement

☛ Cette matrice est affichée dans l'onglet **Produits x Marchés** du processus métier.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Matrice Produits x Marchés (BPMN)

Comme le rapport "Matrice Produits x Marchés d'un processus métier (BPMN)", page 202, ce rapport présente les offres proposées à travers des produits aux acteurs externes présentés en colonne.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Marché	Acteur	Au moins un marché obligatoire.
Produit	Produit	Au moins un produit obligatoire.

Matrice de contextualisation d'un processus métier (BPMN)

Ce rapport est une matrice qui présente les processus fonctionnels du processus métier en colonne et les processus organisationnels du processus métier en ligne. Quand un processus organisationnel est l'implémentation d'un processus fonctionnel dans un contexte particulier, celui-ci est affiché dans la cellule.

Si une contextualisation existe entre un processus fonctionnel et un processus organisationnel, elle est présentée dans la cellule correspondante.

➡ Pour plus de détails sur l'utilisation des contextualisations, voir le guide **HOPEX Business Process Analysis**, chapitre "Définir une contextualisation".

	Fournir un Forfait Voyage	Modifier un Forfait Voyage	Annuler un Forfait Séjour	Modifier un Forfait Séjour	Fournir un Forfait Séjour
Annuler un Forfait Séjour					
Fournir un Forfait Séjour					Contextualisation
Réceptionner un Véhicule Retourné					

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier	Au moins un objet obligatoire.

Matrice de contextualisation (BPMN)

Comme le rapport "[Matrice de contextualisation d'un processus métier \(BPMN\)](#)", [page 203](#), ce rapport permet d'identifier les contextualisations qui représentent l'implémentation des processus organisationnels (passés en paramètres et présentés en ligne) par des processus fonctionnels (présentés en colonne).

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Processus organisationnel	Processus organisationnel	Au moins un processus obligatoire.
Processus fonctionnel	Processus fonctionnel Activité	

Carte d'exécution et de performance

Ce rapport présente sous forme de matrice, les résultats de l'évaluation des processus.

Les critères évalués

Ces critères portent sur la valeur des attributs liés à la performance et à l'exécution des processus.

Liste des caractéristiques liées à la performance des processus :

- **Valeur métier** : caractérise la valeur métier de l'objet.
- **Efficacité** : caractérise l'efficacité du fonctionnement de l'objet
- **Risque** : caractérise les risques concernant l'objet.
- **Performance** : cette caractéristique est une évaluation globale de la performance du processus. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la valeur métier, de l'efficacité et des risques du processus.

Liste des caractéristiques liées à l'exécution des processus :

- **Spécification** : évaluation de la qualité de la description de l'objet dans le référentiel.
- **Connaissance** : évaluation de la connaissance de l'objet par les parties prenantes.
- **Support** : évaluation du support applicatif de l'objet.
- **Exécution** : cette caractéristique est une évaluation globale de l'exécution de l'objet. Elle est calculée à partir de l'évaluation de la conception, de la connaissance par les parties prenantes et du support applicatif de l'objet.

Les résultats de ce rapport peuvent avoir deux origines :

- les valeurs des attributs liés aux caractéristiques évaluées sur les objets renseignées directement " à dire d'expert " par l'utilisateur,
 Pour plus de détails sur voir "[Evaluation à dire d'expert](#)", page 207.
- l'agrégation des résultats des questionnaires qui vont permettre d'obtenir une valeur pour chacun des attributs liés à des caractéristiques évaluées de chaque objet (**Performance, exécution**, par exemple).
 Pour plus de détails sur voir "[Evaluation par questionnaire](#)", page 207.

Présentation du rapport

Ce rapport est découpé en trois parties :

- La première partie détaille la carte d'évaluation de la performance.

2. Performance Heatmaps

[Add a comment for this chapter]

Performance View

Performance x Execution								Business value x Risk							
	N/A	Inefficient	Insufficient	Medium	Good	Very Good	Sum		N/A	Very High	High	Medium	Low	Very Low	Sum
N/A	0	0	0	0	0	0	0.0	N/A	0	0	0	0	0	0	0.0
Very High	1	1	1	1	1	1	6.0	Very High	0	0	0	0	0	0	0.0
High	2	2	2	2	2	2	12.0	High	1	1	1	1	1	1	6.0
Medium	0	0	0	0	0	0	0.0	Medium	2	2	2	2	2	2	12.0
Low	0	0	0	0	0	0	0.0	Low	0	0	0	0	0	0	0.0
Very Low	0	0	0	0	0	0	0.0	Very Low	0	0	0	0	0	0	0.0
Sum	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0		Sum	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	

Efficiency View

Efficiency x Business value								Efficiency x Risk							
	N/A	Very Low	Low	Medium	High	Very High	Sum		N/A	Very High	High	Medium	Low	Very Low	Sum
N/A	0	0	0	0	0	0	0.0	N/A	0	0	0	0	0	0	0.0
Very High	0	0	0	0	0	0	0.0	Very High	1	1	1	1	1	1	6.0
High	0	0	0	0	0	0	0.0	High	1	1	1	1	1	1	6.0
Medium	2	2	2	2	2	2	12.0	Medium	2	2	2	2	2	2	12.0
Low	0	0	0	0	0	0	0.0	Low	0	0	0	0	0	0	0.0
Very Low	0	0	0	0	0	0	0.0	Very Low	0	0	0	0	0	0	0.0
Sum	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0		Sum	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	

- La seconde partie détaille la carte d'évaluation de l'exécution.
 - Les valeurs utilisées pour de tels rapports peuvent être obtenues de différentes manières. Pour plus de détails, voir ["Evaluation à dire d'expert", page 207](#) et ["Evaluation par questionnaire", page 207](#).
- La dernière partie présente la répartition géographique des acteurs sur les sites.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Objet	Processus métier Processus organisationnel	Au moins un objet obligatoire.

Evaluation à dire d'expert

Dans la fenêtre de propriétés d'un processus organisationnel ou d'un processus métier, l'onglet **Evaluation** permet à un utilisateur expert de renseigner les valeurs des attributs liés aux caractéristiques évaluées.

Evaluation par questionnaire

L'évaluation est réalisée à partir de questionnaires d'évaluation. Ces questionnaires sont envoyés aux destinataires appropriés grâce à des modes de déploiement personnalisables. Les résultats sont ensuite agrégés selon des règles pré définies pour présenter les résultats afin de les exploiter.

Les questionnaires

✎ Pour accéder aux exemples d'évaluation décrits ici, vous devez avoir importé les données spécifiques aux évaluations de processus.

Les questionnaires portent sur les caractéristiques à évaluer pour l'ensemble des processus déterminés comme objets de l'évaluation.

Performance		Assessed Characteristics			Possible Answers					
		Efficiency	Business value	Risk	0	1	2	3	4	5
Business value										
Performance indicators are defined and updated according to company objectives.	CPP	x			N/A	No	-	Partially		Yes
What is process contribution to company objectives?	MPP		x	x	N/A	Very Low	Low	Medium	High	Very High
Evaluate the process direct or indirect business value for the company			x		N/A	Very Low	Low	Medium	High	Very High
Identify the degree to which this process meets business needs.	BPM		x			Very Low	Low	Medium	High	Very High
How flexible the process is to satisfy changing business / user requirements.	BPM	x				Not at all	Insufficiently	Medium	Flexible	Very Flexible
How does this process enable you to reach objectives assigned to you?		x				Not at all		Partially		Fully
Efficiency										
Potential improvement (Cost)	MPP	x			-	Very High	High	Medium	Low	Very Low
Potential improvement (Quality)	MPP	x	x		-	Very High	High	Medium	Low	Very Low
Potential improvement (Delay)	MPP	x			-	Very High	High	Medium	Low	Very Low
Potential improvement (Complexity)	MPP	x		x	-	Very High	High	Medium	Low	Very Low
Are your clients (internal or external) satisfied of process course?		x			-	Not at all	Dissatisfied	Partially Satisfied	Satisfied	Very satisfied
Are your clients (internal or external) satisfied of process results?			x		-	Not at all	Dissatisfied	Partially Satisfied	Satisfied	Very satisfied
Risks										
What is the impact to the process if sustaining applications was not present?	APM			x	N/A	Very High	High	Medium	Low	Very Low
Are risks associated to process execution identified?				x	-	No	-	Partially	-	Yes
Does risks identified on the process often happen?				x	N/A	Very Often	Often	Sometimes	Rarely	Never
Comments and Attachments										
You can add a comment to justify your answers									Text	
Fill free to add attachments justifying your answers									Business Documents	

Analyse des acteurs

Ce rapport détaille la structure organisationnelle, les responsabilités et les sites d'affectation associés à une liste d'acteurs définie en paramètre.

Ce rapport est découpé en trois parties :

- La première partie détaille de la structure organisationnelle de chaque acteur passé en paramètre. Dans cette partie, tous les acteurs analysés sont listés avec leur type, leur parent, les sous-acteurs, les personnes impliquées dans la réalisation des tâches associées à l'acteur et d'autres informations relative à ces personnes. Cette partie affiche aussi des données statistiques: le nombre d'acteurs, le nombre de personnes.

	Type d'acteur	Personne Métier																	
 Groupe HBC	Société																		
 Direction Administrative et Financière	Structure																		
 Direction des Ressources Humaines	Structure																		
 Employé	Générique	<table><tr><th>Nom v ^</th><th>Adresse e-mail</th></tr><tr><td>George Egroeg</td><td>George.Egroeg@organization.com</td></tr><tr><td>Georges Edouard</td><td>George.Edouard@organization.com</td></tr><tr><td>Martin Nitram</td><td>Martin.Nitram@organization.com</td></tr><tr><td>Mathew Wehtam</td><td>Mathew.Wehtam@organization.com</td></tr><tr><td>Anne Fritz</td><td>Paul.Luap@wh.com</td></tr><tr><td>Judith Htiduj</td><td>Judith.Htiduj@organization.com</td></tr><tr><td>Stéphane Mathieu</td><td>Stephan.Nahpets@wh.com</td></tr></table>	Nom v ^	Adresse e-mail	George Egroeg	George.Egroeg@organization.com	Georges Edouard	George.Edouard@organization.com	Martin Nitram	Martin.Nitram@organization.com	Mathew Wehtam	Mathew.Wehtam@organization.com	Anne Fritz	Paul.Luap@wh.com	Judith Htiduj	Judith.Htiduj@organization.com	Stéphane Mathieu	Stephan.Nahpets@wh.com	
Nom v ^	Adresse e-mail																		
George Egroeg	George.Egroeg@organization.com																		
Georges Edouard	George.Edouard@organization.com																		
Martin Nitram	Martin.Nitram@organization.com																		
Mathew Wehtam	Mathew.Wehtam@organization.com																		
Anne Fritz	Paul.Luap@wh.com																		
Judith Htiduj	Judith.Htiduj@organization.com																		
Stéphane Mathieu	Stephan.Nahpets@wh.com																		

- La seconde partie décrit les responsabilités des acteurs. Elle présente le détail des opérations réalisées par l'acteur et des processus dont il est responsable. Cette partie affiche aussi des données statistiques : la

valeur maximum, minimum et moyenne des opérations réalisées par acteur ainsi que les valeurs équivalentes pour les processus assignés

Min. responsibilities per org-unit : 0
Max. responsibilities per org-unit : 55
Average number of responsibilities per org-unit : 6,5

Name ▾	Org-Unit Type ▾	Responsibilities
 Catalog Manager Michel Starbrook The catalog manager is in charge of updating the catalog in compliance with	Function	 Update Catalog - As Is  Update Catalog - To Be  Integrate New Negotiated Travel Option  Integrate Regional Book into Global Catalog  Remove Obsolete Travel Options  Review All Travel Options Validity Dates  Design Text Content  Integrate New Negotiated Travel Options  Integrate Regional Book into Global Catalog  Remove Obsolete Travel Options  Review All Travel Options Validity Dates
 CIO Laurent Valrent	Function	
 CIO - America Andrew Sketch	Function	

- La dernière partie présente la répartition géographique des acteurs sur les sites.

3. Org-Unit Geographical Distribution



[Add a comment for this chapter]

Name ▾	Sites
 Catalog Manager The catalog manager is in charge of updating the catalog in compliance with	
 CIO	
 CIO - America	 California
 Clock-In Correspondent	
 Controler The controler, based at Head Office, audits company accounts and acts as advisor on tax optimization.	
 Customer Service Representative The Customer Service Representative coordinates customer support pre-sale, during the journey and thereafter if claims arise.	
 Designer The designer is responsible for the graphical layout of the catalog including position of text and graphics. He's also responsible for creating appropriate graphics to illustrate promotions.	 Agency Site

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Acteurs analysés	Acteur	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les acteurs sont analysés.

☛ Les acteurs peuvent être répartis dans des sous-groupes. Dans ce cas, les valeurs statistiques sont calculées pour chacun d'eux.

Analyse des sites

Ce rapport détaille la structure géographique de l'entreprise.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Sites analysés	Site	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les sites sont analysés

☛ Les sites peuvent être répartis dans des sous-groupes. Dans ce cas, les valeurs statistiques sont calculées pour chacun d'eux.

GESTION DES RISQUES

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus BPMN à condition d'avoir accès aux facilités de **HOPEX** concernant la gestion des risques.

- ["Carte des risques absolus", page 211](#)
- ["Matrice des risques encourus par les acteurs", page 211](#)
- ["Matrice des risques concernant les sites", page 212](#)

Carte des risques absolus

Ce rapport recense les risques encourus par un ensemble de processus.

Chaque risque lié à un process est associé à un niveau de **Gravité** (**Négligeable**, **Sensible**, **Critique** ou **Stratégique**) et un niveau de **Potentialité** (**Rare**, **Modéré**, **Probable** ou **Fréquent**).

Ce rapport présente, sous la forme d'une matrice, la répartition des risques associés à une liste de capacités par rapport à ces critères.

2. Carte des risques absolus

[Ajouter un commentaire pour ce chapitre]

	Négligeable	Sensible	Critique	Stratégique
Fréquent	0	0	0	0
Probable	0	0	0	0
Modéré	0	1	1	0
Rare	0	0	1	0

Paramètres du rapport

Le sujet de ce type de rapport est un ensemble de processus.

Matrice des risques encourus par les acteurs

Ce rapport recense les risques encourus par un ensemble d'acteurs.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Acteurs exposés à des risques	Acteurs	Au moins un objet obligatoire.
Périmètre des risques analysés	Risque	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les risques sont analysés

Matrice des risques concernant les sites

Ce rapport recense les risques encourus par un ensemble de sites.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Sites exposés aux risques	Sites	Au moins un objet obligatoire.
Périmètre des risques analysés	Risques	Non obligatoire. Si aucune valeur n'est mentionnée, tous les risques sont analysés.

GESTION DES DONNÉES

Ce paragraphe présente la liste des rapports disponibles à partir d'un processus BPMN à condition d'avoir accès aux facilités de **HOPEX** concernant la gestion des données.

- ["Recommandation des entités à gérer", page 213](#)
- ["Matrice Modèles de données X Eléments associés", page 213](#)
- ["Implémentation des modèles de données", page 214](#)
- ["Matrice entités et associations X modèle de données", page 214](#)

Recommandation des entités à gérer

La mise en oeuvre d'un processus nécessite la gestion de certaines entités d'information. Ces informations sont décrites soit en liant un ensemble de termes au processus, soit en lui associant un modèle de données.

Ce rapport est divisé en trois parties :

- **Liste des notions préconisées**, ces notions sont relatives aux processus analysés qui nécessitent un stockage et une gestion pour supporter ces processus,
- **Liste des modèles de données recommandés**, ces modèles de données sont associés aux processus analysés,
- **Liste des modèles de données recommandés (détails)** fourni des informations détaillées sur les modèles de données associés aux processus analysés

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Processus	processus métier	Au moins un objet obligatoire

Matrice Modèles de données X Eléments associés

Cet outil analyse les objets décrits par des modèles de données.

Ce rapport est divisé en trois parties :

- **Matrice Modèles de données X Eléments associés**, cette partie présente tous les modèles de données croisés avec les objets décrits du

référentiel (dont la liste est donnée en paramètre). Toutes les données du modèle de données sont affichées dans le rapport.

- **Liste des modèles de données recommandés**, cette partie présente les modèles de données analysés croisés avec les objets décrits du référentiel. Toutes les données du modèle de données sont affichées dans le rapport.
- **Tous modèles de données X Eléments sélectionnés**, cette partie présente les modèles de données du référentiel croisés avec les objets décrits analysés. La distinction entre objets détenus et utilisés permet d'ajouter des précisions supplémentaires aux données modélisées par le modèle de données.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Modèles de données	Modèles de données	Au moins un objet obligatoire
Eléments associés	Application, Processus, etc	Au moins un objet obligatoire

Implémentation des modèles de données

Ce rapport est dédié au suivi de la mise en correspondance entre les modèles de données. Il fournit les détails des correspondances au niveau des entités, leurs attributs et associations. Des graphiques permettent d'afficher le taux de progression des correspondances déjà établies.

Ce rapport est divisé en deux parties :

- **Modèles de données à implémenter**,
- **Modèles de données implémentés.**

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Modèles de données	Modèles de données	Au moins un objet obligatoire

Matrice entités et associations X modèle de données

Cet outil analyse les entités et les associations selon les modèles de données.

Ce rapport est divisé en trois parties :

- **Matrice entités et associations X modèle de données**, les modèles de données analysés sont croisés avec les entités (DM) et associations (DM) analysées. La distinction entre objet détenu et utilisé est affichée dans le rapport.
- **Matrice entités et associations du référentiel X modèle de données**, les modèles de données analysés sont croisés avec toutes les entités (MD) et associations (MD) du référentiel. La distinction entre détenu et utilisé permet d'enrichir les données modélisées par le modèle de données analysé.
- **Matrice entités et associations X modèle de données du référentiel**, les modèles de données du référentiel sont croisés avec les entités et associations. La distinction entre objets détenus et utilisés permet d'ajouter des précisions supplémentaires aux données modélisées par le modèle de données.

Paramètres du rapport

Paramètre	Type du paramètre	Contraintes
Modèles de données	Modèles de données	Au moins un objet obligatoire

