

GUIDES COMPARATIFS



# GESTION DES WORKFLOWS EN FULL SAAS



# A PROPOS DE CE GUIDE

## Gestion des workflows en full SaaS

### 1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

[En savoir plus](#)

### 2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

[En savoir plus](#)

### 3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

[En savoir plus](#)

### 4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

[En savoir plus](#)

### 5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

[En savoir plus](#)

### 6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

[En savoir plus](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du cahier des charges

# INTRODUCTION :

## Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

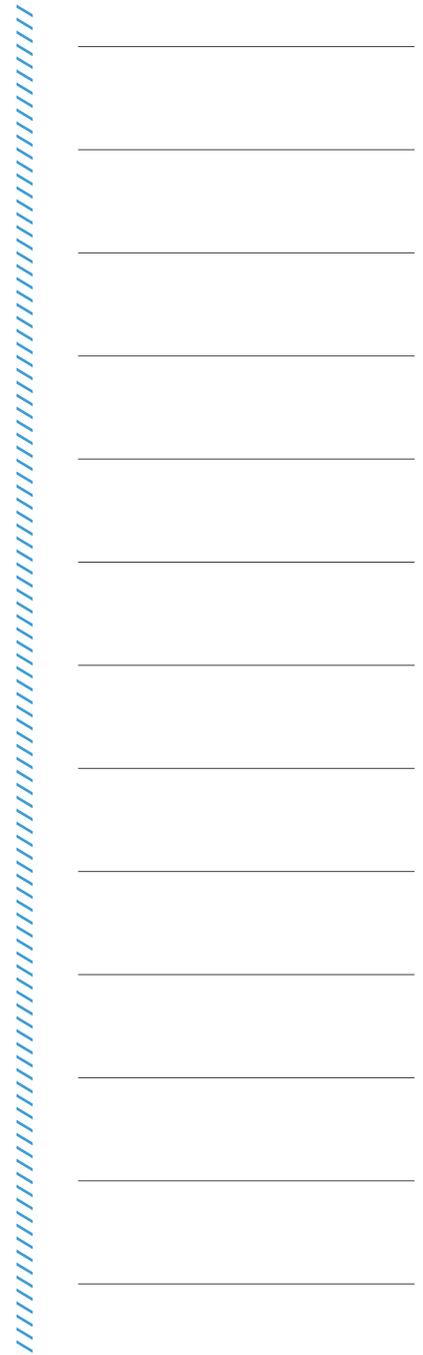
Les termes « BPM » (Business Process Management) et « Case Management » définissent les applications qui permettent de gérer les processus métiers de l'entreprise. Complémentaires dans leurs approches, ces deux solutions permettent d'agir sur les différents éléments du système d'information à travers une représentation des processus ou déroulements du métier de l'entreprise.

Alors que le BPM s'assimile à de la gestion de workflows relativement statiques – un workflow se composant d'un certain nombre d'étapes qui s'enchaînent, construites d'une certaine manière et aboutissant à un objectif précis – le case management se démarque par un plus grand degré de flexibilité. Quand le premier répond à des impératifs d'automatisation du travail humain, de standardisation et de conformité des processus, le second met davantage l'accent sur le contenu ou le dossier, tout en laissant à l'utilisateur une plus grande marge de manœuvre dans les actions à entreprendre à chaque étape du processus.

### BPM, EAI, gestion de contenu et workflow

On peut s'interroger sur le positionnement du BPM par rapport à celui des technologies d'intégration (EAI) et celui des applications de gestion de contenu (Content Management).

- Bien qu'elle constitue un environnement applicatif à vocation fédératrice, la gestion de contenu ne peut que très difficilement recouvrir des environnements spécialisés tels que, par exemple, le CRM, la gestion de la chaîne logistique ou la gestion de la facturation. L'entreprise dispose donc d'un certain nombre d'applications de gestion indépendantes dont les interfaces ont été construites historiquement par des développements spécifiques et plus récemment par l'intégration de technologies EAI.
- L'EAI constitue un progrès considérable en facilitant l'intégration des données, les flux, les applications. Il facilite également considérablement les modifications des interfaces et leur faculté à être maintenues.



- Quant au travail collaboratif, il permet de partager des documents selon des tâches affectées aux utilisateurs.

Le BPM s'appuie à la fois sur les applications en place, sur les technologies d'interface et de partage de contenus pour décrire, organiser et optimiser les processus avec l'angle de vue métier de l'entreprise.

C'est par exemple la gestion d'un client depuis sa commande, son paiement en ligne, la validation du dossier, les éventuelles réclamations et compléments... Le BPM permettra alors de réadapter le système d'information dans le cas où l'entreprise décidera, par exemple, de changer ses processus de validation du dossier client.

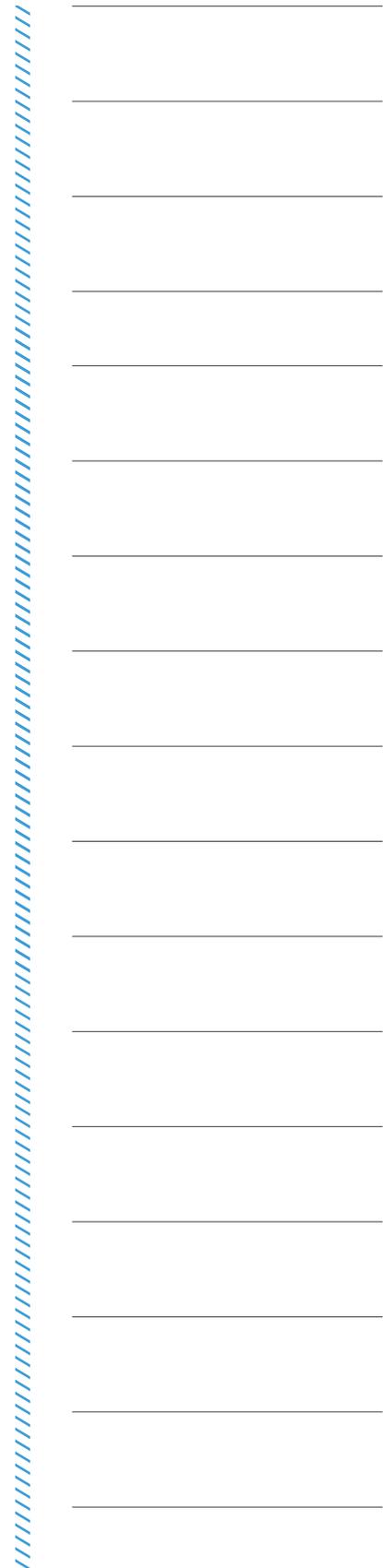
### Les enjeux d'un système de BPM

On perçoit aisément les apports d'un système de BPM à l'activité générale d'une entreprise.

- Une visibilité sur l'ensemble des processus. Chaque étape du métier est décrite (modélisée) ainsi que toutes les options, exceptions, variantes et conditions.
- Un gain en matière de souplesse et de réactivité. La visibilité sur les processus et l'intégration du BPM au niveau du système d'information permettent, pour simplifier, d'ajuster le système d'information aux évolutions du métier et des processus.
- Une ouverture sur l'amélioration de l'efficacité des opérations. Disposer d'une visibilité sur les processus et d'une souplesse dans la mise en œuvre des évolutions au niveau du système d'information facilite l'optimisation de processus, depuis l'automatisation des tâches, jusqu'alors manuelles, jusqu'à la révision de démarches métiers.

### Le Case Management, une démarche complémentaire au BPM

Selon BP Trends, le Case Management consiste en la « gestion de processus collaboratifs dont la durée de vie peut être longue, qui coordonnent de la connaissance, des contenus et des ressources pour faire avancer une affaire dans un contexte métier particulier ; avec un déroulement qui peut ne pas être connu à l'avance (non prédictif) ; dans lequel une appréciation humaine est nécessaire pour déterminer dans quelle mesure le but à atteindre peut être atteint réellement ; et où l'état du dossier peut être altéré par des événements externes à l'entreprise. »

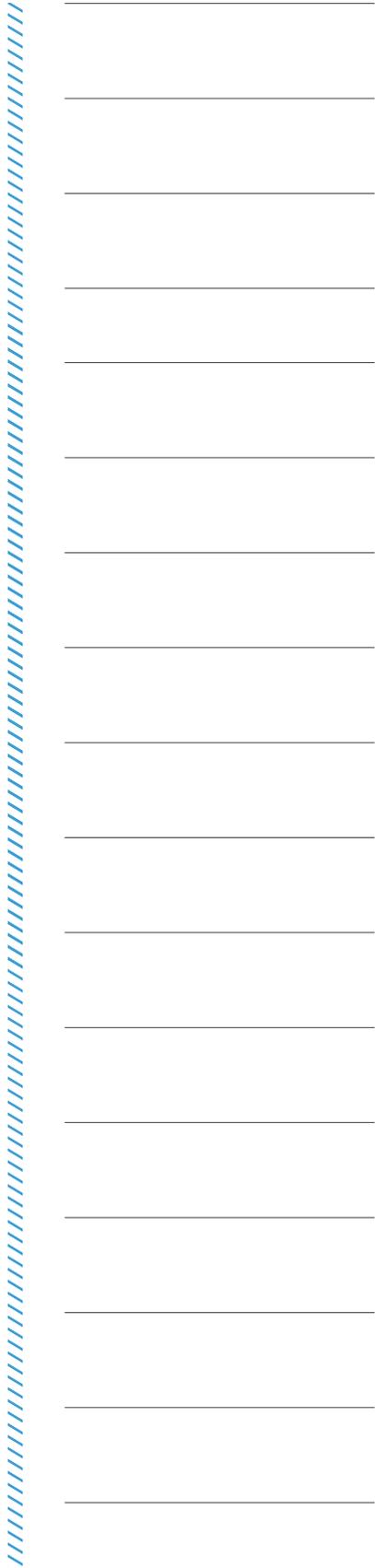


Les solutions de gestion de dossiers ou Case management répondent donc à des projets d’informatisation des processus complexes à analyser et à définir. La démarche est pertinente lorsque la complexité métier se traduit par un grand nombre de scénarios alternatifs, ou dans un contexte règlementaire changeant avec de multiples intervenants.

En synthèse, les solutions de Case Management vont permettre de :

- Minimiser l’effort de conception en passant d’une optique de modélisation et de développement à la conception directe d’une page grâce à des composants génériques HTML5
- S’adapter à un contexte business changeant
- Créer des interfaces utilisateur et mettre en place des processus métiers avec un niveau de compétence relativement réduit, notamment grâce à l’utilisation de Framework
- Contrôler l’exécution des processus métiers pour lesquels les scénarios d’exécution sont nombreux et peu prédictibles ;
- Obtenir une vue unifiée du dossier et mettre en place une démarche collaborative entre les différents intervenants à chaque étape du processus

Dans le contexte actuel de digitalisation de l’entreprise, les projets de case management répondent à la nécessité de placer le client au centre des processus, afin de mieux comprendre son comportement et adapter les stratégies en conséquence. La démarche se traduit donc par des processus dynamiques et adaptables plutôt que rigides et fortement structurés.



# SOMMAIRE :

## Gestion des workflows en full SaaS

### 1 LE PROJET

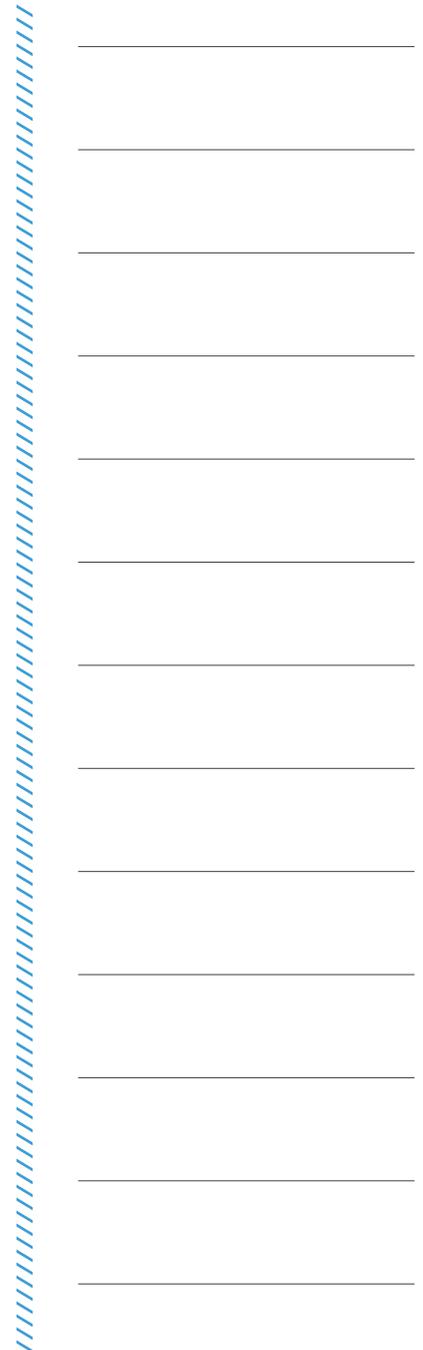
- 1.1. Le projet à court terme
  - 1.1.1. Cadre général
  - 1.1.2. Volumétries
  - 1.1.3. Applications
- 1.2. Evolutions à moyen terme
- 1.3. Environnement technique

### 2 MODELISATION

- 2.1. Gestion des étapes et des données
  - 2.1.1. Gestion des données
  - 2.1.2. Etapes manuelles
  - 2.1.3. Etapes automatiques
- 2.2. Gestion du routage
  - 2.2.1. Routage conditionnel
  - 2.2.2. Gestion des délais
  - 2.2.3. Gestion des priorités
  - 2.2.4. Branches parallèles
  - 2.2.5. Points de synchronisation
- 2.3. Environnement de modélisation
  - 2.3.1. Hiérarchisation des processus
  - 2.3.2. Bibliothèque de processus
  - 2.3.3. Moteur de règles
  - 2.3.4. Mode test en environnement de production
  - 2.3.5. Gestion des versions de processus
  - 2.3.6. Evénements externes
  - 2.3.7. Interface graphique

### 3 CASE MANAGEMENT - GESTION DE DOSSIERS

- 3.1. Création et gestion du cycle de vie des dossiers
  - 3.1.2 Création de dossiers
  - 3.1.2 Qualification et analyse des dossiers
  - 3.1.3 Prise de décision sur un dossier
  - 3.1.4. Clotûre d'un dossier
- 3.2. Pilotage opérationnel de l'activité
- 3.3. Analyse et partage des informations
- 3.4. Gestion des workflows



## 4 UTILISATEURS

- 4.1. Connexion annuaire
- 4.2. Gestion des utilisateurs
- 4.3. Gestion des corbeilles

## 5 EXECUTION

- 5.1. Affectation de tâches
- 5.2. Suspension des processus
- 5.3. Recherche sur l'existant
- 5.4. Traçabilité
- 5.5. Archivage

## 6 MONITORING

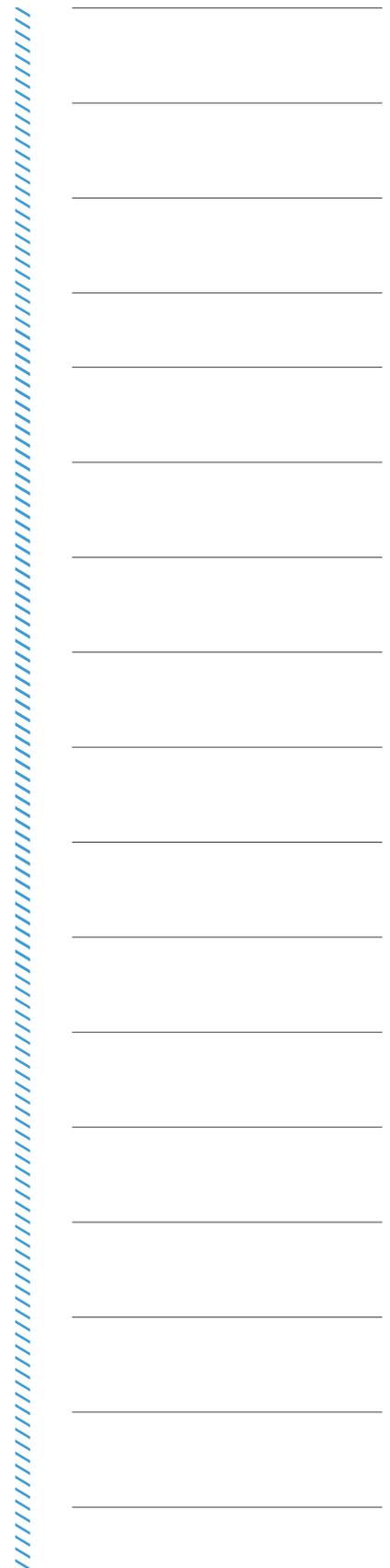
- 6.1. Existence d'un outil dans l'offre
- 6.2. Outil d'analyse

## 7 INTEGRATION

- 7.1. Brique d'intégration applicative
- 7.2. Intégration avec l'environnement extérieur
  - 7.2.1. Standards
  - 7.2.2. Sécurité

## 8 ADMINISTRATION / EXPLOITATION

- 8.1. Dimensionnement Serveurs
- 8.2. Plate-forme
  - 8.2.1. Pré-requis
  - 8.2.2. Incompatibilités
- 8.3. Plans de secours
  - 8.3.1. Backup
  - 8.3.2. Restauration
  - 8.3.3. Haute disponibilité
- 8.4. Gestion des incidents
- 8.5. Mise à jour et support
- 8.6. Migration - changement de matériel
- 8.7. Gestion des langues
- 8.8. Gestion de la piste d'audit













**Cette gestion peut-elle s'effectuer sur des périodes paramétrables ?**

- Non
- Oui

**Quelles conditions peut-on appliquer à la gestion de ces délais ?**

**Comment la solution gère-t-elle une instance en délai dépassé ?**

- L'instance reste dans l'étape
- L'instance est supprimée
- L'instance est re-routée
- Autre(s) :

### 2.2.3. Gestion des priorités

**Peut-on appliquer une priorité à l'exécution d'une tâche ?**

- Non
- Oui

**Quels sont les paramètres disponibles pour la gestion de cette priorité ?**

### 2.2.4. Branches parallèles

**Un processus peut-il contenir des branches parallèles ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, y a-t-il un maximum ?**

- Non
- Oui, combien :

**Comment se comporte le système si une branche parallèle n'est pas terminée ?**

**Peut-on fixer un délai maximum d'exécution sur une branche parallèle ?**

- Non
- Oui

**Comment la solution gère-t-elle la modification d'un même champ dans deux branches parallèles ?**

- Modification non prise en compte
- Modification interdite
- La dernière modification est prise en compte
- Autre(s) mode(s) de gestion :

### 2.2.5. Points de synchronisation

**Existe-t-il des points de synchronisation de branches parallèles ?**

- Non
- Oui

**Après passage par une étape de synchronisation puis retour en arrière, comment la solution gère-t-elle les conditions de synchronisation de cette même étape ?**

- Elles sont automatiquement réinitialisées
- Elles sont conservées
- Elles peuvent être invalidées par programmation
- Ce cas est impossible/refusé
- Autre(s) mode(s) de gestion applicable(s) par la solution :

### 2.3. Environnement de modélisation

#### 2.3.1. Hiérarchisation des processus

**Le progiciel permet-il de gérer des sous-processus ?**

- Non
- Oui

**Le nombre de sous-processus par procédure est-il limité ?**

- Non
- Oui

**Quels sont les paramètres disponibles lors du passage au sous processus ?**

**Comment sont traitées les données entre les processus parent et fils ?**

**Peut-on invoquer un nombre dynamique d'instances de sous-processus ?**

- Non
- Oui

**Comment se passe l'appel d'un sous-processus ?**

- Synchrone
- Asynchrone

#### 2.3.2. Bibliothèque de processus

**Peut-on réutiliser des processus ?**

- Non
- Oui















**Comment se passe l'affectation d'une tâche à un groupe ?**

**Comment se passe l'affectation d'une tâche à un rôle ? Qui peut effectuer cette réaffectation ?**

**Peut-on planifier cette réaffectation ?**

- Non
- Oui

**Peut-on autoriser la consultation d'une corbeille à une liste d'utilisateurs ?**

- Non
- Oui

**Si Oui est-ce :**

- Définitif
- Temporaire, sur quels critères ?

**Peut-on définir des délégations ?**

- Non
- Oui

**Qui a les droits pour définir ces délégations ?**

## 5.2. Suspension des processus

**Peut-on suspendre temporairement un processus ?**

- Non
- Oui

**Comment peut-on reprendre un dossier suspendu ?**

## 5.3. Recherche sur l'existant

**Peut-on effectuer une recherche sur :**

- les dossiers en cours
- les dossiers terminés

**Peut-on réutiliser les données d'un dossier existant ?**

- Non
- Oui

**Peut-on redémarrer un dossier terminé ?**

- Non
- Oui



## 7. Intégration

### 7.1. Brique d'intégration applicative

La solution propose-t-elle une brique d'intégration applicative ?

- Non
- Oui

Quels mécanismes d'appel et de pilotage d'applications métiers sont disponibles ?

Quelles fonctionnalités peuvent être mises à disposition de clients ou partenaires en mode extranet ?

Le progiciel propose-t-il une solution de pilotage opérationnel ?

- Non
- Oui

### 7.2. Intégration avec l'environnement extérieur

#### 7.2.1. Standards

Quels standards d'échanges de données la solution prend-elle en charge ?

- EDI, normes :
- XML
- Réseau à valeur ajoutée, le(s)quel(s) :
- SwiftNet
- Autre(s) :

Comment est gérée la prise en charge de ces standards ?

- Service intégré dans la solution
- Service tiers interfacé à la solution. Nom des services tiers interfacés :
- Autre(s) :

#### 7.2.2. Sécurité

La solution prend-elle en compte les firewalls dans le cas d'intégration de processus avec l'extérieur ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

**Comment la solution permet-elle de gérer les authentifications dans le cas de processus intégrant des ressources externes ?**

- Pas de gestion des authentifications
- Gestion via solution(s) tierce(s), l(es)quelle(s) :
- Gestion intégrée à la solution, décrire :
- Autre(s) :

**La solution permet-elle de gérer les flux de données sécurisés ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, comment ?**

**Quelles garanties la solution apporte-t-elle en termes de disponibilité, d'intégrité des données et de confidentialité ?**

## 8. Administration / Exploitation

### 8.1. Dimensionnement Serveurs

**Quelle est la configuration serveur nécessaire et quelle est la configuration minimale requise pour chaque serveur (Type d'unité centrale, processeurs, mémoire, capacité disque) ?**

- Matériel serveur BPM :
- Matériel serveur bases de données :
- Matériel serveur Web :
- Autre(s) :

### 8.2. Plate-forme

#### 8.2.1. Pré-requis

**Quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?**

- Unix (préciser le type et la version)
- Windows (préciser la version et le « File System »)
- Autre(s) :

**Sur quel SGBD l'application peut-elle s'appuyer ?**

- IBM DB2 (Précisez l'OS)
- Informix
- Microsoft SQL Server
- MySQL
- Oracle
- Sybase
- Propriétaire
- Autre(s) :









