

TD 2 : processus et workflow

Questions :

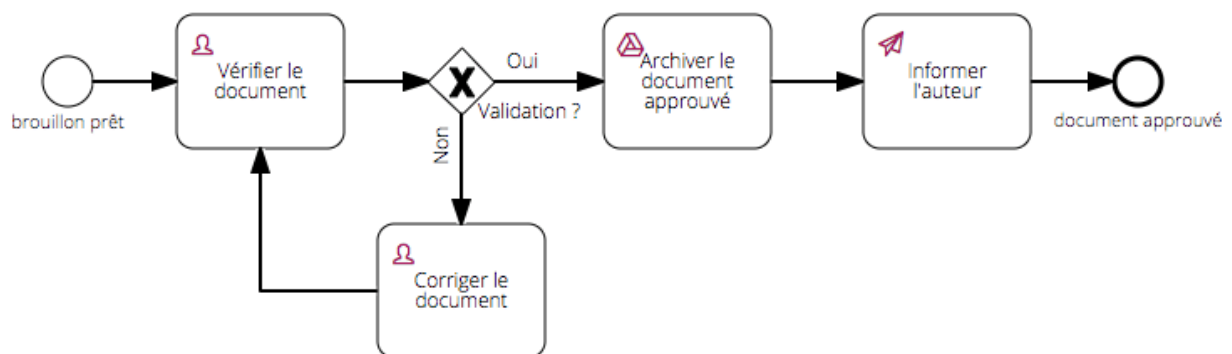
Définir les concepts suivant : voir le cours

- Processus, processus métier, activité, Les progiciels intégrés ERP, workflow.
- Quels sont les avantages d'un ERP ? ses limites ?
- gestion de la relation client (CRM pour Customer Relationship Management)
- coût total de possession des ressources technologiques
- business intelligence (BI)
- Quels sont les avantages attendus du travail collaboratif ? Les limites ? Proposez des outils collaboratifs qui répondent aux objectifs d'une l'entreprise: l'amélioration de la communication, la coordination (synchronisation) et la capitalisation (partage) des connaissances.

Exercices (modélisation workflow)

Exercice1 : Validation

On propose un workflow avec une validation simple, cet exemple se base sur l'approbation d'un document et l'inclut dans un système Workflow pour la sauvegarde de fichiers sur Google Drive et l'envoi de notifications personnalisées par e-mail.



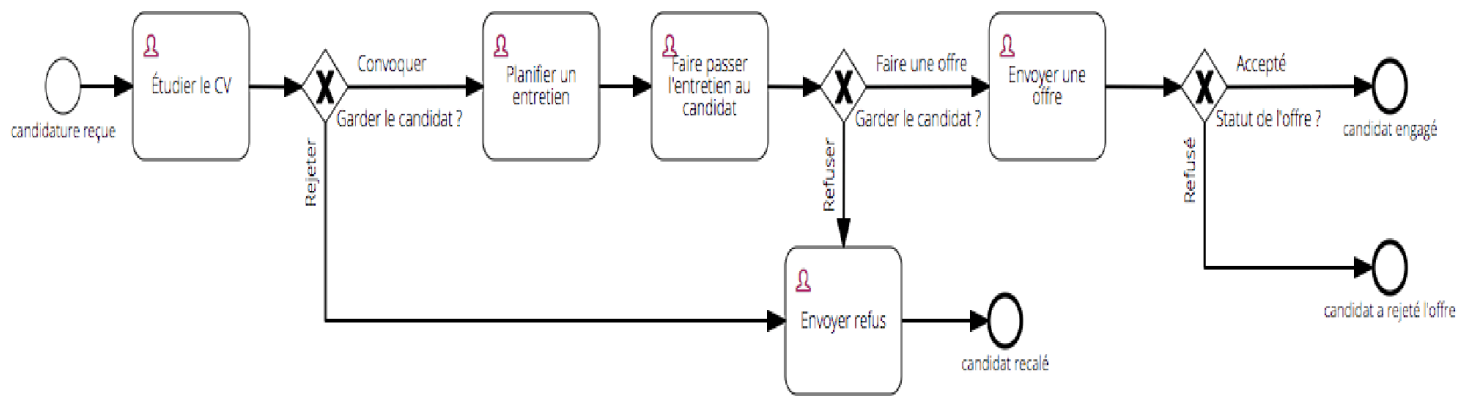
Exercice2 : Recruter un employé, envoyer par voie postale une offre contractuelle à un candidat.

L'objectif du processus : Envoyer par voie postale une offre contractuelle à un candidat.

Le contexte : Recruter un employé nécessite quelques mois et implique un certain nombre de personnes (À moins que peu de personnes ne postulent à ce poste). L'équipe de recrutement va devoir gérer un grand nombre de cas en même temps. Ce processus nécessite quelqu'un qui assigne les tâches aux personnes qui ont des rôles clé différents comme faire passer les entretiens ou préparer le contrat.

Le déclencheur : Le formulaire – pour télécharger les CV des candidats.

Les actions : Un processus de recrutement consiste en une série de décisions pour garder un candidat dans le processus ou l'évincer en cours. On rencontre ces points décisionnels après l'évaluation des CV des candidats et l'entretien.



SI le responsable du recrutement élimine un candidat à une étape, le système Workflow envoie un e-mail de refus.

Les rôles

- Le responsable du recrutement – la personne qui est responsable d’évaluer un candidat ou d’éliminer un candidat au cours du recrutement ou de procéder aux tâches “évaluer le CV” et “faire passer les entretiens”.
- le recruteur – un assistant RH qui coordonne le processus de recrutement et les tâches “planifier les entretiens” et “envoyer les offres d’emploi”

Les champs

- *CV* (fichier obligatoire) – le CV du candidat, reçu via le formulaire déclencheur.
- *Adresse e-mail du candidat* (adresse e-mail obligatoire) l’adresse e-mail que le système Workflow utilise pour envoyer un mail de refus.

Les améliorations

- Le formulaire déclencheur pourrait autoriser le téléchargement de documents supplémentaires comme une lettre de motivation que certaines organisations aiment avoir.
- Au lieu d’un formulaire déclencheur, utilisez un e-mail déclencheur pour accepter les candidatures par e-mail, incluant le CV en pièce-jointe.
- Si l’organisation doit gérer un volume important de cas, le formulaire déclencheur peut capturer des informations que vous pourriez utiliser pour prioriser les cas comme les dates de disponibilité des candidats par exemple.
- Le formulaire déclencheur pourrait aussi inclure des informations supplémentaires pour permettre une présélection afin d’éliminer les cas qui ne justifient pas le lancement du processus comme par exemple ne pas avoir de visa de travail.
- Vous pouvez également ajouter des entretiens supplémentaires comme un entretien visio, un second entretien ou une visite des bureaux après l’offre contractuelle.

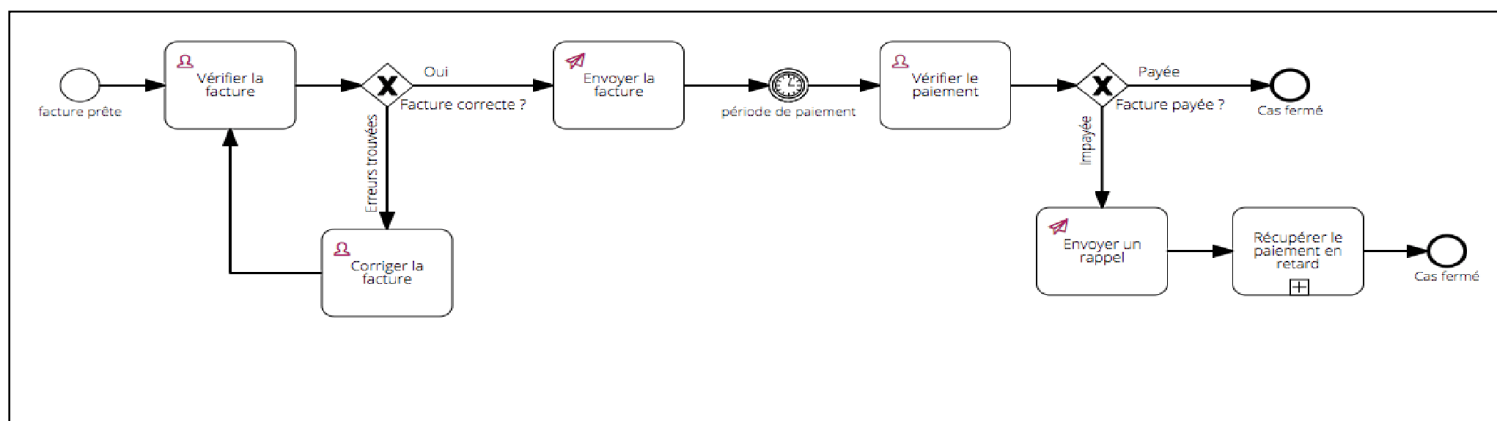
Exercice 3 : Facturation d’un client

L’objectif du processus : Recevoir le paiement d’une facture client.

Le contexte : Dans toutes les entreprises, l'exemple de processus essentiel le plus évident consiste à se faire payer par ses clients. Cela commence en envoyant les factures mais inclut également le suivi des factures impayées. Les entreprises doivent garder le fil parce que les clients ont tendance à ne pas payer en temps et en heure.

Le déclencheur : Formulaire – une facture téléchargée à partir d'un processus séparé et les coordonnées du client.

Les actions Ce processus utilise une tâche utilisateur pour saisir les informations clés d'une facture, que le système Workflow envoie ensuite par e-mail. Une autre tâche vérifie les paiements avec une date butoir qui se base sur les conditions de paiement des factures établies.



Pour réduire le nombre de factures impayées dû aux erreurs, ce processus commence avec la tâche “vérifier les factures”. La personne assignée vérifie les informations sur la facture, peut-être notamment en la comparant au bon de commande, et ensuite remplace (sous réserve de modifications) la facture avec une version corrigée.

La tâche “envoyer une facture” envoie automatiquement la facture par e-mail au client, et une tâche “vérifier le paiement” nécessite la vérification de l’administrateur financier pour vérifier le paiement du client. Si le client n’a pas payé sa facture selon les conditions définies par l’entreprise, alors le Signavio Workflow Manager envoie automatiquement un rappel par e-mail suivi d’une tâche utilisateur qui utilise des rappels quotidiens pour poursuivre le processus.

Les rôles : *L’administrateur financier* – responsable de gérer les factures au sein du service financier d’une entreprise.

Les champs

- *La facture* (fichier obligatoire) – produit par un processus différent, généralement un document au format PDF.
- *L’e-mail client* (adresse e-mail) – pour les notifications.

Améliorer

- rajouter un rappel par email au processus afin d’indiquer au client de payer avant la date limite.

Calcul du TCO informatique (Total Cost of Ownership)

Le TCO = englobe les **coûts directs** (matériel, logiciels, opérations, administration) + les **coûts indirects** (coûts d'opérations reliés aux utilisateurs finaux et le temps d'indisponibilité) ainsi que tous les **coûts cachés** dans l'entreprise.

Les coûts à intégrer pour évaluer le TCO informatique sont les suivants :

- Coûts d'achat
- Les dépenses d'installation et de déploiement
- Les opérations de maintenance et le support technique
- Coûts logistiques : livraison de la marchandise, frais de port ou de douane éventuellement
- Le matériel et logiciels liés à l'ordinateur
- Les coûts liés au support
- Les formations éventuelles liées à l'utilisation d'outils ou logiciels

Les coûts dits cachés sont :

- Les dysfonctionnements du matériel ou défaillances suite à une mise à jour
- Le vieillissement du matériel
- La sollicitation de collègues en cas de problème
- La résolution des problèmes sans aide

La **Business Intelligence (BI)** est un processus technologique d'analyse des données et de présentation d'informations pour aider les dirigeants, managers et autres utilisateurs finaux de l'entreprise à prendre des décisions business

➤ **Quels sont les avantages attendus du travail collaboratif ? Les limites ?**

On attend du travail collaboratif et des outils mis en œuvre qu'ils permettent une réduction des coûts (frais de déplacement, par exemple), un gain de temps, une meilleure autonomie des équipes et la capitalisation des connaissances. En revanche, on peut craindre une compétition accrue entre salariés, une délimitation entre vie privée et vie professionnelle plus délicate et une dilution des responsabilités.

➤ **Proposez des outils collaboratifs qui répondent aux objectifs d'une l'entreprise:**

l'amélioration de la communication, la coordination (synchronisation) et la capitalisation

(partage) des connaissances. communication : messagerie, liste de discussion, visioconférence ;

coordination et synchronisation : agenda partagé, applications de partage, forums ;

capitalisation : wiki, cartographie des connaissances, bibliothèques, FORUM FAQ.