

# Les défis à l'introduction de nouveaux outils d'analyse d'affaires

**Manon St-Hilaire**

Analyste d'affaires senior

14 octobre 2009

**CBAP**® Certified Business  
Analysis Professional

## Présentation

### **Les outils AA pour la définition, l'analyse et la gestion des exigences**

- Quelques exemples

### **Pourquoi introduire des outils d'analyse d'affaires?**

#### **Survol de deux outils**

- Parallèle avec le BABOK
- Outil de Définition des Exigences – ODE
- Outil de Gestion des Exigences – OGE

### **Identification du besoin et le dossier d'affaires**

#### **Facteurs de succès**

- Préparation et gestion de la transition

### **Quelques conseils suite aux leçons apprises**

### **Questions et discussion**

## Objectifs et portée de la présentation

### Partager mon expérience d'introduction de 2 outils logiciel

- Le premier supporte la définition et l'analyse des exigences avec les cas d'utilisation: **Ravenflow**
- Le deuxième facilite la gestion des exigences: **RequisitePro**
- *Mais ce n'est pas un cours sur ces outils*

### Susciter votre intérêt pour l'introduction de nouveaux outils

#### Vous aider à franchir les étapes d'introduction et de transition de façon plus harmonieuse

- *Mais ce n'est pas un cours de gestion du changement*

### Nous permettre d'échanger sur ces thèmes

## Quels sont ces outils?



Domaine de la définition, de l'analyse et de la gestion des exigences

### Exemples d'outils de base

- Gabarit de documents
- Gabarit de Cas d'utilisation
- Gabarit pour la collecte et gestion des exigences
  - Word et Excel
- Modèles, diagrammes
  - Visio, autres...

### Exemples d'outils plus évolués

- Définition et l'analyse des exigences
  - **Ravenflow (RAVEN)**
- Gestion des exigences et traçabilité:
  - **IBM RequisitePro (ReqPro)**
- Diagrammes UML
  - **IBM Software Modeler**
- Simulation/Prototypage
  - **iRise**
- Gestion de documents et collaboration

## Et vous?

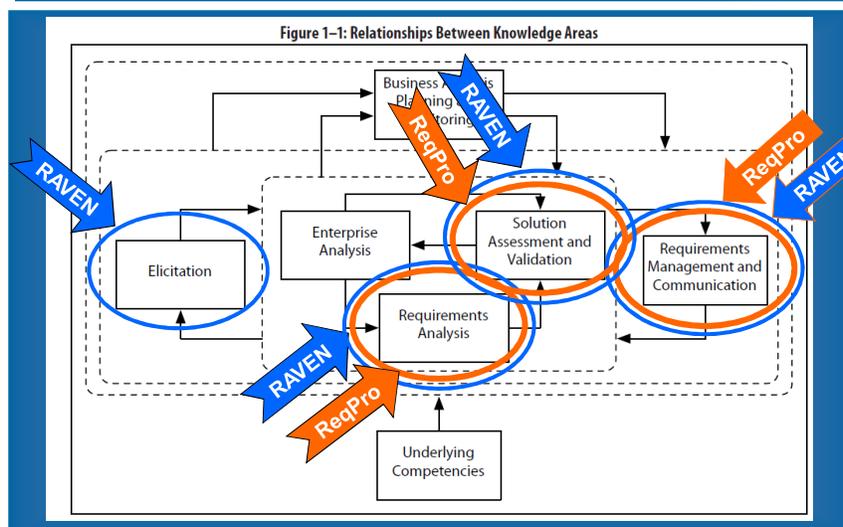


- Quels sont les outils que vous utilisez présentement?
- Avez-vous envisagé l'introduction d'outils plus évolués?



Page 5 | 2009 10 14

## BABOK - Domaines & Outils



Page 6 | 2009 10 14

## Pourquoi introduire des outils évolués?

### Croyez-vous que les facteurs suivants ont une influence?

#### Contexte économique

- Pression accrue sur les projets: budget, échéancier, ressources
- Besoin d'accélérer la livraison de solutions

#### Type de projets

- Importance pour le client, complexité, investissement requis, impacts sur l'entreprise, etc.

#### Problèmes pouvant être reliés aux exigences

- L'exactitude, la qualité des exigences ou le manque de standardisation
- Réduire les erreurs, les demandes de changements et les abandons de projets
- Écarts entre la solution et les besoins de départ
- Manquement dans la communication des exigences

#### Analystes d'affaires

- Évolution des AA - Besoin d'amélioration des compétences et productivité
- Besoin de réduire les tâches manuelles (temps, erreurs, etc.)
- Répartition géographique, changements de ressources, taux de roulement, etc.

Page 7 | 2009 10 14

## Définition et Gestion des exigences

Quelles sont les principales différences?

### Outil de Définition des Exigences (ODE)

*Pour obtenir les exigences exactes dès le début*

- Découvrir les exigences
- Spécifier et documenter les exigences
- Valider les exigences avec les parties prenantes



### Outil de Gestion des Exigences (OGE)

*Pour le suivi des exigences à travers du cycle de livraison*

- Identifier les exigences et leurs attributs
- Entreposer les exigences dans un répertoire d'entreprise
- Effectuer la traçabilité des exigences



Page 8 | 2009 10 14

## À propos de Ravenflow

<b>RAVENFLOW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leader en logiciel de définition «visuelle» des exigences</li> <li>➤ <a href="http://www.ravenflow.com">http://www.ravenflow.com</a></li> </ul>
<b>Solution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Une seule solution pour les projets applicatifs ou de processus</li> <li>➤ Valide et identifie les manquements aux exigences</li> <li>➤ Services de consultation (meilleures pratiques et formation)</li> </ul>
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compagnies de grandeurs et sphères d'activités variées</li> </ul>
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alliance stratégiques mondiales et partenariat de solution               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Intégration avec les plus grandes solutions de l'ALM (cycle de vie logiciel)</li> <li>– IBM Rational, IBM Telelogic, HP, Accenture, Microsoft</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reconnaissance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Importantes reconnaissances des leader de l'industrie               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Winner IBM Partner of the Year 2009</li> <li>– Winner Jolt Productivity Award 2009</li> <li>– Winner Gartner 'Cool Vendor' Award 2008</li> </ul> </li> </ul>

Page 9 | 2009 10 14

## Les défis relevés par RAVEN

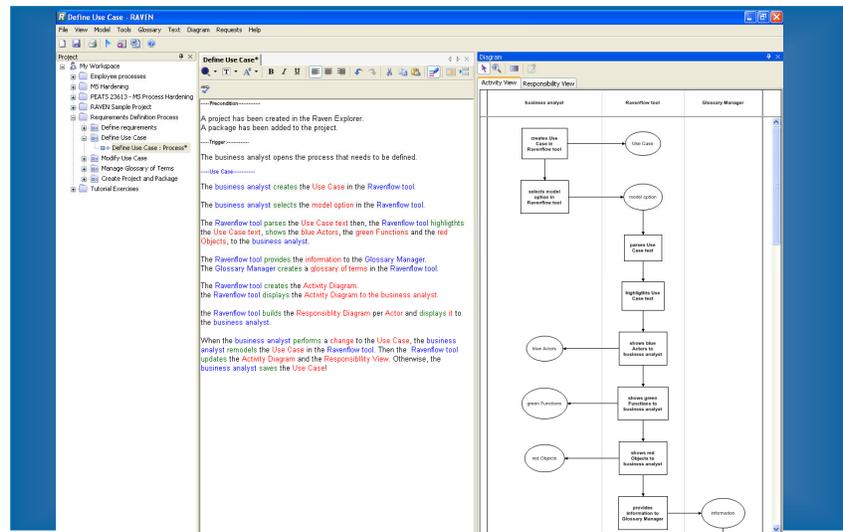
L'outil Ravenflow permet de relever les défis suivants:

- Trouver et corriger les exigences manquantes, inconsistantes, ambiguës
- Générer automatiquement des diagrammes à partir du cas d'utilisation (diagramme d'activités et de responsabilités)
- Générer des documents d'exigences
- Permettre une réutilisation des exigences plus facilement
- Soutenir le processus de validation des exigences et d'acceptation avec l'outil de collaboration
- Conserver les changements des exigences
- Créer des cas de test à partir des cas d'utilisation



Page 10 | 2009 10 14

## Tableau de bord de RAVEN



Page 11 | 2009 10 14

## Les défis relevés par ReqPro

L'outil RequisitePro permet de relever les défis suivants.

- Définir, classifier et organiser les exigences
- Définir les attributs par type d'exigence
  - Statut, priorité, stabilité, domaine, etc.
- Organiser les exigences à l'aide de vues
  - Rechercher, filtrer, trier (facilite l'analyse, plus exacte, plus rapide)
- Établir la traçabilité entre les types d'exigences
- Fournir l'historique des changements et aider à sa gestion
- Obtenir un meilleur standard pour les projets, des pratiques uniformes et possibilité de réutilisation plus facile
  - gabarit de projet

Page 12 | 2009 10 14

## Tableau de bord de ReqPro

**Menu principal**      **Barre d'outils Aperçu**

**Projet** → [Project Name]

**Dossier/ensemble** → [Business Objectives]

**Exigences** → [Functional Requirements]

**Document** → [User Messages]

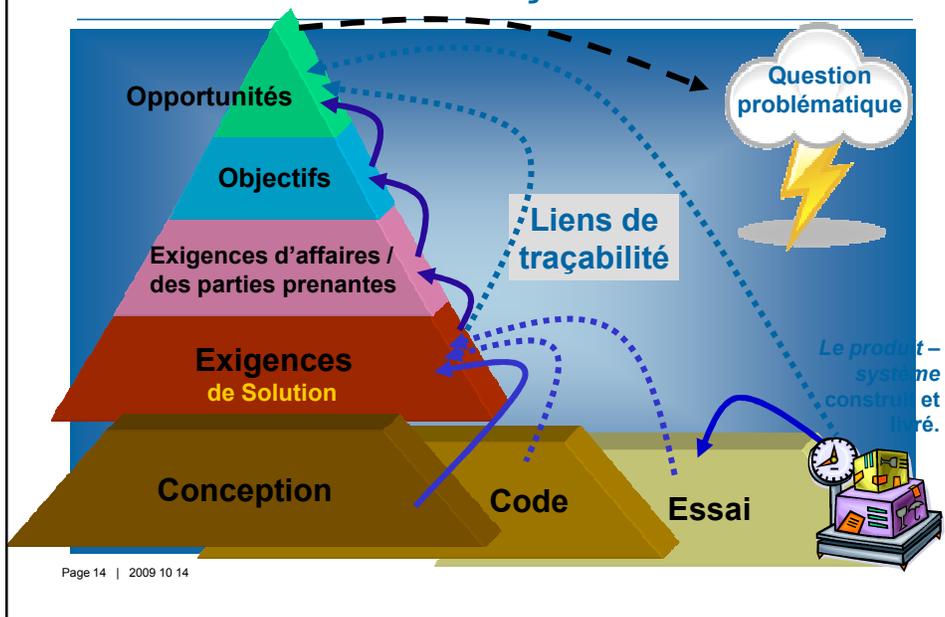
**Explorateur** → [Project Tree]

**Description** → [Requirement Text]

Requirements	Priority	Stability	Status
FR1: Provide IVR System (Emily) with the ability to recognize Voice Messaging Enhancements (VME) Services requests (utterances related to Web, Voicemail, Voicemail to Email, and Jazzy Greetings and route these requests appropriately through the IVR.	High	High	Incorporated
FR2: Provide the Customer with the ability to order VME services through the IVR self-serve applications.	High	High	Incorporated
FR3: Provide the Customer with the ability to get information on VME services through the IVR self-serve applications.	High	High	Incorporated
FR4: Provide the Customer with the ability to get help on How to use VME services through the IVR self-serve applications.	High	High	Incorporated
FR5: Provide the Customer with the ability to get technical support through the IVR self-serve applications.	High	High	Incorporated
FR6: Provide the Customer with the ability to cancel VME services through the IVR as per the other STS today.	High	High	Incorporated
FR7: Provide the Customer with the ability to select the new VME service within the new Personal Package bundle.	High	High	Incorporated
FR8: Provide the Customer with the ability to select the new VME service within the existing Flex 4 and Flex 6 bundles.	High	High	Incorporated
<Click here to create a requirement>	High	High	Draft

Page 13 | 2009 10 14

## Parenthèse sur la traçabilité



# La traçabilité avec ReqPro

### Attribute Matrix

Requirements	Scope	Priority	Status	Domain	Release	Tracefunction	Tracedto
ACT1: Recognizing Customer's request	In	High	Incorporated	IVR	1.4.2	BR20; BR30; BR40; BR50; BR60; BR70; BR80; BR90; BR100; BR110; BR120; BR130; BR140; BR150; BR160; BR170; BR180; BR190; BR200; BR210; BR220; BR230; BR240; BR250; BR260; BR270; BR280; BR290; BR300; BR310; BR320; BR330; BR340; BR350; BR360; BR370; BR380; BR390; BR400; BR410; BR420; BR430; BR440; BR450; BR460; BR470; BR480; BR490; BR500; BR510; BR520; BR530; BR540; BR550; BR560; BR570; BR580; BR590; BR600; BR610; BR620; BR630; BR640; BR650; BR660; BR670; BR680; BR690; BR700; BR710; BR720; BR730; BR740; BR750; BR760; BR770; BR780; BR790; BR800; BR810; BR820; BR830; BR840; BR850; BR860; BR870; BR880; BR890; BR900; BR910; BR920; BR930; BR940; BR950; BR960; BR970; BR980; BR990; BR1000	OBJ1.1; OBJ1.2; OBJ1.3; OBJ1.4; OBJ1.5; OBJ1.6; OBJ1.7; OBJ1.8; OBJ1.9; OBJ1.10; OBJ1.11; OBJ1.12; OBJ1.13; OBJ1.14; OBJ1.15; OBJ1.16; OBJ1.17; OBJ1.18; OBJ1.19; OBJ1.20; OBJ1.21; OBJ1.22; OBJ1.23; OBJ1.24; OBJ1.25; OBJ1.26; OBJ1.27; OBJ1.28; OBJ1.29; OBJ1.30; OBJ1.31; OBJ1.32; OBJ1.33; OBJ1.34; OBJ1.35; OBJ1.36; OBJ1.37; OBJ1.38; OBJ1.39; OBJ1.40; OBJ1.41; OBJ1.42; OBJ1.43; OBJ1.44; OBJ1.45; OBJ1.46; OBJ1.47; OBJ1.48; OBJ1.49; OBJ1.50; OBJ1.51; OBJ1.52; OBJ1.53; OBJ1.54; OBJ1.55; OBJ1.56; OBJ1.57; OBJ1.58; OBJ1.59; OBJ1.60; OBJ1.61; OBJ1.62; OBJ1.63; OBJ1.64; OBJ1.65; OBJ1.66; OBJ1.67; OBJ1.68; OBJ1.69; OBJ1.70; OBJ1.71; OBJ1.72; OBJ1.73; OBJ1.74; OBJ1.75; OBJ1.76; OBJ1.77; OBJ1.78; OBJ1.79; OBJ1.80; OBJ1.81; OBJ1.82; OBJ1.83; OBJ1.84; OBJ1.85; OBJ1.86; OBJ1.87; OBJ1.88; OBJ1.89; OBJ1.90; OBJ1.91; OBJ1.92; OBJ1.93; OBJ1.94; OBJ1.95; OBJ1.96; OBJ1.97; OBJ1.98; OBJ1.99; OBJ1.100
ACT2: Ordering	In	High	Incorporated	IVR	1.4.2	FR5; FR6; FR7; FR8; FR9; FR10; FR11; FR12; FR13; FR14; FR15; FR16; FR17; FR18; FR19; FR20; FR21; FR22; FR23; FR24; FR25; FR26; FR27; FR28; FR29; FR30; FR31; FR32; FR33; FR34; FR35; FR36; FR37; FR38; FR39; FR40; FR41; FR42; FR43; FR44; FR45; FR46; FR47; FR48; FR49; FR50; FR51; FR52; FR53; FR54; FR55; FR56; FR57; FR58; FR59; FR60; FR61; FR62; FR63; FR64; FR65; FR66; FR67; FR68; FR69; FR70; FR71; FR72; FR73; FR74; FR75; FR76; FR77; FR78; FR79; FR80; FR81; FR82; FR83; FR84; FR85; FR86; FR87; FR88; FR89; FR90; FR91; FR92; FR93; FR94; FR95; FR96; FR97; FR98; FR99; FR1000	OBJ1.1; OBJ1.2; OBJ1.3; OBJ1.4; OBJ1.5; OBJ1.6; OBJ1.7; OBJ1.8; OBJ1.9; OBJ1.10; OBJ1.11; OBJ1.12; OBJ1.13; OBJ1.14; OBJ1.15; OBJ1.16; OBJ1.17; OBJ1.18; OBJ1.19; OBJ1.20; OBJ1.21; OBJ1.22; OBJ1.23; OBJ1.24; OBJ1.25; OBJ1.26; OBJ1.27; OBJ1.28; OBJ1.29; OBJ1.30; OBJ1.31; OBJ1.32; OBJ1.33; OBJ1.34; OBJ1.35; OBJ1.36; OBJ1.37; OBJ1.38; OBJ1.39; OBJ1.40; OBJ1.41; OBJ1.42; OBJ1.43; OBJ1.44; OBJ1.45; OBJ1.46; OBJ1.47; OBJ1.48; OBJ1.49; OBJ1.50; OBJ1.51; OBJ1.52; OBJ1.53; OBJ1.54; OBJ1.55; OBJ1.56; OBJ1.57; OBJ1.58; OBJ1.59; OBJ1.60; OBJ1.61; OBJ1.62; OBJ1.63; OBJ1.64; OBJ1.65; OBJ1.66; OBJ1.67; OBJ1.68; OBJ1.69; OBJ1.70; OBJ1.71; OBJ1.72; OBJ1.73; OBJ1.74; OBJ1.75; OBJ1.76; OBJ1.77; OBJ1.78; OBJ1.79; OBJ1.80; OBJ1.81; OBJ1.82; OBJ1.83; OBJ1.84; OBJ1.85; OBJ1.86; OBJ1.87; OBJ1.88; OBJ1.89; OBJ1.90; OBJ1.91; OBJ1.92; OBJ1.93; OBJ1.94; OBJ1.95; OBJ1.96; OBJ1.97; OBJ1.98; OBJ1.99; OBJ1.100
ACT3: Getting Information	In	High	Incorporated	IVR	1.4.2	FR1; FR2; FR3; FR4; FR5; FR6; FR7; FR8; FR9; FR10; FR11; FR12; FR13; FR14; FR15; FR16; FR17; FR18; FR19; FR20; FR21; FR22; FR23; FR24; FR25; FR26; FR27; FR28; FR29; FR30; FR31; FR32; FR33; FR34; FR35; FR36; FR37; FR38; FR39; FR40; FR41; FR42; FR43; FR44; FR45; FR46; FR47; FR48; FR49; FR50; FR51; FR52; FR53; FR54; FR55; FR56; FR57; FR58; FR59; FR60; FR61; FR62; FR63; FR64; FR65; FR66; FR67; FR68; FR69; FR70; FR71; FR72; FR73; FR74; FR75; FR76; FR77; FR78; FR79; FR80; FR81; FR82; FR83; FR84; FR85; FR86; FR87; FR88; FR89; FR90; FR91; FR92; FR93; FR94; FR95; FR96; FR97; FR98; FR99; FR1000	OBJ1.1; OBJ1.2; OBJ1.3; OBJ1.4; OBJ1.5; OBJ1.6; OBJ1.7; OBJ1.8; OBJ1.9; OBJ1.10; OBJ1.11; OBJ1.12; OBJ1.13; OBJ1.14; OBJ1.15; OBJ1.16; OBJ1.17; OBJ1.18; OBJ1.19; OBJ1.20; OBJ1.21; OBJ1.22; OBJ1.23; OBJ1.24; OBJ1.25; OBJ1.26; OBJ1.27; OBJ1.28; OBJ1.29; OBJ1.30; OBJ1.31; OBJ1.32; OBJ1.33; OBJ1.34; OBJ1.35; OBJ1.36; OBJ1.37; OBJ1.38; OBJ1.39; OBJ1.40; OBJ1.41; OBJ1.42; OBJ1.43; OBJ1.44; OBJ1.45; OBJ1.46; OBJ1.47; OBJ1.48; OBJ1.49; OBJ1.50; OBJ1.51; OBJ1.52; OBJ1.53; OBJ1.54; OBJ1.55; OBJ1.56; OBJ1.57; OBJ1.58; OBJ1.59; OBJ1.60; OBJ1.61; OBJ1.62; OBJ1.63; OBJ1.64; OBJ1.65; OBJ1.66; OBJ1.67; OBJ1.68; OBJ1.69; OBJ1.70; OBJ1.71; OBJ1.72; OBJ1.73; OBJ1.74; OBJ1.75; OBJ1.76; OBJ1.77; OBJ1.78; OBJ1.79; OBJ1.80; OBJ1.81; OBJ1.82; OBJ1.83; OBJ1.84; OBJ1.85; OBJ1.86; OBJ1.87; OBJ1.88; OBJ1.89; OBJ1.90; OBJ1.91; OBJ1.92; OBJ1.93; OBJ1.94; OBJ1.95; OBJ1.96; OBJ1.97; OBJ1.98; OBJ1.99; OBJ1.100
ACT4: Getting How to Use	In	High	Incorporated	IVR	1.4.2	FR1; FR2; FR3; FR4; FR5; FR6; FR7; FR8; FR9; FR10; FR11; FR12; FR13; FR14; FR15; FR16; FR17; FR18; FR19; FR20; FR21; FR22; FR23; FR24; FR25; FR26; FR27; FR28; FR29; FR30; FR31; FR32; FR33; FR34; FR35; FR36; FR37; FR38; FR39; FR40; FR41; FR42; FR43; FR44; FR45; FR46; FR47; FR48; FR49; FR50; FR51; FR52; FR53; FR54; FR55; FR56; FR57; FR58; FR59; FR60; FR61; FR62; FR63; FR64; FR65; FR66; FR67; FR68; FR69; FR70; FR71; FR72; FR73; FR74; FR75; FR76; FR77; FR78; FR79; FR80; FR81; FR82; FR83; FR84; FR85; FR86; FR87; FR88; FR89; FR90; FR91; FR92; FR93; FR94; FR95; FR96; FR97; FR98; FR99; FR1000	OBJ1.1; OBJ1.2; OBJ1.3; OBJ1.4; OBJ1.5; OBJ1.6; OBJ1.7; OBJ1.8; OBJ1.9; OBJ1.10; OBJ1.11; OBJ1.12; OBJ1.13; OBJ1.14; OBJ1.15; OBJ1.16; OBJ1.17; OBJ1.18; OBJ1.19; OBJ1.20; OBJ1.21; OBJ1.22; OBJ1.23; OBJ1.24; OBJ1.25; OBJ1.26; OBJ1.27; OBJ1.28; OBJ1.29; OBJ1.30; OBJ1.31; OBJ1.32; OBJ1.33; OBJ1.34; OBJ1.35; OBJ1.36; OBJ1.37; OBJ1.38; OBJ1.39; OBJ1.40; OBJ1.41; OBJ1.42; OBJ1.43; OBJ1.44; OBJ1.45; OBJ1.46; OBJ1.47; OBJ1.48; OBJ1.49; OBJ1.50; OBJ1.51; OBJ1.52; OBJ1.53; OBJ1.54; OBJ1.55; OBJ1.56; OBJ1.57; OBJ1.58; OBJ1.59; OBJ1.60; OBJ1.61; OBJ1.62; OBJ1.63; OBJ1.64; OBJ1.65; OBJ1.66; OBJ1.67; OBJ1.68; OBJ1.69; OBJ1.70; OBJ1.71; OBJ1.72; OBJ1.73; OBJ1.74; OBJ1.75; OBJ1.76; OBJ1.77; OBJ1.78; OBJ1.79; OBJ1.80; OBJ1.81; OBJ1.82; OBJ1.83; OBJ1.84; OBJ1.85; OBJ1.86; OBJ1.87; OBJ1.88; OBJ1.89; OBJ1.90; OBJ1.91; OBJ1.92; OBJ1.93; OBJ1.94; OBJ1.95; OBJ1.96; OBJ1.97; OBJ1.98; OBJ1.99; OBJ1.100
ACT5: Reporting a Problem	In	High	Incorporated	IVR	1.4.2	FR1; FR2; FR3; FR4; FR5; FR6; FR7; FR8; FR9; FR10; FR11; FR12; FR13; FR14; FR15; FR16; FR17; FR18; FR19; FR20; FR21; FR22; FR23; FR24; FR25; FR26; FR27; FR28; FR29; FR30; FR31; FR32; FR33; FR34; FR35; FR36; FR37; FR38; FR39; FR40; FR41; FR42; FR43; FR44; FR45; FR46; FR47; FR48; FR49; FR50; FR51; FR52; FR53; FR54; FR55; FR56; FR57; FR58; FR59; FR60; FR61; FR62; FR63; FR64; FR65; FR66; FR67; FR68; FR69; FR70; FR71; FR72; FR73; FR74; FR75; FR76; FR77; FR78; FR79; FR80; FR81; FR82; FR83; FR84; FR85; FR86; FR87; FR88; FR89; FR90; FR91; FR92; FR93; FR94; FR95; FR96; FR97; FR98; FR99; FR1000	OBJ1.1; OBJ1.2; OBJ1.3; OBJ1.4; OBJ1.5; OBJ1.6; OBJ1.7; OBJ1.8; OBJ1.9; OBJ1.10; OBJ1.11; OBJ1.12; OBJ1.13; OBJ1.14; OBJ1.15; OBJ1.16; OBJ1.17; OBJ1.18; OBJ1.19; OBJ1.20; OBJ1.21; OBJ1.22; OBJ1.23; OBJ1.24; OBJ1.25; OBJ1.26; OBJ1.27; OBJ1.28; OBJ1.29; OBJ1.30; OBJ1.31; OBJ1.32; OBJ1.33; OBJ1.34; OBJ1.35; OBJ1.36; OBJ1.37; OBJ1.38; OBJ1.39; OBJ1.40; OBJ1.41; OBJ1.42; OBJ1.43; OBJ1.44; OBJ1.45; OBJ1.46; OBJ1.47; OBJ1.48; OBJ1.49; OBJ1.50; OBJ1.51; OBJ1.52; OBJ1.53; OBJ1.54; OBJ1.55; OBJ1.56; OBJ1.57; OBJ1.58; OBJ1.59; OBJ1.60; OBJ1.61; OBJ1.62; OBJ1.63; OBJ1.64; OBJ1.65; OBJ1.66; OBJ1.67; OBJ1.68; OBJ1.69; OBJ1.70; OBJ1.71; OBJ1.72; OBJ1.73; OBJ1.74; OBJ1.75; OBJ1.76; OBJ1.77; OBJ1.78; OBJ1.79; OBJ1.80; OBJ1.81; OBJ1.82; OBJ1.83; OBJ1.84; OBJ1.85; OBJ1.86; OBJ1.87; OBJ1.88; OBJ1.89; OBJ1.90; OBJ1.91; OBJ1.92; OBJ1.93; OBJ1.94; OBJ1.95; OBJ1.96; OBJ1.97; OBJ1.98; OBJ1.99; OBJ1.100
ACT6: Cancelling	In	High	Incorporated	IVR	1.4.2	FR1; FR2; FR3; FR4; FR5; FR6; FR7; FR8; FR9; FR10; FR11; FR12; FR13; FR14; FR15; FR16; FR17; FR18; FR19; FR20; FR21; FR22; FR23; FR24; FR25; FR26; FR27; FR28; FR29; FR30; FR31; FR32; FR33; FR34; FR35; FR36; FR37; FR38; FR39; FR40; FR41; FR42; FR43; FR44; FR45; FR46; FR47; FR48; FR49; FR50; FR51; FR52; FR53; FR54; FR55; FR56; FR57; FR58; FR59; FR60; FR61; FR62; FR63; FR64; FR65; FR66; FR67; FR68; FR69; FR70; FR71; FR72; FR73; FR74; FR75; FR76; FR77; FR78; FR79; FR80; FR81; FR82; FR83; FR84; FR85; FR86; FR87; FR88; FR89; FR90; FR91; FR92; FR93; FR94; FR95; FR96; FR97; FR98; FR99; FR1000	OBJ1.1; OBJ1.2; OBJ1.3; OBJ1.4; OBJ1.5; OBJ1.6; OBJ1.7; OBJ1.8; OBJ1.9; OBJ1.10; OBJ1.11; OBJ1.12; OBJ1.13; OBJ1.14; OBJ1.15; OBJ1.16; OBJ1.17; OBJ1.18; OBJ1.19; OBJ1.20; OBJ1.21; OBJ1.22; OBJ1.23; OBJ1.24; OBJ1.25; OBJ1.26; OBJ1.27; OBJ1.28; OBJ1.29; OBJ1.30; OBJ1.31; OBJ1.32; OBJ1.33; OBJ1.34; OBJ1.35; OBJ1.36; OBJ1.37; OBJ1.38; OBJ1.39; OBJ1.40; OBJ1.41; OBJ1.42; OBJ1.43; OBJ1.44; OBJ1.45; OBJ1.46; OBJ1.47; OBJ1.48; OBJ1.49; OBJ1.50; OBJ1.51; OBJ1.52; OBJ1.53; OBJ1.54; OBJ1.55; OBJ1.56; OBJ1.57; OBJ1.58; OBJ1.59; OBJ1.60; OBJ1.61; OBJ1.62; OBJ1.63; OBJ1.64; OBJ1.65; OBJ1.66; OBJ1.67; OBJ1.68; OBJ1.69; OBJ1.70; OBJ1.71; OBJ1.72; OBJ1.73; OBJ1.74; OBJ1.75; OBJ1.76; OBJ1.77; OBJ1.78; OBJ1.79; OBJ1.80; OBJ1.81; OBJ1.82; OBJ1.83; OBJ1.84; OBJ1.85; OBJ1.86; OBJ1.87; OBJ1.88; OBJ1.89; OBJ1.90; OBJ1.91; OBJ1.92; OBJ1.93; OBJ1.94; OBJ1.95; OBJ1.96; OBJ1.97; OBJ1.98; OBJ1.99; OBJ1.100
ACT7: Confirming the Order	In	High	Incorporated	IVR	1.4.2	FR1; FR2; FR3; FR4; FR5; FR6; FR7; FR8; FR9; FR10; FR11; FR12; FR13; FR14; FR15; FR16; FR17; FR18; FR19; FR20; FR21; FR22; FR23; FR24; FR25; FR26; FR27; FR28; FR29; FR30; FR31; FR32; FR33; FR34; FR35; FR36; FR37; FR38; FR39; FR40; FR41; FR42; FR43; FR44; FR45; FR46; FR47; FR48; FR49; FR50; FR51; FR52; FR53; FR54; FR55; FR56; FR57; FR58; FR59; FR60; FR61; FR62; FR63; FR64; FR65; FR66; FR67; FR68; FR69; FR70; FR71; FR72; FR73; FR74; FR75; FR76; FR77; FR78; FR79; FR80; FR81; FR82; FR83; FR84; FR85; FR86; FR87; FR88; FR89; FR90; FR91; FR92; FR93; FR94; FR95; FR96; FR97; FR98; FR99; FR1000	OBJ1.1; OBJ1.2; OBJ1.3; OBJ1.4; OBJ1.5; OBJ1.6; OBJ1.7; OBJ1.8; OBJ1.9; OBJ1.10; OBJ1.11; OBJ1.12; OBJ1.13; OBJ1.14; OBJ1.15; OBJ1.16; OBJ1.17; OBJ1.18; OBJ1.19; OBJ1.20; OBJ1.21; OBJ1.22; OBJ1.23; OBJ1.24; OBJ1.25; OBJ1.26; OBJ1.27; OBJ1.28; OBJ1.29; OBJ1.30; OBJ1.31; OBJ1.32; OBJ1.33; OBJ1.34; OBJ1.35; OBJ1.36; OBJ1.37; OBJ1.38; OBJ1.39; OBJ1.40; OBJ1.41; OBJ1.42; OBJ1.43; OBJ1.44; OBJ1.45; OBJ1.46; OBJ1.47; OBJ1.48; OBJ1.49; OBJ1.50; OBJ1.51; OBJ1.52; OBJ1.53; OBJ1.54; OBJ1.55; OBJ1.56; OBJ1.57; OBJ1.58; OBJ1.59; OBJ1.60; OBJ1.61; OBJ1.62; OBJ1.63; OBJ1.64; OBJ1.65; OBJ1.66; OBJ1.67; OBJ1.68; OBJ1.69; OBJ1.70; OBJ1.71; OBJ1.72; OBJ1.73; OBJ1.74; OBJ1.75; OBJ1.76; OBJ1.77; OBJ1.78; OBJ1.79; OBJ1.80; OBJ1.81; OBJ1.82; OBJ1.83; OBJ1.84; OBJ1.85; OBJ1.86; OBJ1.87; OBJ1.88; OBJ1.89; OBJ1.90; OBJ1.91; OBJ1.92; OBJ1.93; OBJ1.94; OBJ1.95; OBJ1.96; OBJ1.97; OBJ1.98; OBJ1.99; OBJ1.100
ACT8: OUT: Accessing 310-Bell	Out			IVR			
ACT9: OUT: Accessing Repair	Out			IVR			
ACT10: OUT: Ordering Flexibility Bundles	Out			IVR			
ACT10: OUT: Ordering Flexibility Bundles - No charge in 45	Out			IVR			
Click here to create a requirement		High	Draft				

### Traceability Tree

- BO1: Overall Project Opportunity
  - OBJ1: Overall Project Objective
    - ACT1: Recognizing Customer's request
      - BO1.1: IVR Business Opportunity
        - OBJ1.1: Increase Revenue
          - ACT2: Ordering
            - ACT7: Confirming the Order
              - OBJ1.2: Increase customers usage
                - ACT1: Recognizing Customer's request
                  - ACT3: Getting Information
                    - ACT4: Getting how to Use
                      - OBJ1.3: Efficiently route calls
                        - ACT5: Reporting a Problem
                          - ACT6: Cancelling
                            - BR20: Cancel - Transfer to Agent
                              - FR1.5: Ability to route VME requests to the appropriate application...
                              - FR6: Provide the Customer with the ability to cancel VME services...
                              - FR5.1: Transfer the <cancel VME requests to the appropriate call centre...
                              - NFR7: Provide the IVR system with the ability to capture standard call...
                              - NFR8: All standard and/or application specific event settings were...
                              - NFR8.1: Report metrics to detail volumes by province 24/7...
                              - NFR8.3: List of report specific details to be provided during design and...
                              - NFR8.4: Assess impact to any existing Microstrategy reports.
                              - NFR9: Provide the Customer with the best possible Experience (as per...
                              - NFR9.1: Provide Customized voice segments for VME to improve the...

Page 15 | 2009 10 14

# Vers l'introduction d'un outil

## Quelles sont les principales étapes?

- Définition de vos besoins, vos exigences
- Collecte de données et analyse
- Choix d'un outil
- Préparation du dossier d'affaires
- Obtention du soutien de la haute direction
- Utilisation d'un modèle de changement, de transition
- Planification de l'introduction

Page 16 | 2009 10 14

8

## Vos besoins

### Pourquoi?

Que recherchez-vous comme bénéfices?

Quel outil peut répondre aux problèmes identifiés?

- ODE?
- OGE?

### Important....

- Définir vos objectifs et exigences d'affaires
- Établir vos priorités
- *Ne travaillez pas seul, faites participer d'autres collègues*
- *Ayez recours au sondage interne auprès des analystes d'affaires*

Page 17 | 2009 10 14

## Vers un choix éclairé

### Collecte de données et analyse

- Une fois vos besoins clairement identifiés et vos priorités établies, commencez votre recherche sur les outils disponibles sur le marché.
- Si le choix est important, établissez la liste des logiciels potentiels et commencez votre collecte d'information.
- Comparer les logiciels à l'aide d'une grille comprenant vos exigences fonctionnelles et non-fonctionnelles.
- N'hésitez pas à contacter les fournisseurs et demander un essai de leur outil, un démo, etc.
  - Plusieurs offrent en plus des présentations web gratuites
- Consultez des compagnies ou des connaissances qui ont fait l'essai ou ont adopté l'outil



Page 18 | 2009 10 14

## Le dossier d'affaires

Il est important de bâtir votre dossier d'affaires pour bien supporter votre décision.

La plupart des compagnies de logiciels peuvent vous venir en aide.

Par exemple, RAVEN fournit un outil permettant de calculer le retour sur investissement avec vos propres paramètres.

▪ Cut 1 month off a 6-month project & improve customer satisfaction

▪ Delivered 15 consecutive projects on time and under budget

▪ Cut 1 month off a 6-month project & improve customer satisfaction

| TODAY   |                    |
|---|--------------------|
| • Number of Business Analysts                 | 20                 |
| • Annual Hours Worked/Analyst                 | 2,000              |
| • Average Burdened Salary                     | \$110,500          |
| <b>% Time Spent Developing Requirements</b>   |                    |
| • Authoring Requirements                      | 30%                |
| • Analyzing Requirements                      | 10%                |
| • Validating Requirements w/Stakeholders      | 20%                |
| Activities Other than Developing Requirements | 40%                |
| <b>Annual Requirements Dev. Costs TODAY</b>   | <b>\$1,326,000</b> |
| WITH RAVEN                                    |                    |
| <b>% Improvement on Time Spent</b>            |                    |
| • Authoring Requirements                      | 80%                |
| • Analyzing Requirements                      | 25%                |
| • Validating Requirements w/Stakeholders      | 25%                |
| <b>Annual Requirements Dev. Costs w/RAVEN</b> | <b>\$762,450</b>   |
| <b>Requirements Development Savings</b>       | <b>\$563,550</b>   |

## Le dossier d'affaires

### Les coûts possibles à prévoir:

- Formation des analystes d'affaires
- Formation des autres membres de l'équipe de projet
- Adaptation de la formation du fournisseur à votre processus interne
- Intégration du nouveau processus à votre méthodologie
- Coaching
- Infrastructure (temporaire pour pilote et permanente)
- Licences et frais de soutien par licence
- Autres frais de soutien interne
  - rôle d'administrateur, mises-à-jours du logiciel, etc.

## Importance de l'engagement

### Soutien de la haute direction

- Obtenir le soutien **complet**
  - stratégique, financier, matérialisation de votre plan.
  - Communication: message clair vis-à-vis les attentes.
  
- Acquérir un nombre suffisant de licences d'utilisation pour satisfaire aux besoins de votre groupe cible mais... allez-y progressivement.

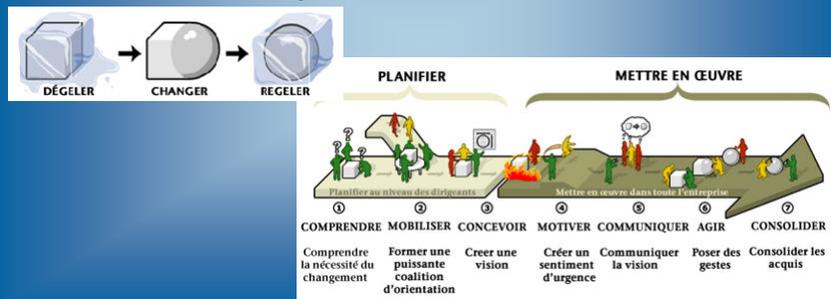
Page 21 | 2009 10 14

## Planification du changement

Il existe plusieurs modèles de gestion de changements. La plupart mettent l'emphase sur l'importance de la planification et des étapes de mise en œuvre.

Utilisez le modèle choisi par votre entreprise. Demandez de l'aide si vous avez des agents de changements.

### Lewin... modèle en 3 étapes:



Page 22 | 2009 10 14

## La transition...

**On aime ou on aime pas?**



Favorables





Défavorables

**Prévoir les coups durs...**

- Résistance aux changements
  - Identification des facteurs de résistance
  - Comment y faire face?



Page 23 | 2009 10 14

## En résumé... quelques conseils

### Les outils ne remplacent pas... les connaissances de bases et l'expérience

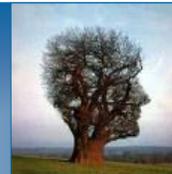
- S'assurer que les connaissances de bases sont vraiment acquises, sinon

- investissez dans la formation avant tout!

Exemples:

- RAVEN: Les cas d'utilisation et les diagrammes d'activités
- ReqPro: La traçabilité, les attributs, la hiérarchie des exigences

- Est-ce que l'analyste d'affaire a suffisamment d'expérience?



Page 24 | 2009 10 14

## En résumé... quelques conseils (suite)

### • Appliquez la théorie des petits pas... et relevez les défis un à un

- Commencez par un essai avec 1 ou 2 projets pilotes
  - Attention au type de projet (envergure, risques, etc.)
- Limitez le nombre d'analystes d'affaires
  - Optez pour les bons candidats
- Offrez un suivi continu (coaching) aux nouveaux utilisateurs
  - Donné par des gens qui ont l'expérience, de la crédibilité
- Ne négligez pas les documents de références (guides, Q&A, gabarits, etc.)
- Organisez des rencontres pour échanger sur l'expérience.



Page 25 | 2009 10 14

## En résumé... quelques conseils (suite)

### • Motivation... facteur de succès

- Déterminez les éléments de motivation
  - Pourquoi faire l'effort?
  - Faire ressentir le besoin de changer
- Créez un sentiment d'urgence
  - Démontrer l'impact de ne rien faire
- Pensez à souligner et récompenser l'effort, les petits succès!
  - Exemple: communication dans l'entreprise
- Établissez un plan pour maintenir cette motivation

Page 26 | 2009 10 14

## Questions et Discussion



Page 27 | 2009 10 14