

BPM, BPMN, BPMS et toute cette soupe.

Pour y voir plus clair.

IIBA Région de Montréal
28 avril 2021



Présentation

bpm:

Services conseils
& formations

IBA® Endorsed
Education
Provider™

- Créée en 2013 pour adresser l'absence de ressources francophones et de sensibilisation des organisations en gestion des processus.
- Consultation-accompagnement
 - *Équipes analyse d'affaires - architecture d'affaires*
 - *Transformations*
 - *Montée en maturité BPM*
- 2 parcours de développement professionnel axés processus (2020-2021)
- Partenariats avec plusieurs chefs de file BPM internationaux.

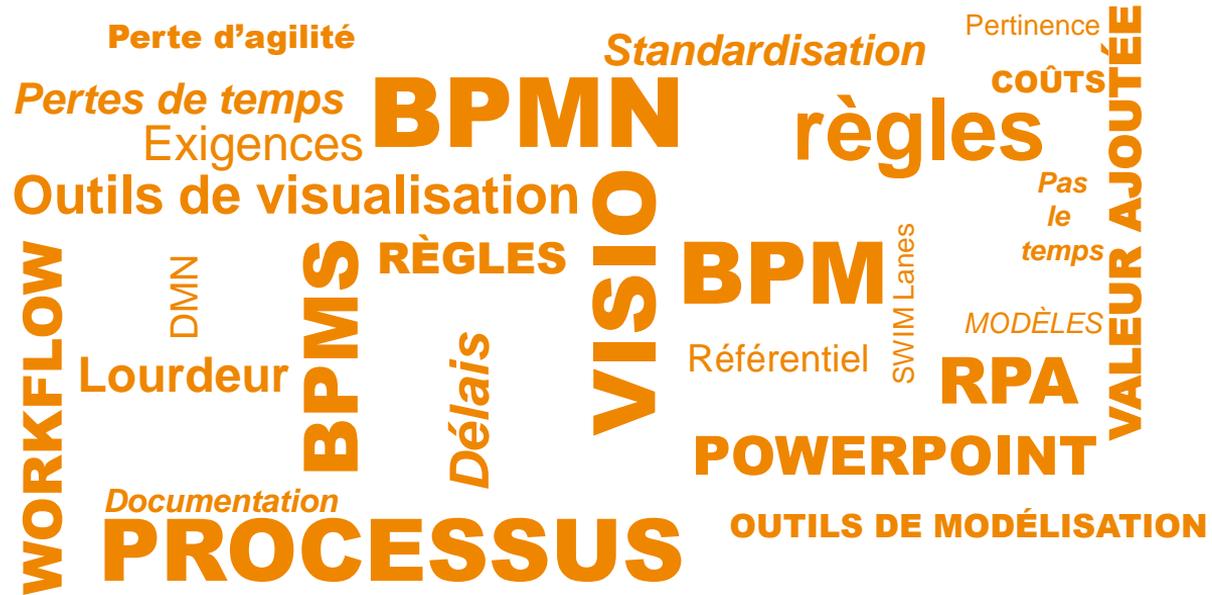


Gilles Morin

- Leader 10 transformations TI et affaires
- Gestionnaire TI et affaires
- Conseiller stratégique interne et externe
- Premiers mandats processus en 1984 (DPO), pilote de processus etc.
- Chef de pratiques gestion de changement, BPM, analyse d'affaires, architecture d'affaires et performance.
- Formations à large spectre (US, UK, France, Australie, Canada)
- Plusieurs certifications « processus » et exécution de stratégie.
- Conférencier international et collaborateur ouvrages et pionniers BPM



Lorsque l'on pense à outils de productivité BPM, on peut penser à...



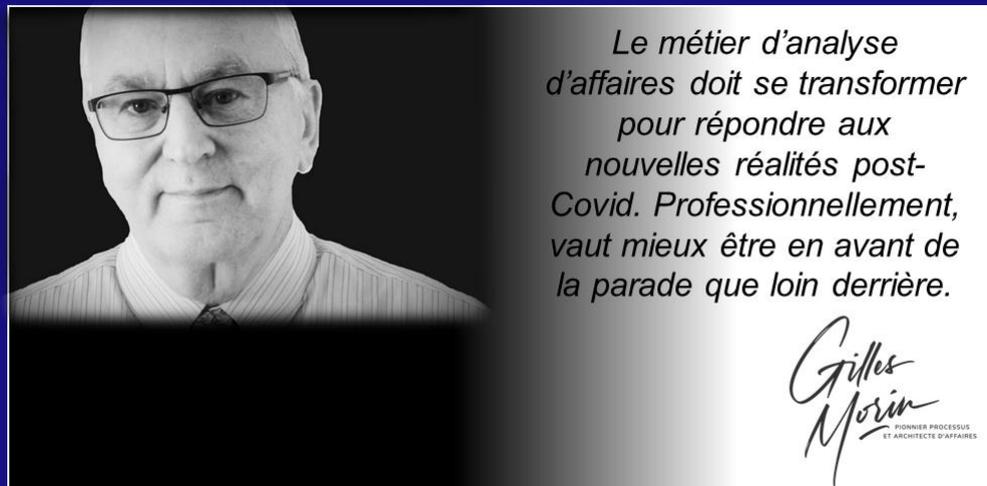
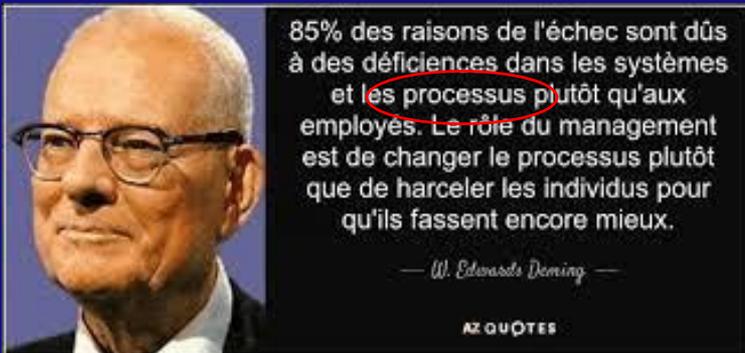
Objectif de la conférence

- Se donner un langage commun pour mieux se comprendre.
- Démystifier les différents concepts entourant la gestion des processus d'affaires (BPM).
- Mettre en relief ce qui est le plus pertinent et utile pour les analystes d'affaires.
- Mettre en valeur les bénéfices associés à la gestion des processus d'affaires au sein de nos organisations.

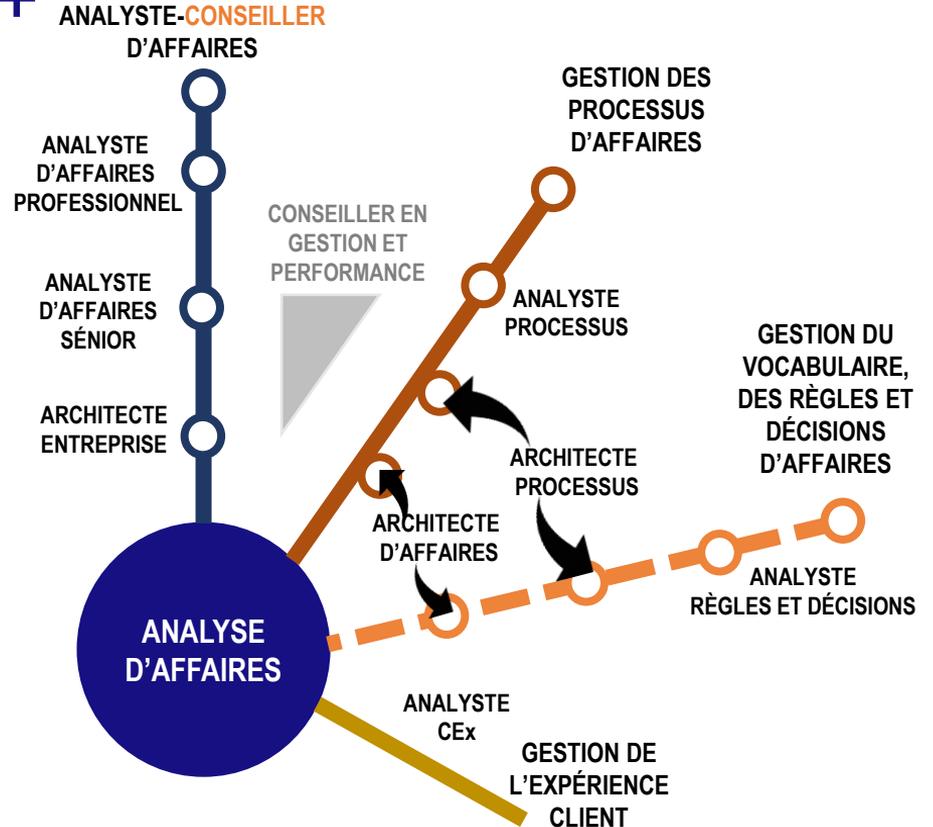
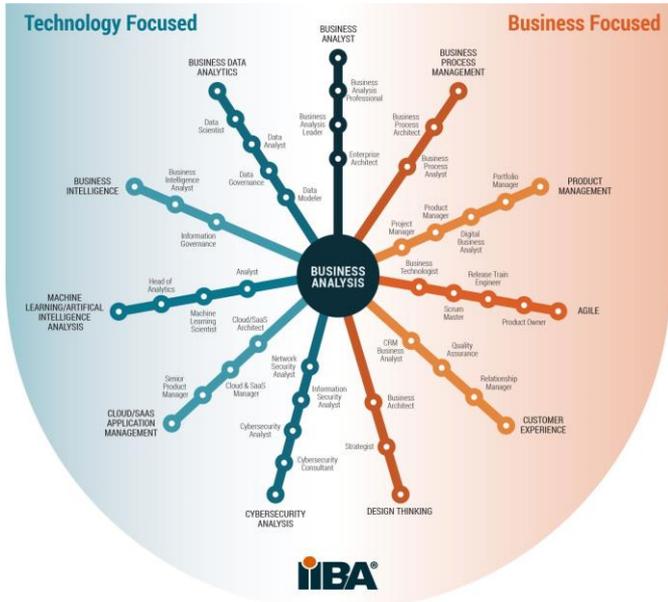
La gestion des processus d'affaires, une nouvelle discipline de gestion au cœur de la transformation de nos organisations.

1. La valeur client se crée via les processus transversaux.
2. Les processus d'une organisation sont des actifs au même titre que ses finances, technologies, données, talents produits/services etc.
3. L'analyste d'affaires a un rôle clé dans la mise sous gestion des processus.





Mon propos concerne la jonction des filières analyse d'affaires, BPM+



Trajectoire de l'atelier



Processus 101



Gestion des/par processus d'affaires (BPM)



Gestion d'un processus (BPI-BPMN)



Automatisation des processus et règles
(BPMS-BRMS-BPMN-DMN)



Analyse d'affaires et processus



Questions



Processus 101 – se comprendre

Un peu trop simpliste

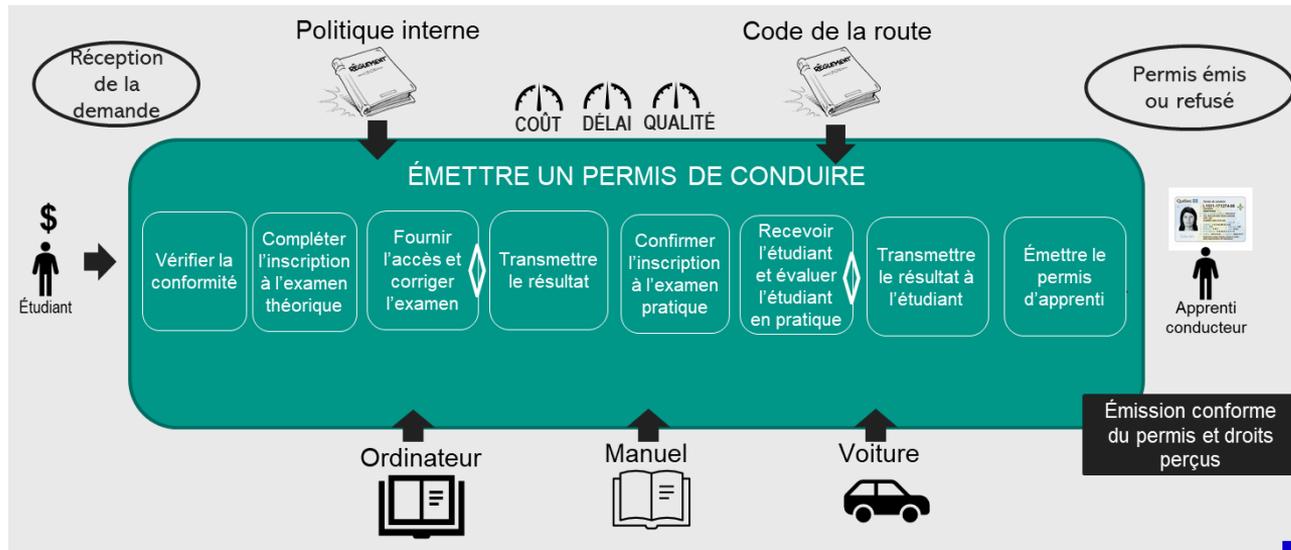


Composantes d'un processus d'affaires

Vue SAAQ



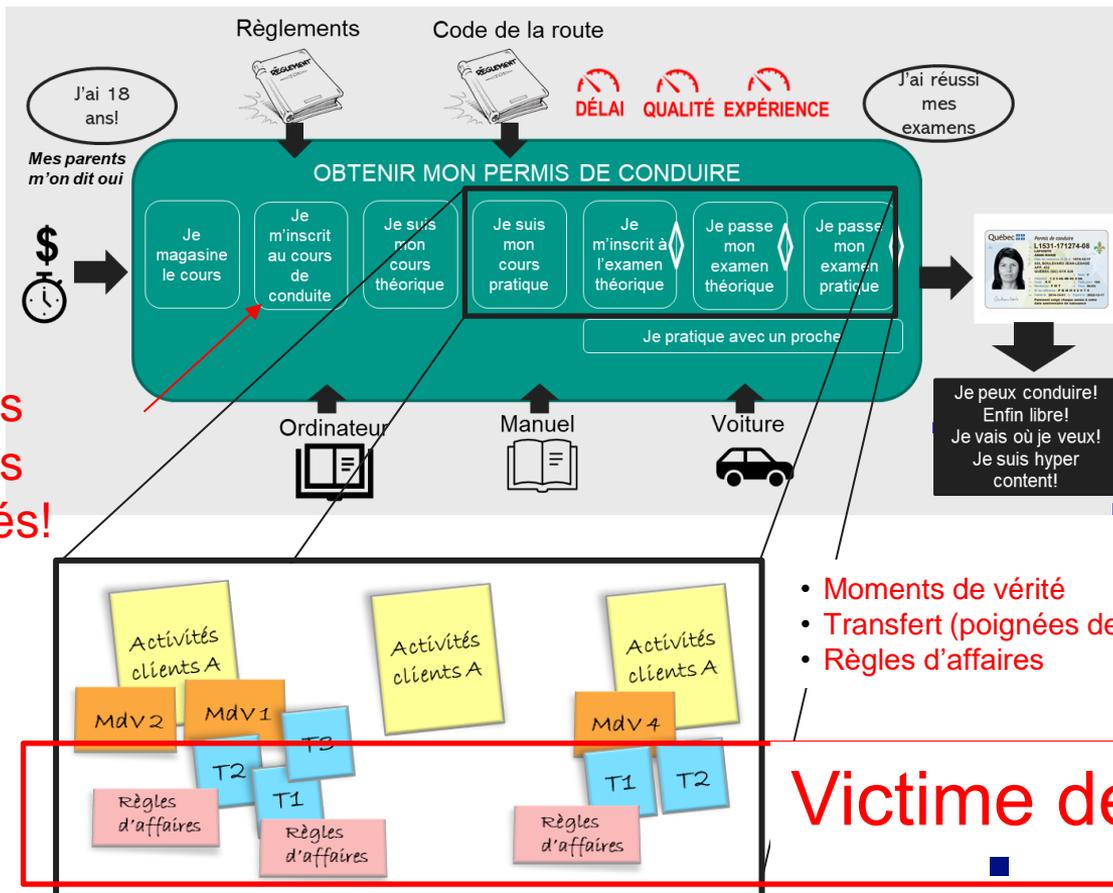
Événements, intrants, activités, décisions, extrants, guides (règles), ressources, résultats, parties prenantes, ICP



Composantes d'un processus d'affaires

Pas les mêmes activités!

Vue du client



Extrants vs résultats



Un processus...

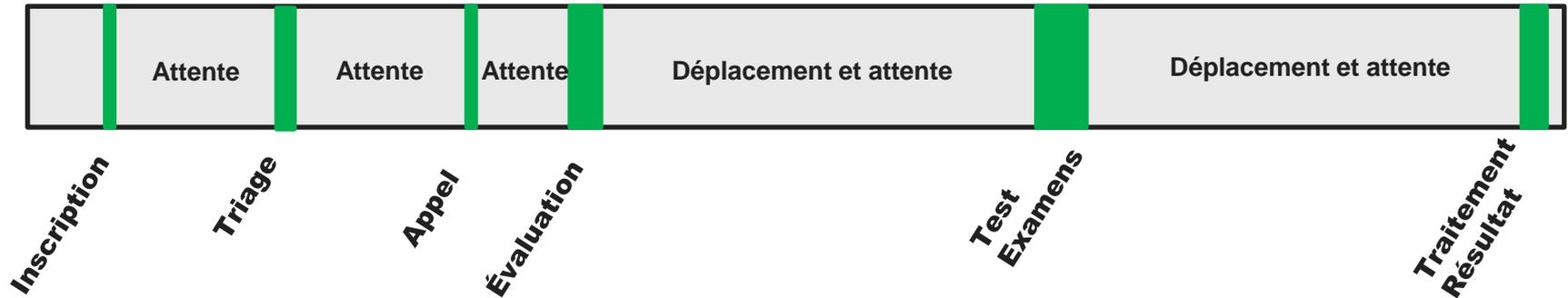
*Transforme des intrants en extrants afin de produire un **résultat valorisé par une partie prenante critique**, et plus particulièrement **créer de la valeur client**.*



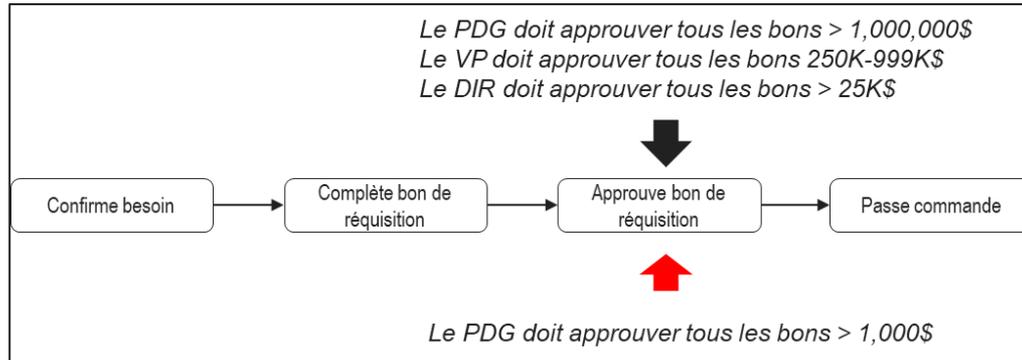
Processus client = expérience = service

Propriété par rapport à la valeur ajoutée

Ma visite à l'urgence



Comportement processus (f) des règles d'affaires



Règles et processus vaccination

Qu'est-ce qui change le plus souvent?



Le nom du processus décrit aussi le résultat et est sujet à des règles syntaxiques



- **Processus décrit avec une structure VERBE - NOM**
- **Le nom inversé reflète le résultat visé par le processus**



Structures non-verbes:

Aucun nom seul, qualificative, nom avec suffixe, gérondifs:

- ❖ Ex: Tout ce qui se termine par...
 - ☒ *...ant*
 - ☒ *...tion*
 - ☒ *...ent*
 - ☒ *...el*

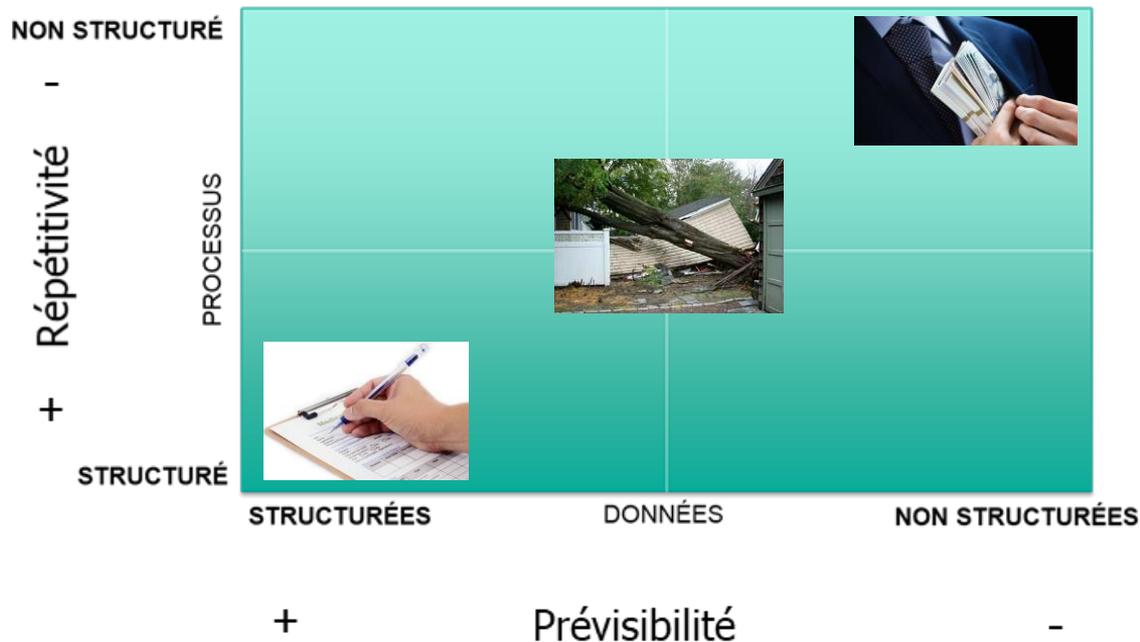
Verbes à éviter:

Tout verbe vague, trop général et difficilement associable à un résultat clair comme:

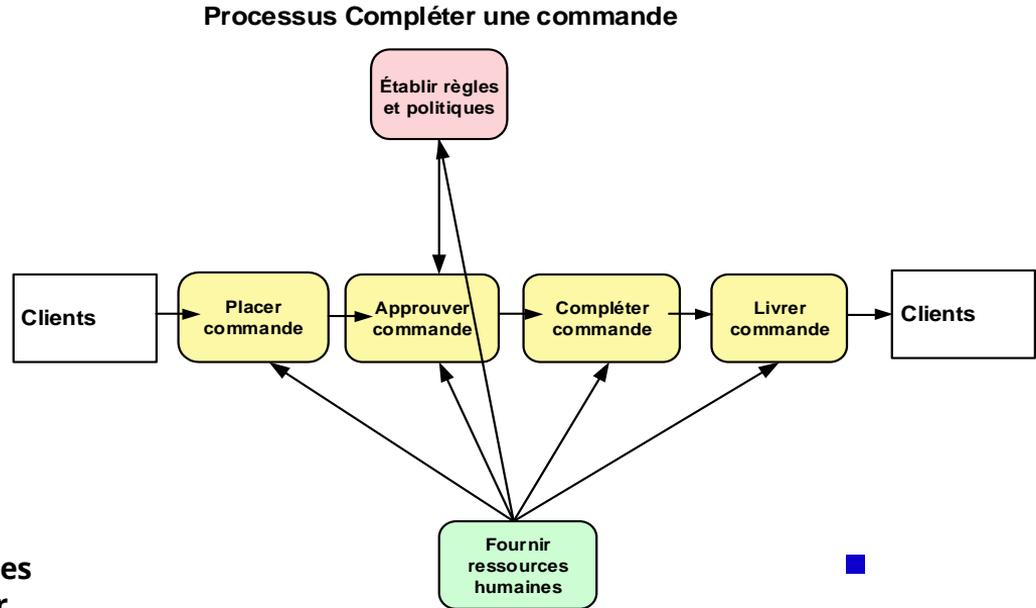
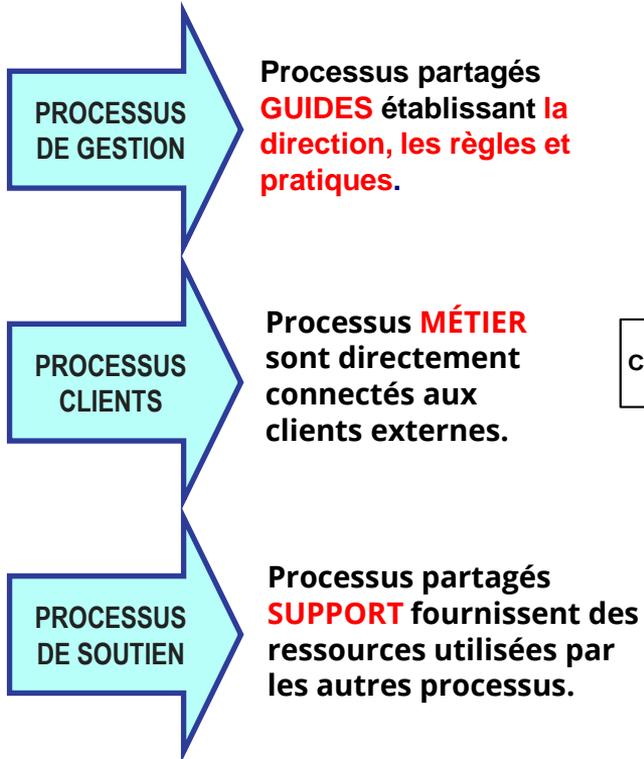
- ☒ *Gérer ...*
- ☒ *Faire ...*
- ☒ *Accompagner...*
- ☒ *...*

Tous les processus ne sont pas de même nature...

Placez les processus dans la matrice suivante



Trois grandes catégories de processus



SOURCE: GARTNER 2014

Un processus est décomposable

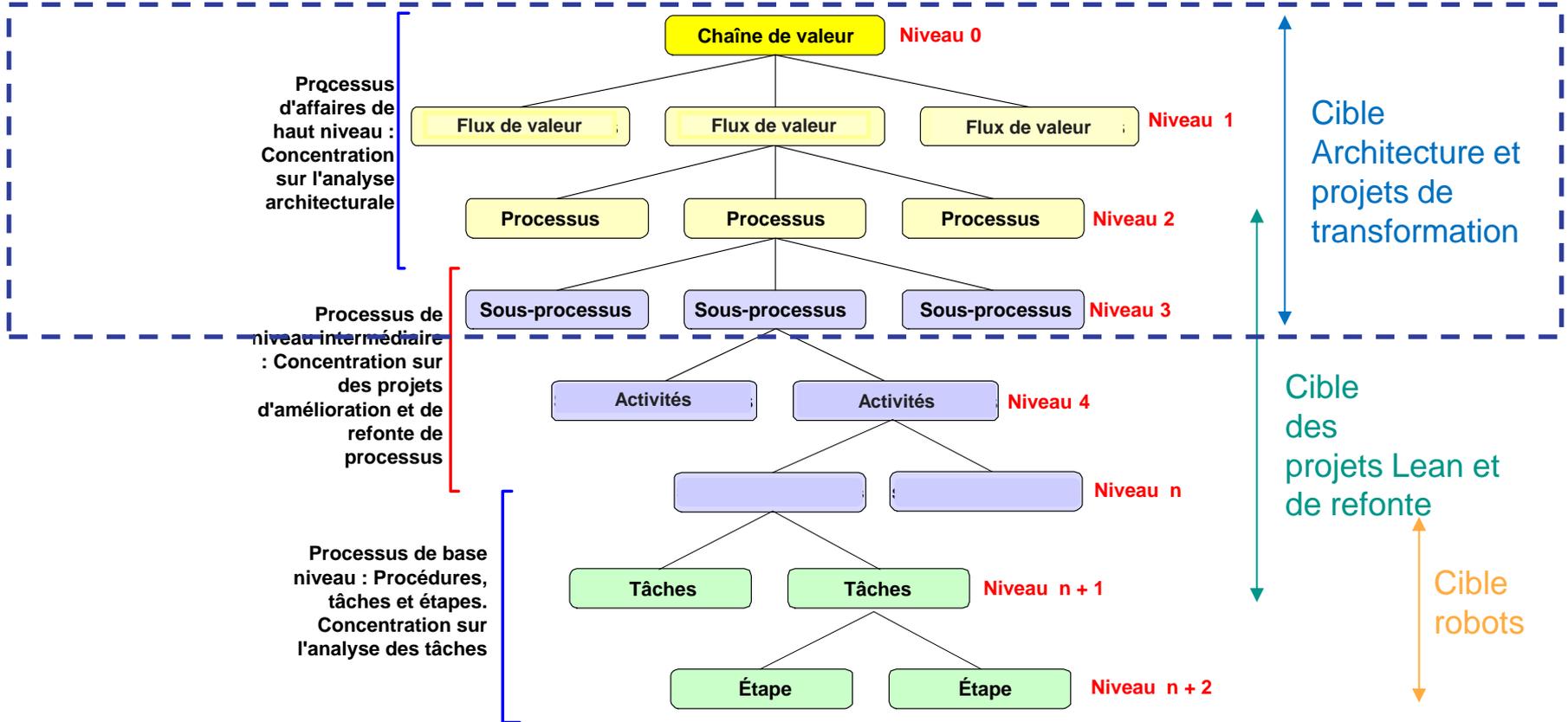
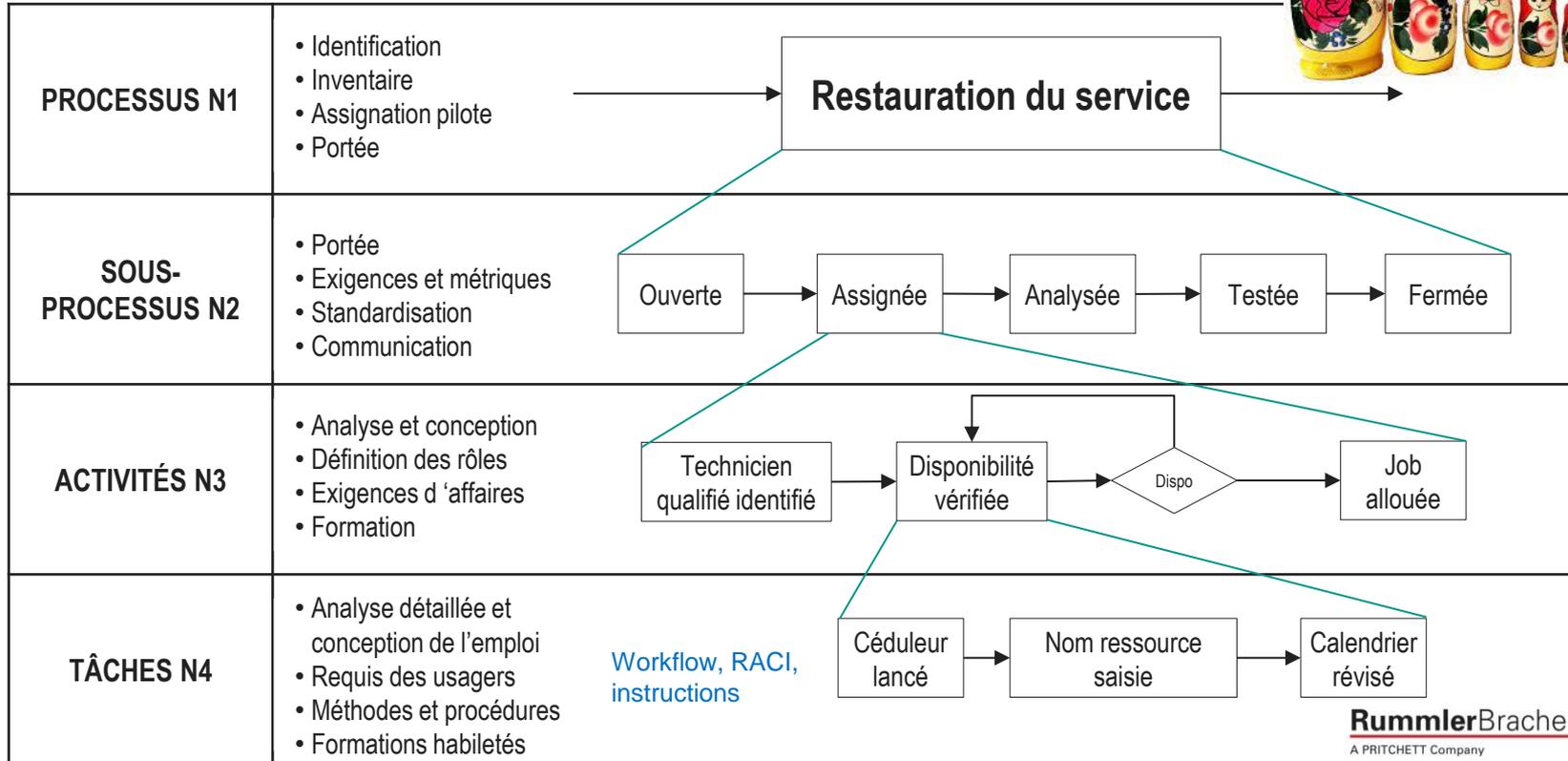
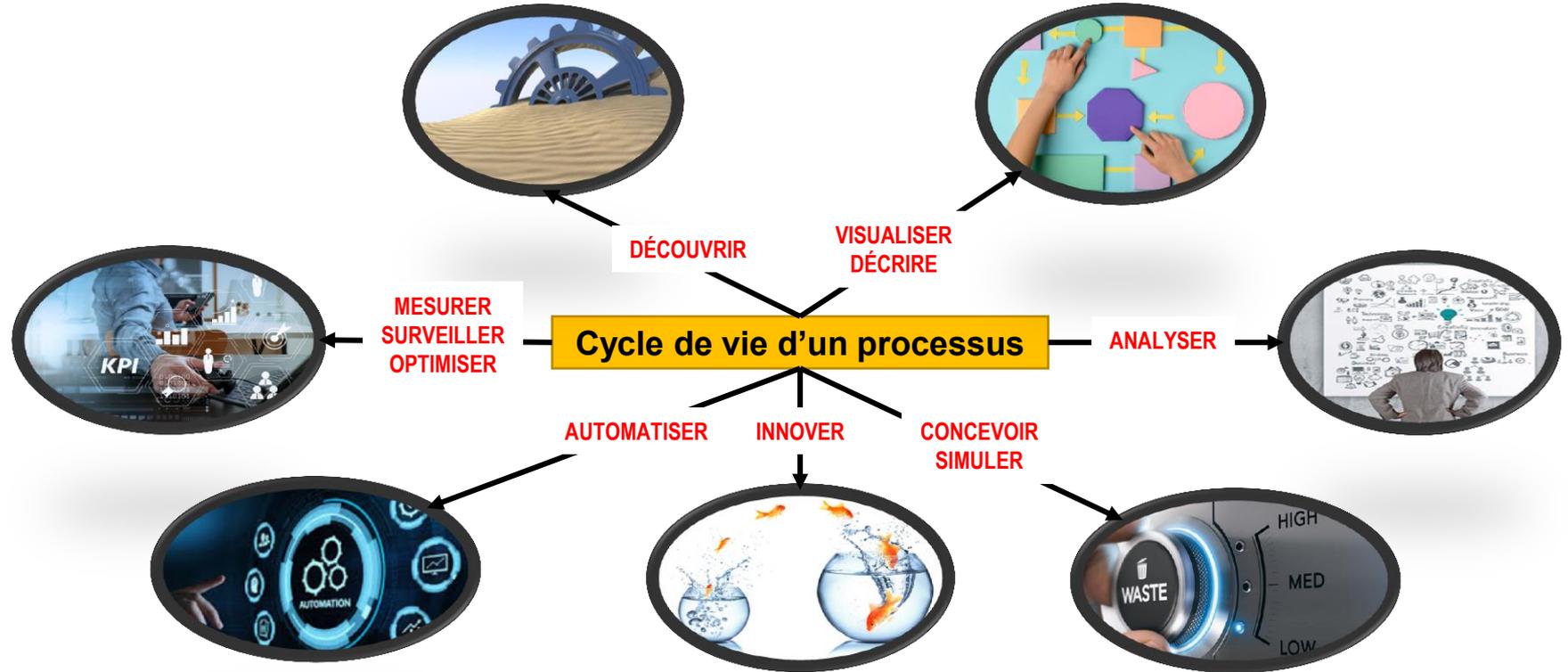


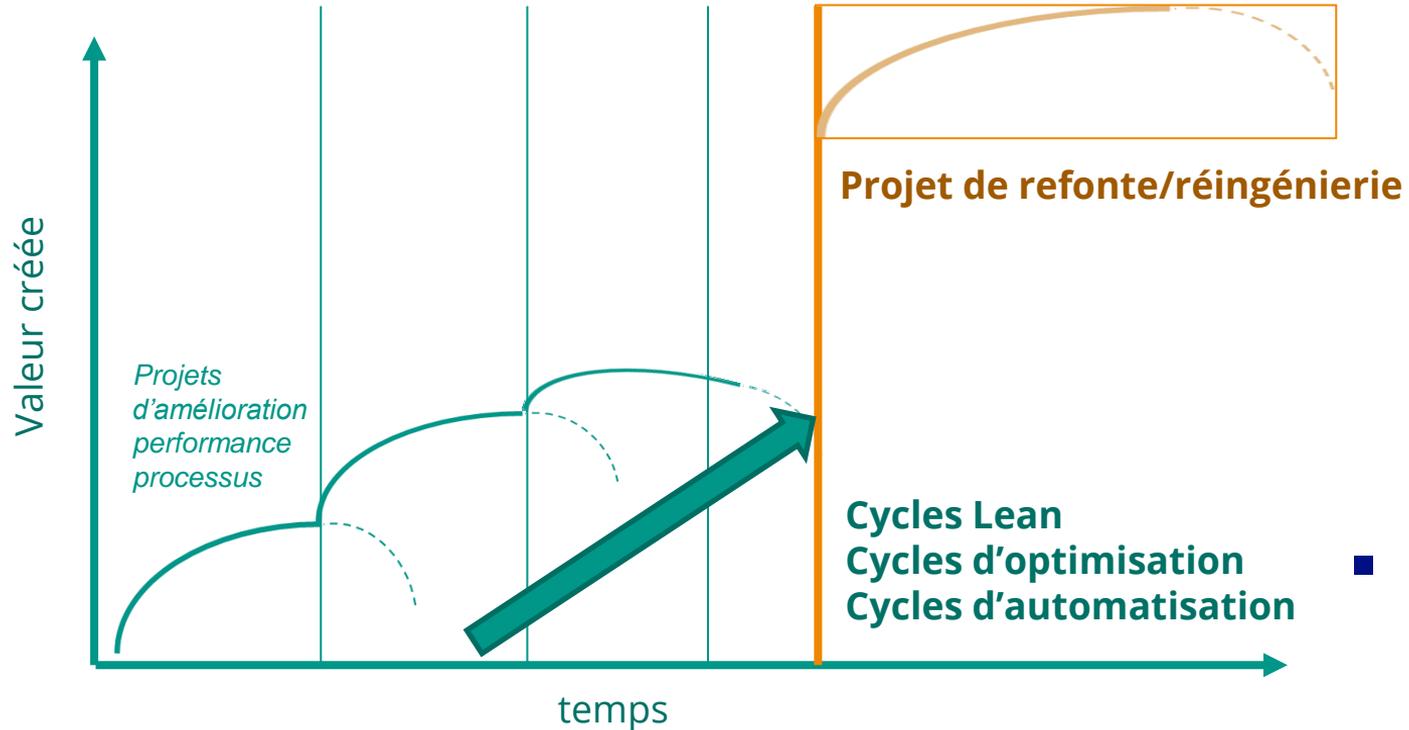
Illustration d'une décomposition



Porter attention au cycle de vie du processus



Cycle de vie DE L'ÉTAT D'UN PROCESSUS et choix d'approche



4 types de mesure de sa performance et 4 contributions corporatives



Revenus Coûts Service



EFFICACITÉ  <ul style="list-style-type: none">➤ Croissance➤ Fidélité➤ Nb de produits détenu➤ Compétitivité➤ Impacts politique➤ CEx	EFFICIENCE  <ul style="list-style-type: none">➤ Coût unitaire➤ Délai➤ Nb points de rupture➤ % Non valeur ajoutée➤ EEx
AGILITÉ  <ul style="list-style-type: none">➤ Délai au marché➤ Délai-coût pour changement➤ Variabilité prestation➤ Délai/coût traitement exception	QUALITÉ  <ul style="list-style-type: none">➤ Constance➤ Réactivité➤ Prédictibilité➤ CEx➤ Défauts, erreurs, retours➤ Coûts non-conformité➤ Coûts non-qualité

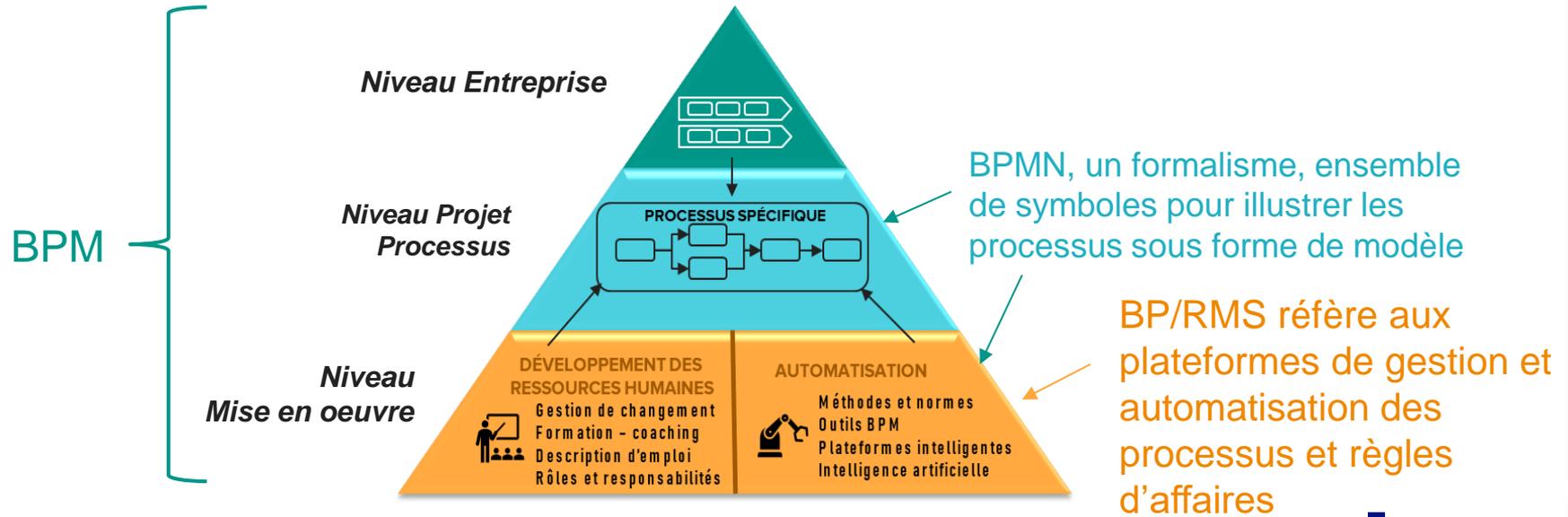
Processus 101



À RETENIR

- ❖ Un processus est une série d'activités dont le résultat est valorisé par une partie prenante critique.
- ❖ 2 perspectives (Outside-IN ou Inside-OUT)
- ❖ Service=processus client-expérience client
- ❖ Contient beaucoup de non=valeur ajoutée
- ❖ Est sous la très forte influence des règles d'affaires
- ❖ Verbe d'action – nom (inversé = résultat)
- ❖ Différente nature (structuré – non structuré, prédictible-imprévisible)
- ❖ 3 catégories (gestion-client-soutien)
- ❖ Se décompose
- ❖ A un cycle de vie
- ❖ État variable (amélioration à réinvention)
- ❖ Ses contributions et performances se mesurent

Pyramide BPM de la gestion des processus de BPTrends – Les 4 axes de maturité



La discipline de gestion des processus d'affaires de l'organisation considérant les processus comme des actifs clés.

Pyramide de la gestion des processus de BPTrends

Niveau Entreprise

- Gouvernance-pilotage CV-FV
- Architecture d'affaires
- Gestion portefeuille investissement
- Tableau de bord corpo
- Transformation culture processus
- Outils architecture d'affaires

Niveau Projet Processus



- Projets BPI-processus avec ou sans automatisation
- Mission Lean
- Tableau de bord visuels
- Mesure performance
- Pilotage d'un processus

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

- Gestion de changement
- Formation - coaching
- Description d'emploi
- Rôles et responsabilités

AUTOMATISATION

- Méthodes et normes
- Outils BPM
- Plateformes intelligentes
- Intelligence artificielle

Niveau Mise en oeuvre

MÉTHODOLOGIES DE GESTION DE CHANGEMENT

MÉTHODOLOGIES DÉVELOPPEMENT DE SOLUTIONS

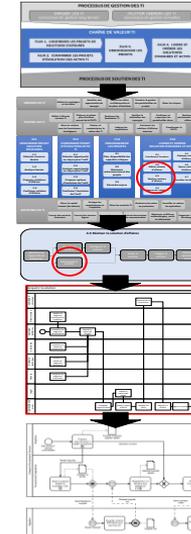
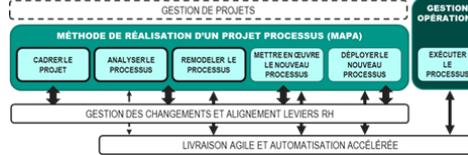
- Standards BPM
- Outils-plateformes BPM
- iPMS
- Low-Code Platform
- BRMS
- RPA (robots)



BPMP 302 - Cadre d'intervention PRG®



BPMP 101 – Réalisation projet processus



MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR
ARCHITECTURE D'AFFAIRES
Niveau CV-FV
Processus N1-N2

PROJET D'AMÉLIORATION PERFORMANCE PROCESSUS
Processus N3

Activités

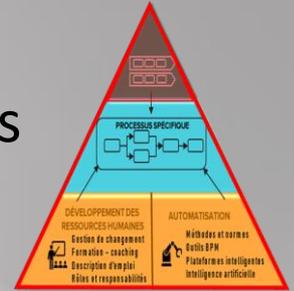
AUTOMATISATION OU ROBOTISATION

Tâches



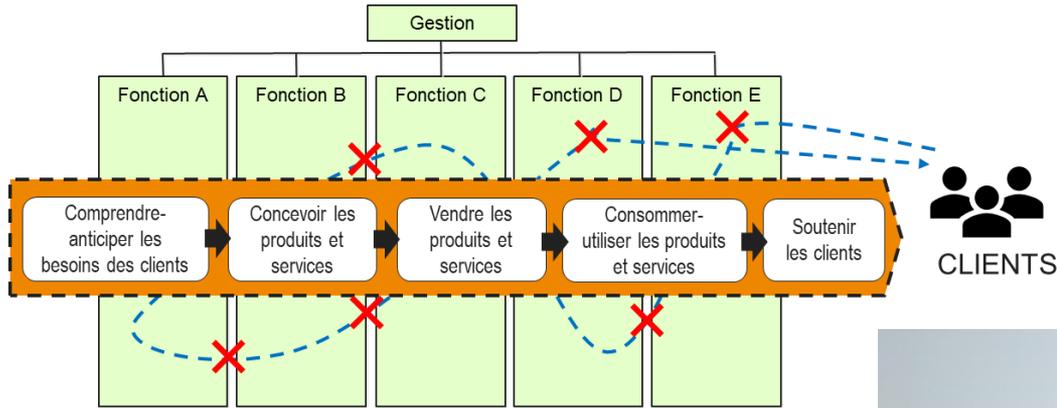
Gestion des/par processus

- 7 leviers pour bâtir une organisation centrée processus
- Architecture d'affaires vs processus
- Gouvernance – pilotage CV-FV



Business Process MANAGEMENT

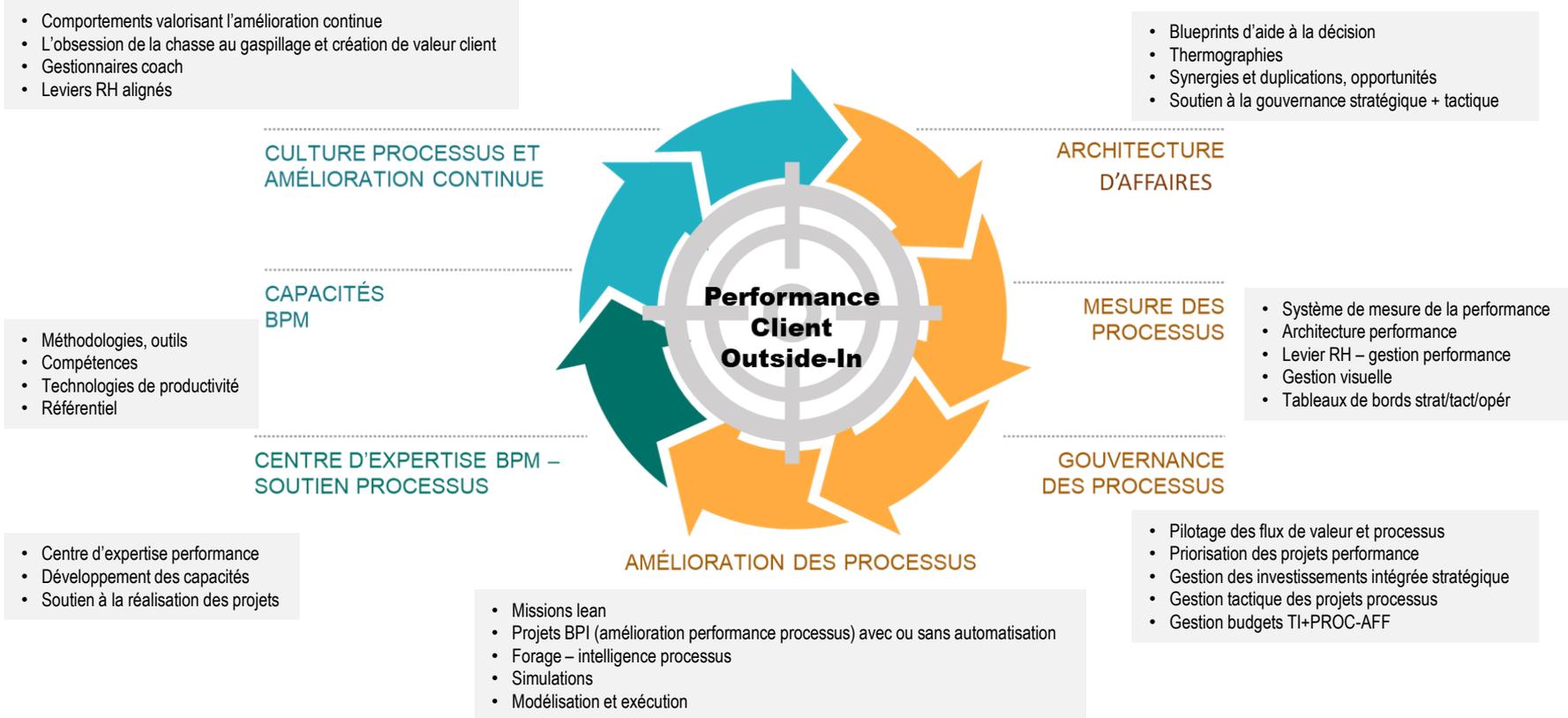
La valeur se crée par les processus transversaux et non verticalement par les silos fonctionnels



ACTIF OU DETTE?



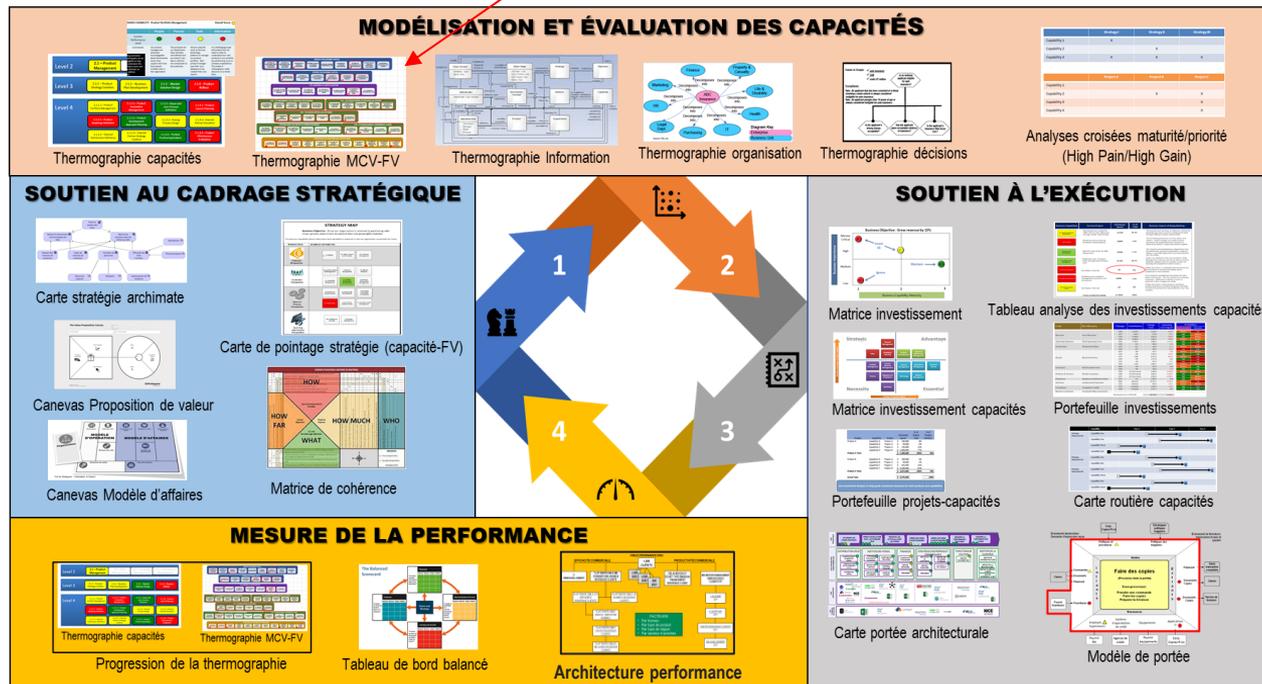
Les 7 8 leviers d'une organisation centrée processus



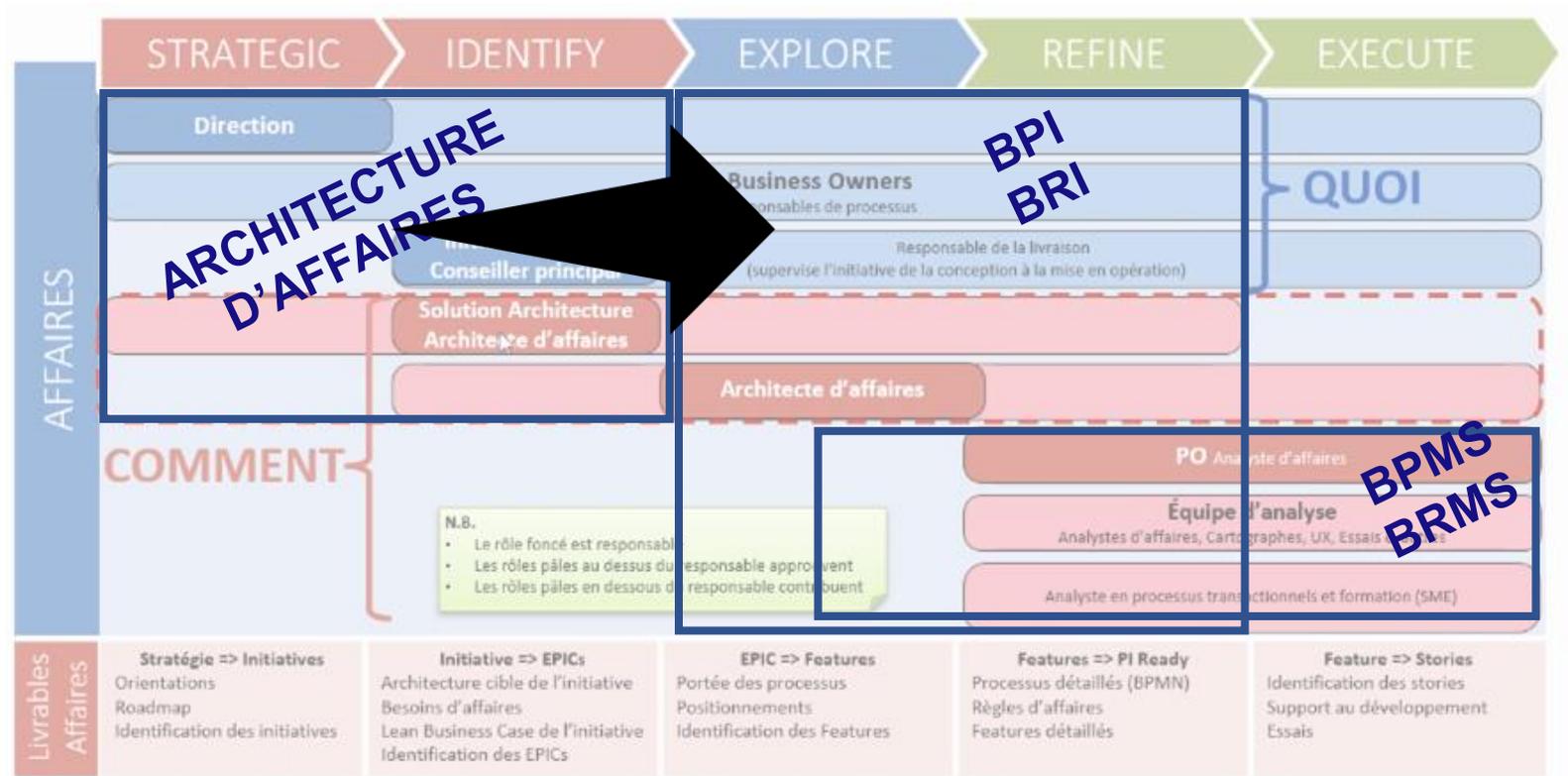
Architecture d'affaires

Discipline renforçant la capacité de « Gestion stratégique » d'une organisation:
Aide à la vision, aide à la décision, aide à l'exécution

Architecture de processus: Une composante clé car c'est la seule exprimant le modèle de création de valeur

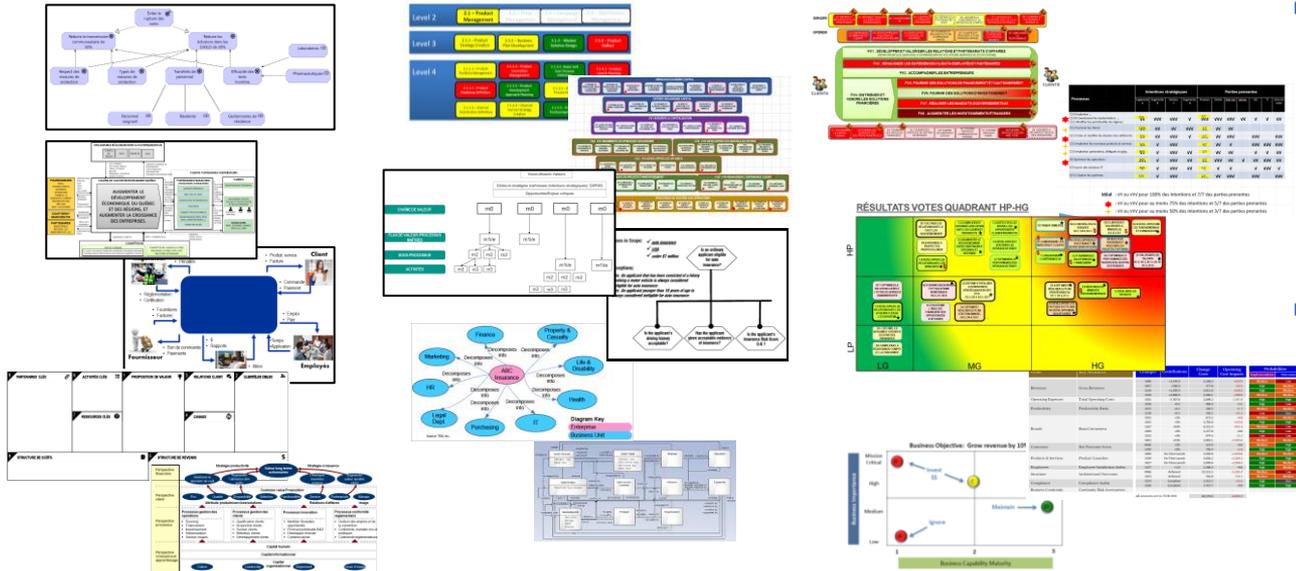
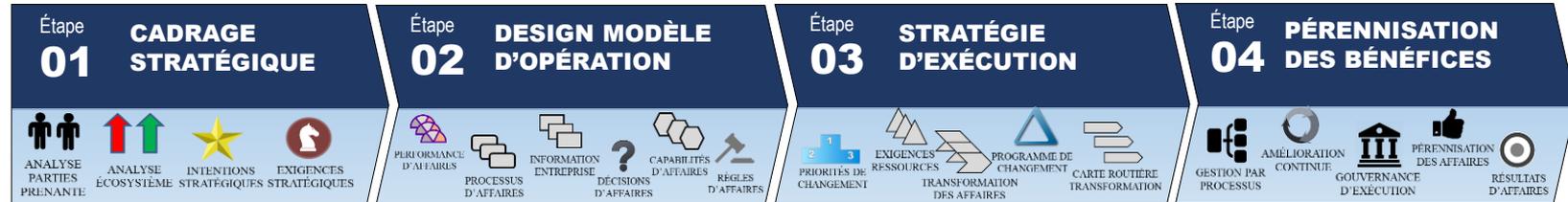


Positionnement capacité BPM sur le cadre SAFe



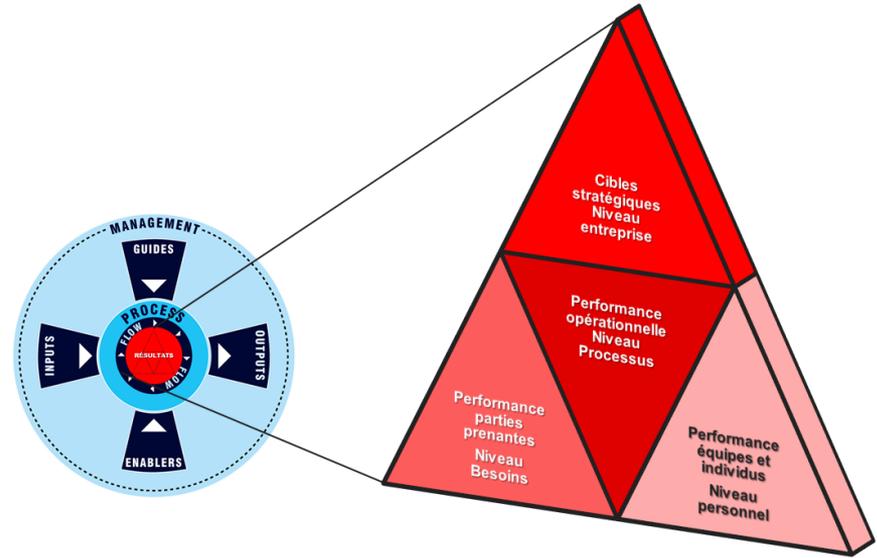
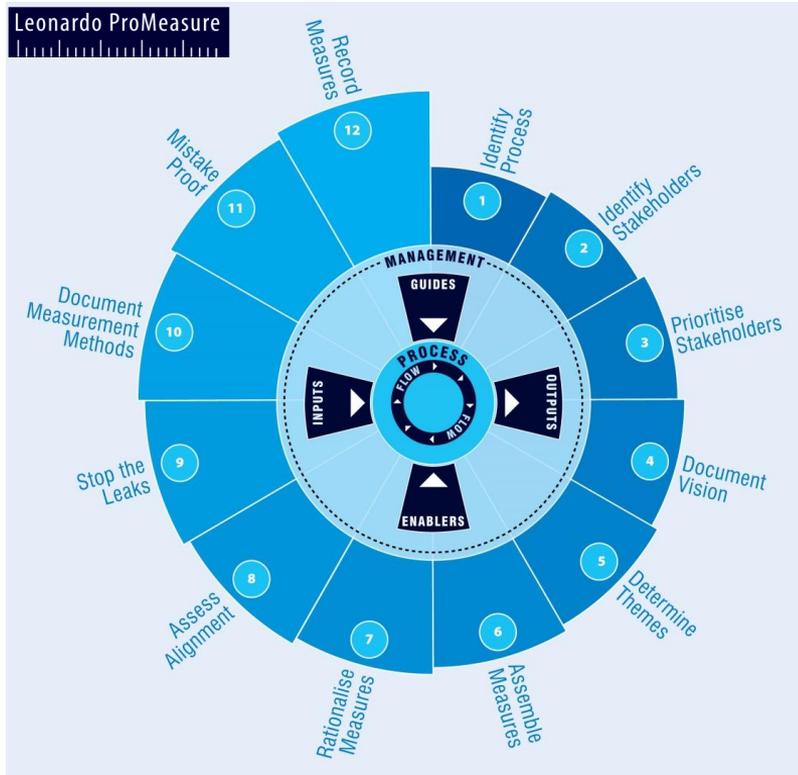
Exemples – Outils méthodologiques

Vue Architecture /analyse d'affaires – gestion stratégique

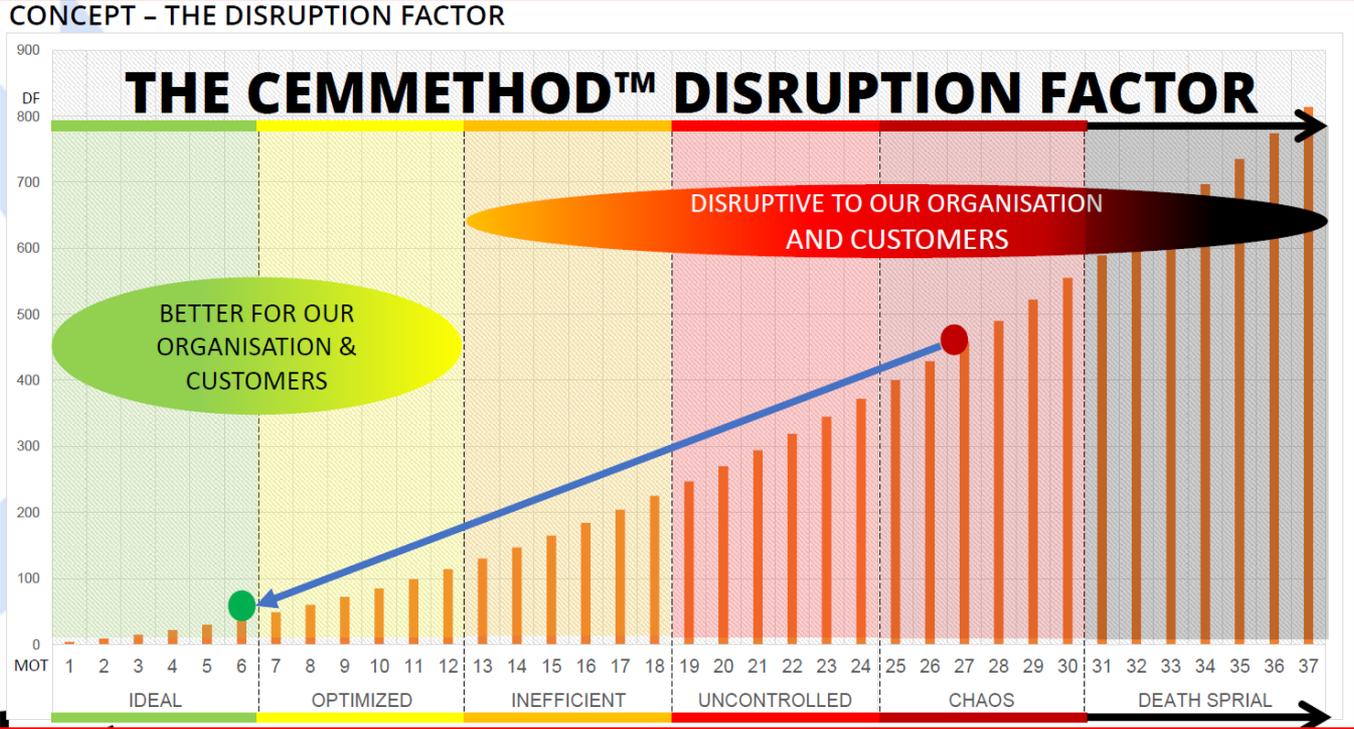


PROJETS NUMÉRIQUES
PROJETS PROCESSUS
PROJETS CAPABILITÉS
PROJETS RH
AUTRES

Méthode mesure de la performance processus



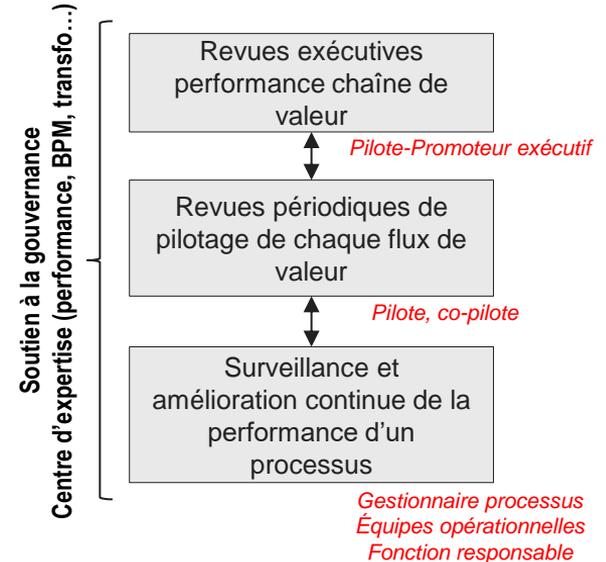
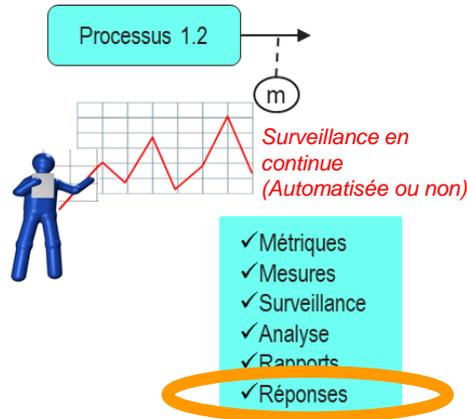
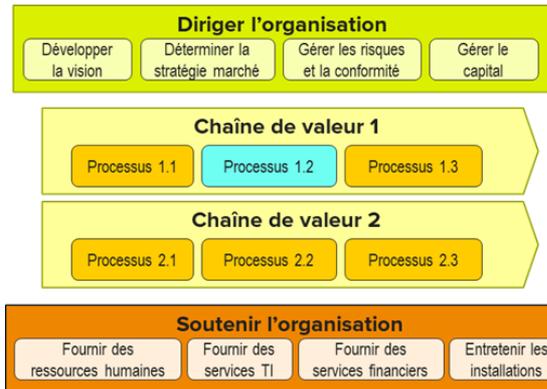
Mesures « valeur client »



Gouvernance des processus

Contrôler la performance des processus

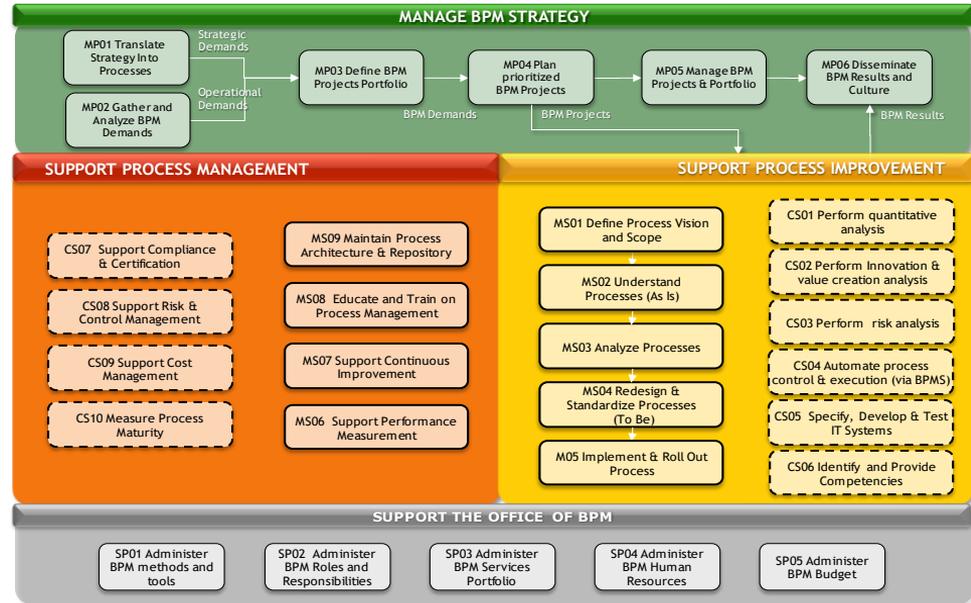
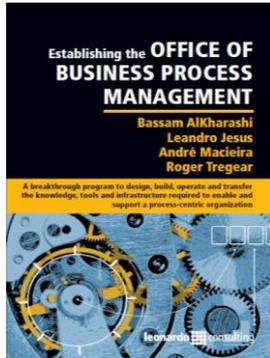
- la performance du processus n'incombe PAS au propriétaire ou pilote de processus.



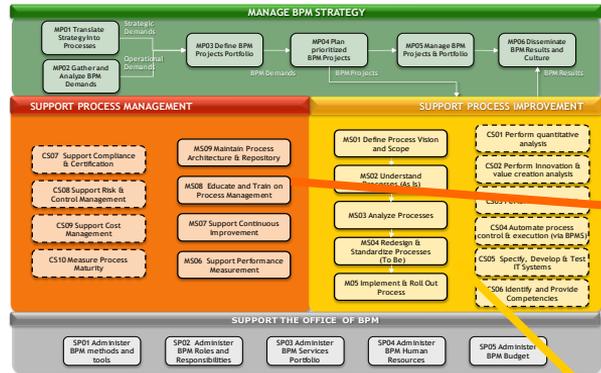
Bureau BPM

Établir un bureau BPM

- Rôle principal : développement des capacités
- Catalyseur de changement
- Maintien et mentorat
- Soutien gouvernance



Bureau PERFORMANCE



SOUTIEN À LA GOUVERNANCE

- Soutien formulation et stratégie exécution des stratégies
- Gestion portefeuille investissements
- Architecture d'affaires
- Architecture performance

SOUTIEN À LA GESTION DES PROCESSUS ET DE LA PERFORMANCE

- Normes, standards, outils, méthodes, répertoire, gestion de référentiel
- Niveau de maturité
- Soutien à l'amélioration continue
- Soutien à la gestion des coûts
- Soutien à la gestion des risques
- Soutien systèmes de mesure
- Formation, éducation gestion processus et performance

SOUTIEN À L'AMÉLIORATION PERFORMANCE DES PROCESSUS

- Projets BPI
- Missions Lean
- Forage
- Diagnostics

Stratèges:
Architecte d'affaires
Conseiller stratégique

Spécialistes:
BI-Stats
Experts mod. Gestion règles d'aff. Gouros métho
Formateurs

Praticiens:
Analystes d'affaires
Agents lean – Ingénieurs ind. Modélisateurs

Gestion des/par processus d'affaires (BPM)

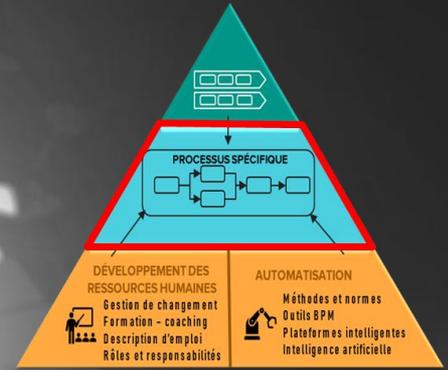


À RETENIR

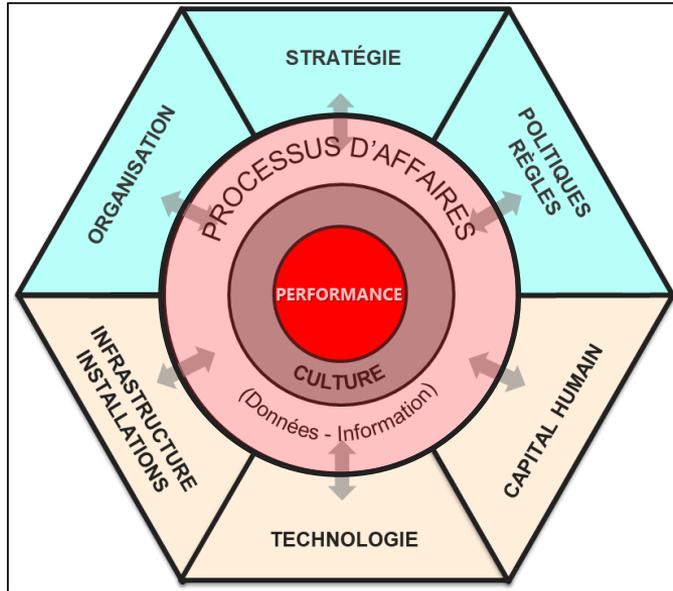
- ❖ Une discipline de gestion des processus comme actifs de l'organisation et leviers de création de valeur.
- ❖ Force l'alignement cible-stratégies-projets-résultats.
- ❖ Exige une méthode ou démarche d'architecture d'affaires ouverte (liberty within a framework)
- ❖ 8 leviers à aligner (*architecture d'affaires, système de mesure, gouvernance, capacités, culture, centre d'expertise, livraison*)
- ❖ Exige la mise en place du pilotage par flux de valeur et de processus (nouveau rôle de gestion de la création de valeur et gestion de bout en bout de la performance client)
- ❖ Vers la création de centres d'expertise ou bureau de la performance INTÉGRÉ
- ❖ Exige la mise en place d'un système de mesure soutenant l'architecture de performance cible.
- ❖ Se situe au niveau de la direction.
- ❖ Facilitée à l'aide d'outils de productivité en arch. Affaires.



Gestion d'un processus



Plusieurs sources de défaillance d'un processus



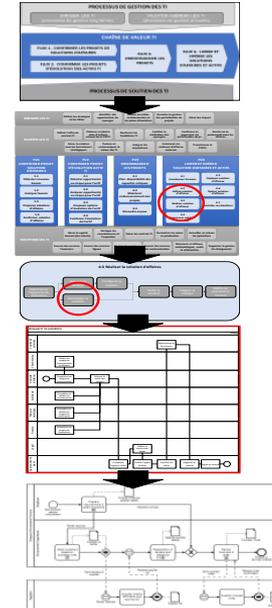
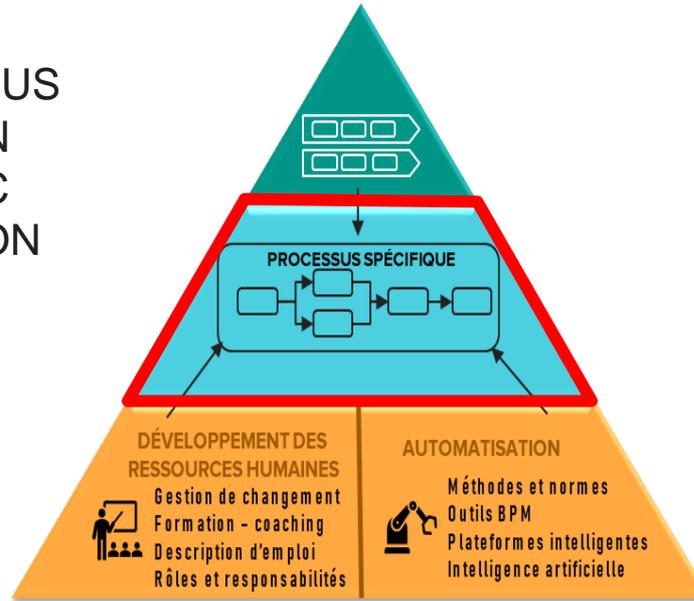
Hexagone de Burlton

- ④ Guides clairs
- ① Cibles claires et ICP valides
- ② Comportements appropriés
- ③ Processus réinventé
- ⑤ Ressources adéquates

Gestion d'un processus

Niveau projet

- ✓ Mission LEAN
- ✓ Projet PROCESSUS
- ✓ Projet SOLUTION D'AFFAIRE AVEC AUTOMATISATION



MODELE DE CREATION DE VALEUR
ARCHITECTURE D'AFFAIRES
PROJET D'AMELIORATION
PERFORMANCE PROCESSUS
AUTOMATISATION
OU ROBOTISATION

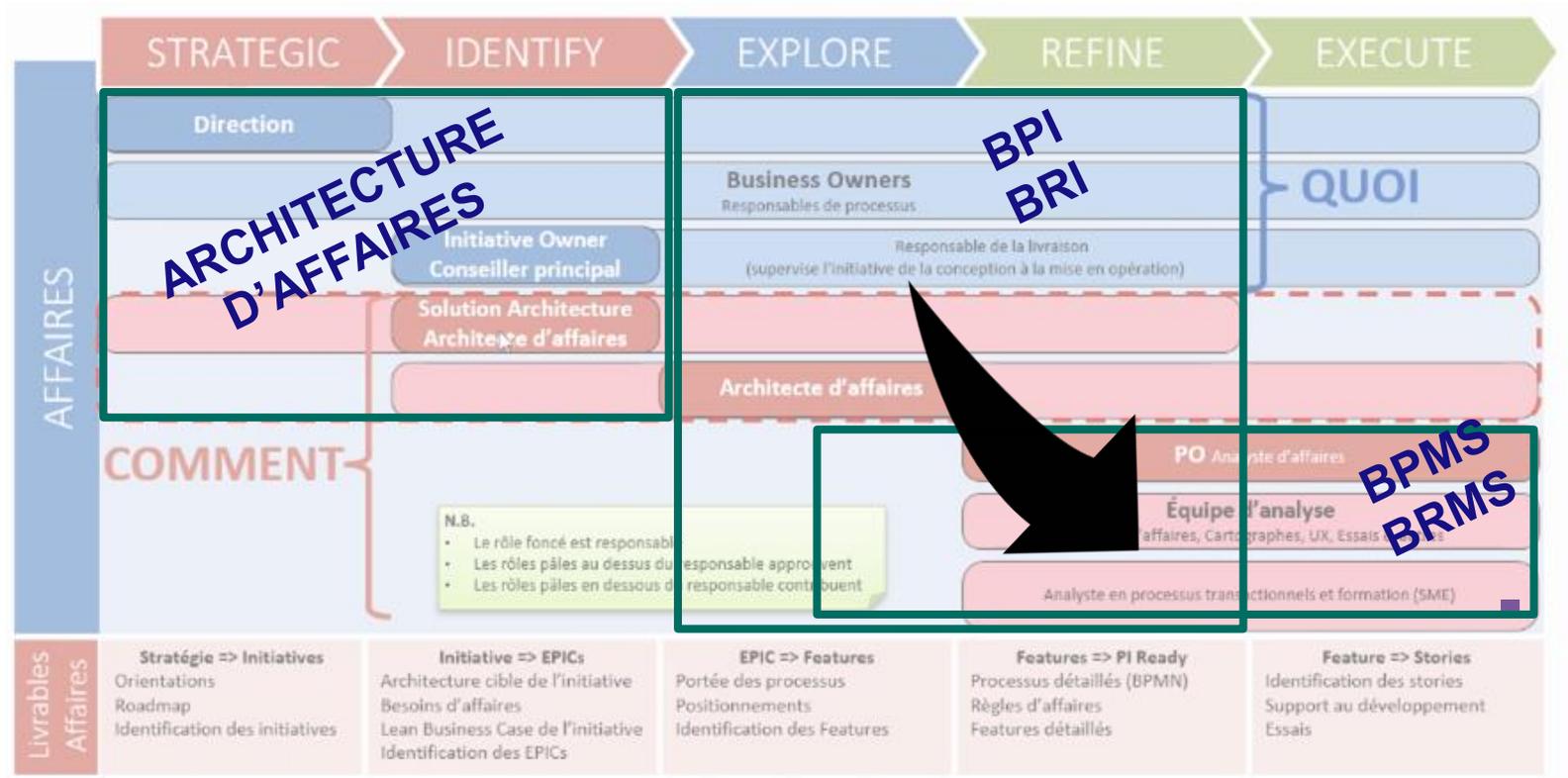
Niveau CV-FV

Processus N1-N2

Processus N3
Activités

Tâches

Positionnement des outils sur le cadre SAFe



Démarche projet PROCESSUS (BPI)

ÉTAPES
PROJET BPI

DÉFINITION-
CADRAGE

ANALYSE

CONCEPTION, PROTOTYPE

MISE EN ŒUVRE
DÉPLOIEMENT

OPÉRATION AMÉLIORATION

OUTILS
ASSISTÉS

DÉCOUVERTE VISUALISATION
FORAGE

DOCUMENTATION
MODÉLISATION

ANALYSE CONCEPTION
SOCIALISATION

SIMULATION

EXÉCUTION

SURVEILLANCE
MESURE

AMÉLIORATION
CONTINUE

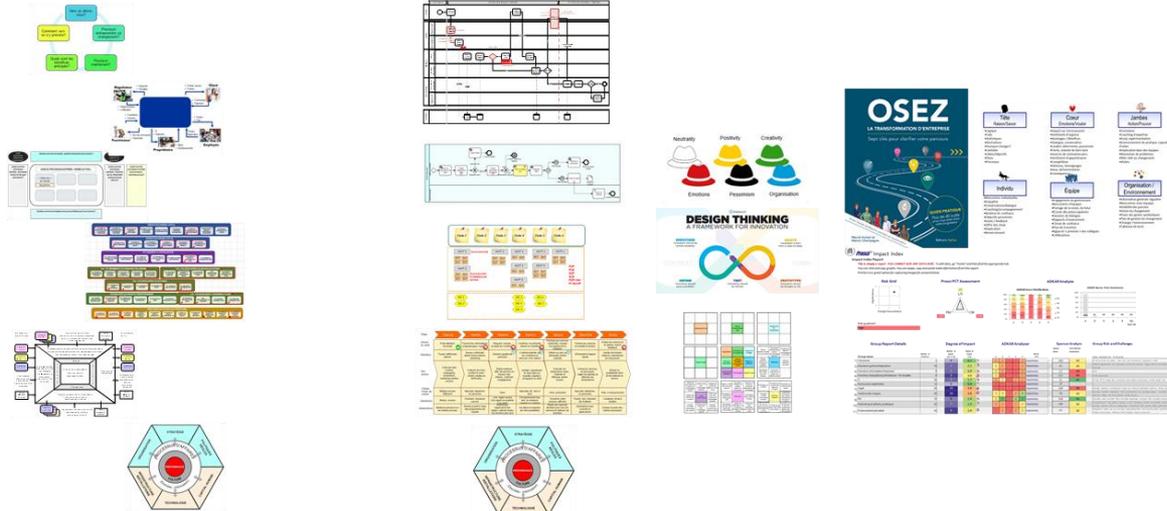
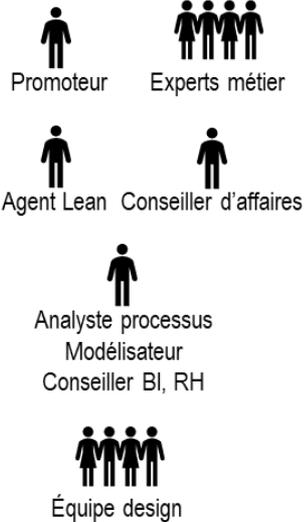
DÉFINITION-CADRAGE

ANALYSE

CONCEPTION, PROTOTYPE

MISE EN ŒUVRE
DÉPLOIEMENT

OPÉRATION AMÉLIORATION

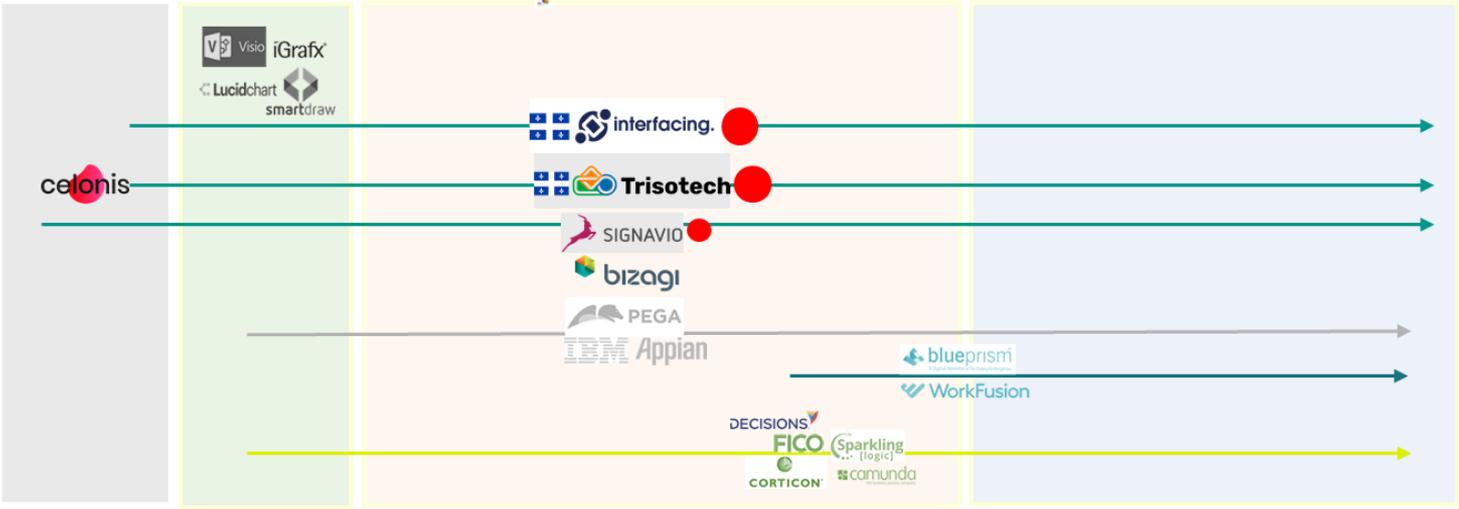


Exemples - Outils logiciels

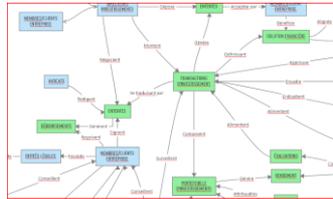
Vue BPMS/BRMS - Gestion cycle de vie processus et règles

ÉTAPES
PROJET BPI

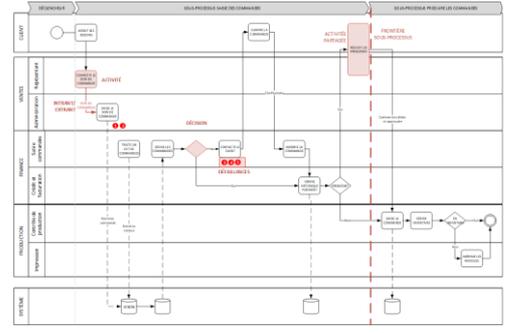
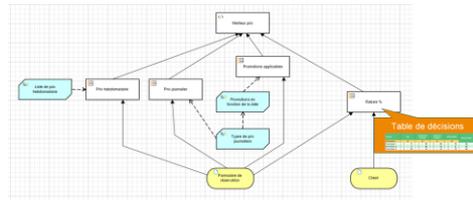
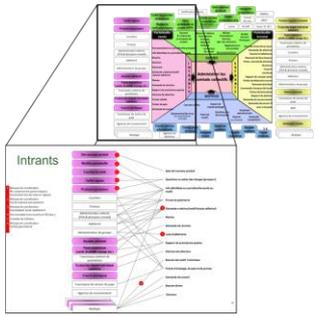
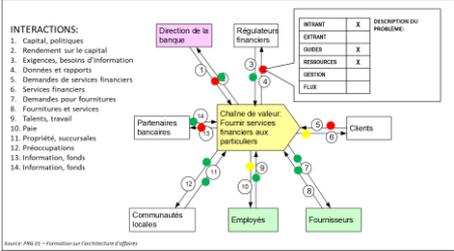
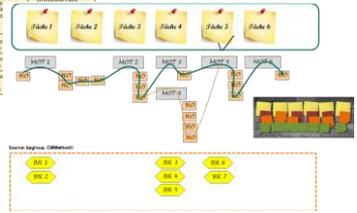
OUTILS
ASSISTÉS



Les modèles servent à communiquer

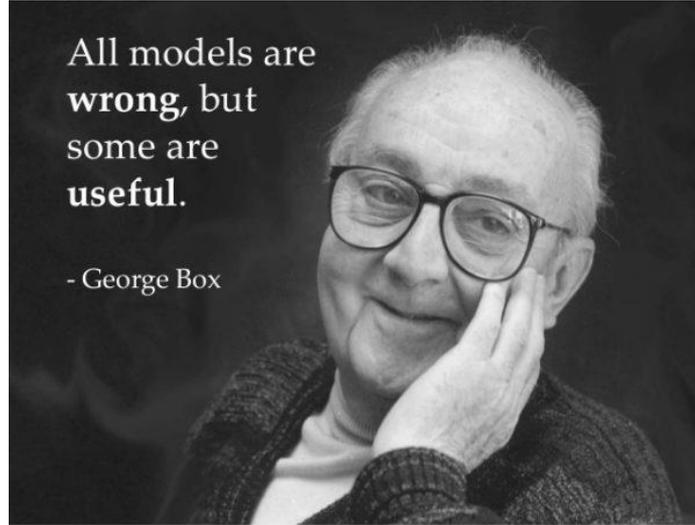


Phase	Checklist	Identifie	Rassemble	Check it	Planifie	Check Out	Évalue
Acteurs du projet	Prete attention à l'identité	Fournit les informations et identifications mes	Requiert mesurés accordez les crédits	Confirme, se présente devant les clients	Participe aux réunions, conférences, incluant l'accompagnement de la clientèle	Traite les services et activités de la banque	Évalue les services et les valeurs bancaires
Stratégie	Traiter différenciation options	Assure conformité, établit communication, marketing	Choisir capacités de participer	Confirme services, et la relation	Choisir un ou plusieurs services	Appliquer et évaluer rapide	Garder les données, mesurer, évaluer les résultats
Nous achetez	Crédit de prêt, contenu, conditions, garanties, marketing, médias sociaux	Collecter les notes, offrir le crédit, moyen complet de vérification	Fournir mesurés offre de services en fonction des valeurs, confirmer engagement	Travailler séparément le client demandeur, collecter données, écouter le client	Établir les banques, collecter et effectuer selon clients	Exécuter les services, offrir les produits	Assurer le rendement client
Capital	Prête de capital	Mettre en œuvre (bilan)	Apprécier, mesurer, en provenance	Apprécier, NE, lire 9	Orner, prioriser	Apprécier, valider les décisions	
Sécurité	Nouveaux, incertains	Évaluer, mesurer, système	Évaluer, mesurer, système	Évaluer, mesurer, système	Évaluer, mesurer, système	Évaluer, mesurer, système	
Amélioration	Mettre en œuvre les mesures de sécurité	Rechercher les faits, développer des solutions	Rechercher les faits, développer des solutions	Rechercher les faits, développer des solutions	Rechercher les faits, développer des solutions	Rechercher les faits, développer des solutions	



All models are
wrong, but
some are
useful.

- George Box



***« Tous les modèles sont faux, mais
certains sont utiles. »***

Fiche processus – dossier d'affaires LEAN



DOSSIER D'AFFAIRES – FICHE DE PROJET PROCESSUS
(Nom du projet)

PROMOTEUR:	CHARGÉ DE PROJET:	DATE – VERSION:
CLIENT:	PARTENAIRES CLÉS:	
JUSTIFICATION DU PROJET:		
Ce projet a été lancé pour régler les problèmes suivants: 1. Problème a 2. Problème b Brève description du fonctionnement actuel :		
PORTÉE DU PROJET (Processus, organisations, groupes d'acteurs, domaines ou fonctions, capacités) :		
Ce projet commence le _____ et aura une durée maximale de _____. Les livrables suivants doivent être produits au plus tard le _____ : <ul style="list-style-type: none"> Nouveau processus réinventé(s) pour les activités ou opérations suivantes, aides au travail interactifs, plan de formation et coaching, organisation du travail réalignée, avec automatisation et métriques de performance intégrées de bout en bout, et rencontrant la vision et les objectifs de performance décrits dans les secteurs suivantes. Les principales parties prenantes de ce projet inclues : <ul style="list-style-type: none"> Clients : Autres individus ou groupes d'acteurs internes ou externes : Ce qui est sous portée : <ul style="list-style-type: none"> Ce qui est hors portée : <ul style="list-style-type: none"> 		
VISION CIBLÉE :		
Inscrire l'énoncé de la vision cible du processus.		
OBJECTIFS ET CRITÈRES D'ÉVALUATION DES SOLUTIONS :		
Objectifs SMART du projet : (Commence avec vecteur AUGMENTER-RÉDUIRE-MAINTENIR-PROTÉGER) <ul style="list-style-type: none"> Autres critères d'évaluation des options ou solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> 		



DOSSIER D'AFFAIRES – FICHE DE PROJET PROCESSUS
(Nom du projet)

RISQUES ET CONTREMESURES REQUISES :		
RISQUES MAJEURS		CONTREMESURES À APPLIQUER
BALISES - JALONS ET CONTRAINTES MAJEURS :		
<ul style="list-style-type: none"> 		
PLAN DE TRAVAIL POUR MIGRER DE LA SITUATION ACTUELLE VERS LA CIBLE : (PRINCIPALES ÉTAPES SEULEMENT)		
Insérer le plan de travail ici avec agenda ou calendrier		
QUOI (ACTIVITÉ)	QUI (RESPONSABLE)	QUAND (DATE CIBLE)
EFFORTS-COÛTS PROJÉTÉS :		
Ce projet sera réalisé au coût de 250,000\$, comprenant 100 jours-personne de travail à l'interne, des frais de consultation de 50,000 \$ et l'achat de licences supplémentaires pour 50,000\$.		

Techniques – outils BABOK

	TECHNIQUES	PERSPECTIVE ARCHITECTURE AFFAIRES					
		Planif et surv	Élicitation et coll.	Gestion cycle de vie exig.	Analyse strat	Analyse exig et déf conception	Évaluation solution
Techniques arch. d'affaires	Analyse orientée service						
	Arch. De processus						
	Plan de capacités						
	Analyse de portefeuille de projets						
	Cartographie de la valeur						
	Plan du parcours client						
	Archimate						
	Diagramme de base de l'entreprise						
	Feuille de route						
	Carte stratégique						
	Modèle de motivation d'affaires MMA						
	Modélisation de la valeur d'affaires						
	Plan d'information						
	Plan organisationnel						

	TECHNIQUES	PERSPECTIVE BPM					
		Planif et surv	Élicitation et coll.	Gestion cycle de vie exig.	Analyse strat	Analyse exig et déf conception	Évaluation solution
Techniques BPM	Analyse des coûts						
	CTQ (critique sur le plan de la qualité)						
	Analyse temps de cycle						
	DMADV (déf, mes, ana, dess, vrréf)						
	DMAIC (déf, mes, ana, amé, con)						
	DBR (Tambour, tampon, corde)						
	FMEA (analyse mode défaillance et effets)						
	VoC/maison de la qualité						
	IGOE						
	Kaizen						
	Simulation processus						
	SIPOC						
	TOC (théorie contraignantes)						
	Analyse valeur ajoutée						
	Analyse flux de valeur						
	Processus cognitifs de TDC						
	5 Ws (Who, what, when, where, why)						

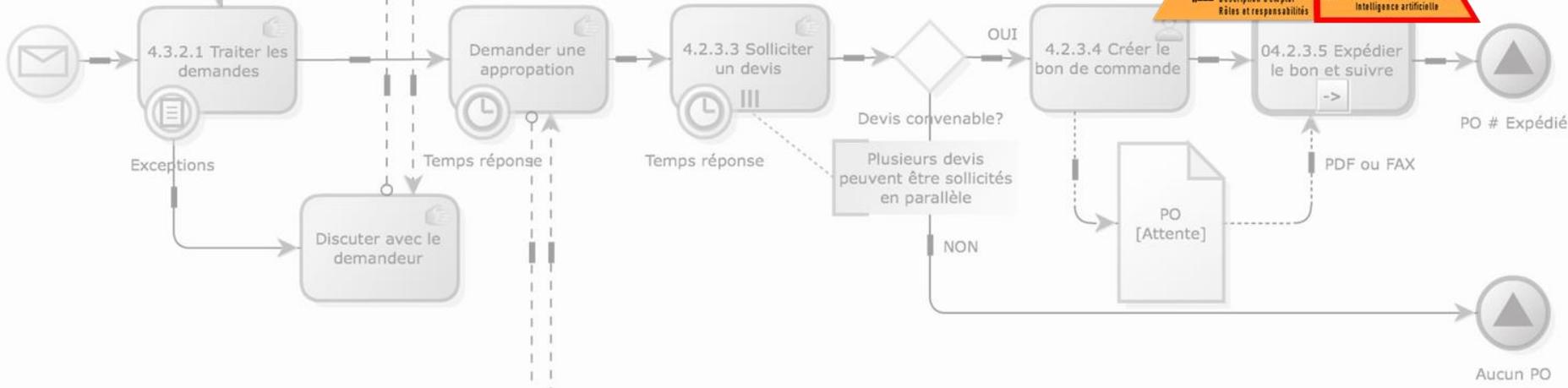
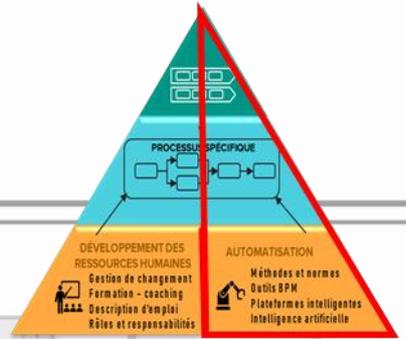
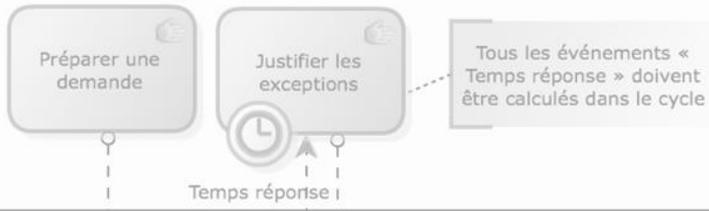
	TECHNIQUES	Planif et surv	Élicitation et coll.	Gestion cycle de vie exig.	Analyse strat	Analyse exig et déf conception	Évaluation solution
		Techniques BABOK	Listes parties prenantes - carto-personna				
Remue-méninges							
Estimation							
Modélisation des processus							
Ateliers de travail							
Gestion des points de suivi							
Mesures indicateurs ICP							
Sondage et questionnaires							
Analyse capacités entreprise							
Analyse causes fondamentales							
Analyse comparative et analyse de marché							
Analyse de la documentation							
Analyse gestion des risques							
Décomposition fonctionnelle							
Modélisation de l'organisation							
Revue							
Analyse des processus							
Analyse FFOM							
Analyse règles d'affaires							
Entretiens							
Groupes de discussion							
Matrice rôles et autorisations							
Prototypage							
Tableau de bord prospectif							
Analyse décisionnelle							
Analyse d'interfaces							
Critères d'évaluation et acceptation							
Jeux collaboratifs							
Leçons apprises							
Modélisation de la portée							
Modélisation des données							
Observation							
Analyse des exigences non-fonct.							
Cas d'utilisation et scénarios							
Récits utilisateurs							
Canevas modèle d'affaires							
Gestion du carnet de commandes							
Glossaire							
Priorisation							
Diagramme de flux de données							
Diagramme de séquences							
Dictionnaire de données							
Évaluation des fournisseurs							
Modélisation de l'état							
Modélisation des décisions							

Gestion d'un processus



À RETENIR

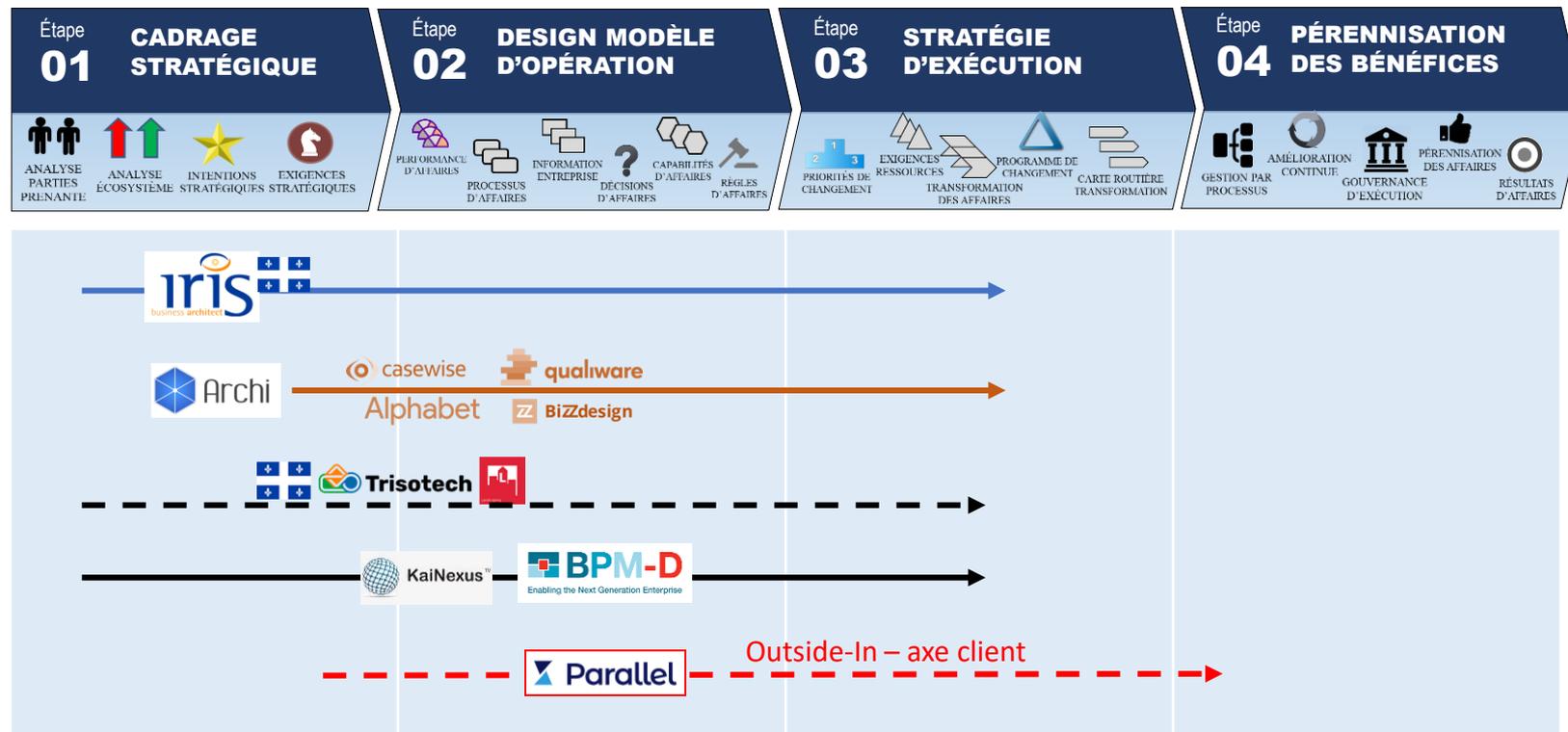
- ❖ Projet d'amélioration de la performance (optimisation, refonte, création) d'un processus.
- ❖ Avec ou sans automatisation.
- ❖ Vise à améliorer la performance telle que définie par ses principales parties prenantes.
- ❖ Nécessite que l'on mesure la performance.
- ❖ Implique les intérêts de parties prenantes critiques – besoins=ICP=objectifs
- ❖ 5 phases classiques BPI ou approche Lean (DMAIC)
- ❖ Demande d'un dossier d'affaires de type Lean (1-2 pages)
- ❖ Structure de projet LEAN
- ❖ BPMN = langage-formalisme de modélisation (visualisation, analyse, conception)
- ❖ Outils logiciels augmentent la productivité



Les outils assistés/logiciels

Exemples – Outils assistés

Vue Architecture /analyse d'affaires – gestion stratégique



Logique des outils d'architecture d'entreprise/d'affaires

**AIDE
À LA
VISION**

COMPRENDRE LES AFFAIRES

(MOTIVATION, ÉCOSYSTÈME, MODÈLE D'AFFAIRES, PROPOSITION DE VALEUR, CIBLES, STRATÉGIES, FFMO, PARTIES PRENANTES)

CONCEVOIR LE MODÈLE D'OPÉRATION

(MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR (ARCH PROC), CAPACITÉS, PERFORMANCE, DÉCISIONS, CONCEPTS D'AFFAIRES, INFORMATION, ORG.)

**AIDE
À LA
DÉCISION**

THERMOGRAPHIE et AFFINITÉS

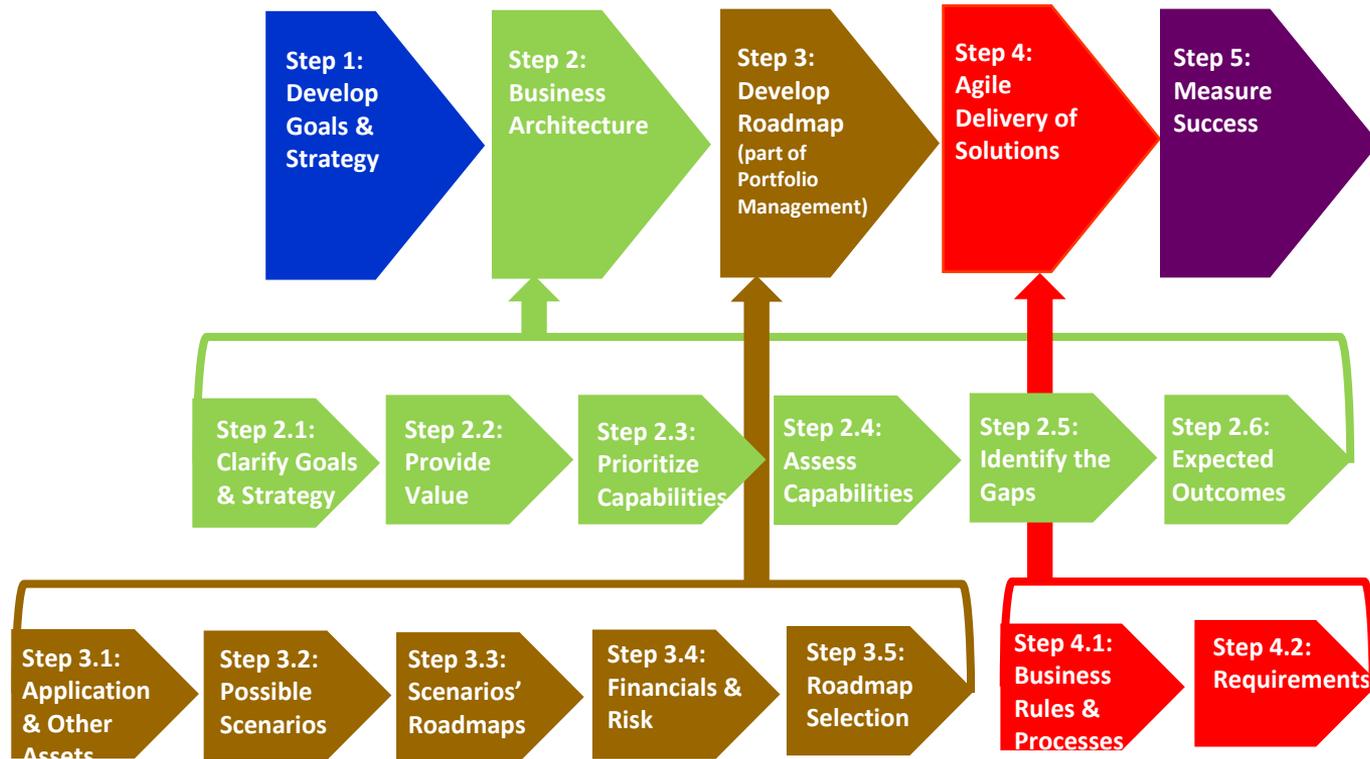
(BUTS/PROC, BUTS/CAPA, STRAT/BUTS, CAPA/APP, PROC/CAPA etc.)

**ARBITRAGE, PRIORISATION ET STRATÉGIE
EXÉCUTION**

**AIDE À
L'EXÉCUTION**

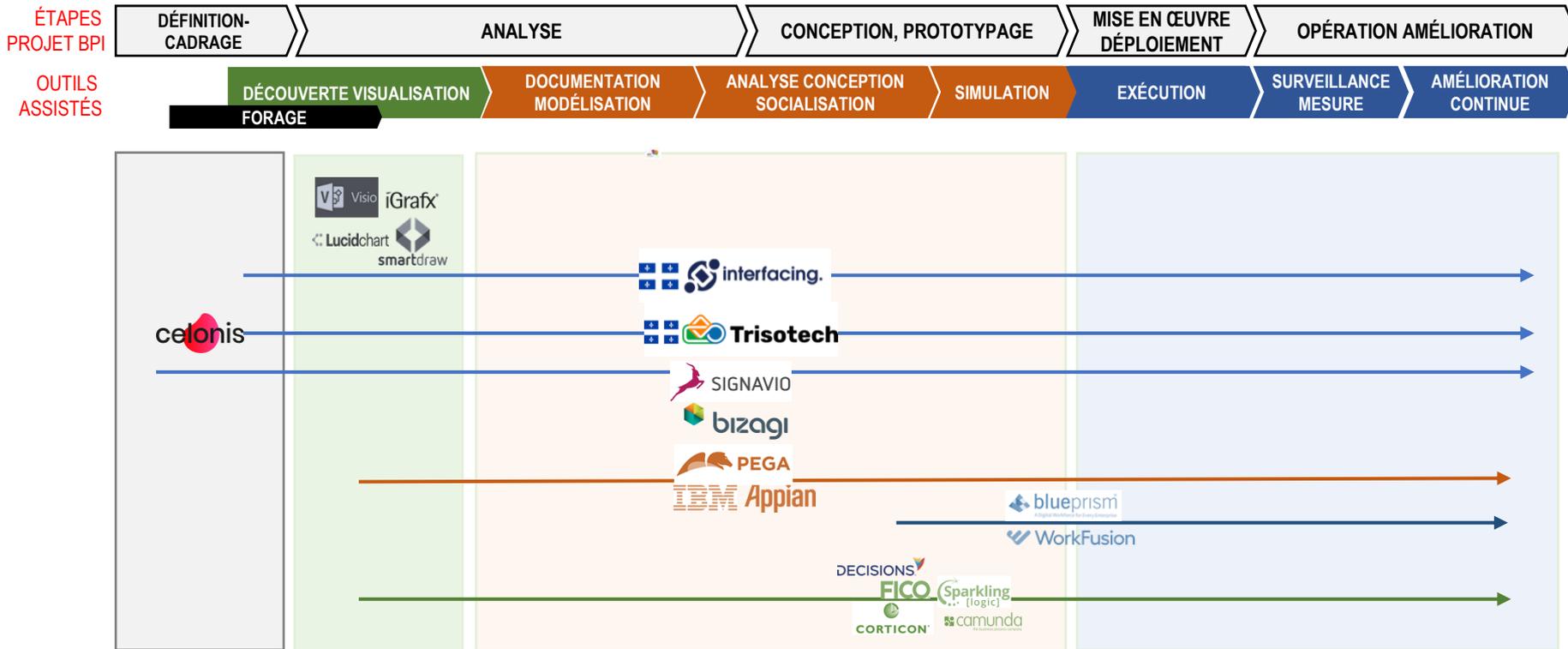
**PORTEFEUILLE DE PROJETS, FEUILLE DE ROUTE,
GOUVERNANCE**

Innovation Using Business Architecture



Exemples – Outils assistés

Vue BPMS/BRMS – Gestion cycle de vie processus et règles



Discovery Accelerator | Car Renting from Text

FICHER ACCUEIL EXPORTER TRAVAIL D'ÉQUIPE APPRENDRE

Annuler Tableau Texte Relation Récits utilisateur Détails

Annuler Affichage Modèle

EU-Rent rents cars to **customers** (individuals or companies), and **offers standard models** from major manufacturers. **Car models** are categorized into groups ranging from **economy** to **luxury**, with a different tariff for each group. All cars in a group are charged at the same rates.

Rental branches do not own specific cars. Each Local Area owns a pool of cars that are available to the rental branches in the area. Each Branch has an allocation (capacity, not actual cars) from the pool, which it uses to meet demand for rental bookings additional capacity, which is provided from a reserve pool on a 'first come, first served' basis.

Tariffs are set nationally. The operational rental business is managed mainly at the Local Area and Branch level, with fairly strong national guidance on car purchase and disposal — what models can be purchased, how long to keep them, etc. — and good brand.

A prospective client must be registered with the company in order to **rent a car**. he/she may make a **reservation some days in advance** or **rent the car on the spot** (what is called a walk-in rental).

Advance bookings are accepted by phone, Internet or in person in Branches. An EU-Rent branch can accept a booking for pick-up at any EU-Rent branch world-wide.

When a car is rented by a reservation in advance or by a 'walk-in' a **rental contract** is produced.

The person who rents the **car** is called the **Renter**. The one who is going to drive is called the **Driver**. A rental will only be started if the driver has a valid driving license. In addition, a car of the requested type must be available.

When a car reservation is made, either an advance reservation or a walk-in rental, the **Rental Agent** (or Front Desk Clerk) captures and validates the renter's information and its requirements. **Car availability is checked** and suggestions can be made for request. Loyalty program advantages can also be discussed and apply (e.g. discount, upgrade, etc.).

Following agreement, the **Rental Contract is produced**. The rental price is calculated.

EU-Rent has a loyalty incentive program. Customers in this program are allowed to rent a car at a lower price. The renter is always offered the best price for the rental. However, loyalty is not applicable in all countries. I.e. without any discounts applied.

Discovery Accelerator | Car Renting from Text

FICHER ACCUEIL EXPORTER TRAVAIL D'ÉQUIPE APPRENDRE

Annuler Tableau Texte Relation Récits utilisateur Détails

Annuler Affichage Modèle

Activer

Acteur

Systeme

RACI

	EU-Rent	Rental branches	Rental Agent	Customers	Driver
Request Car					
Offer car models					
qualify for a discount					
Car availability is checked					
Rental Contract is produced					
Assign car					
Request rental extensions by phone					

Discovery Accelerator | Car Renting from Text

FICHER ACCUEIL EXPORTER TRAVAIL D'ÉQUIPE APPRENDRE

Annuler Tableau Texte Relation Récits utilisateur Détails

Annuler Affichage Modèle

- EU-Rent
 - Rental branches
 - Rental Agent
 - Customers
 - Driver
 - Renter
- Rent car
 - Request Car
 - Offer car models
 - qualify for a discount
 - Car availability is checked
 - Rental Contract is produced
 - Assign car
- Artifacts Collection
 - car
 - Car models
 - economy
 - luxury
 - rental contract
- Events Collection
 - rent a car
 - reservation some days in advance
 - rent the car on the spot
 - Request rental extensions by phone
- Goals Collection
 - I can keep the car 1 day more

Discovery Accelerator | Car Renting from Text

FICHER ACCUEIL EXPORTER TRAVAIL D'ÉQUIPE APPRENDRE

Annuler Tableau Texte Relation Récits utilisateur Détails

Annuler Affichage Modèle

1 En tant que **Renter** je veux **Request rental extensions by phone** afin de **I can keep the car 1 day more**

Annuler Presse-papiers Forme Police Organiser Espacer Sélectionner Attacher Modèle

Annuler Refaire Coller Copier Supprimer Contour -

Aligner - Reculer - Grouper -

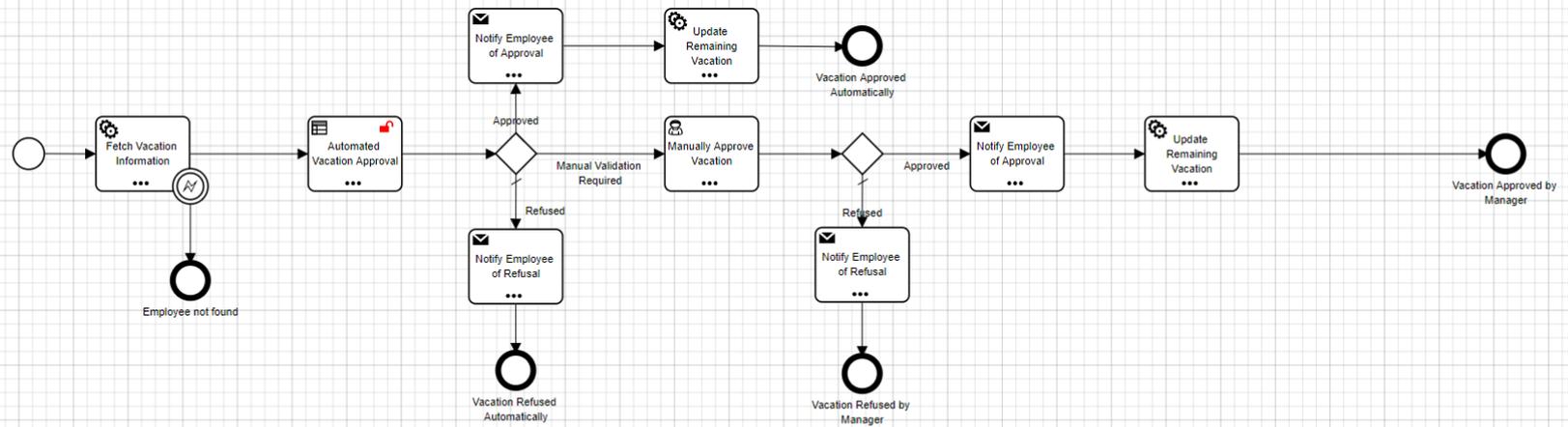
Avancer - Même taille

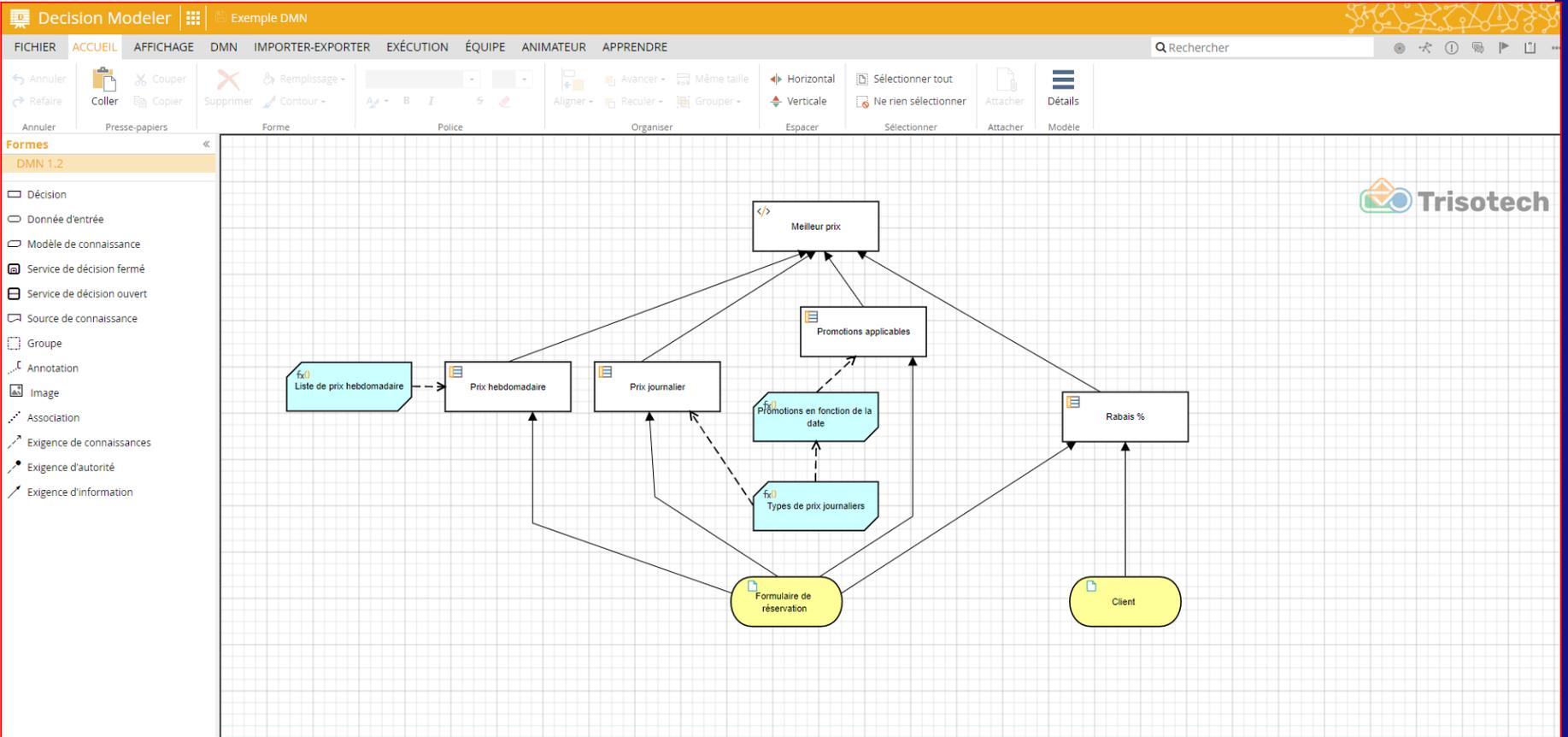
Horizontal Vertical

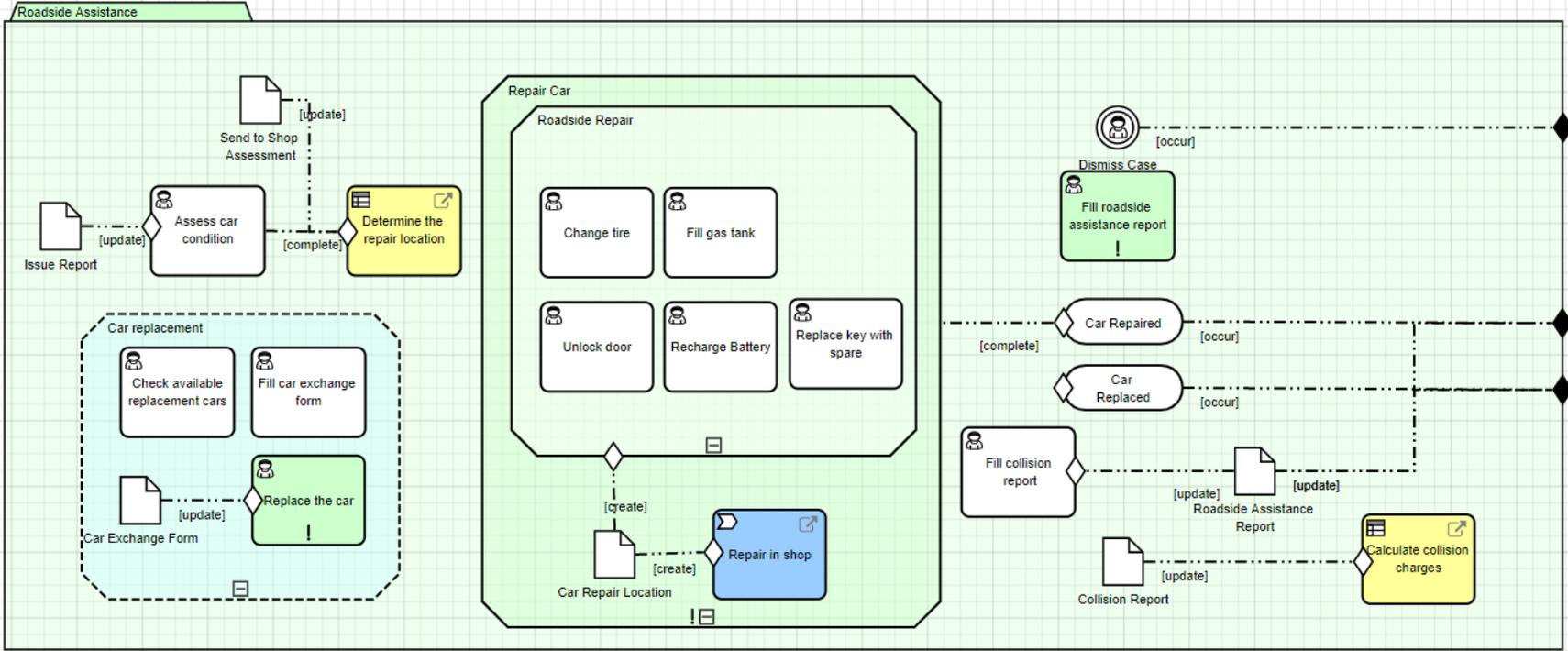
Sélectionner tout Ne rien sélectionner

Attacher Détails

- Formes**
- BPMN 2.0 (de base)
 - BPMN 2.0 (avancé)
 - Patrons de processus
 - Tâche
 - Sous-processus
 - Sous-processus ouvert
 - Événement de début
 - Branchement exclusif
 - Événement intermédiaire
 - Événement de fin
 - Flux de séquence
 - Flux de messages
 - Association
 - Association de données
 - Référence d'objet de données
 - Référence à un magasin de données
 - Groupe
 - Annotation
 - Image
 - Source de connaissances
 - Piste
 - Corridor







DIFFÉRENTS TYPES D'UTILISATEURS - EPC

Gestion de Qualité

Analyse d'Affaires

Gestion de Risques Intégrées / Conformité

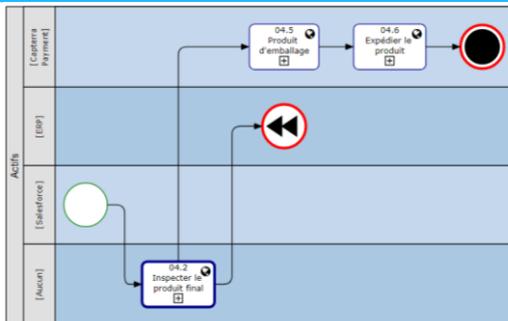
Technologies de l'Information (TI)

Amélioration Continue

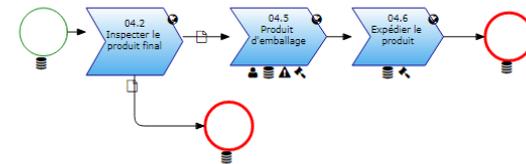
Ressources Humaines

VUES FLEXIBLES - UNE SEULE VERSION DE LA VÉRITÉ

VUE AXÉE - TI



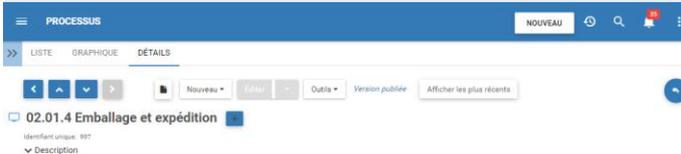
VUE AXÉE - CONSOMMATEUR



Une seule version de la vérité

- ✓ Modèle de donnée – pour faciliter la réutilisation, la flexibilité
- ✓ Visualisation dynamique dépendant du besoin
- ✓ Vues graphique, textuelle, document

VUE TEXTUELLE ET GPS



PROCESSUS

NOUVEAU

LISTE GRAPHIQUE DÉTAILS

02.01.4 Emballage et expédition

Identifiant unique: 997

Description

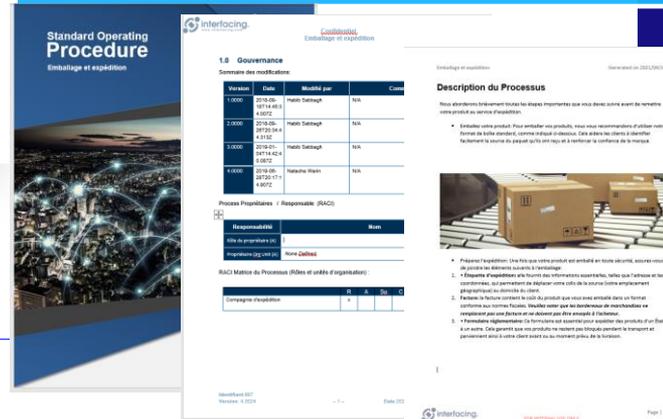
Nous abordons brièvement toutes les étapes importantes que vous devez suivre avant de remettre votre produit au service d'expédition.

- Emballez votre produit. Pour emballer vos produits, nous vous recommandons d'utiliser notre format de boîte standard, comme indiqué ci-dessous. Cela aidera les clients à identifier facilement la source du paquet qu'ils ont reçu et à renforcer la confiance de la marque.



- Préparez l'expédition: Une fois que votre produit est emballé en toute sécurité, assurez-vous de joindre les éléments suivants à l'emballage.

DOCUMENT SUR DEMANDE



Standard Operating Procedure
Emballage et expédition

interfacing
CONTRÔLE
Emballage et expédition

1.0 Gouvernance

Versions	Date	Modifié par	Commentaire
1.000	2014-08-07	Marie Senechal	N/A
2.000	2015-09-07	Marie Senechal	N/A
3.000	2016-01-12	Marie Senechal	N/A
4.000	2016-01-12	Marie Senechal	N/A
5.000	2016-01-12	Marie Senechal	N/A
6.000	2016-01-12	Marie Senechal	N/A

Processus Propriétaires / Responsable (RACI)

Responsabilité	Nom
Créé et maintenu par	Marie Senechal
Propriétaire (Oy) (O)	Marie Senechal

RACI Matrice du Processus (Rôles et unités d'organisation):

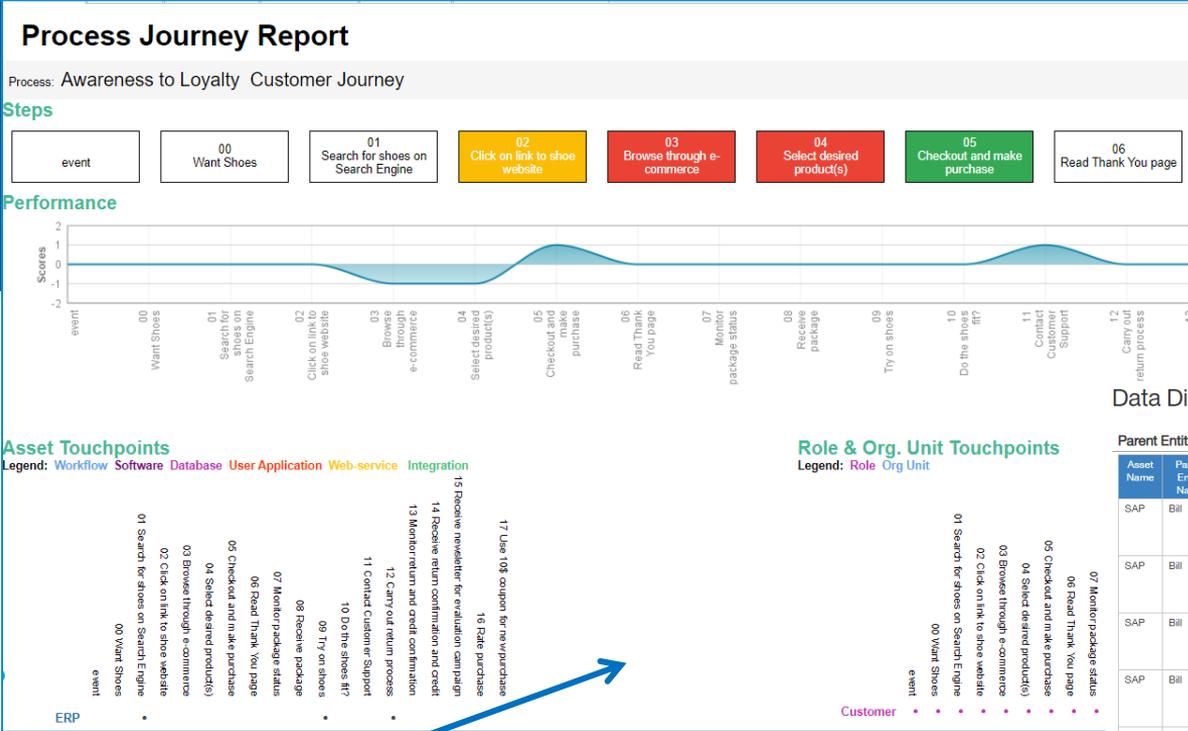
Collaborateur	R	A	C	I
Emballage et expédition				

Description du Processus

- Préparez l'expédition: Une fois que votre produit est emballé en toute sécurité, assurez-vous de joindre les éléments suivants à l'emballage.
- Préparez l'expédition: Une fois que votre produit est emballé en toute sécurité, assurez-vous de joindre les éléments suivants à l'emballage.
- Préparez l'expédition: Une fois que votre produit est emballé en toute sécurité, assurez-vous de joindre les éléments suivants à l'emballage.
- Préparez l'expédition: Une fois que votre produit est emballé en toute sécurité, assurez-vous de joindre les éléments suivants à l'emballage.

VUE D'INTELLIGENCE D'AFFAIRES (BI)

Mettre en évidence des besoins différents sur le même processus



Intelligence d'affaires centrée sur les systèmes

Data Dictionary: Attribute Columns

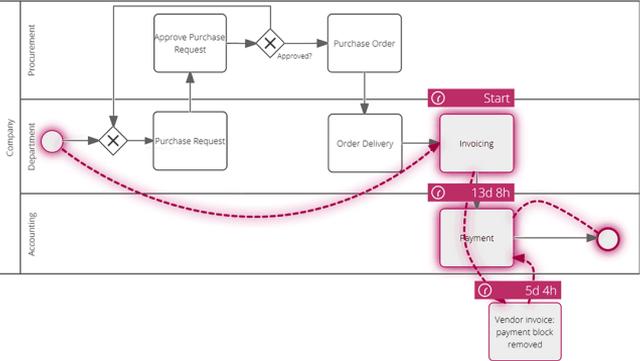
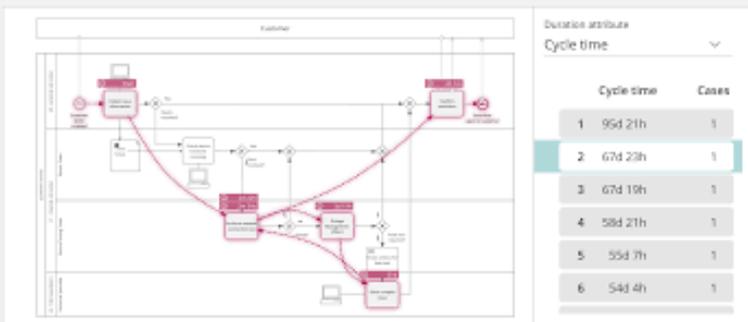
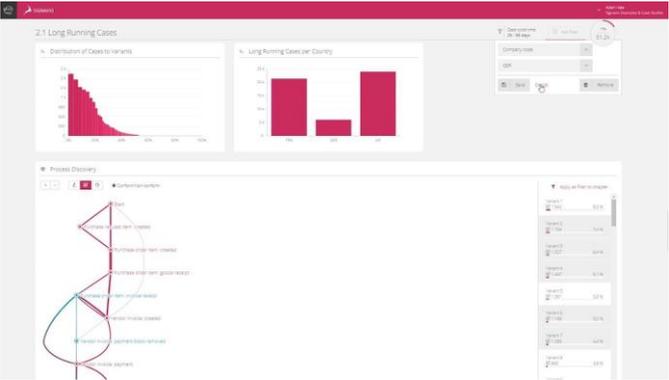
Parent Entity Name: Bill

Asset Name	Parent Entity Name	Identifier	Name	Description	Data type	Creation Date	Last Modified Date	Modification Comment	Version #	Nullable	PK/FK	FK Entity
SAP	Bill	BILL_DATE	Billing date		Date	Jun 6, 2020 11:27:48 AM	Oct 6, 2020 4:09:48 PM		1.01			
SAP	Bill	BILL_DUE_DATE	Bill due date		Date	Jun 6, 2020 11:27:48 AM	Oct 6, 2020 4:09:14 PM		1.01			
SAP	Bill	BILL_END_DATE	Billing cycle end date		Date	Jun 6, 2020 11:27:48 AM	Oct 6, 2020 4:09:32 PM		1.01			
SAP	Bill	BILL_PK	Bill ID		UID	Jun 6, 2020 11:27:48 AM	Oct 6, 2020 4:09:23 PM		1.02		FK	
SAP	Bill	BILL_START_DATE	Billing cycle start date		Date	Jun 6, 2020 11:27:48 AM	Oct 6, 2020 4:09:40 PM		1.01			
SAP	Bill	CUSTOMER_FK	Associated Customer		Complex	Jun 6, 2020 11:27:48 AM	Oct 6, 2020 4:08:21 PM		1.03	Yes	FK	Customer
SAP	Bill	READING_FK	Associated Read		Complex	Jun 6, 2020 11:27:48 AM	Oct 6, 2020 4:08:49 PM		1.02		FK	Reading



Intelligence d'affaires centrée sur le client

Forage – Intelligence processus Signavio

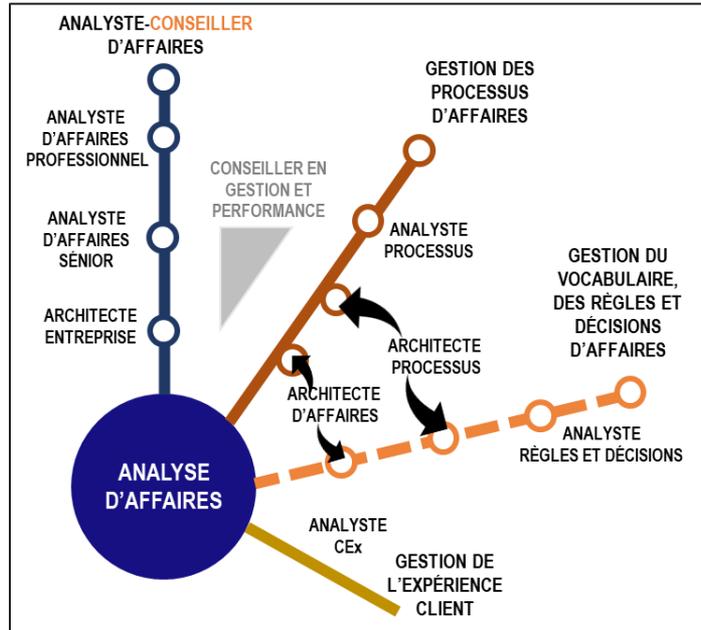




Analyse d'affaires et processus



INTERSECTION BPM – ANALYSE D’AFFAIRES



- Gestion des exigences en mode VISUEL (Visual Based Requirements)
- Enrichissement pour devenir Conseiller d’affaires (BPI, Outside-In...)
- Enrichissement du profil d’intervention – volet stratégique
- Opportunités de spécialisation à forte valeur ajoutée:
 - Spécialiste du vocabulaire d’affaires (règles d’affaires, décision, concepts)
 - Spécialiste BPM
 - Conseiller performance (architecture performance, système de mesure etc...)
 - Spécialiste Expérience client
- Opportunités de migration
 - Architecte d’affaires
 - Architecte de processus



Questions