

# Comprendre la gestion des processus métiers - BPM

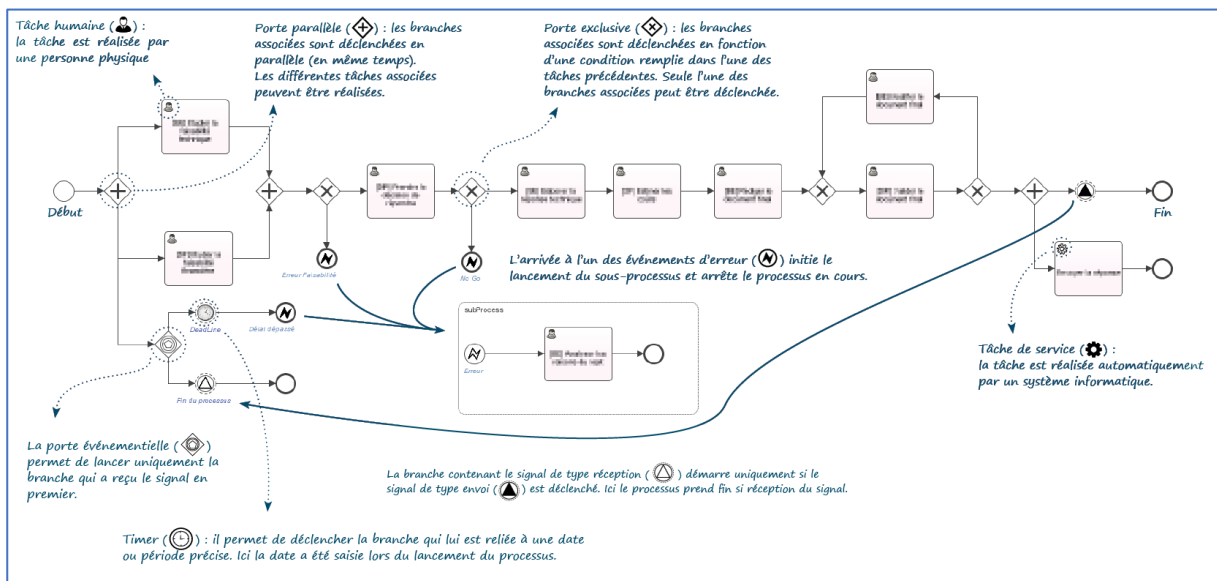
## Qu'est-ce qu'un processus ?

Les processus structurent l'ensemble des activités quotidiennes nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise.

Chaque processus est une série de tâches et d'actions, que les collaborateurs se doivent d'accomplir afin d'obtenir un résultat déterminé.

Exemple de processus :

- Satisfaction d'une demande client.
- Lancement d'un produit.
- Suivi des demandes d'achats.
- Gestion des processus qualité
- Intégration d'un nouvel employé.
- Gestion des intérimaires.
- Publications d'appels d'offre.
- Etc.



## Qu'est-ce que le BPM ?

Le BPM signifie Business Process Management ou gestion des processus métiers en français. Il s'agit d'une méthodologie apparue dans les années 80 qui a pour objectif d'identifier, d'analyser et de gérer les différents processus présents dans une entreprise ou une organisation. Le BPM permet aux entreprises de gérer et d'améliorer en **continu** les activités de l'entreprise

Le BPM permet de représenter les activités d'une organisation : ses processus. Il met en évidence les interactions humaines et les échanges de données avec les systèmes d'informations existants. En définissant les étapes, les actions et les échanges, l'entreprise gagne un puissant levier de gestion.

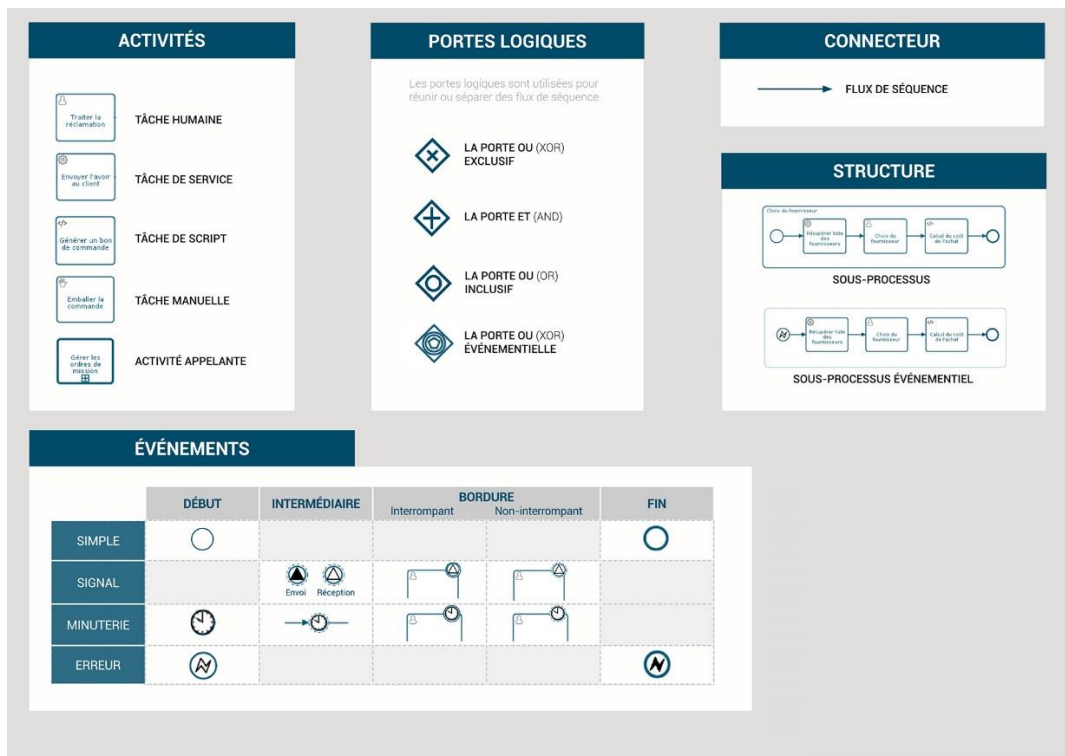
Le BPM permet de comprendre le fonctionnement des différents domaines de l'entreprise : Qualité, Achat, SI, Commercial, RH, Ventas, HelpDesk etc... et permet d'analyser et de fluidifier les processus mis en place dans une optique d'amélioration de la performance.

D'abord utilisée en version papier, l'OMG (Object Management Group) a ensuite développé une norme d'écriture appelée **BPMN 2.0**.

## Qu'est-ce que le BPMN ?

Le BPMN (Business Process Model and Notation) est une norme standard, reconnue internationalement, permettant de modéliser graphiquement des processus métiers d'une organisation. Il fournit une notation graphique complète et simple pour représenter toutes les actions possibles d'un processus d'entreprise.

Dans la figure suivante montre, il y a les différentes formes utilisées dans une modélisation graphique d'un processus métier.



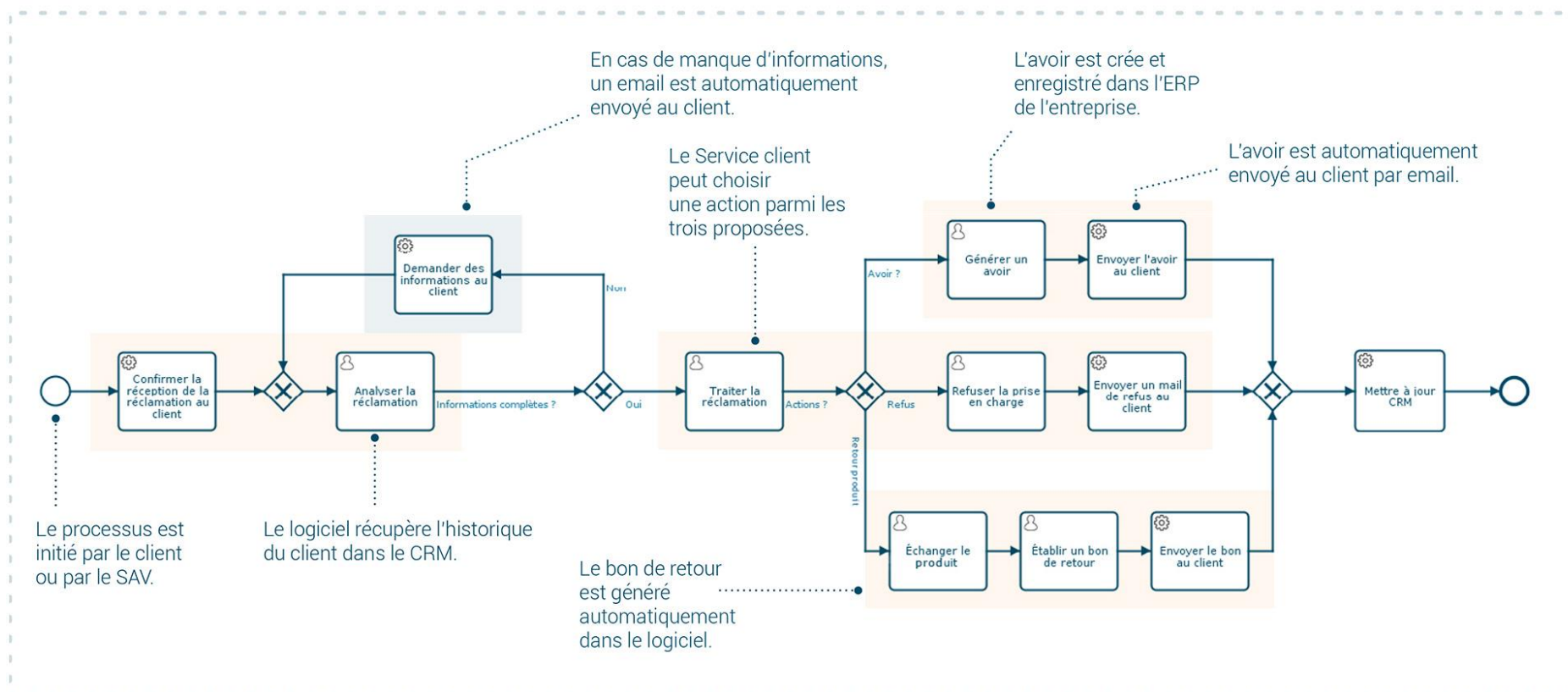
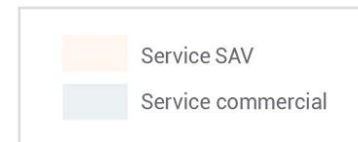
Etude de cas d'un processus de gestion des réclamations clients.



# LE PROCESSUS

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Voici un exemple de processus de gestion des réclamations clients. Bien sûr, chaque entreprise à son propre fonctionnement, il s'agit ici de vous montrer un exemple type qui regroupe des actions liées au traitement des réclamations. Il est tout à fait envisageable d'adapter ce processus à votre mode de fonctionnement réel.



## Description des étapes du processus

Le processus de réclamation client peut être démarré par un formulaire présent sur le site de la société. Le client remplit les différents champs nécessaires en expliquant son problème et en renseignant ses coordonnées. Ce même processus peut être démarré en interne par le SAV, le service commercial ainsi que le Community manager de la société qui rencontre un client insatisfait.

Suite au lancement du processus, le client reçoit instantanément un email automatique qui accuse la réception de sa demande.

La réclamation est ensuite transférée au service après-vente qui détermine les actions à effectuer. Plusieurs possibilités existent : le client peut être remboursé grâce à un avoir, et/ou le produit peut être rappelé afin de faire des réparations ou de l'échanger. Il peut aussi arriver que la réclamation n'aboutisse sur aucune action.

Dans tous les cas plusieurs emails automatiques sont envoyés au client afin de l'informer de l'évolution de sa demande.

Tout au long du processus, des informations sont transmises et échangées avec le CRM de la société. Le but est d'actualiser les données clients et de garder un historique de chaque réclamation.

## Pourquoi digitaliser un processus ?

L'étude de cas « Processus de gestion réclamations clients » est un exemple de dématérialisation et d'informatisation de processus. Le processus commence par un remplissage d'information par le client. Les acteurs interne à la société : Service SAV, service commercial et Community manager peuvent faire le suivi automatique des réclamations selon un logiciel BPM. Aussi le client peut suivre l'évolution du traitement de son dossier.

Ainsi, comme vous le constatez, grâce à logiciel BPM nous garantissons une bonne gestion et un bon suivi des processus.

## Qu'est-ce qu'un logiciel BPM ?

Le logiciel BPM appelé aussi BPMS pour « Business Process Management Suites ». Cela correspond à une suite logicielle destinée à faciliter la démarche BPM en entreprise et surtout à automatiser au maximum les processus définis.

Une solution BPM apporte de nombreux bienfaits à l'entreprise :

- Donner une vision globale de l'organisation.
- Améliorer les gains de temps à tous les niveaux.
- Fluidifie les échanges.
- Favorise la collaboration.
- Simplifier la prise de décision.
- Permettre un suivi plus complet.

Un logiciel BPM permet de :

- Définir les processus et de les représenter graphiquement.
- De les déployer et de les exécuter automatiquement tout en étant intégrée et connectée aux logiciels et systèmes existants (exécution des processus).
- Fournir une interface permettant de suivre, de contrôler et d'analyser en temps réel les processus intégrés pour améliorer leurs résultats (pilotage et optimisation des processus).

Une solution BPM comprend généralement plusieurs composants :

- **Un outil de modélisation de processus**  
permettant de représenter graphiquement les processus métiers de l'entreprise.
- **Un moteur d'exécution (moteur de workflow)**  
chargé de donner vie au processus et d'automatiser leur déroulement selon les conditions définies.
- **Une interface permettant aux acteurs d'un processus d'être alerté**  
et d'effectuer les tâches leur incombant, généralement à l'aide de formulaires informatiques à compléter.
- **Une interface de suivi en temps réel**  
permettant de gérer et piloter les processus au fur et à mesure qu'ils avancent.
- **Une interface pour adapter et faire évoluer ses processus.**