

IBM FileNet Business Process Manager



Aperçu

- **Rationalise** le processus pour les comptes créditeurs pour gérer plus rapidement, plus facilement et plus précisément les factures afin d'optimiser le flux de liquidités et la responsabilité financière.
- **Collecte** et examine une police d'assurance sous forme de processus verbaux et automatise le flux de la police à travers les différents services afin d'améliorer l'efficacité des employés et de diminuer les coûts liés à chaque police.
- **S'intègre** de façon transparente à une architecture orientée service à l'aide de services Web au niveau de vos processus et les publie en tant que services Web.

Les processus définissent la stratégie adoptée pour votre activité et vous différencient de vos concurrents. Simples ou complexes, des centaines de processus sont mis en œuvre chaque jour et définissent le rythme des opérations liées à votre activité. La gestion du workflow et des informations au niveau des chemins opérationnels détermine la rapidité, la flexibilité, la qualité des prises de décisions, et à une incidence sur la réussite des objectifs commerciaux. La rationalisation et l'optimisation de ces processus contribuent à la réussite de votre entreprise.

Les processus métier impliquent des personnes, des systèmes et du contenu. Il est uniquement possible d'optimiser la productivité et d'obtenir de la valeur lorsque ces trois éléments sont exploités conjointement dans un environnement automatisé. En outre, les processus automatisés vous permettent d'améliorer votre réactivité face aux évolutions du marché et de répondre plus rapidement aux

demandes des clients tout en garantissant la conformité à la législation. Au final, l'optimisation des processus vous permet d'améliorer sans cesse les performances de votre entreprise afin de devancer vos concurrents.

Pour atteindre ces objectifs, il vous faut par conséquent surmonter de nombreux défis. De nombreux processus existants sont encore mis en œuvre manuellement et sont par conséquent difficiles à optimiser et à normaliser. Certains processus sont également parfois partiellement automatisés mais sont bloqués dans des silos d'applications déconnectés. Il n'est alors pas toujours facile de modifier ces processus lorsque les conditions de cet environnement changent. Dans certaines situations plus difficiles, les responsables ont peu de visibilité et de moyens pour maîtriser ces processus. Cela limite la productivité, ralentit le cycle et les temps de réponse, a une incidence sur la conformité à la législation et pose des difficultés pour expliquer précisément les choix en termes de prises de décisions.

Les entreprises qui mettent en œuvre une stratégie appropriée de gestion des processus métier peuvent surmonter ces défis et gagner une réelle longueur d'avance sur leurs concurrents en automatisant, intégrant et optimisant des processus métier stratégiques à chaque niveau de l'entreprise. Ils peuvent y parvenir à l'aide d'IBM FileNet Business Process Manager et de sa gamme de produits.

Aperçu

- **Rationalise** le processus d'examen des demandes de prêt pour diminuer le temps de réponse (en passant de jours à des minutes), et ainsi améliorer les niveaux de service fournis aux clients
- **Automatise** l'exécution des demandes d'enregistrements essentielles pour répondre aux usagers plus rapidement et plus précisément
- **Analyse rapidement** les réclamations (de leur reconnaissance à leur résolution) en intégrant des règles métier spécifiques afin d'accélérer et d'optimiser leur traitement et leur résolution

Gestion du cycle de vie complet des processus

FileNet Business Process Manager permet de maîtriser et de gérer le workflow de votre entreprise grâce à la rationalisation, l'automatisation et l'optimisation des processus métier. Cette solution flexible et évolutive vous permet de prendre en charge les processus métier les plus complexes impliquant des millions de transactions, des milliers d'utilisateurs et de nombreuses applications métier.

FileNet BPM vous permet de diminuer la durée des cycles de vie des processus et de gérer de façon automatique les exceptions des processus pour que vous puissiez réagir immédiatement aux événements internes ou aux demandes des clients. Cette solution puissante est également simple en termes d'utilisation, de gestion et de déploiement.

Les meilleures pratiques et la logique commerciale peuvent être réunies au sein de modèles de processus visuels et ensuite réutilisées. Cela permet de réduire le temps d'implémentation et d'améliorer votre disponibilité sur le marché afin de saisir de nouvelles opportunités commerciales.

FileNet BPM permet de procéder à des analyses et des simulations de processus afin d'étudier les processus à l'aide de données historiques ou d'analyses par simulation. Le déploiement des processus et l'utilisation des ressources sont ainsi optimisés. FileNet BPM assure également le suivi et la surveillance en temps réel des processus métier. Les responsables des processus peuvent alors analyser leur implémentation et faire face aux incidents inhabituels ou critiques avant qu'ils ne s'aggravent. FileNet BPM vous permet d'obtenir les résultats suivants :

- Réduire la durée des cycles et améliorer la productivité dans l'ensemble de l'entreprise
- Diminuer le coût total d'exploitation en mettant les utilisateurs et les applications en relation à l'aide d'une infrastructure unifiée de gestion des processus métier
- Donne accès à « l'entreprise en temps réel » en permettant aux utilisateurs de mieux réagir face aux événements métier lorsqu'ils surviennent

Optimisation de la réactivité en matière de prise de décisions

Des milliers de décisions ayant une incidence sur votre entreprise doivent être prises chaque jour. En rationalisant et en automatisant les processus critiques, FileNet BPM vous permet d'optimiser vos opérations et d'améliorer votre capacité à prendre des réponses rapides et précises. En associant le contenu aux processus métier, tous les niveaux de votre entreprise sont en mesure de prendre des décisions en temps opportun à partir des informations les plus précises disponibles. Cela permet à vos clients de bénéficier d'un retour sur investissement important, par exemple :

- Amélioration de la productivité de 140 %
- Diminution de la durée des cycles de prise de décisions de 7 jours à 7 minutes
- Automatisation du paiement mensuel de plus de 30 000 factures pour rationaliser les opérations et bénéficier pleinement des rabais pour paiement anticipé
- Réduction des coûts liés aux ressources humaines d'un million d'euros en fournissant aux employés des services automatisés et des ressources en libre service

- Economie de trois millions d'euros par an en implémentant des processus aux performances élevées et en optimisant le workflow dans l'ensemble de l'entreprise

Association de l'automatisation, de l'intégration et de l'optimisation pour améliorer les performances métier

Modélisation des processus basée sur des normes pour l'entreprise.

Les analystes d'entreprise bénéficient d'un environnement de modélisation convivial sur Visio pour définir des modèles de processus à l'aide de BPMN qui peuvent être directement mappés aux définitions de processus en XPDL.

Outil de conception de processus

basé sur des normes. L'outil Web de conception de processus permet de lire et de créer des définitions de processus portables en XPDL. Il permet de bénéficier de palettes d'étapes réutilisables qui peuvent être étendues et personnalisées pour différents groupes et industries.

Simulation de processus. Permet de simuler des processus à partir de données réelles d'exécution ou de scénarios prévus. Vous obtenez alors des animations et des statistiques à partir des simulations qui peuvent être analysées afin d'identifier les goulets d'étranglement au niveau des processus et de les optimiser.

Suivi et analyse des processus.

Permet d'optimiser les prises de décisions en surveillant les processus et de bénéficier d'analyses détaillées à partir des informations historiques et en temps réel relatives aux processus.

Traitement basé sur les événements.

Améliore la réactivité des opérations métier en s'adaptant automatiquement aux transactions ou aux événements métier lorsqu'ils surviennent.

Gestion des versions de processus et administration simplifiée.

Prend en charge un déploiement rapide des processus améliorés tout en minimisant l'impact sur le fonctionnement normal des opérations.

Gestion de contenu entièrement

intégrée. Permet de gérer, stocker et partager, de façon transparente, le contenu qui fait partie du processus métier sans intégrer d'outils tiers ou de programmation personnalisée.

Interface 100 % Web.

Permet de fournir un niveau élevé de fonctionnalités de processus accessibles facilement tout en réduisant les coûts de déploiement.

Flexibilité des processus. Permet de fournir un environnement de définition de processus aux nombreuses fonctionnalités pour implémenter avec précision des processus extrêmement complexes et interdépendants.

Prise en charge des plates-formes standard. Préserve les investissements via l'intégration au sein d'autres infrastructures conforme aux normes de l'industrie (J2EE, services Web et XML).

Business Process Framework (BPF). Une interface graphique dédiée au développement et au déploiement rapides d'applications BPM personnalisées. Adaptée aux applications basées sur des cas, cette interface permet de prendre en charge la gestion des tâches complexes et offre à l'utilisateur un environnement personnalisé fondé sur les rôles.

eForms. S'intègre entièrement avec FileNet eForms et vous permet de créer des formulaires électroniques fiables et intelligents pour chaque activité humaine impliquée dans les processus de votre entreprise.

Business Activity Monitor (BAM).

Permet d'améliorer la visibilité de l'exécution des processus métier et des performances globales de l'entreprise estimée à l'aide de différents indicateurs. Les responsables bénéficient de tableaux de bord personnalisés, peuvent recevoir des alertes et, si nécessaire, peuvent déclencher automatiquement ou manuellement des mesures ou des workflows pour résoudre l'incident.

Team Collaboration Manager.

S'intègre entièrement avec FileNet Team Collaboration Manager (TCM) et prend en charge les activités ponctuelles qui ne peuvent pas être rattachées à un processus structuré. Les fonctionnalités telles que les modules de conversation, de réunion en direct et de sondage permettent aux équipes de collaborer et de partager des informations.

Intégration de services Web et prise en charge de l'architecture orientée service (Service Oriented Architecture, SOA).

Simplifie l'intégration avec les services Web. Les processus peuvent utiliser des services Web et également être publiés en tant que services Web. Prend en charge les normes des services Web et inclut le registre UDDI.

Intégration des règles métier.

S'intègre avec les systèmes principaux de gestion des règles métier via des services Web.

Business Process Manager offre des fonctionnalités de gestion complète des processus ainsi que des fonctionnalités avancées de simulation et d'analyse. Il est également possible d'ajouter des fonctionnalités améliorées de gestion de contenus d'entreprise pour gérer les contenus Web et les volumes importants de documents fixes, et améliorer la gestion et la connectivité des contenus.

Plate-forme

Systèmes d'exploitation

IBM AIX, Microsoft Windows, Sun Solaris, HP HP-UX, Red Hat Linux*, Novell SUSE Linux*

Bases de données

IBM DB2, Microsoft SQL Server, Oracle Database

Services de sécurité

IBM Tivoli Access Manager, IBM Tivoli Directory Server, CA eTrust SiteMinder, Microsoft Active Directory, Novell eDirectory, Sun Java System Directory Server, Kerberos

Serveurs d'applications J2EE

IBM WebSphere, BEA Weblogic, JBoss

Portails d'entreprise

IBM Websphere, BEA WebLogic, Microsoft SharePoint, SAP NetWeaver

Systèmes de stockage

IBM, EMC, Hitachi, HP, NetApp, Sun

Gestion de système

IBM Tivoli, BMC Patrol, CA Unicenter, HP OpenView, Microsoft Operations Manager

Base

Processus

- Process Engine
- Process Designer
- Process Analyzer
- Process Simulator
- Portail Workplace

Contenu

- Classification
- Publication
- Navigation et recherche
- Examen et approbation de document
- Modèle d'événement et d'abonnement
- Gestion du cycle de vie

Solutions d'extension FileNet

- Business Process Framework (BPF)
- Business Activity Monitor (BAM)
- Process Modeler for Visio
- Team Collaboration Manager
- eForms for FileNet P8
- Capture Desktop
- Image Services Resource Adapter (ISRA)
- Web Site Manager
- Image Manager Active Edition
- Records Manager
- Email Manager
- Content Federation Services

Leader incontestable dans le domaine de la gestion de contenus d'entreprise (ECM), les solutions ECM d'IBM aident les entreprises à améliorer leurs prises de décisions et à les accélérer en gérant le contenu, en optimisant les processus métier et en respectant la conformité à l'aide d'une infrastructure d'informations intégrée. Le portefeuille ECM d'IBM offre un vaste choix de fonctionnalités et de solutions qui s'intègrent aux systèmes d'informations existants. Elles apportent de la valeur ajoutée au contenu des entreprises et les aident à faire face aux plus grands défis actuels. Les plus grandes entreprises internationales font confiance au portefeuille IBM de gestion de contenus pour gérer leurs contenus et processus stratégiques.

Business Process Manager est une solution ECM d'IBM qui permet aux entreprises et aux administrations de rationaliser et d'optimiser les processus métier complexes. A l'aide de cette solution, les processus prenant en charge des millions de transactions et des milliers d'utilisateurs peuvent être rapidement déployés et facilement modifiés. Les entreprises peuvent alors mieux s'adapter aux évolutions du marché.



© Copyright IBM Corporation 2008

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Défense Cedex

Imprimé en France
01-08
Tous droits réservés

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Tous les autres noms de produit ou de société sont des marques de leurs sociétés respectives.

* Les composants Process Engine qui peuvent être exécutés sur Application Engine sont certifiés pour Linux

Pour plus d'informations, consultez le site Web suivant :
ibm.com/software/data/ecm