

Voici un exemple de cahier des charges pour le choix d'une solution BPM :

1. Contexte et objectifs

Notre entreprise cherche à améliorer son efficacité opérationnelle et sa productivité en mettant en place une solution BPM. Nous avons identifié les processus clés qui nécessitent une amélioration, notamment ceux qui génèrent des retards, des erreurs et des coûts excessifs. Nous souhaitons également disposer d'une solution qui permette une collaboration efficace entre les différents départements de l'entreprise.

2. Fonctionnalités requises

Nous recherchons une solution BPM qui possède les fonctionnalités suivantes :

1. Gestion des processus métier :

- Créer des processus métier personnalisés pour chaque département
- Définir les rôles et les responsabilités pour chaque étape du processus
- Définir les règles de validation et de contrôle qualité pour chaque étape du processus
- Suivre les performances du processus et les indicateurs clés de performance (KPI)

2. Gestion des tâches :

- Affecter des tâches à des utilisateurs en fonction de leur rôle
- Définir des délais pour chaque tâche et envoyer des rappels en cas de retard
- Permettre aux utilisateurs de marquer une tâche comme terminée ou en attente de validation
- Envoyer des notifications lorsque les tâches sont terminées ou validées

3. Gestion des documents :

- Stocker tous les documents liés au processus dans un emplacement centralisé
- Contrôler les versions des documents pour éviter les erreurs et les incohérences
- Permettre aux utilisateurs d'accéder aux documents nécessaires pour accomplir leur tâche
- Enregistrer l'historique des modifications et les commentaires pour chaque document

4. Gestion des données :

- Collecter et stocker les données nécessaires pour le processus
- Vérifier la qualité des données pour éviter les erreurs et les incohérences

- Permettre aux utilisateurs d'exporter les données pour effectuer des analyses ultérieures
- Assurer la sécurité et la confidentialité des données

5. Gestion des utilisateurs :

- Créer des profils utilisateur avec des autorisations spécifiques
- Définir des groupes d'utilisateurs pour faciliter la gestion des droits d'accès
- Permettre aux utilisateurs de modifier leur mot de passe et leur profil
- Permettre aux administrateurs de désactiver les comptes inactifs ou non autorisés

6. Reporting et analyse :

- Générer des rapports automatisés sur les performances du processus
- Permettre aux utilisateurs de créer des rapports personnalisés en fonction de leurs besoins
- Utiliser des tableaux de bord pour visualiser les données clés du processus
- Analyser les données pour identifier les opportunités d'amélioration et les problèmes potentiels.

7. Intégration avec d'autres systèmes :

- Intégrer le système BPM avec d'autres applications utilisées par l'entreprise (par exemple, un système de gestion de la relation client ou un système de gestion des ressources humaines)
- Assurer la synchronisation des données entre les différents systèmes
- Permettre l'importation et l'exportation de données entre les systèmes

8. Automatisation des tâches :

- Automatiser les tâches répétitives ou à faible valeur ajoutée pour gagner du temps et améliorer l'efficacité
- Utiliser des règles et des workflows pour automatiser les décisions
- Permettre aux utilisateurs de créer des règles personnalisées pour automatiser leurs tâches

9. Gestion des exceptions :

- Gérer les situations exceptionnelles qui peuvent survenir pendant le processus (par exemple, un défaut de qualité, un refus de validation, une absence de réponse)
- Permettre aux utilisateurs de traiter les exceptions de manière appropriée et de documenter les raisons de leur décision
- Fournir des rapports sur le nombre d'exceptions et leur impact sur le processus

10. Personnalisation de l'interface utilisateur :

- Permettre aux utilisateurs de personnaliser leur interface utilisateur en fonction de leurs besoins (par exemple, en ajoutant des champs personnalisés ou en modifiant l'ordre des étapes du processus)

- Fournir des options pour changer le thème ou la langue de l'interface utilisateur
- Assurer une expérience utilisateur cohérente sur différents appareils et navigateurs

3. Exigences techniques

1. Plateforme et architecture :

- Utiliser une plateforme stable et éprouvée pour héberger le système BPM
- Déployer le système BPM sur une architecture à haute disponibilité pour garantir une disponibilité maximale
- Utiliser une architecture évolutive pour permettre la montée en charge du système en cas de besoin

2. Sécurité :

- Assurer la sécurité des données en utilisant des protocoles de cryptage et de sécurité pour les communications et le stockage
- Définir des politiques de sécurité strictes pour l'authentification et l'autorisation des utilisateurs
- Mettre en place des mesures de sécurité pour prévenir les attaques malveillantes et les intrusions dans le système

3. Performance :

- Assurer des temps de réponse rapides pour les utilisateurs en utilisant des technologies de mise en cache et de compression
- Optimiser les requêtes de base de données pour réduire les temps de réponse et améliorer la performance globale du système
- Utiliser des outils de surveillance pour suivre les performances du système et identifier les problèmes potentiels

4. Base de données :

- Utiliser une base de données relationnelle stable et performante pour stocker les données du système BPM
- Concevoir la base de données pour assurer une extensibilité et une évolutivité maximales
- Configurer la base de données pour garantir la sécurité et l'intégrité des données

5. Intégration :

- Utiliser des API et des protocoles standard pour faciliter l'intégration avec d'autres systèmes
- Concevoir des interfaces d'intégration flexibles pour permettre une intégration facile avec différents systèmes tiers
- Fournir des outils de configuration pour permettre aux utilisateurs de configurer les intégrations avec d'autres systèmes

6. Maintenance et évolutivité :

- Fournir des outils de gestion des mises à jour pour permettre la mise à jour régulière du système BPM
- Concevoir le système pour permettre une évolutivité facile et une extension des fonctionnalités
- Fournir une documentation claire pour faciliter la maintenance et l'extension du système BPM

7. Disponibilité :

- Assurer une disponibilité maximale du système BPM en utilisant des mécanismes de basculement en cas de défaillance matérielle ou logicielle
- Mettre en place une stratégie de sauvegarde pour permettre la restauration des données en cas de sinistre

8. Interopérabilité :

- Utiliser des technologies et des protocoles standard pour faciliter l'interopérabilité avec d'autres systèmes et applications
- Définir des interfaces claires pour permettre une intégration facile avec d'autres systèmes

9. Scalabilité :

- Concevoir le système BPM pour permettre une évolutivité horizontale ou verticale en cas de croissance de l'entreprise ou de l'utilisation du système
- Fournir des outils de surveillance pour permettre l'ajustement de la capacité du système en fonction de la charge de travail

10. Fiabilité :

- Assurer la fiabilité du système BPM en utilisant des technologies de redondance et de tolérance aux pannes
- Définir des politiques de maintenance préventive pour minimiser les temps d'arrêt planifiés
- Mettre en place des mécanismes de récupération pour minimiser les temps d'arrêt imprévus

4. Support technique

Le fournisseur de la solution BPM doit fournir un support technique de qualité pour répondre aux besoins de maintenance, de dépannage et d'assistance des utilisateurs finaux. Le fournisseur doit également fournir une formation complète et de qualité pour assurer une adoption rapide et efficace de l'outil par les utilisateurs finaux. Enfin, le fournisseur doit fournir une documentation détaillée pour permettre une utilisation autonome de la solution.

5. Critères d'évaluation

Nous évaluerons les solutions BPM en fonction des critères suivants :

- La capacité à répondre à nos besoins fonctionnels et de sécurité.
- La qualité de l'interface utilisateur et de l'expérience utilisateur.
- La qualité de la formation, de la documentation et du support technique fournis par le fournisseur.
- Les coûts totaux de possession, y compris les coûts de mise en place, de maintenance et d'abonnement.