

## BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

# Comment convaincre sa direction ?



# Avant-propos

*Vous considérez que la mise en place d'une solution BPM est un véritable atout pour votre entreprise et vous souhaitez convaincre votre hiérarchie d'intégrer cette démarche ?*

Nous avons souhaité créer ce guide afin que les opérationnels tout comme les managers, qui ont identifié le BPM comme un outil à fort potentiel pour leurs activités, puissent avoir toutes les cartes en main pour convaincre leur direction. Vous trouverez également des chiffres clés sur le secteur du BPM et des arguments produits.

# Les bénéfices du BPM



## VISIBILITÉ

Un processus bien décrit favorise la compréhension de ses enjeux par les utilisateurs afin d'y contribuer plus efficacement.



## RENTABILITÉ

Le BPM permet de réduire les délais de réalisation et les cycles de validation, d'accélérer les prises de décision, d'optimiser les coûts et donc de maximiser l'efficacité et les résultats de l'entreprise.



## PERFORMANCE

L'environnement économique actuel vise à faire toujours plus avec moins de ressources. Les principes du BPM favorisent l'amélioration de la productivité par les processus tout en minimisant les coûts.



## TRAÇABILITÉ

Le pilotage (qui ? quoi ? quand ? comment ?) est facilité par la mise en place d'indicateurs de suivi et permet de remonter immédiatement toutes les problématiques identifiées.



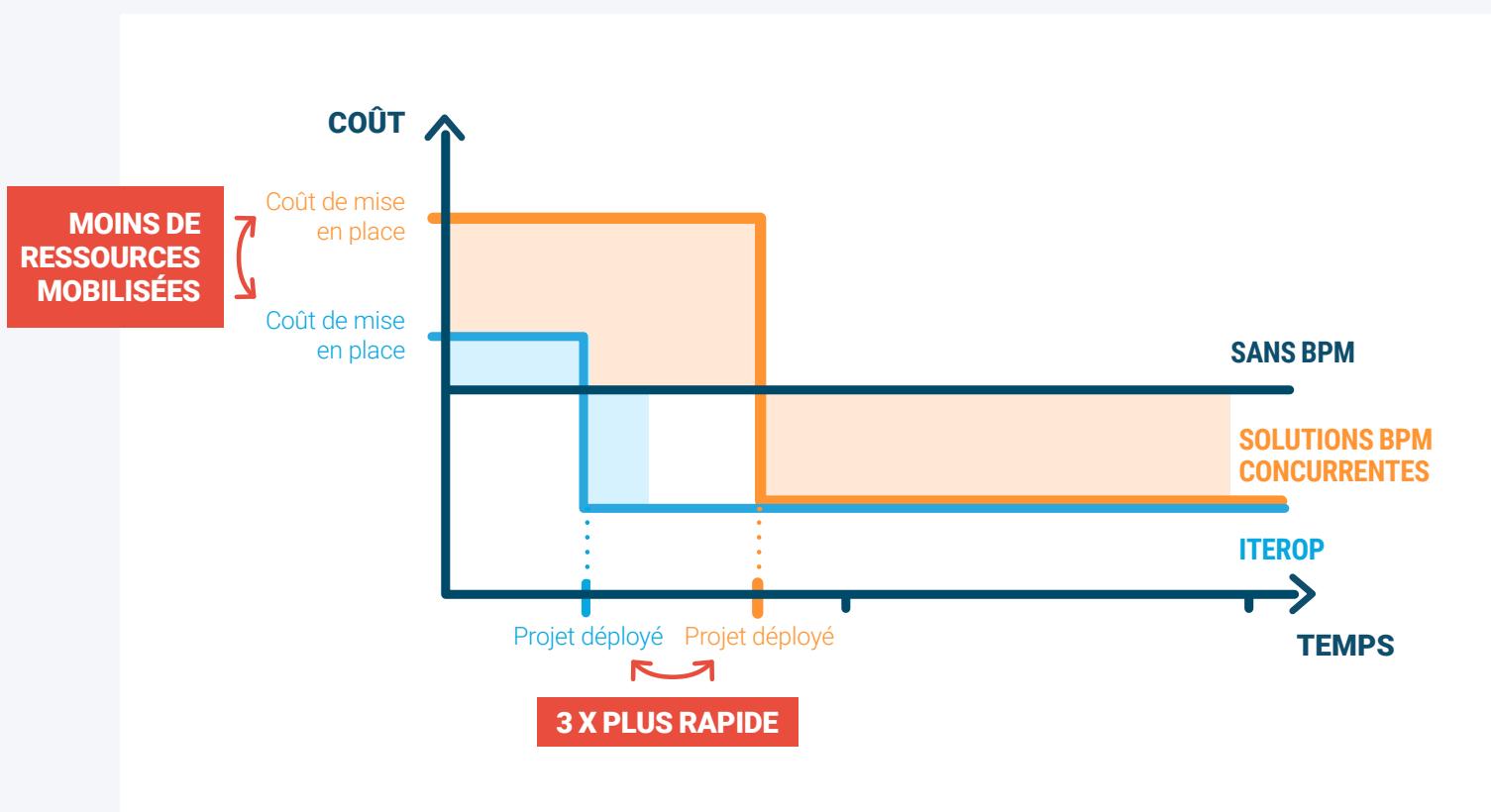
## AGILITÉ

L'identification et la correction des dysfonctionnements rencontrés sont des enjeux majeurs du BPM. La capacité à adapter en temps réel les processus modélisés selon les contraintes et les exceptions identifiées génère une agilité nouvelle.

**FICHE 2**

# Calculer le R.O.I. d'un projet BPM

Iterop est plus rapide à intégrer que la plupart des concurrents et nécessite un temps de formation plus réduit. De plus, les mises à jour du logiciel sont entièrement gérées à distance ce qui réduit les coûts de maintenance. Ainsi, vous atteignez votre R.O.I. en seulement 3 mois lorsque cela met 6 mois chez nos concurrents.



**FICHE 3**

# Exemples d'application du BPM

Voici quelques cas d'application pour l'usage d'une application BPM. Il s'agit de processus réel mis en place chez nos clients.

OBJECTIF	PROBLÉMATIQUE	EXEMPLE DE PROCESSUS
<b>Gagner du temps</b>	Réduire les données saisies à la main	<b>Gérer les réservations de véhicules pour l'ensemble des consultants.</b> Avant le BPM : 2h Après le BPM : 10 min
<b>Améliorer les délais</b>	Réduire les délais de réponse	<b>Répondre à une réclamation client.</b> Avec le BPM : 92% des clients ont plébiscité la rapidité du SAV (augmentation de la satisfaction)
<b>Faciliter le suivi</b>	Avoir une vision rapide des activités en cours	<b>Identifier les problématiques rapidement sur un processus de production.</b> Grâce au suivi étape par étape, vous savez où en est le processus, quelle tâche prend le plus de temps et qui est responsable de l'action en cours.
<b>Analyser les données</b>	Créer des tableaux de bord et des indicateurs clés partageables avec les équipes concernées	<b>Gestion des ventes avec répartition par produit et par vendeur.</b> Avant, il n'y avait pas de suivi précis. Le chef de secteur réunissait via les tableurs Excel de chaque commercial, l'ensemble des chiffres clés. Cela lui prenait environ 4h pour tout rassembler. Aujourd'hui, toutes les données sont centralisées dans l'application BPM.
<b>Gagner en agilité</b>	Modifier le processus en fonction des nouvelles normes ou conformités légales	<b>Refondre le processus de gestion des leads avec l'arrivée du RGPD.</b> Avec une solution BPM, la modification du processus s'est faite en seulement 25 minutes.
<b>Limiter la perte d'informations</b>	Sécuriser les informations au sein du processus	<b>Mise à disposition des pièces justificatives nécessaires à la constitution d'un dossier.</b> Avant : 50% des dossiers étaient perdus car les consultants n'avaient pas la liste des justificatifs nécessaires. Aujourd'hui, en fonction du profil client, les consultants bénéficient instantanément de la liste des documents à demander.
<b>Harmoniser l'organisation</b>	Identifier le rôle de chacun au sein du service	<b>Processus de gestion des commandes au sein d'une imprimerie.</b> Avant, les collaborateurs n'arrivaient pas à identifier leur rôle au sein du processus. Désormais, ils savent exactement à quel moment ils interviennent et ont conscience de l'impact de leurs actions.
<b>Gérer les équipes à distance</b>	Définir une procédure claire et s'assurer qu'en cas de problème chacun saura à qui en référer	<b>Gestion de plusieurs équipes sur trois régions différentes.</b> Avant : chaque équipe fonctionnait de manière autonome. Avec la fusion des régions, le processus doit être commun à toutes les équipes. Aujourd'hui, chaque collaborateur applique les bonnes pratiques et suit le processus grâce au logiciel BPM.
<b>Simplifier le transfert de compétences</b>	Éviter de laisser partir des collaborateurs avec des compétences vitales	<b>Créer un guide qualité grâce à la documentation des processus.</b> L'ensemble des compétences et connaissances nécessaires sont documentées directement dans les processus. Avec le BPM, les départs des collaborateurs se font plus sereinement et la passation de connaissances est beaucoup plus rapide.

# Rôles & droits des utilisateurs Iterop



## UTILISATEUR PLAY

Exécutez et suivez vos processus dans une interface intuitive et conviviale



## UTILISATEUR DESIGN

Dessinez et configurez les processus de votre organisation. Adaptez le système d'information à votre fonctionnement et pas l'inverse.

# **VERS UNE NOUVELLE MÉTHODE DE MANAGEMENT**

# Les bénéfices du Business Process Management

À la manière d'un chef d'orchestre, **les solutions BPM harmonisent la gestion de vos équipes** et font en sorte que chaque collaborateur joue juste et au bon moment.

Le BPM a deux rôles prépondérants : c'est à la fois une stratégie d'entreprise mais aussi un levier de gestion puissant pour les équipes. Il apporte de nouvelles solutions en optimisant directement au cœur des problèmes de performance.

**Le BPM crée de la valeur pour l'entreprise** en améliorant la performance, la productivité, l'efficacité du personnel et la qualité du service au client. Toutes ces améliorations découlent directement de l'amélioration des processus et de la capitalisation des savoir-faire de chacun.

*« Actuellement, comment font vos équipes dirigeantes pour savoir si telle procédure est réellement appliquée ou si telle activité est rentable ? »*

L'objectif du BPM est d'apporter **une visibilité totale sur l'activité et les échanges** au sein de l'entreprise. Il consiste à diminuer les erreurs humaines et les problèmes de communication au sein des processus. De fait, il permet aussi aux différents intervenants de se concentrer sur leurs tâches à forte valeur ajoutée. À noter que ces nombreux bénéfices seront atteints grâce à la mise en place d'un logiciel BPM, plus adapté que la simple gestion papier.

Le but ? Analyser et adapter régulièrement ses processus, workflows et procédures en fonction des contraintes identifiées pour développer sa performance ou sa qualité de service.



Les bénéfices engendrés par le BPM sont multiples et dépendent de la nature des processus modélisés.

- **Visibilité** : un processus bien décrit favorise la compréhension de ses enjeux par les utilisateurs afin d'y contribuer plus efficacement.
- **Rentabilité** : le BPM permet de réduire les délais de réalisation et les cycles de validation, d'accélérer les prises de décision, d'optimiser les coûts et donc de maximiser l'efficacité et les résultats de l'entreprise.
- **Performance** : l'environnement économique actuel vise à faire toujours plus avec moins de ressources. Les principes du BPM favorisent l'amélioration de la productivité par les processus tout en minimisant les coûts.
- **Traçabilité** : le pilotage (qui ? quoi ? quand ? comment ?) est facilité par la mise en place d'indicateurs de suivi et permet de remonter immédiatement toutes problématiques identifiées.
- **Agilité** : l'identification et la correction des dysfonctionnements rencontrés sont des enjeux majeurs du BPM. La capacité à adapter en temps réel les processus modélisés selon les contraintes et les exceptions identifiées génère une agilité nouvelle.

## Restez compétitif grâce à l'amélioration de vos processus !

Aujourd'hui, toutes les entreprises naviguent dans un environnement économique et social en perpétuelle évolution. Face à ce constat, l'une des manières de s'adapter et de réussir à fonctionner de manière confortable, est **l'optimisation de l'organisation de l'entreprise notamment en matière de processus.**

Quelle que soit la taille de l'entreprise, les activités sont rythmées par des processus : mise en place d'une nouvelle gamme de produits, paiement des salariés, traitement des congés, livraison d'un produit ou encore traitement de la [réclamation d'un client](#).

***Un processus met en évidence les interactions humaines et les échanges de données avec les systèmes d'information existant au sein de l'organisation.***

Ces processus peuvent être de véritables facteurs clés de réussite ou à l'inverse, de retard, de complications inutiles et de perte de chiffre d'affaires.

En effet, s'ils sont mal maîtrisés, **les processus peuvent devenir un frein au bon fonctionnement d'une entreprise**. D'où l'intérêt de se pencher sur la mise en place d'une démarche processus et de comprendre son impact sur votre activité, vos clients mais également vos salariés.

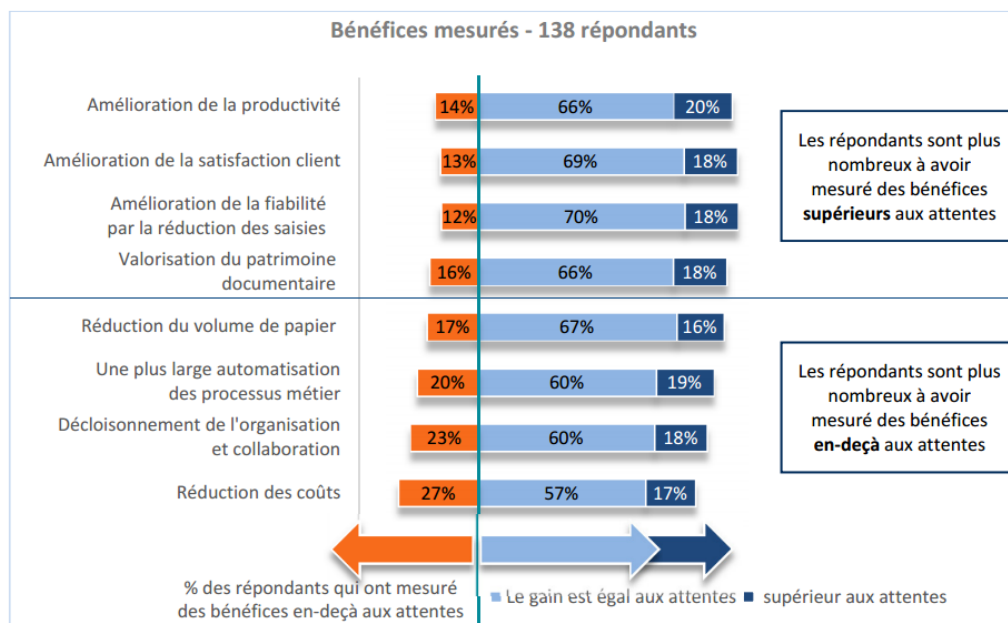
**Exemple avec un processus de livraison :**

Dans le cadre d'une commande, un traitement inadéquat, un retard, une mauvaise communication sur le stock, ce sont autant de mauvais points qui peuvent entraîner la perte d'un client. De plus, si les clients sont mécontents, c'est l'image de l'entreprise qui se dégrade et donc l'impact sur l'acquisition de nouveaux clients.



## Les chiffres clés du BPM

**65% des entreprises n'utilisent aucun outil informatique pour gérer leurs processus. (CXP)**



(Source : [CXP](#))

## Calculer le retour sur investissement (ROI) d'un projet BPM

La question que toute entreprise se pose lorsque vous êtes amenés à parler de ce type de projet : combien cela coûte-t-il ?

Comme tout calcul du retour sur investissement, vous devez savoir ce que vous avez avant de pouvoir tirer pleinement parti de ces derniers. Vous pourrez facilement obtenir les coûts de mise en place d'un projet BPM (audit + logiciel + formation), **néanmoins il est plus difficile d'évaluer les bénéfices obtenus.**

Cela est dû en grande partie au fait que le Business Process Management engendre principalement **du gain de temps**, un élément parfois complexe à évaluer en matière de coûts.

Il existe plusieurs niveaux d'attente lorsque l'on décide de mettre en place un projet BPM :

- Avoir une meilleure visibilité sur les activités
- Réduire le nombre de canaux de communication utilisés en interne
- [Gagner du temps sur les tâches répétitives](#)
- Réduire les temps liés aux prises de décision et aux cycles de validation
- Gagner en qualité de services
- Rationaliser les coûts
- Simplifier le système d'information

Afin d'avoir malgré tout une idée précise du retour sur investissement dans le cadre d'un projet BPM, nous allons vous donner quelques étapes clés à étudier avant de vous lancer.

## › ÉTAPE 1 : Définir des indicateurs en amont

Avant toute chose, vous devez avoir **défini des indicateurs** en amont du projet. Pour bien délimiter le coût, vous devez connaître les éléments qui, aujourd'hui, vous font perdre de l'argent et du temps. En effet, outre l'aspect financier, **le gain de temps est une conséquence naturelle de l'amélioration de vos processus.**

Il est important de prendre en compte ce facteur dans vos calculs en estimant par exemple, **le temps gagné sur les tâches** manuelles ou à la recherche d'information **par exemple.**

## › ÉTAPE 2 : Identifier les gains directs

Dans un second temps, vous pouvez identifier les coûts directs :

- Abandon d'un outil (ERP, outil interne...)
- Temps gagné sur une procédure
- Suppression des impressions papiers
- Coûts liés à la non-qualité

## › ÉTAPE 3 : Identifier les gains indirects

Pour calculer le ROI réel d'un projet BPM, il faut prendre en compte les bénéfices indirects (le niveau de satisfaction client, les délais de réponses, les erreurs évitées, la réduction des risques...)

Pour vous aider, vous pouvez identifier les éléments suivants :

- Ce qui sera automatisé
- Ce qui sera optimisé
- Ce qui offrira une meilleure qualité de service

## › ÉTAPE 4 : Identifier les coûts de mise en place du projet

Une fois que vous avez réalisé les étapes précédentes, vous allez pouvoir définir le coût global de votre projet en intégrant les frais liés à la solution BPM.

Il est nécessaire de prendre en compte tous les coûts associés :

- La licence ou l'abonnement du logiciel
- Le temps consacré à l'analyse des processus
- Les phases d'audit
- La formation
- La maintenance du logiciel
- La gestion des évolutions des processus

Une fois que vous aurez réuni l'ensemble des éléments, vous aurez une idée plus précise des coûts. Avec des solutions BPM classiques, vous pouvez attendre un retour sur investissement dans les 6 à 12 mois selon le périmètre du projet. **Avec Iterop le R.O.I. est atteint en 3 mois.**

(Sources : [Medium](#))



# Cas d'application

Voici quelques cas d'application pour l'usage d'une application BPM. Il s'agit de processus réel mis en place chez nos clients.

OBJECTIF	PROBLÉMATIQUE	EXEMPLE DE PROCESSUS
<b>Gagner du temps</b>	Réduire les données saisies à la main	<b>Gérer les réservations d'automobiles pour l'ensemble des consultants.</b> Avant le BPM : 2h Après le BPM : 10 min
<b>Améliorer les délais</b>	Réduire les délais de réponse	<b>Répondre à une réclamation client.</b> Avec le BPM : 92% des clients ont plébiscité la rapidité du SAV (augmentation de la satisfaction)
<b>Faciliter le suivi</b>	Avoir une vision rapide des activités en cours	<b>Identifier les problématiques rapidement sur un processus de production.</b> Grâce au suivi étape par étape, vous savez où en est le processus, quelle tâche prend le plus de temps et qui est responsable de l'action en cours.
<b>Analyser les données</b>	Créer des tableaux de bord et des indicateurs clés partageables avec les équipes concernées	<b>Gestion des ventes avec répartition par produit et par vendeur.</b> Avant, il n'y avait pas de suivi précis. Le chef de secteur réunissait via les tableurs Excel de chaque commercial, l'ensemble des chiffres clés. Cela lui prenait environ 4h pour tout rassembler.  Aujourd'hui, toutes les données sont centralisées dans l'application BPM.
<b>Gagner en agilité</b>	Modifier le processus en fonction des nouvelles normes ou conformités légales	<b>Refondre le processus de gestion des leads avec l'arrivée du RGPD.</b> Avec une solution BPM, la modification du processus s'est faite en seulement 25 minutes.
<b>Limiter la perte d'informations</b>	Sécuriser les informations au sein du processus	<b>Mise à disposition des pièces justificatives nécessaires à la constitution d'un dossier.</b> Avant : 50% des dossiers étaient perdus car les consultants n'avaient pas la liste des justificatifs nécessaires.  Aujourd'hui, en fonction du profil client, les consultants bénéficient instantanément de la liste des documents à demander.
<b>Harmoniser l'organisation</b>	Identifier le rôle de chacun au sein du service	<b>Processus de gestion des commandes au sein d'une imprimerie.</b> Avant, les collaborateurs n'arrivaient pas à identifier leur rôle au sein du processus. Désormais, ils savent exactement à quel moment ils interviennent et ont conscience de l'impact de leurs actions.
<b>Gérer les équipes à distance</b>	Définir une procédure claire et s'assurer qu'en cas de problème chacun saura à qui en référer	<b>Gestion de plusieurs équipes sur trois régions différentes.</b> Avant : chaque équipe fonctionnait de manière autonome. Avec la fusion des régions, le processus doit être commun à toutes les équipes.  Aujourd'hui, chaque collaborateur applique les bonnes pratiques et suit le processus grâce au logiciel BPM.
<b>Simplifier le transfert de compétences</b>	Éviter de laisser partir des collaborateurs avec des compétences vitales	<b>Créer un guide qualité grâce à la documentation des processus.</b> L'ensemble des compétences et connaissances nécessaires sont documentées directement dans les processus. Avec le BPM, les départs des collaborateurs se font plus sereinement et la passation de connaissances est beaucoup plus rapide.

# DÉMARRER UN PROJET BPM AVEC ITEROP



# Pourquoi choisir Iterop ?

## Iterop : leader du BPM SaaS

Iterop est une solution BPM française fondée en 2013 par deux docteurs issus de l'école des Mines d'Albi.

Lorsque nos deux fondateurs ont créé Iterop, la première intention était de simplifier au maximum l'usage des processus et notamment des logiciels BPM en entreprise. En effet, **le BPM a longtemps souffert d'une mauvaise image : trop complexe, trop long à mettre en place, pas assez modulable...** Bref, il fallait repenser le mode de fonctionnement et surtout d'utilisation.

C'est pourquoi, Aurélien et Nicolas ont fait le choix d'**une application en mode SaaS** qui intègre une interface simple et claire. L'application a également été développée dans **une optique « zéro code »**. Un avantage pour les opérationnels non-techniques qui souhaitent mettre en place la solution au sein de leur service.

## L'engagement Iterop



Rapidité de mise en place



SaaS (100% web)



Hébergée en France



Conçue en France

# L'interface utilisateur la plus intuitive du marché

Iterop a largement été plébiscitée par ses clients pour son interface ergonomique et conviviale. Loin des solutions ultra techniques et grisonnantes disponibles sur le marché, Iterop a fait le choix de se concentrer sur l'expérience utilisateur. C'est grâce à sa simplicité d'utilisation qu'Iterop peut-être intégrée aussi rapidement dans un service.

L'application Iterop intègre **deux modules** distincts :

## Play

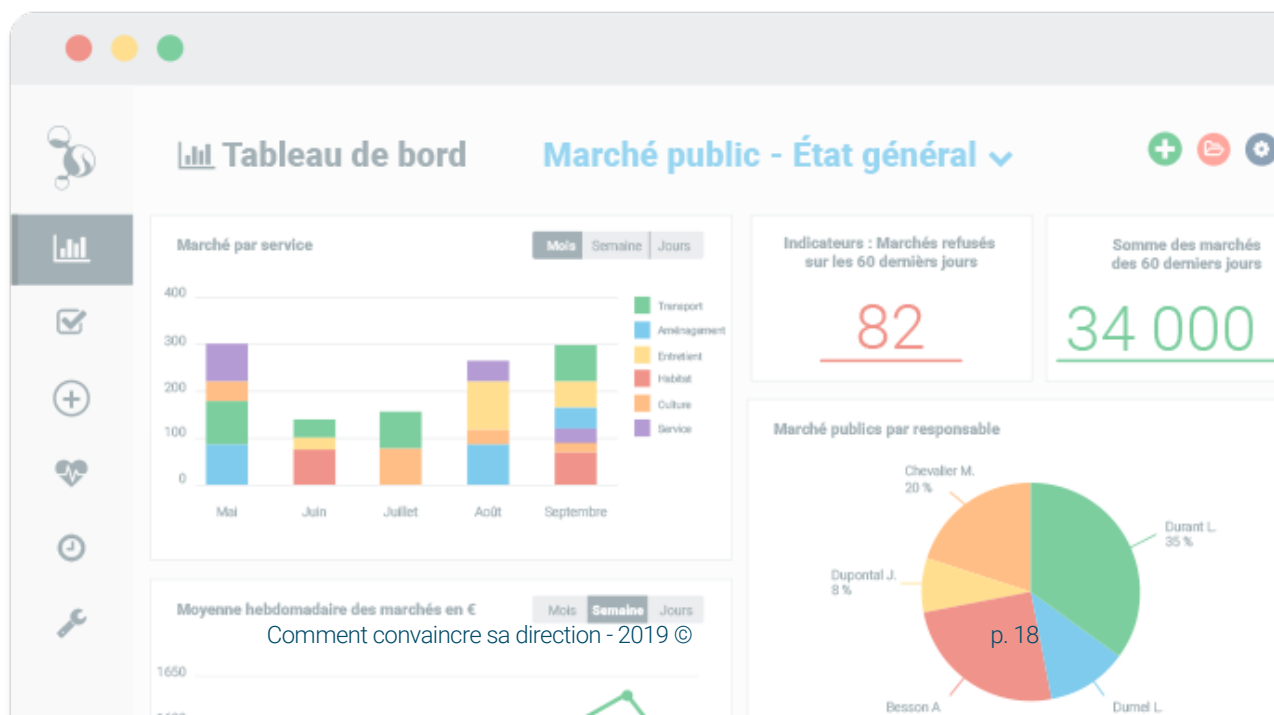
### Collaborateurs internes & externes

Play permet de réaliser ses tâches, de suivre les processus en cours, vos tableaux de bord et d'analyser les données associées.

## Design

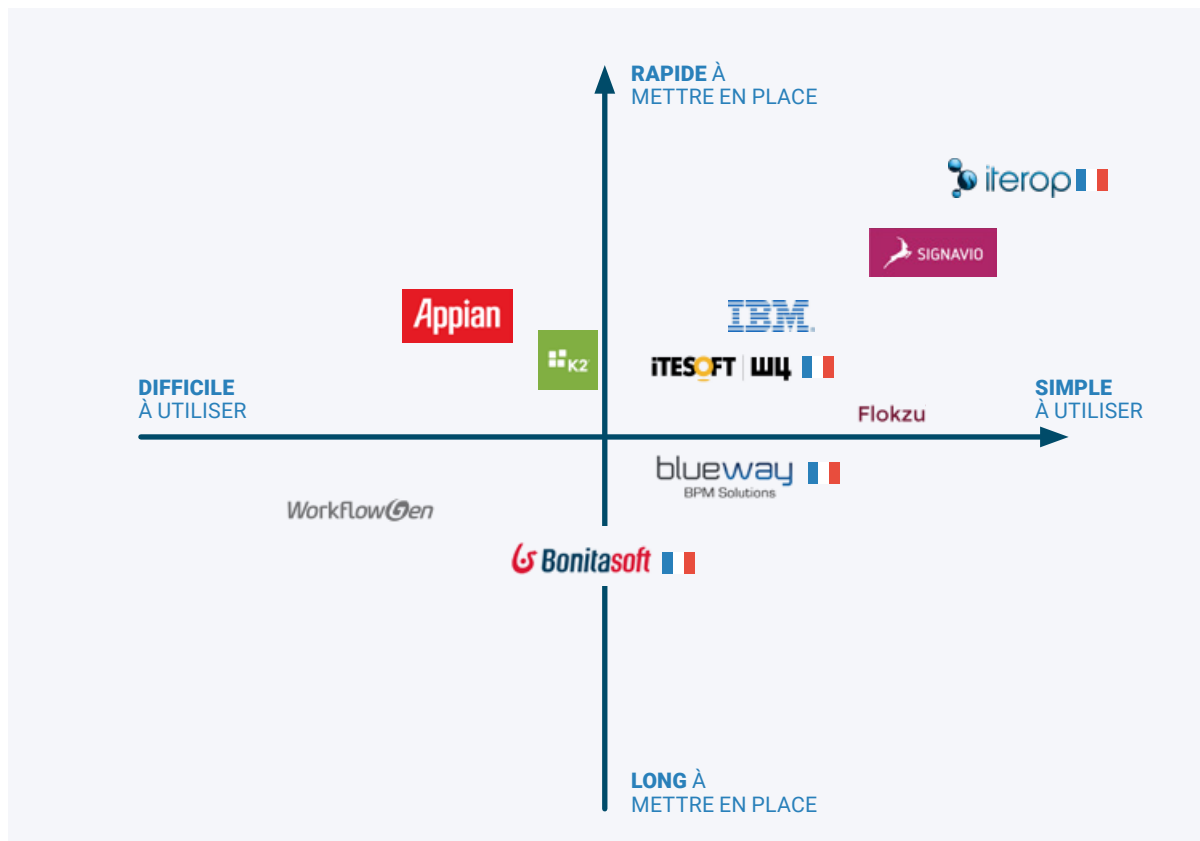
### Responsables de processus

Design permet de gérer les rôles des utilisateurs, de créer des web-services, des indicateurs et des workflows (drag & drop).



## Matrice concurrentielle

Voici une matrice concurrentielle qui vous permet de comparer les solutions du marché selon deux critères : **la simplicité d'utilisation et la rapidité de mise en place.**



Matrice concurrentielle des logiciels BPM.

## Les avantages du SaaS

« *Logiciels SaaS :  
l'avenir du SI* »

SaaS signifie **Software as a Service**. Il s'agit d'un mode de distribution plus souple que les licences logicielles classiques. Un logiciel SaaS est accessible en ligne via un navigateur internet (Chrome, Firefox, Edge...). Les mises à jour sont effectuées à distance, sans aucune maintenance nécessaire de votre part. Le système de facturation se fait par abonnement, ce qui permet d'adapter le coût du logiciel à son usage réel.



**Rapide à mettre en place**



**Pas de maintenance en interne**



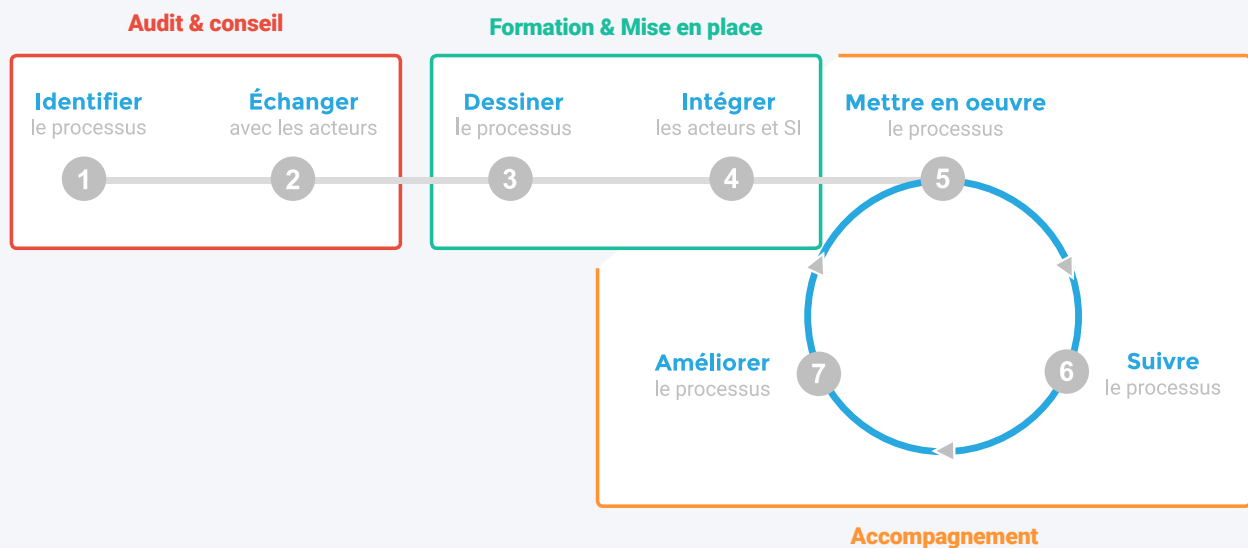
**Accessible partout dans le monde**



**Pas de coût initial fort**

## La démarche projet chez Iterop

Chez Iterop, nous avons mis en place une démarche qui nous permet de déployer rapidement un premier projet chez nos clients. L'idée est de commencer sur un périmètre réduit, cela évite en général les fameuses « usines à gaz » et facilite la prise en main de l'outil BPM. Les 4 premières étapes de cette démarche se déroulent en totale coordination avec le client et les équipes. Une fois le processus identifié et intégré, il est ensuite testé par les équipes et amélioré au fur et à mesure afin de correspondre aux attentes des utilisateurs.



### Un projet avec Iterop, c'est :

**5 jours**

1. Mise en place du rétro Planning en fonction de l'échéance du client
2. Réunion de cadrage
3. Déploiement de la solution
4. Formation des administrateurs sur l'appli : Preuve de Concept v0

**25 jours en moyenne**

5. Réunion de suivi à partir de la Preuve de Concept
6. Recette de la V1 du processus pour la livraison
7. Formation des utilisateurs finaux sur le v1
8. Mise en production

Chez 90% de nos clients un projet est fonctionnel en moins de 1 mois.

## Comment définir les rôles au sein du projet ?

Au sein d'Iterop, vous avez la possibilité de définir avec précision les droits de chaque utilisateur. Cette fonctionnalité s'accorde avec le rôle attribué à chaque acteur au sein du projet BPM : DSI, responsable de service, chargé de projet, consultant externe...

Voici comment sont répartis les rôles de chacun en fonction des droits utilisateurs dans Iterop :



*Bien entendu, les rôles sont à affiner en fonction des projets.*

# Les rôles au sein des processus

## **INITIATEUR**

L'initiateur peut démarrer un nouveau processus. Il ne dispose pas nécessairement d'une vision des processus sur lesquels il est initiateur.

## **ACTEUR**

L'acteur est l'utilisateur qui peut réaliser une tâche. Il peut consulter la liste des tâches qu'il doit effectuer et les réaliser. Il ne dispose pas nécessairement d'une vision des processus sur lesquels il est affecté.

## **SUPERVISEUR**

Le superviseur possède la capacité de suivre l'avancement des processus en cours et terminés dont il est le superviseur. Il ne peut pas agir sur le déroulement.

## **CONTRÔLEUR**

Le contrôleur voit l'intégralité des processus sur lequel il est contrôleur. Il peut à tout moment agir sur le déroulement d'un processus.

Il peut aussi forcer ou supprimer l'affectation d'une tâche pour un acteur donné. De plus, le contrôleur peut à tout moment stopper le déroulement d'un processus.

## 3 excellentes raisons de choisir ITEROP

Sur des marchés de plus en plus concurrentiels, **les entreprises souhaitent que leurs projets soient mis en place le plus vite possible et avec des résultats rapides**. En conséquence de quoi, cette demande de solutions rapides et efficaces a entraîné l'apparition de plates-formes applicatives en mode SaaS, plus adaptées aux opérationnels et ne nécessitant plus la disponibilité des équipes techniques. Iterop fait partie de ces solutions innovantes.

### 1. Dites adieu à la sous-traitance de votre SI

Grâce à Iterop, **vous n'avez plus besoin de faire appel à des agences ou des entreprises externes pour développer ou mettre en place votre solution**. Les principales raisons pour lesquelles les entreprises externalisent les projets de développement de logiciels sont qu'elles n'ont pas l'expertise, le temps, les finances nécessaires ou les infrastructures.

Avant, les concepteurs de SI faisaient (à grand frais) un outil dont ils étaient seuls garants de l'efficacité. En revanche, l'application de leur outil était approximative car ils ne maîtrisaient pas les paramètres métiers. De leur côté les utilisateurs, experts de leur domaine devaient s'adapter au logiciel.

#### Avec Iterop

Le DSI peut rendre applicable à tous une solution efficace sans se soucier des règles métier tandis que les utilisateurs ont trouvé un outil qu'ils peuvent adapter à leur expertise. En somme, **chacun peut être l'expert de son domaine : c'est l'outil qui s'adapte à l'expert et non l'expert qui s'adapte à l'outil**.



## 2. Adaptez-vous au marché plus rapidement que vos concurrents

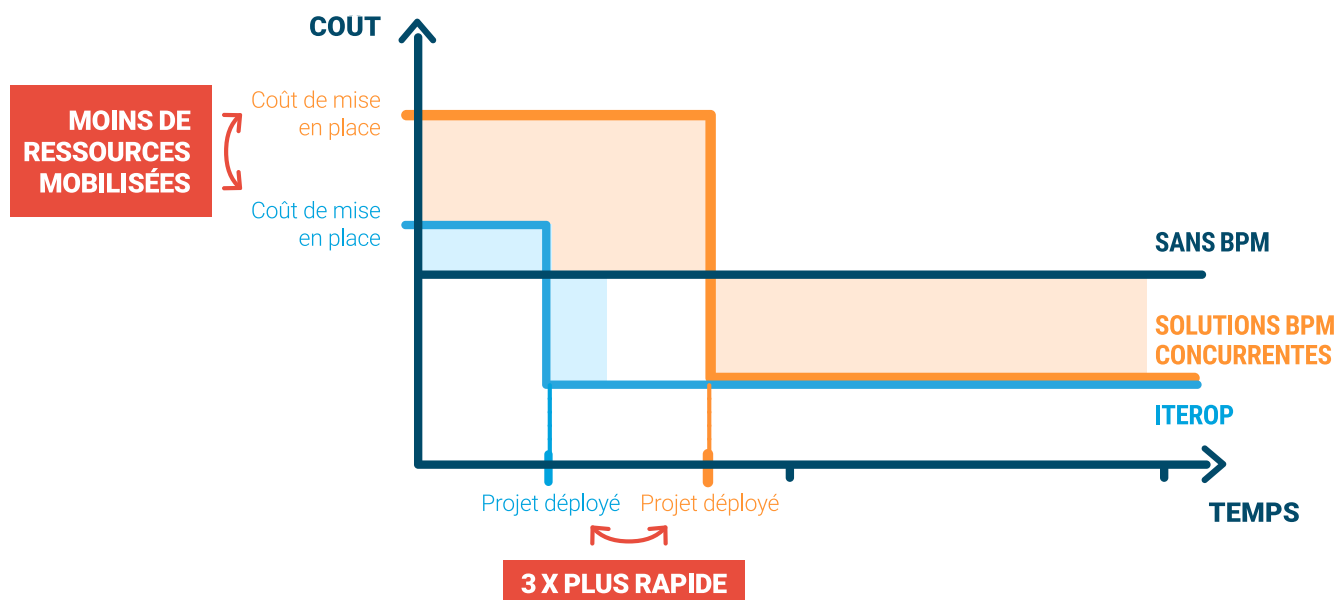
L'un des grands avantages d'Iterop, c'est la vitesse à laquelle les organisations vont pouvoir intégrer la solution et générer des résultats. De ce fait, ces dernières **déploient plus rapidement les changements nécessaires** pour répondre au mieux aux nouvelles attentes des consommateurs. À l'inverse de leurs concurrents où les procédures papiers et les cycles de validation à rallonge augmentent considérablement la mise sur le marché de nouveaux produits/services.

### Avec Iterop

La mise à jour d'un processus se fait instantanément sans interrompre les activités en cours.

## 3. Réduisez les coûts et faites décoller votre retour sur investissement (ROI)

Enfin, le coût. Iterop est plus rapide à intégrer que la plupart des concurrents et nécessite un temps de formation plus réduit. De plus, les mises à jour du logiciel sont entièrement gérées à distance ce qui réduit les coûts de maintenance. Ainsi, vous atteignez votre R.O.I. en seulement 3 mois contre 6 mois chez nos concurrents.



# Foire aux questions

## Les questions autour du BPM

### **QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE WORKFLOW ET BPM ?**

Le BPM est la méthode globale qui permet de gérer les processus d'une entreprise et de les améliorer. Pour se faire, il est possible d'utiliser la méthode papier ou des logiciels informatiques. Dans le cas de l'utilisation d'un logiciel, vous aurez la capacité d'automatiser des échanges de données et de créer des « flux de travaux » entre différentes applications et acteurs. C'est ce que nous appelons des workflows. Aujourd'hui, les deux terminologies sont généralement utilisées pour parler de processus.

### **PUIS-JE INTÉGRER UNE SOLUTION BPM A MON PROJET DE DÉMATÉRIALISATION ?**

Tout à fait ! Les deux projets sont totalement complémentaires. Par ailleurs, les logiciels BPM SaaS (100% web) sont plus souples à utiliser et à intégrer dans les projets de dématérialisation. Par ailleurs, ils sont plus rapides à tester car le système d'abonnement et de maintenance à distance est plus souple que sur les licences logicielles classiques.

### **COMBIEN COÛTE LA MISE EN PLACE D'UN LOGICIEL BPM ?**

Tout dépend de votre projet. Dans les grandes structures certains projets se comptent en centaines de milliers d'euros. Cela est en général lié à la durée de mise en place et d'intégration du logiciel. Mais avec des logiciels BPM en mode SaaS, le coût est largement réduit.

Par exemple chez Iterop, notre grille tarifaire est dégressive en fonction du nombre d'utilisateurs et la durée d'engagement. Si vous souhaitez en savoir plus, rendez-vous sur notre site pour [consulter les tarifs](#).

## **COMBIEN DE TEMPS FAUT-IL POUR METTRE EN PLACE UN PROJET ?**

La mise en place d'une solution SaaS est relativement rapide. Cela se compte en jours car il y a peu de maintenance et aucune installation sur place. En revanche, les étapes les plus longues du projet se déroulent en général côté métier au moment de la réflexion sur le processus. En effet, il n'est pas toujours évident de formaliser son fonctionnement.

## **QUELLES SONT LES RESSOURCES TECHNIQUES NÉCESSAIRES ?**

S'il s'agit d'un logiciel BPM lourd, qui nécessite une installation sur place, vos équipes informatiques ou celle du prestataire devront prendre en charge la maintenance du logiciel. Si vous vous tournez vers le mode SaaS, le prestataire gère les mises à jour et le support entièrement à distance. De votre côté, il faudra définir un pilote de processus qui sera en charge de dessiner et d'améliorer les processus.

## **QUEL ROI ATTENDRE D'UN PROJET BPM ?**

La mise en place d'une solution BPM va principalement générer du gain de temps. À travers la refonte des processus existants et la clarification de l'organisation, vous allez améliorer les conditions de travail de vos équipes et vous émanciper de la perte de temps inutile. En moyenne, une démarche BPM vous permet de noter un ROI d'environ 6 mois. Avec Iterop, vous amortissez votre investissement dès le **3<sup>ème</sup> mois**.

## Les questions autour d'Iterop

### **POURRAIS-JE INTÉGRER DIRECTEMENT MES CLIENTS, FOURNISSEURS OU PARTENAIRES DANS MES PROCESSUS ?**

Oui, plusieurs méthodes permettent d'intégrer ou de communiquer avec vos parties prenantes. Les formulaires externes permettent de faire intervenir une personne extérieure à votre entreprise pour réaliser une tâche sans devoir payer un utilisateur supplémentaire. Un service d'envoi de mails intégré vous permet aussi d'envoyer des mails à d'autres acteurs externes.

### **EST-CE QUE MON SYSTÈME D'INFORMATION PEUT SE CONNECTER À ITEROP ?**

Oui, nous pouvons connecter votre système et vos applications à Iterop. Nous disposons également d'un [connecteur Zapier](#). En connectant vos applications avec Iterop, vous allez grandement simplifier votre système d'information. Par exemple, en passant de 5 outils (CRM, ERP, boîte email, gestionnaire de fichiers, tableau de bord) à 1 seul (Outil BPM).

### **QUE FAITES-VOUS DE MES DONNÉES ?**

Les données intégrées dans Iterop vous appartiennent totalement et ne sont en aucun cas utilisées à d'autres fins. Dans le cadre du support, aucun accès à votre espace ne sera fait sans votre accord. À noter que nous hébergeons toutes les données en France.

### **QUELS TYPES DE PROCESSUS PUIS-JE REPRÉSENTER ?**

Tous les types de processus peuvent être représentés : achats, commercial, ressources humaines, qualité, SAV, logistique, administratif, ...

## **EST-IL POSSIBLE DE GÉNÉRER DES TABLEAUX DE BORDS ?**

Oui tout à fait. Les tableaux de bords sont entièrement paramétrables en fonction des indicateurs que vous aurez créés en amont. Ils peuvent être partagés à un ou plusieurs collaborateurs et ils sont exportables en format Excel.

## **EST-IL POSSIBLE DE SUIVRE TOUS MES PROCESSUS ?**

Oui, si vous êtes contrôleur ou superviseur, vous avez accès au suivi et aux statistiques de vos processus.

[Découvrir toutes les fonctionnalités d'Iterop](#)

## RAPPEL

# DÉFINITIONS

## Qu'est-ce que le BPM ?

Le BPM (Business Process Management) 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.

Il apporte une vision plus large et fait ressortir les problèmes de performance. L'idée étant de s'assurer que ses processus sont mis en œuvre pour répondre aux besoins clients avec le meilleur niveau de performance.

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

Et le BPMN dans tout ça ? 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.

### **Avec Iterop**

Les éléments BPMN ont été réduits afin d'apporter plus de simplicité à la solution.

## Que sont les BPMS ?

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 suite BPM permet de définir les processus et de les représenter graphiquement (formalisation des processus), de les déployer et de les exécuter automatiquement tout en étant intégrée et connectée aux logiciels et systèmes existants (exécution des processus). De plus, une solution de BPM fournit aussi 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.

Des composants additionnels peuvent être proposés :

- Des outils facilitant l'intégration, c'est-à-dire des interfaces (API) et des connecteurs permettant d'intégrer la solution BPM au système d'information existant ;
- Une interface de simulation permettant de simuler et d'optimiser les processus avant même leur déploiement ;

Des outils de pilotage et de reporting personnalisables pour concevoir des tableaux de bord composés d'indicateurs précis (KPI) permettant de prendre rapidement les bonnes décisions. On parle ainsi de BAM (Business Activity Monitoring).





Iterop est une solution de gestion de processus (BPM) et workflow SaaS (100% web). Iterop permet de simplifier le fonctionnement des entreprises grâce à une plateforme intuitive, conviviale et ergonomique.

**[www.iterop.com](http://www.iterop.com)**

+33 5 67 11 53 18

1bis rue Antoine Lavoisier  
31770 Colomiers

