

# PILOTAGE DE LA SUPPLY CHAIN ET GESTION DES PROCESSUS

BPM, Case Management et gestion logistique par les processus



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

## CAHIER DES CHARGES

# A PROPOS DE CE GUIDE

BPM, Case Management et gestion logistique par les processus

## 1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

## 2 DROITS D'USAGE

enjeuxlogistiques.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

## 3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

## 4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur [guidescomparatifs.com](http://guidescomparatifs.com).

## 5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

## 6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

# INTRODUCTION

## Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

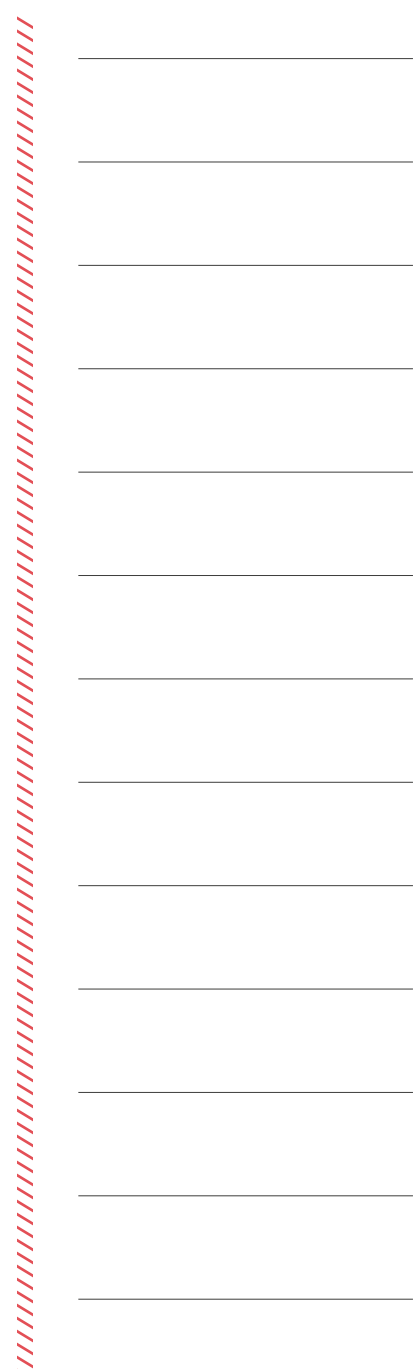
Les termes « BPM » (Business Process Management) et « Case Management » définissent les applications qui permettent de gérer les processus métiers de l'entreprise. Complémentaires dans leurs approches, ces deux solutions permettent d'agir sur les différents éléments du système d'information à travers une représentation des processus ou déroulements du métier de l'entreprise.

Alors que le BPM s'assimile à de la gestion de workflows relativement statiques – un workflow se composant d'un certain nombre d'étapes qui s'enchaînent, construites d'une certaine manière et aboutissant à un objectif précis – le case management se démarque par un plus grand degré de flexibilité. Quand le premier répond à des impératifs d'automatisation du travail humain, de standardisation et de conformité des processus, le second met davantage l'accent sur le contenu ou le dossier, tout en laissant à l'utilisateur une plus grande marge de manœuvre dans les actions à entreprendre à chaque étape du processus.

### BPM, EAI, gestion de contenu et workflow

On peut s'interroger sur le positionnement du BPM par rapport à celui des technologies d'intégration (EAI) et celui des applications de gestion de contenu (Content Management).

- Bien qu'elle constitue un environnement applicatif à vocation fédératrice, la gestion de contenu ne peut que très difficilement recouvrir des environnements spécialisés tels que, par exemple, le CRM, la gestion de la chaîne logistique ou la gestion de la facturation. L'entreprise dispose donc d'un certain nombre d'applications de gestion indépendantes dont les interfaces ont été construites historiquement par des développements spécifiques et plus récemment par l'intégration de technologies EAI.
- L'EAI constitue un progrès considérable en facilitant l'intégration des données, les flux, les applications. Il facilite également considérablement les modifications des interfaces et leur faculté à être maintenues.



- Quant au travail collaboratif, il permet de partager des documents selon des tâches affectées aux utilisateurs.

Le BPM s’appuie à la fois sur les applications en place, sur les technologies d’interface et de partage de contenus pour décrire, organiser et optimiser les processus avec l’angle de vue métier de l’entreprise.

C’est par exemple la gestion d’un client depuis sa commande, son paiement en ligne, la validation du dossier, les éventuelles réclamations et compléments... Le BPM permettra alors de réadapter le système d’information dans le cas où l’entreprise décidera, par exemple, de changer ses processus de validation du dossier client.

## Les enjeux d’un système de BPM

On perçoit aisément les apports d’un système de BPM à l’activité générale d’une entreprise.

- Une visibilité sur l’ensemble des processus. Chaque étape du métier est décrite (modélisée) ainsi que toutes les options, exceptions, variantes et conditions.
- Un gain en matière de souplesse et de réactivité. La visibilité sur les processus et l’intégration du BPM au niveau du système d’information permettent, pour simplifier, d’ajuster le système d’information aux évolutions du métier et des processus.
- Une ouverture sur l’amélioration de l’efficacité des opérations. Disposer d’une visibilité sur les processus et d’une souplesse dans la mise en œuvre des évolutions au niveau du système d’information facilite l’optimisation de processus, depuis l’automatisation des tâches, jusqu’alors manuelles, jusqu’à la révision de démarches métiers.

## Le Case Management, une démarche complémentaire au BPM

Selon BP Trends, le Case Management consiste en la « gestion de processus collaboratifs dont la durée de vie peut être longue, qui coordonnent de la connaissance, des contenus et des ressources pour faire avancer une affaire dans un contexte métier particulier ; avec un déroulement qui peut ne pas être connu à l’avance (non prédictif) ; dans lequel une appréciation humaine est nécessaire pour déterminer dans quelle mesure le but à atteindre peut être atteint réellement ; et où l’état du dossier peut être altéré par des événements externes à l’entreprise. »

Les solutions de gestion de dossiers ou Case management répondent donc à des projets d’informatisation des processus complexes à analyser et à définir. La démarche est pertinente lorsque la complexité métier se traduit par un grand nombre de scénarios alternatifs, ou dans un contexte règlementaire changeant avec de multiples intervenants.

En synthèse, les solutions de Case Management vont permettre de :

- Minimiser l’effort de conception en passant d’une optique de modélisation et de développement à la conception directe d’une page grâce à des composants génériques HTML5
- S’adapter à un contexte business changeant
- Créer des interfaces utilisateur et mettre en place des processus métiers avec un niveau de compétence relativement réduit, notamment grâce à l’utilisation de Framework
- Contrôler l’exécution des processus métiers pour lesquels les scénarios d’exécution sont nombreux et peu prédictibles ;
- Obtenir une vue unifiée du dossier et mettre en place une démarche collaborative entre les différents intervenants à chaque étape du processus

Dans le contexte actuel de digitalisation de l’entreprise, les projets de case management répondent à la nécessité de placer le client au centre des processus, afin de mieux comprendre son comportement et adapter les stratégies en conséquence. La démarche se traduit donc par des processus dynamiques et adaptables plutôt que rigides et fortement structurés.

A vertical red dashed line runs down the right side of the page. To its right, there are 18 horizontal lines spaced evenly down the page, providing a space for notes or additional information.

# SOMMAIRE

## BPM, Case Management et gestion logistique par les processus

### 1 LE PROJET

- 1.1. Le projet à court terme
  - 1.1.1. Cadre général
  - 1.1.2. Volumétries
  - 1.1.3. Applications
- 1.2. Evolutions à moyen terme
- 1.3. Environnement technique

### 2 MODELISATION

- 2.1. Gestion des étapes et des données
  - 2.1.1. Gestion des données
  - 2.1.2. Etapes manuelles
  - 2.1.3. Etapes automatiques
- 2.2. Gestion du routage
  - 2.2.1. Routage conditionnel
  - 2.2.2. Gestion des délais
  - 2.2.3. Gestion des priorités
  - 2.2.4. Branches parallèles
  - 2.2.5. Points de synchronisation
- 2.3. Environnement de modélisation
  - 2.3.1. Hiérarchisation des processus
  - 2.3.2. Bibliothèque de processus
  - 2.3.3. Moteur de règles
  - 2.3.4. Mode test en environnement de production
  - 2.3.5. Gestion des versions de processus
  - 2.3.6. Evénements externes
  - 2.3.7. Interface graphique

### 3 CASE MANAGEMENT - GESTION DE DOSSIERS

- 3.1. Création et gestion du cycle de vie des dossiers
  - 3.1.1. Création de dossiers
  - 3.1.2. Qualification et analyse des dossiers
  - 3.1.3. Prise de décision sur un dossier
  - 3.1.4. Clotûre d'un dossier
- 3.2. Pilotage opérationnel de l'activité
- 3.3. Analyse et partage des informations
- 3.4. Gestion des workflows

## 4 UTILISATEURS

- 4.1. Connexion annuaire
- 4.2. Gestion des utilisateurs
- 4.3. Gestion des corbeilles

## 5 EXECUTION

- 5.1. Affectation de tâches
- 5.2. Suspension des processus
- 5.3. Recherche sur l'existant
- 5.4. Traçabilité
- 5.5. Archivage

## 6 MONITORING

- 6.1. Existence d'un outil dans l'offre
- 6.2. Outil d'analyse

## 7 INTEGRATION

- 7.1. Brique d'intégration applicative
- 7.2. Intégration avec l'environnement extérieur
  - 7.2.1. Standards
  - 7.2.2. Sécurité

## 8 ADMINISTRATION / EXPLOITATION

- 8.1. Dimensionnement Serveurs
- 8.2. Plate-forme
  - 8.2.1. Pré-requis
  - 8.2.2. Incompatibilités
- 8.3. Plans de secours
  - 8.3.1. Backup
  - 8.3.2. Restauration
  - 8.3.3. Haute disponibilité
- 8.4. Gestion des incidents
- 8.5. Mise à jour et support
- 8.6. Migration - changement de matériel
- 8.7. Gestion des langues
- 8.8. Gestion de la piste d'audit

# MODÈLE DE CAHIER DES CHARGES

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques

## 1 .Projet

### 1.1. Le projet à court terme

#### 1.1.1. Cadre général

Quel est l'objectif global du projet ?

- Augmenter «l’agilité» de l’entreprise
- Augmenter la capacité à traiter un volume plus important d’opérations
- Améliorer la traçabilité des dossiers ou opérations
- Automatiser des traitements avec des clients ou fournisseurs (B2B)
- Réduire le temps de traitement des dossiers ou opérations
- Automatiser les tâches à faible valeur ajoutée (envoi d’email automatiquement, enregistrement d’éléments dans une base de données...)
- Accompagner la démarche qualité
- Autre(s) :

#### 1.1.2. Volumétries

Combien y aura-t-il d'utilisateurs simultanés en moyenne ? Combien y aura-t-il d'utilisateurs simultanés en pointe ?

.....  
.....

Quelle est votre estimation du volume des processus à gérer :

- De l'ordre d'une dizaine
- De l'ordre d'une centaine
- De l'ordre d'un millier
- Autre(s) élément(s) plus précis :

Quelle est votre estimation du maximum d'étapes dans un processus ?

.....  
.....

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Quelle est votre estimation du volume de données à transporter ?

.....  
.....

### 1.1.3. Applications

Le projet de BPM est-il lié plus particulièrement à une application ?

- ERP/PGI, pour quel(s) module(s) :
- Application financière :
- CRM :
- GED :
- GPAO :
- SCM :
- Application spécifique :
- Autre(s) :

Certains fichiers ou documents en relation au projet BPM seront-ils liés à une norme spécifique (XML, EDI...) ?

- Non
- Oui

### 1.2. Evolutions à moyen terme

Quelle évolution est prévisible à moyen terme ?

- Extension du nombre de processus :
- Réutilisation de processus déjà existants :
- Approfondissement d'autres processus existants :
- Evolution du nombre d'utilisateurs :
- Evolution de la volumétrie :
- Autre(s) :

### 1.3. Environnement technique

Quel est l'environnement technique du projet BPM :

- Plateforme(s) et OS :
- Base(s) de données :
- Messagerie :
- Annuaire d'entreprise :
- GED :
- EAI ou ESB :
- Autre(s) :

**Quels sont les choix techniques déjà effectués en rapport direct avec le projet BPM ?**

.....  
.....

**Y-a-t-il des critères techniques requis destinés à assurer la compatibilité avec l'existant en place ?**

.....  
.....

## 2. Modélisation

### 2.1. Gestion des étapes et des données

#### 2.1.1. Gestion des données

**Quels types de champs peut-on déclarer dans l'outil ?**

- Texte
- Numérique
- Date
- Issus d'un calcul
- Autre(s) :

**La solution permet-elle d'exécuter automatiquement des scripts ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, à quel moment ?**

- Avant l'entrée dans la corbeille
- Avant l'ouverture par l'utilisateur
- Avant l'exécution d'une action en sortie d'étape
- Autre(s) :

**Si Oui, quels types de script peuvent être exécutés ?**

- Langage propriétaire
- Javascript
- VBscript
- Autre(s) :

#### 2.1.2. Etapes manuelles

**La solution gère-t-elle les étapes manuelles ?**

- Non
- Oui

**Comment est gérée l'interaction entre les champs et les formulaires ?**

- Intégrée à l'outil
- Utilisation d'une API
- Utilisation d'une autre méthode, laquelle :

**Peut-on disposer nativement d'un formulaire dans un client léger ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, le(s)quel(s) :**

- Internet explorer
- Netscape
- Firefox
- Téléphone portable
- PDA
- Autre(s) :

**Les actions possibles en sortie d'étape sont-elles limitées ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, lesquelles ?**

- Conserver («Keep») l'étape en l'état pour y revenir ultérieurement
- Relâcher («release») l'étape, pour signifier la fin du traitement
- Escalader, pour traitement par un responsable
- Autre(s) :

**La solution permet-elle de mettre en place des notifications d'alertes ?**

- Non
- Oui, sur quels critères ?

**Si Oui, avec quelle action :**

- Ecriture dans une base de données
- Changement d'aspect visuel dans la corbeille
- Envoi d'un email
- Autre(s) :

**La solution permet-elle de gérer le rappel automatique ?**

- Non
- Oui, sur quels critères ?

**2.1.3. Etapes automatiques**

**Le processus peut-il traiter des tâches automatiques ?**

- Non
- Oui

**Quels sont les types d'étapes possibles ?**

- Rendez-vous (synchronisation)

- Impression
- Etape déconnectée (email)
- Autre(s) :

**Quels sont les types de connexion pris en charge par les étapes automatiques ?**

- Connexion avec bases de données. Lesquelles :
- Connexion avec messageries. Lesquelles :
- Connexion avec progiciels. Lesquels :
- Connexion avec un module COM
- Invocation d'un Web Service
- Autre(s) :

**Les outils de connexion avec les applications et/ou bases de données concernées par le projet BPM sont-ils :**

- Intégrés à l'offre de l'éditeur
- Intégrés à travers des modules externes
- A développer en spécifique

**2.2. Gestion du routage**

**2.2.1. Routage Conditionnel**

**La solution permet-elle d'effectuer du routage conditionnel ?**

- Non
- Oui

**Si oui, quelles sont les règles de gestion disponibles pour évaluer les conditions ?**

**Peut-on enchaîner les conditions ?**

- Non
- Oui

**Peut-on paralléliser les conditions ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, que se passe-t-il si plusieurs conditions sont vérifiées ?**

**2.2.2. Gestion des délais**

**La solution permet-elle de gérer des délais sur l'exécution d'une étape ?**

- sur tout type d'étape
- sur un ensemble d'étapes
- sur toute la procédure

**Cette gestion peut-elle s'effectuer sur des dates fixes ?**

- Non
- Oui

**Cette gestion peut-elle s'effectuer sur des périodes paramétrables ?**

- Non
- Oui

**Quelles conditions peut-on appliquer à la gestion de ces délais ?**

.....

.....

**Comment la solution gère-t-elle une instance en délai dépassé ?**

- L'instance reste dans l'étape
- L'instance est supprimée
- L'instance est re-routée
- Autre(s) :

### 2.2.3. Gestion des priorités

**Peut-on appliquer une priorité à l'exécution d'une tâche ?**

- Non
- Oui

**Quels sont les paramètres disponibles pour la gestion de cette priorité ?**

.....

.....

### 2.2.4. Branches parallèles

**Un processus peut-il contenir des branches parallèles ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, y a-t-il un maximum ?**

- Non
- Oui, combien :

**Comment se comporte le système si une branche parallèle n'est pas terminée ?**

.....  
.....

**Peut-on fixer un délai maximum d'exécution sur une branche parallèle ?**

- Non
- Oui

**Comment la solution gère-t-elle la modification d'un même champ dans deux branches parallèles ?**

- Modification non prise en compte
- Modification interdite
- La dernière modification est prise en compte
- Autre(s) mode(s) de gestion :

**2.2.5. Points de synchronisation**

**Existe-t-il des points de synchronisation de branches parallèles ?**

- Non
- Oui

**Après passage par une étape de synchronisation puis retour en arrière, comment la solution gère-t-elle les conditions de synchronisation de cette même étape ?**

- Elles sont automatiquement réinitialisées
- Elles sont conservées
- Elles peuvent être invalidées par programmation
- Ce cas est impossible/refusé
- Autre(s) mode(s) de gestion applicable(s) par la solution :

**2.3. Environnement de modélisation**

**2.3.1. Hiérarchisation des processus**

**Le progiciel permet-il de gérer des sous-processus ?**

- Non
- Oui

**Le nombre de sous-processus par procédure est-il limité ?**

- Non
- Oui

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**Quels sont les standards supportés par le progiciel ?**

- XPDL
- BPEL
- ASAP
- SWAP
- BPML
- Autre(s) :

**2.3.3. Moteur de règles**

**Le progiciel inclut-il un moteur de règles ?**

- Non
- Oui

**Le progiciel permet-il de s'interfacier avec un autre moteur de règles du marché ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, le(s)quel(s) :**

**2.3.4. Mode test en environnement de production**

**La solution dispose-t-elle d'une fonctionnalité de mode «test» ?**

- Non
- Oui

**La solution dispose-t-elle d'un mode «debug» ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, préciser le fonctionnement de ce mode «debug» (Pas à pas maîtrisé, simulation de l'étape «impression»...) :**

**2.3.5. Gestion des versions de processus**

**Le système permet-il de « versionner » les processus ?**

- Non
- Oui

**Le système permet-il d'archiver les versions des processus ?**

- Non
- Oui

**Le système permet-il de passer rapidement d'une version de processus à l'autre ?**

- Non
- Oui



**Comment le logiciel traite-t-il les dossiers déjà en cours lors du passage à une nouvelle version ?**

.....  
.....

**2.3.6. Evénements externes**

**Le système permet-il de gérer l'intervention d'événements externes ?**

- Non
- Oui

**Quels types d'événements externes sont gérés ?**

.....  
.....

**Comment sont-ils gérés ?**

.....  
.....

**2.3.7. Interface graphique**

**L'outil propose-t-il un environnement graphique pour modéliser les processus ?**

- Non
- Oui

**La solution permet-elle de s'interfacer avec des outils externes de modélisation ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, le(s)quel(s) ?**

**Si Oui, par quel(s) format(s) pivot s'effectue l'interface ?**

.....  
.....



Quelles sont les notifications envisageables ? (décrire)

.....  
.....

### 3.1.4. Clotûre d'un dossier

La solution intègre-t-elle des règles de gestion pour automatiser la clotûre d'un dossier ?

- Oui
- Non

Comment la solution envisage-t-elle la réouverture d'un dossier ?

- Oui
- Non

Décrire dans quel contexte cette réouverture de dossier est envisageable (nouveaux éléments, demandes d'informations complémentaires...)

.....  
.....

### 3.2. Pilotage opérationnel de l'activité

La solution permet-elle d'obtenir une vue exhaustive des dossiers à traiter, en cours de traitement ou clôturés ?

- Oui
- Non

Cette vision est-elle déclinable :

- Par utilisateur
- Par groupe d'utilisateurs
- Par manager
- Par département/métier

Peut-on prioriser les dossiers :

- Automatiquement (à partir de règles de gestion prédéfinies)
- Manuellement (par un utilisateur en charge de l'affectation des dossiers)

**Est-il possible d'automatiser l'affectation de tout ou partie des dossiers en fonction de règles de gestion prédéfinies ?**

- Oui
- Non

**La solution comporte-t-elle un système de gestion des délégations ? (en cas d'absence ou d'indisponibilité prolongée d'un utilisateur)**

- Oui
- Non

**La solution permet-elle de suivre l'avancement du cycle de vie d'un dossier (positionnement du dossier au sein d'un processus) :**

- Oui
- Non

**La solution permet-elle de suivre les délais de traitement :**

- Oui
- Non

**Si oui, ces cas de figure sont-ils envisagés (cocher les fonctionnalités assurées par la solution) :**

- Gérer les délais d'exécution sur une étape, un ensemble d'étape ou un processus dans son intégralité
- Gérer des relances auprès du personnel concerné lorsqu'une échéance approche
- Réaffecter un dossier à un autre utilisateur lorsqu'un délai est dépassé
- Générer des alertes lorsqu'une tâche n'est pas effectuée dans les temps

**La solution permet-elle le calcul et le calcul et la restitution d'indicateurs de performance des processus ?**

- Oui
- Non

### 3.3. Analyse et partage des informations

**La solution permet-elle d'explorer et d'extraire les données (afin de procéder à des analyses ou enrichir des rapports...)**

- Oui
- Non

**Est-il possible d'extraire les données dans des formats compatibles avec les outils bureautiques standards (notamment Excel) :**

- Oui
- Non

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Des fonctions de recherche sont-elles embarquées dans la solution ?**

- Oui
- Non

**Si oui lesquelles (par période, par gestionnaire, par type de dossier,...) :**

**Est-il possible de produire des rapports ou tableaux de bord :**

- Oui
- Non

**Comment s'articule le partage et l'échange des informations au sein de la solution :**

.....

.....

### 3.4. Gestion des workflows

**La solution permet-elle de gérer des étapes manuelles et des étapes automatiques basées sur des règles de gestion métier :**

- Oui
- Non

**La solution gère-t-elle des phases de traitement parallèles (instruction en parallèle d'un dossier par plusieurs contributeurs)**

- Oui
- Non

## 4. Utilisateurs

### 4.1. Connexion Annuaire

**Le progiciel permet-il de s'interfacer avec un annuaire d'entreprise ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, avec quel(s) type(s) d'annuaire ?**

**Comment l'interface avec ce(s) annuaire(s) s'effectue-t-elle ?**

.....

.....

## 4.2. Gestion des utilisateurs

**Le progiciel inclut-il la notion d'utilisateurs nommés ?**

- Non
- Oui

**Le progiciel inclut-il la notion de groupes ?**

- Non
- Oui

**Le progiciel inclut-il la notion de rôles ?**

- Non
- Oui

**Si oui lesquels ?**

**Le progiciel inclut-il la notion d'attributs ?**

- Non
- Oui

**Si oui lesquels ?**

**Comment sont gérés les droits des utilisateurs ?**

.....

.....

## 4.3. Gestion des corbeilles

**Le progiciel permet-il de gérer des corbeilles individuelles ?**

- Non
- Oui

**Le progiciel permet-il de gérer des corbeilles de groupe ?**

- Non
- Oui

**Peut-on modifier les groupes dynamiquement ?**

- Non
- Oui



**Qui a les droits pour définir ces délégations ?**

.....  
.....

### 5.2. Suspension des processus

**Peut-on suspendre temporairement un processus ?**

- Non
- Oui

**Comment peut-on reprendre un dossier suspendu ?**

.....  
.....

### 5.3. Recherche sur l'existant

**Peut-on effectuer une recherche sur :**

- les dossiers en cours
- les dossiers terminés

**Peut-on réutiliser les données d'un dossier existant ?**

- Non
- Oui

**Peut-on redémarrer un dossier terminé ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, dans quelles conditions ?**

### 5.4. Traçabilité

**Quelles informations sont disponibles dans le journal d'historique ?**

- Exécution des tâches
- Prises de décisions
- Dépassement d'échéances
- Transferts de tâches
- Enrichissement du contenu de l'historique





## 7. Intégration

### 7.1. Brique d'intégration applicative

**La solution propose-t-elle une brique d'intégration applicative ?**

- Non
- Oui

**Quels mécanismes d'appel et de pilotage d'applications métiers sont disponibles ?**

.....

.....

**Quelles fonctionnalités peuvent être mises à disposition de clients ou partenaires en mode extranet ?**

.....

.....

**Le progiciel propose-t-il une solution de pilotage opérationnel ?**

- Non
- Oui

### 7.2. Intégration avec l'environnement extérieur

#### 7.2.1. Standards

**Quels standards d'échanges de données la solution prend-elle en charge ?**

- EDI, normes :
- XML
- Réseau à valeur ajoutée, le(s)quel(s) :
- SwiftNet
- Autre(s) :

**Comment est gérée la prise en charge de ces standards ?**

- Service intégré dans la solution
- Service tiers interfacé à la solution. Nom des services tiers interfacés :
- Autre(s) :

### 7.2.2. Sécurité

**La solution prend-elle en compte les firewalls dans le cas d'intégration de processus avec l'extérieur ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, comment ?**

**Comment la solution permet-elle de gérer les authentifications dans le cas de processus intégrant des ressources externes ?**

- Pas de gestion des authentifications
- Gestion via solution(s) tierce(s), l(es)quelle(s) :
- Gestion intégrée à la solution, décrire :
- Autre(s) :

**La solution permet-elle de gérer les flux de données sécurisés ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, comment ?**

**Quelles garanties la solution apporte-t-elle en termes de disponibilité, d'intégrité des données et de confidentialité ?**

.....  
.....

## 8. Administration / Exploitation

### 8.1. Dimensionnement Serveurs

**Quelle est la configuration serveur nécessaire et quelle est la configuration minimale requise pour chaque serveur (Type d'unité centrale, processeurs, mémoire, capacité disque) ?**

- Matériel serveur BPM :
- Matériel serveur bases de données :
- Matériel serveur Web :
- Autre(s) :

### 8.2. Plate-forme

#### 8.2.1. Pré-requis

**Quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?**

- Unix (préciser le type et la version)

- Windows (préciser la version et le « File System »)
- Autre(s) :

**Sur quel SGBD l’application peut-elle s’appuyer ?**

- IBM DB2 (Précisez l’OS)
- Informix
- Microsoft SQL Server
- MySQL
- Oracle
- Sybase
- Propriétaire
- Autre(s) :

**8.2.2. Incompatibilités**

**L’application peut-elle partager ses ressources matérielles avec d’autres applications ?**

- Non
- Oui

**Y a-t-il des incompatibilités connues ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, lesquelles ?**

- Langue du système d’exploitation
- Version d’un logiciel
- Autre(s) :

**8.3. Plans de secours**

**8.3.1. Backup**

**Quels éléments doivent faire l’objet d’une sauvegarde (fichiers, répertoires...) ?**

.....  
.....

**Quel volume cela représente-t-il une fois intégré en fonction du nombre de dossiers ?**

.....  
.....

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Peut-on archiver les données stockées par la solution ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, par quel mode de sauvegarde ?**

- Complète
- Incrémentale
- Synchronisée
- Autre(s) :

**La solution est-elle associée à des logiciels de sauvegarde standards ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, lesquels ?**

**Dans quelles conditions la sauvegarde peut-elle s'effectuer ?**

- Application en activité et utilisateurs connectés (« à chaud »)
- Utilisateurs déconnectés
- Moteur BPM arrêté
- Autre(s) :

### 8.3.2. Restauration

**Comment la solution permet-elle de restaurer une configuration ?**

.....  
.....

**Comment s'effectue la restauration des données ?**

.....  
.....

**Quel est le mode de calcul pour prévoir le temps nécessaire à la restauration du système ?**

.....  
.....

**Y a-t-il des risques de perte de dossiers ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, dans quel contexte ?**

**Y a-t-il des risques de perte de modifications sur des dossiers ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, dans quel contexte ?**

### 8.3.3. Haute disponibilité

**La haute disponibilité est-elle gérée ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, de quel type de cluster dispose-t-on ?**

- Load Balancing
- Fail Over
- Autre(s) :

### 8.4. Gestion des incidents

**Quels sont les systèmes d’alerte en cas d’incident ?**

- Email
- SMS
- Fax
- Autre(s) :

**Quels sont les mécanismes en place pour la reprise sur incident ?**

.....  
.....

**Peut-on répartir la charge sur les machines opérationnelles dans le cas d’un incident sur l’un des serveurs dans une configuration multi-serveurs ?**

- Non
- Oui

### 8.5. Mise à jour et support

**La solution permet-elle d’automatiser les mises à jour ?**

- Non
- Oui

**La solution permet-elle d’effectuer une mise à jour à chaud ?**

- Non
- Oui

**L'éditeur de la solution met-il à disposition des patchs ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, à quelle fréquence ?**

**Comment se mettent en place les patchs ?**

- De manière standard
- De manière propriétaire
- Autre(s) :

**Quels sont les moyens de support à disposition et quel est l'engagement de délai de réponse pour chacun de ces moyens ?**

- Email :
- Téléphone :
- Déplacement sur site :
- Autre(s) :

**Dans quelles langues est effectué le support ?**

- Français
- Autre(s) :

### 8.6. Migration - Changement de matériel

**Peut-on migrer vers un autre support de stockage ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, comment ?**

**Peut-on migrer vers une autre plate-forme ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, comment ?**

### 8.7. Gestion des langues

**La solution est-elle déclinée en multilingue ?**

.....

.....

**La solution est-elle paramétrable pour pouvoir gérer d'autres langues et des jeux de caractères non latins (pour un déploiement à l'international) ?**

- Oui
- Non

### 8.8 Gestion de la piste d'audit

**La solution permet-elle une traçabilité de l'ensemble des informations liées aux traitements des dossiers à des fins de contrôle ?**

- Oui
- Non

**Est-il possible d'éditer cette piste d'audit à la demande, ou de l'exploiter via les fonctions d'analyse et de recherche de données ?**

- Oui
- Non

A vertical dashed red line runs down the right side of the page, separating the text from a column of 16 horizontal lines. These lines are intended for handwritten answers to the two questions.



## Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer d'une base solide pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

Ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche par les acteurs du projet. Il représente le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en oeuvre d'une solution s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des besoins. Chaque critère présenté se doit d'être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l'entreprise.

En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide pour bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront aux choix technologiques. En résumé, un projet de choix et de mise en oeuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions : ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

## Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent. C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques. Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

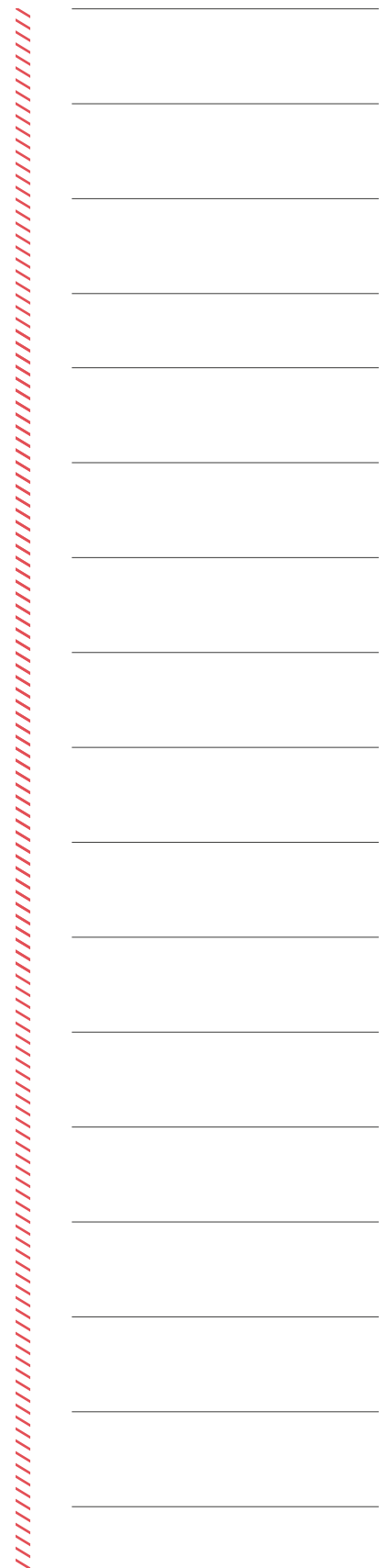
## Reprendre les textes des documents

La société enjeuxlogistiques.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.

Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom enjeuxlogistiques.com.

La société enjeuxlogistiques.com est titulaire de droits d’auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société enjeuxlogistiques.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d’auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d’un cahier des charges reprenant les documents enjeuxlogistiques.com...).



A vertical red dashed line runs down the right side of the page. To its right, there is a column of horizontal lines, each corresponding to a paragraph of text on the left, intended for taking notes.