

IBM Software

# Tendances Logicielles Edition Spéciale Agilité

**Impact2010**  
Comes to You

IBM Forum Bois Colombes - jeudi 1<sup>er</sup> Juillet 2010

*Une nouvelle façon de travailler*



# Des processus plus intelligents

*Choix et résultats*

**James Taylor, PDG**  
**Decision Management Solutions**

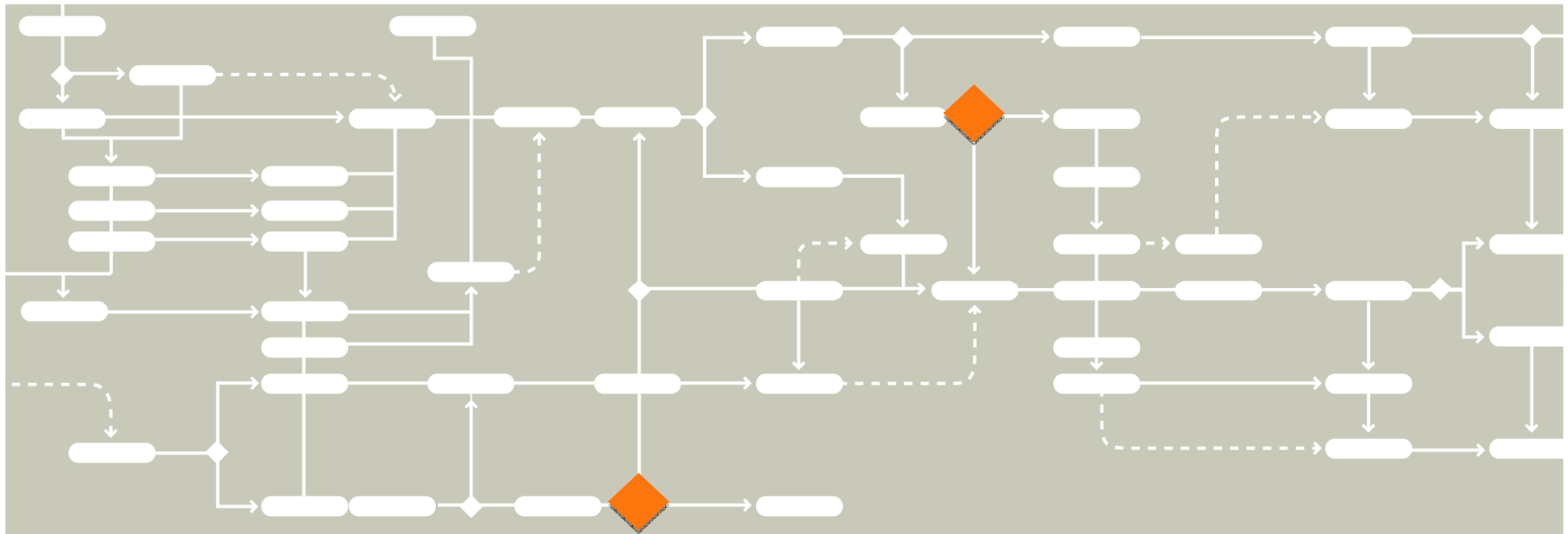


Avec les processus,  
comme avec le reste  
de la vie, vos choix  
affectent vos résultats.



## Quels prix, termes et conditions devrions-nous offrir à ce client ?

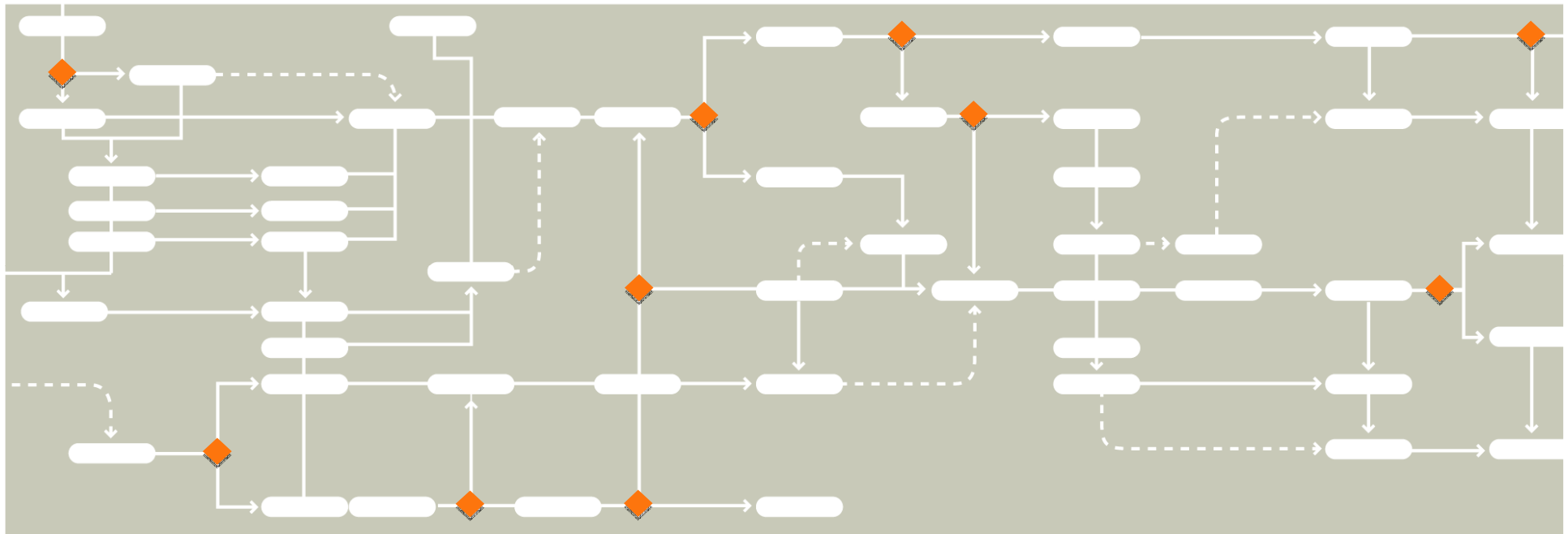
Impact2010  
Comes to You



Tendances Logicielles - Edition Spéciale Agilité  
IBM Forum Bois Colombes - jeudi 1<sup>er</sup> Juillet 2010

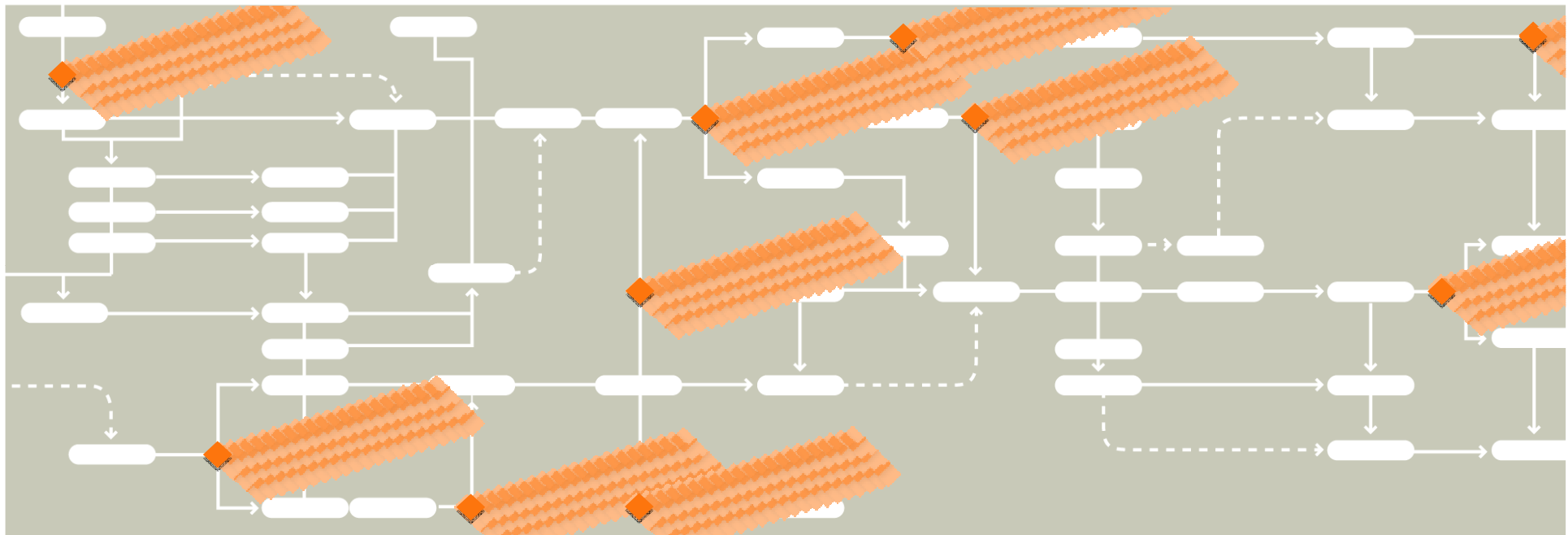


**Ces choix vous permettent d'exercer  
la plus forte influence possible  
sur les résultats de vos processus.**



**Au cours des activités quotidiennes d'exploitation,  
vous faites un nombre considérable de choix.  
L'ensemble de ces choix a un impact énorme  
sur vos résultats financiers.**

**Impact2010**  
Comes to You



**Un synonyme de « choix » est « décisions ».**

**Le sujet de cette présentation, qui est aussi mon domaine d'expertise, est une discipline appelée « la gestion des décisions ».**



## Principes de gestion des décisions

- Identifiez explicitement les décisions à prendre lors de vos processus d'exploitation
- Gérez ces décisions indépendamment de vos processus, au moyen des règles métier et de l'analytique



## Exemple : assurance d'un navire

**Recueillir les données du  
formulaire de demande**

**Valider la demande**

**Éliminer les demandeurs  
non qualifiés**

**Effectuer une inspection  
physique**

**Souscrire la police**

**Terminer le traitement  
de la nouvelle demande**



## Exemple : assurance d'un navire

Recueillir les données du  
formulaire de demande

Valider la demande

Éliminer les demandeurs  
non qualifiés

Effectuer une inspection  
physique

Souscrire la police

Terminer le traitement  
de la nouvelle demande



**Décision :**  
Cette demande  
est-elle correcte  
et complète ?



## Exemple : assurance d'un navire

Recueillir les données du  
formulaire de demande

Valider la demande

Éliminer les demandeurs  
non qualifiés

Effectuer une inspection  
physique

Souscrire la police

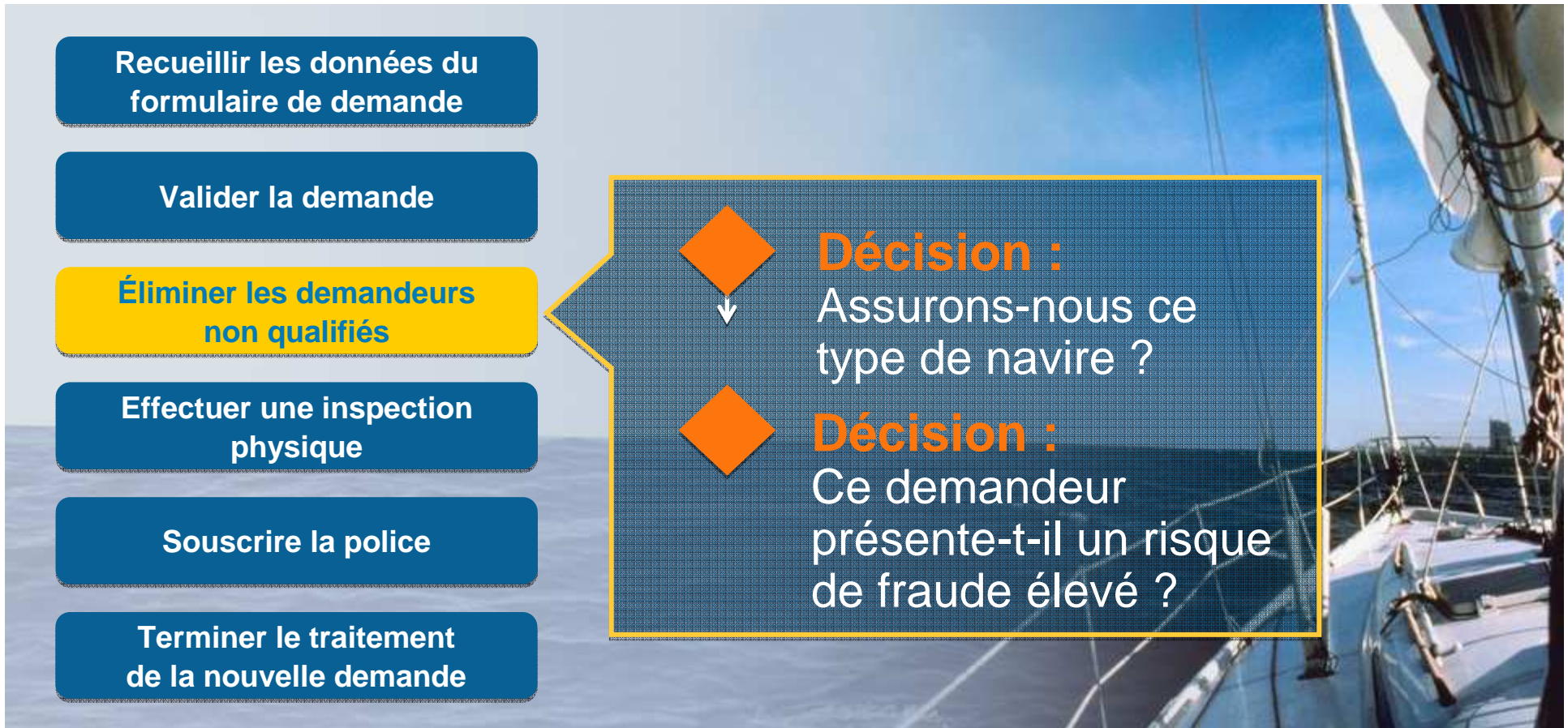
Terminer le traitement  
de la nouvelle demande



**Décision :**  
Assurons-nous ce  
type de navire ?



**Décision :**  
Ce demandeur  
présente-t-il un risque  
de fraude élevé ?



## Exemple : assurance d'un navire

Recueillir les données du  
formulaire de demande

Valider la demande

Éliminer les demandeurs  
non qualifiés

Effectuer une inspection  
physique

Souscrire la police

Terminer le traitement  
de la nouvelle demande



## Exemple : assurance d'un navire

Recueillir les données du  
formulaire de demande

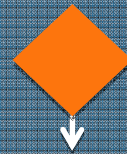
Valider la demande

Éliminer les demandeurs  
non qualifiés

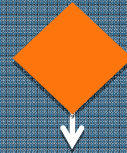
Effectuer une inspection  
physique

Souscrire la police

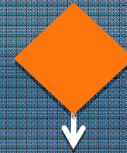
Terminer le traitement  
de la nouvelle demande



**Décision :**  
Quel est le risque ?



**Décision :**  
Quelle couverture ?



**Décision :**  
Quel prix ?



**Décision :**  
Quelles exclusions ?



## Exemple : assurance d'un navire

Recueillir les données du  
formulaire de demande

Valider la demande

Éliminer les demandeurs  
non qualifiés

Effectuer une inspection  
physique

Souscrire la police

Terminer le traitement  
de la nouvelle demande



## Pourquoi gérer les décisions indépendamment ?

- **Changements apportés plus rapidement, facilement et indépendamment** de la logique de décision
- **Unification des décisions** quels que soient les canaux de vente utilisés
- **Processus plus simples** beaucoup plus faciles à gérer
- **Productivité plus élevée des employés** et meilleure utilisation des ressources
- **Avantage de l'analytique** pour prendre de meilleures décisions
- **Amélioration continue** des décisions et résultats



## Changements plus rapides, faciles et indépendants

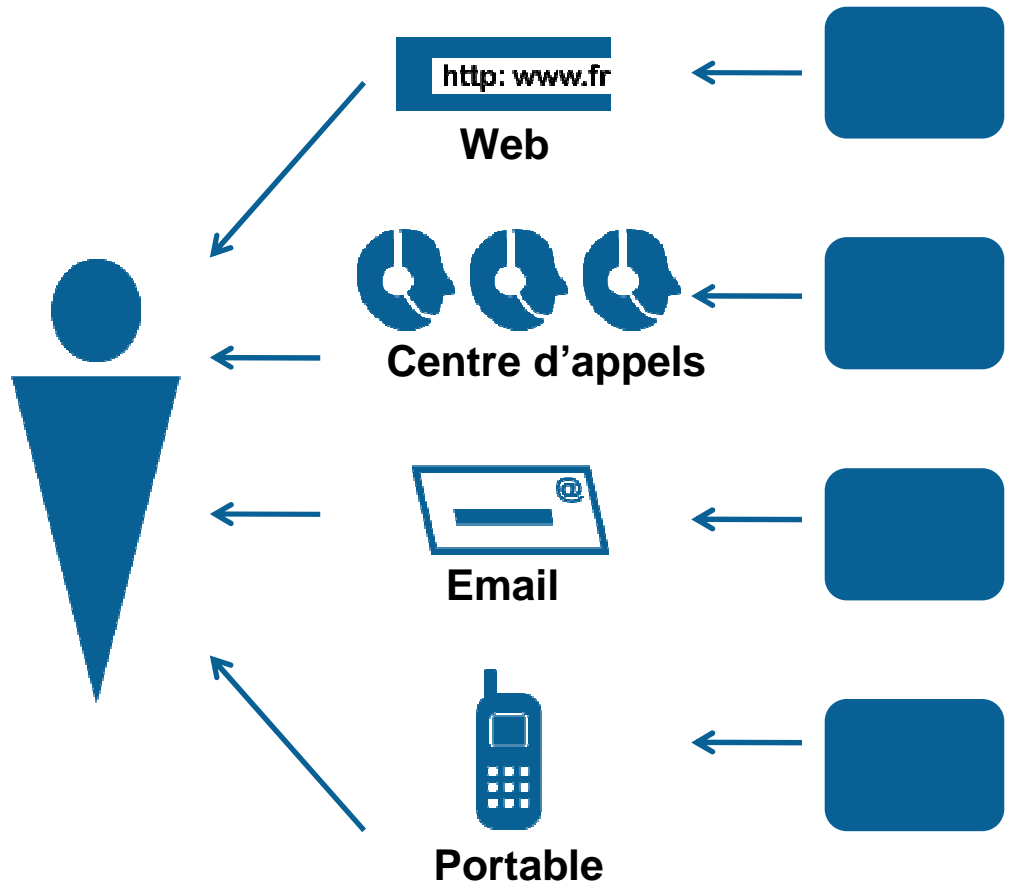
Société européenne de téléphonie mobile

Impact2010  
Comes to You

En permettant aux experts métier de gérer les règles des promotions, il est possible de raccourcir les délais de mise en œuvre des programmes de fidélisation.



## Avant la gestion des décisions



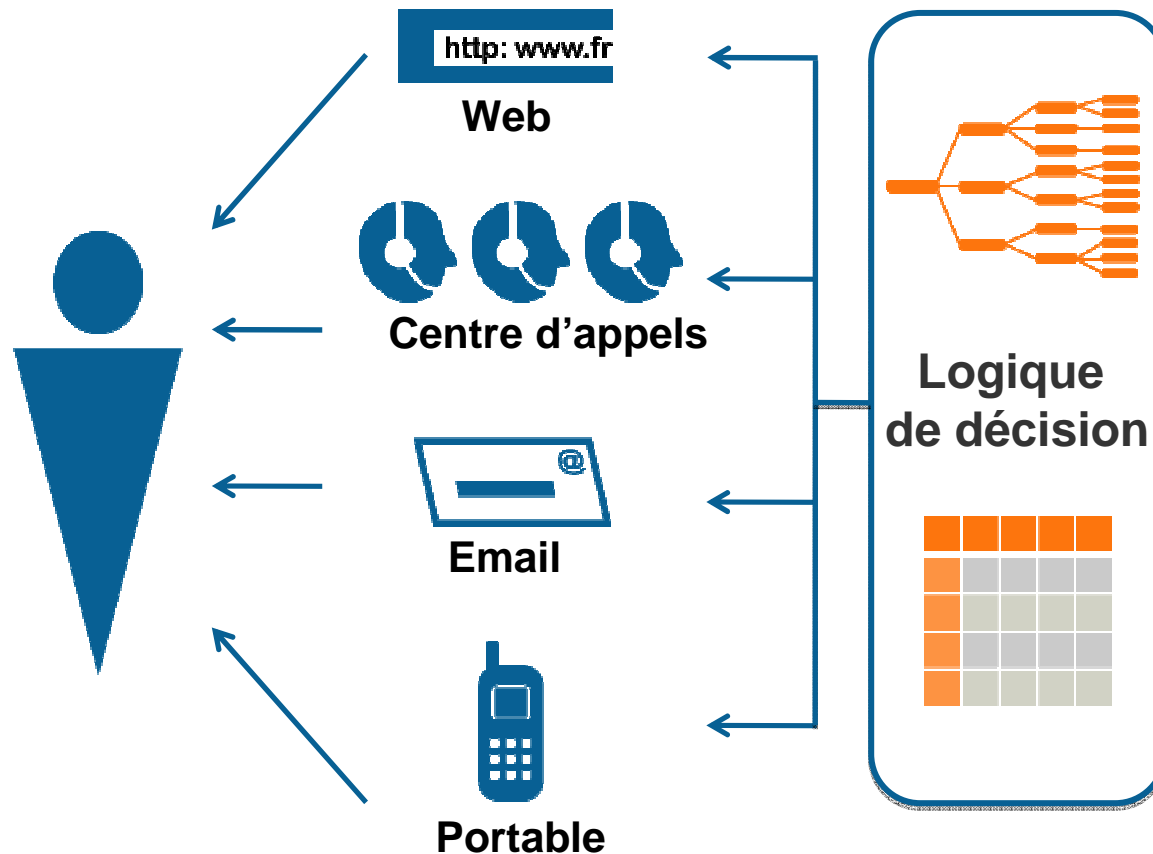
La logique de décision pour les promotions est codée en dur dans les systèmes des différents canaux.

Pas de visibilité ou d'accès pour les experts en marketing.

Les changements sont lents et coûteux.

## Après la gestion des décisions

**Impact2010**  
Comes to You



Les règles métier pour les promotions sont centralisées et partagées entre les systèmes des différents canaux.

Les experts en marketing ont visibilité et contrôle.

Les changements sont rapides et économiques.

## Coordination des décisions

Société européenne de cosmétique

Impact2010  
Comes to You

La coordination entre canaux assure que toutes les offres, notamment les programmes de fidélisation, sont combinées au point de vente, et que des règles constantes de fixation des prix sont appliquées.



## Processus plus simples, employés plus productifs

Société américaine de téléphonie mobile

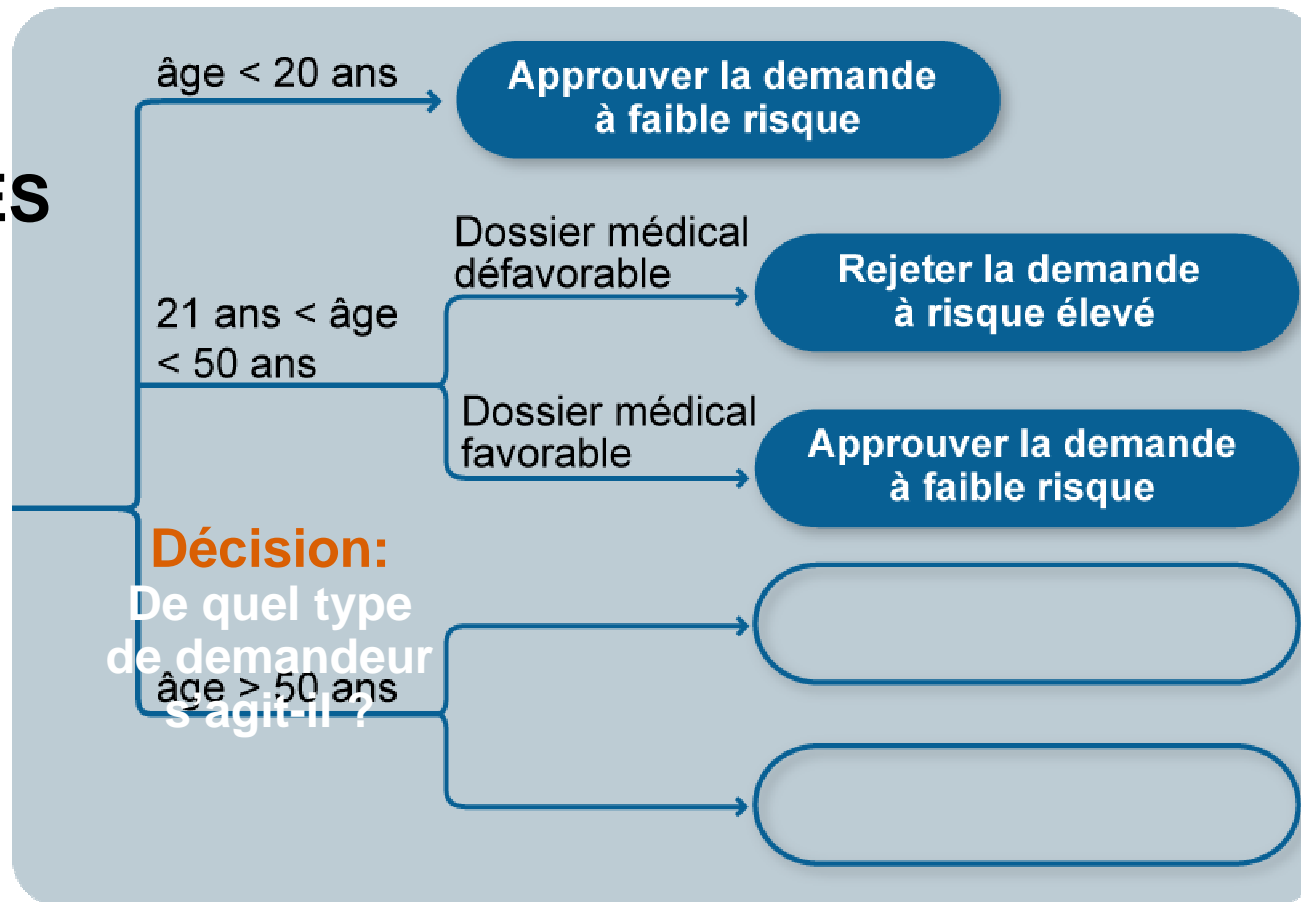
Impact2010  
Comes to You

La bonne décision prise dès le début de l'appel transforme des processus longs et coûteux en interactions simples et plaisantes pour le client.



## Exemple : simplification des processus

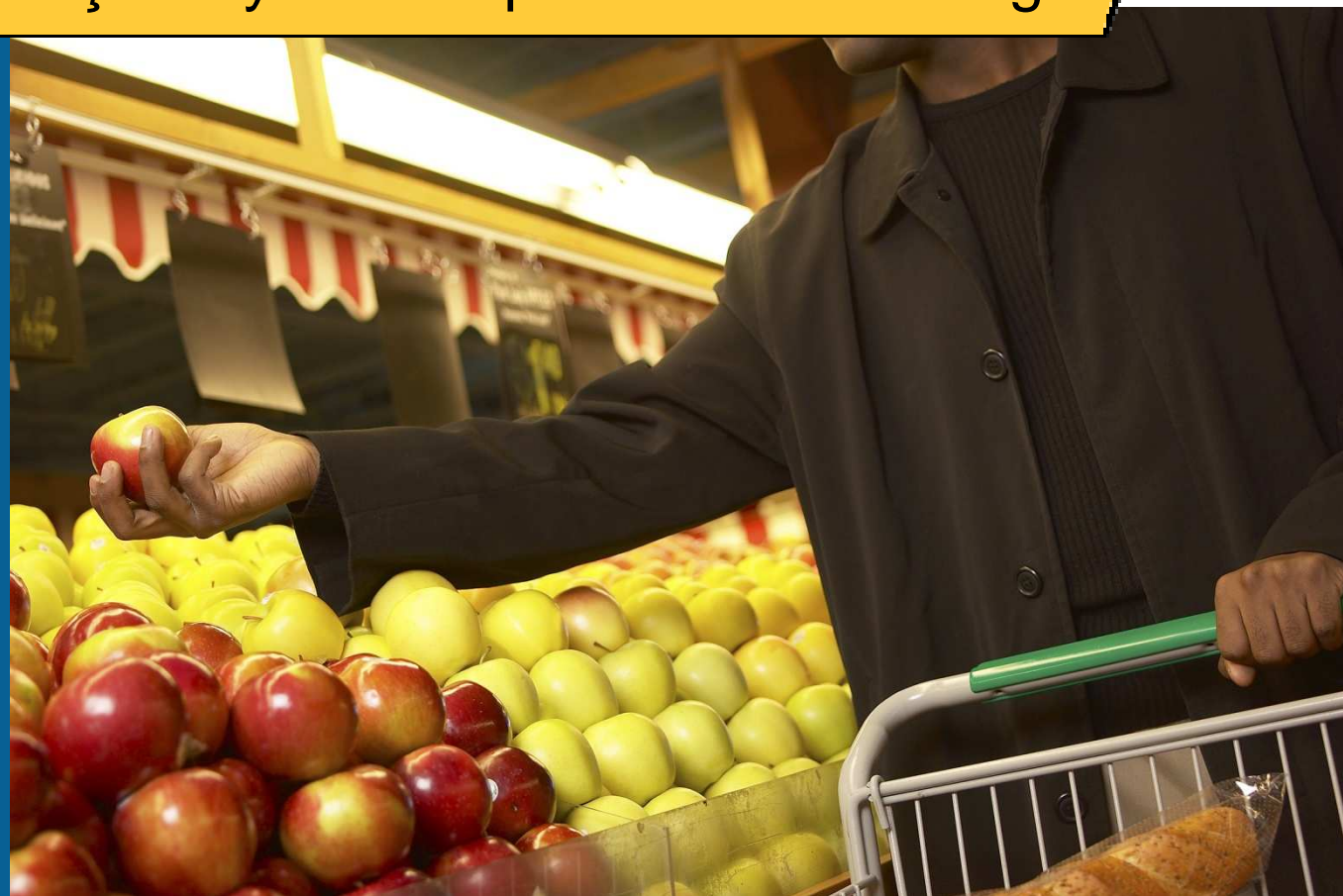
AVANT  
APRÈS



## De meilleures décisions, basées sur l'analytique

Grand détaillant français ayant une présence à l'étranger

L'unification des données sur les produits pour un vaste éventail d'opérations de détail a été la 1<sup>ère</sup> étape pour obtenir des données analytiques uniques sur les comportements d'achat des clients.

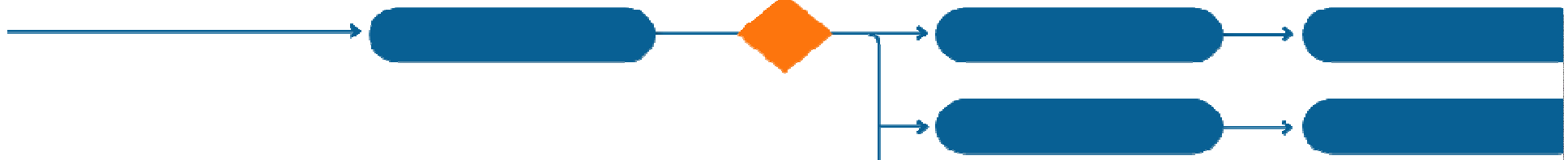
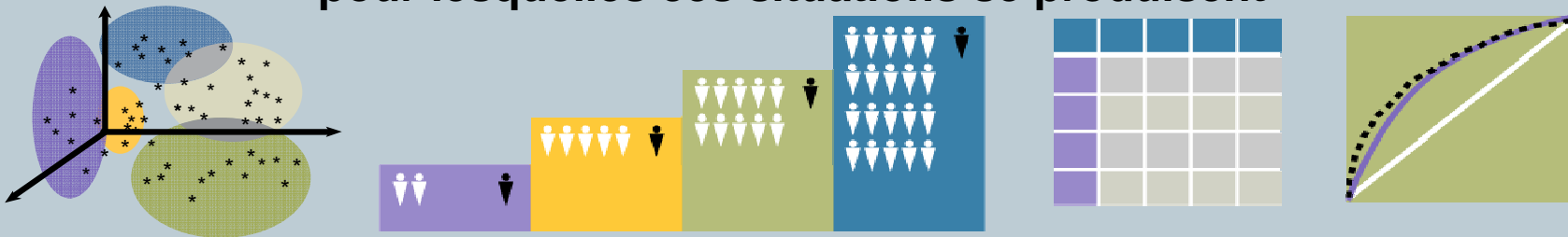


# Puissance combinée des règles métier et de l'analytique

Les règles métier prévoient de nombreuses situations possibles



L'analytique identifie les raisons profondes pour lesquelles ces situations se produisent



## Amélioration continue des décisions

### Autorités fiscales d'un État américain

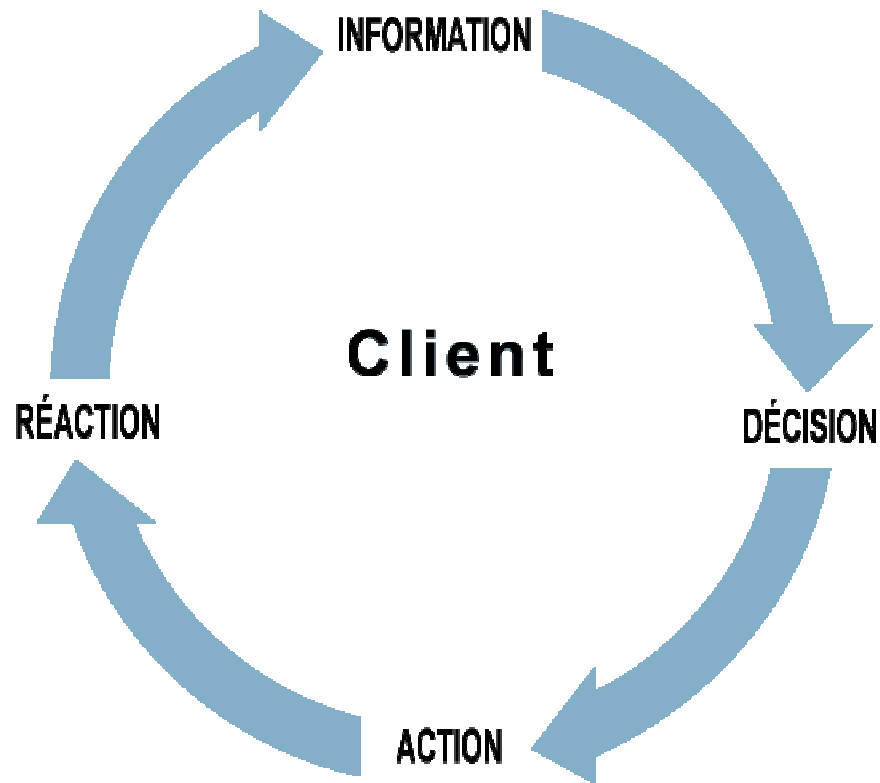
Impact2010  
Comes to You

L'utilisation de l'analytique pour déterminer la prochaine cible d'un audit permet de concentrer les ressources sur les cas qui auront vraisemblablement le plus gros impact financier.

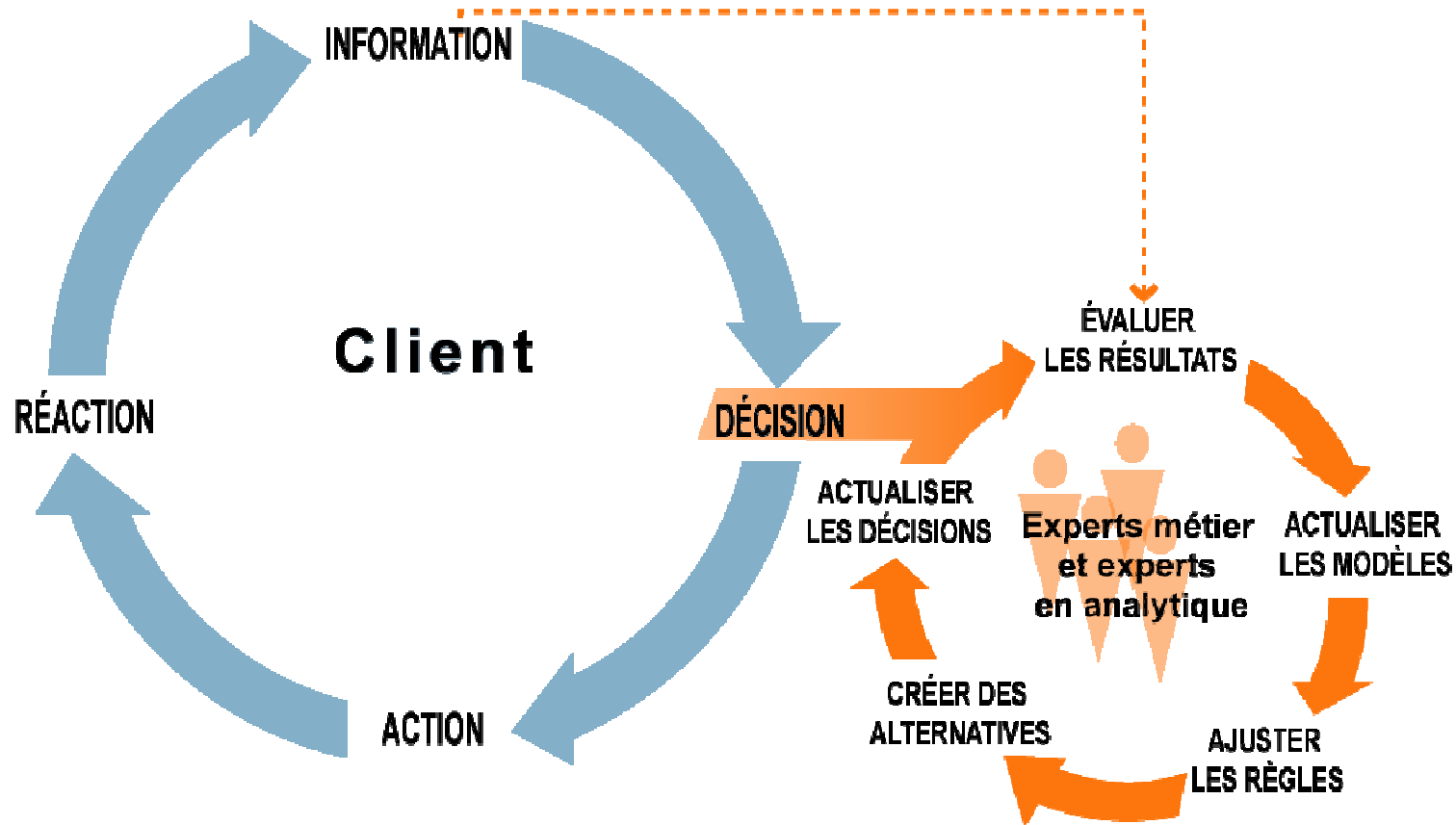


## Prise de décisions en boucle fermée

Impact2010  
Comes to You



# Prise de décisions en boucle fermée



# Puissance de la gestion des décisions

- Rapidité, facilité et indépendance
- Coordination
- Processus plus simples
- Productivité plus élevée
- Avantage des données de l'analytique
- Amélioration continue



## 13h45 : Gestion de processus et gestion de règles métier, le génome de l'entreprise agile

- Permettre aux utilisateurs professionnels de participer à la prise de décisions
- Le rôle des solutions BRMS et BPMS dans votre infrastructure IT
- Utilisation des BRMS pour simplifier les processus et leur maintenance
- Utilisation des BRMS pour améliorer l'alignement des services métier et IT



“ La plupart des discussions sur la prise de décisions reposent sur l'idée que seuls les cadres supérieurs prennent des décisions ou que seules leurs décisions importent.  
C'est une erreur dangereuse.”

Peter Drucker



IBM Software

# Tendances Logicielles Edition Spéciale Agilité

**Impact2010**  
Comes to You

IBM Forum Bois Colombes - jeudi 1<sup>er</sup> Juillet 2010

*Une nouvelle façon de travailler*

