

Conférence sur les marchés publics informatiques

Un moyen fiable pour aboutir à un appel d'offres sans accroc : les processus métier comme pièce maîtresse d'un projet informatique, de l'adjudication à l'implémentation

Daniel Hadrian

Master en Management of Information Systems

Consultant BPM

daniel.hadrian@rigertconsulting.ch

+41 79 511 31 22

◆ Rigert Consulting SA

Hes·SO VALAIS WALLIS

ONYXBPM
méthodologie
pour du BPM intelligent



◆ Rigert Consulting SA

Nous conseillons et formons **les autorités et administrations publiques** (confédération, cantons, communes) **à la documentation de processus métier** selon les standards eCH. Nous sommes *neutres par rapport aux produits* et transmettons les informations *de première main* grâce à notre collaboration active au sein des groupes de travail spécialisés d'eCH.

Problématiques reconnues d'un appel d'offre informatique



Wo können Probleme in IT-Projekte liegen?

Vielfältig, z.B.:

- Projektsteuerung und -führung: Fähigkeiten, Zeit, Informationslage
- Fehlende Planung
- Schlechte Anforderungserhebung, mangelnde Architektur
- Mangelnde Einbettung in der Steuerungorganisation
- Organisations- und Change- vs. IKT-Projekt
- Schlechte Integration der Beschaffungsabläufe
- Zu wenig Beschaffungskennnisse seitens Projektleitenden
- Zu wenig IT Kenntnisse seitens Beschaffungsspezialisten
- Zu wenig Einbezug/Unterstützung von Beschaffungsspezialisten
- Angst vor Rekursen und Medien
- Lange Durchlaufzeiten der Beschaffungen

Source: Peter Fischer,
délégué UPIC

Conséquence de mauvaises spécifications?

Beschaffung beim Bund: Zuviele Ausschreibungen



Qu'est-ce que qualifie une bonne spécification d'exigences?

- Exhaustive et complète pour éviter des coûts supplémentaires
- Sans ambiguïtés
 - Validée par les utilisateurs métiers
 - Utilisée par les spécialistes informatiques
- Permet d'évaluation tous les offreurs et de leurs propositions
- Traite les offreurs de manière équitable

Les processus au sein de l'appel d'offre informatique

Présentation d'une méthodologie pour
l'aboutissement d'un appel d'offre
informatique sans accroches

Résumé

Daniel Hadrian
Master en Management des SI
Concepteur d'Onyx-BPM

ONYX-BPM est une méthodologie d'investigation des besoins des utilisateurs métiers par rapport à une solution informatique à acquérir.

La méthodologie se distingue par l'implication directe des utilisateurs métiers et l'expression de leurs besoins en langage naturel et dans le contexte des processus métiers.

Ce n'est qu'après investigation que les exigences sont consolidées en un cahier des charges informatiques et en suite intégré à un appel d'offre.

Avec ONYX-BPM les processus métier font partie intégrante de l'appel d'offre, de l'adjudication, de la réalisation, de l'implémentation et des tests.

Contenu

- ▲ Introduction
 - △ Postulat de départ
- ▲ ONYX-BPM
 - △ Rapprochement avec les processus
 - △ Manière de procéder
 - △ Passage «exigences utilisateur» à «exigences fonctionnelles»
- ▲ Exemple
 - △ Offices des poursuites et faillites du canton de Berne
 - △ Office de la protection des monuments Bâle Campagne

Introduction

Postulats de départ

- ▶ Personne n'est mieux placé pour exprimer son besoin que l'utilisateur final...
... sauf que l'utilisateur final ne sait souvent pas l'exprimer.
- ▶ Je veux une application qui fasse tout ce que l'application fait actuellement...
... mais mieux!
- ▶ L'informatique ne comprend pas le métier et vice-versa.

Spécifier des exigences

- ▶ Exprimer le besoin (QUOI) et pas la manière (COMMENT)

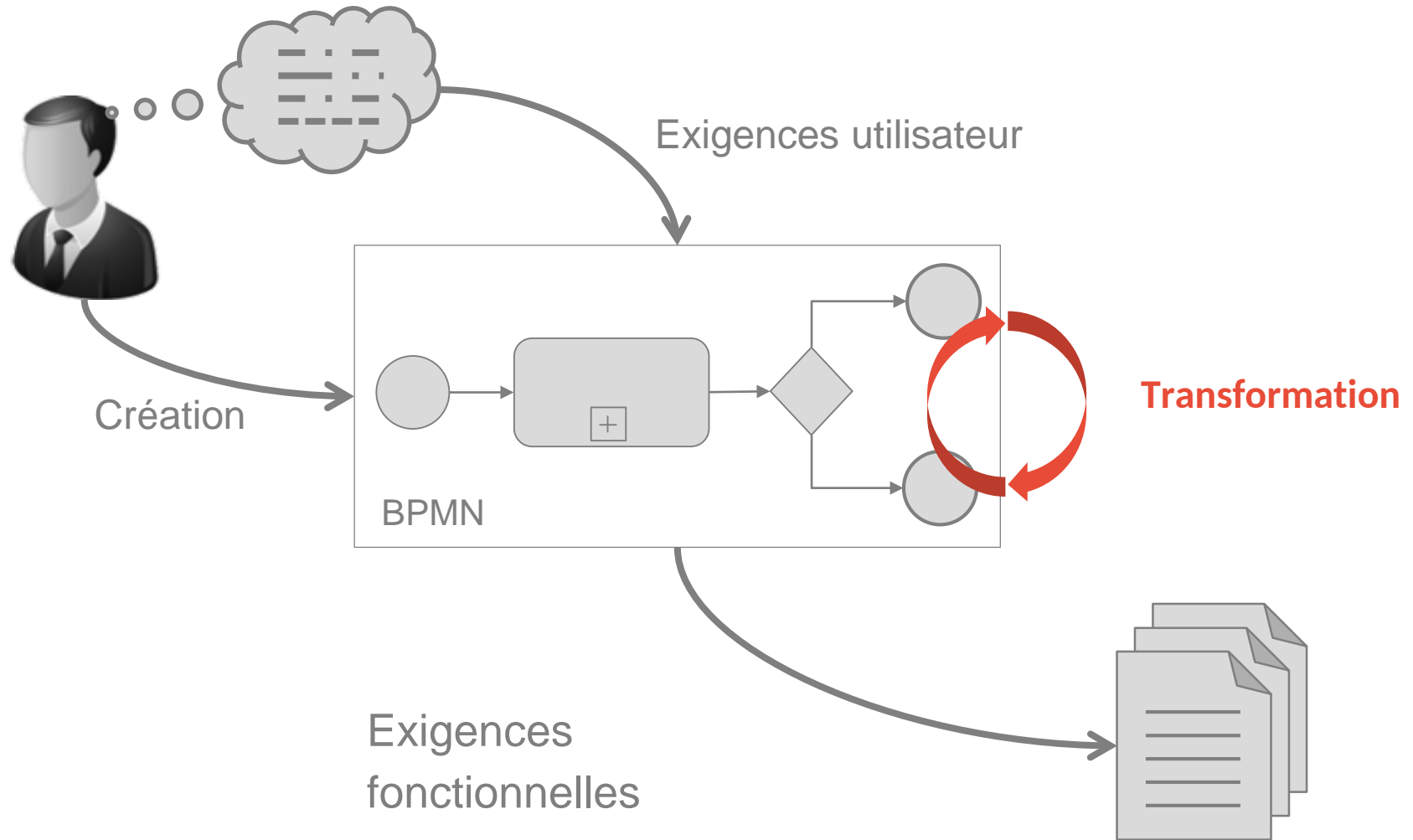
- ▶ Besoin en informations de la part
 - ▷ des spécialistes IT (périmètre du système, interfaces, etc.)
 - ▷ des experts en compliance (conformité métier, sécurité, etc.)
 - ▷ de la part des utilisateurs métier principalement

- ▶ Comment impliquer au mieux les utilisateurs métier?
 - ▷ Confrontez les utilisateurs métiers à leur travail quotidien
 - ▷ Demandez-leur ce dont ils auraient besoin pour un travail optimal!

ONYX-BPM



Spécification des exigences



Transformation

- ▶ Exigence utilisateur:
«L'application réagit en fonction du type de fichier qu'on lui donne»

- ▶ Exigence fonctionnelle:
«En téléchargeant (upload) un fichier, le système sait reconnaître son extension et fournit automatiquement le bon masque de saisie des métadonnées»

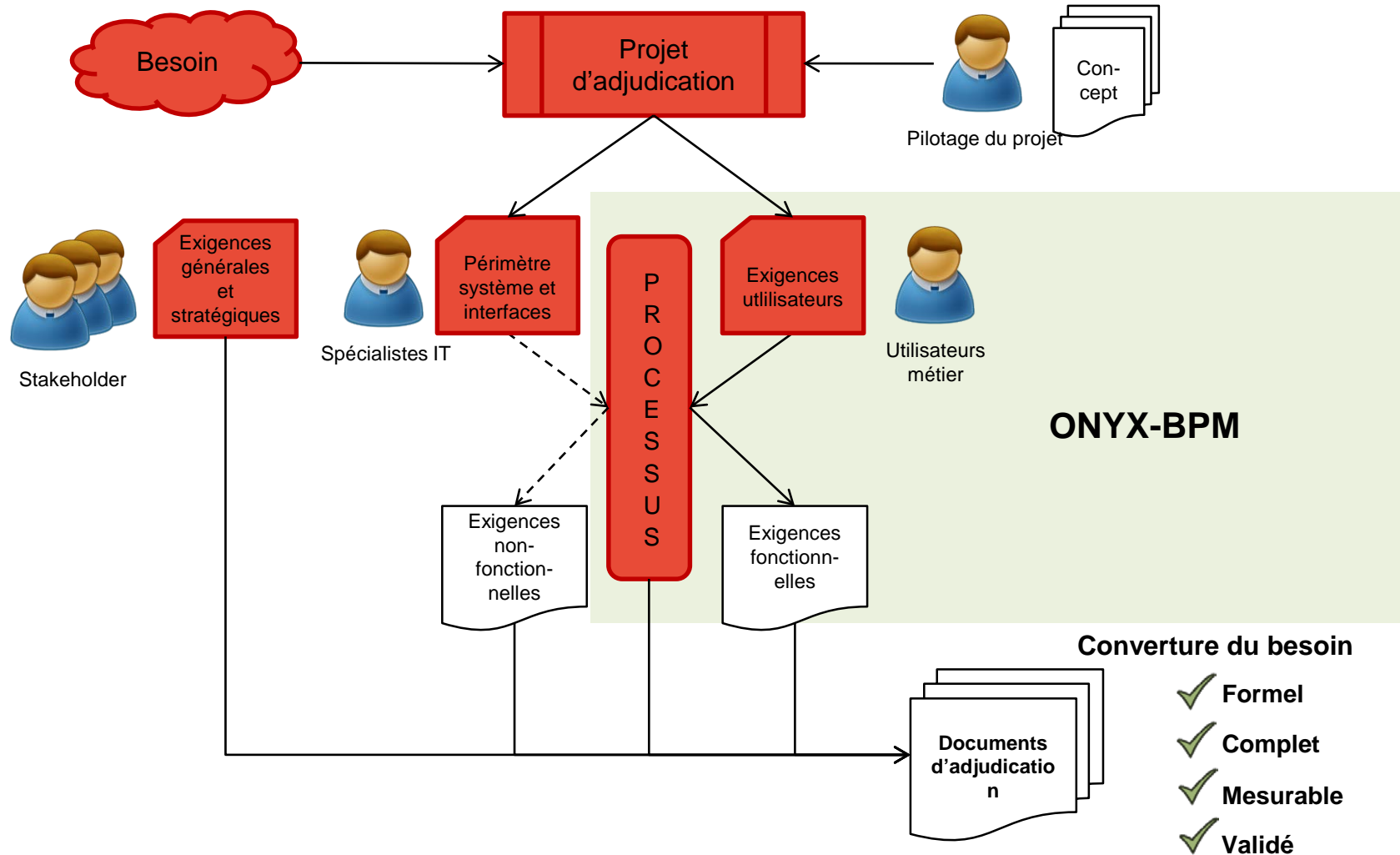
Transformation

- ▶ Exigence utilisateur 1:
«lors de l'ouverture: créer un numéro de dossier»
- ▶ Exigence utilisateur 2:
«Un numéro d'affaire est attribué»

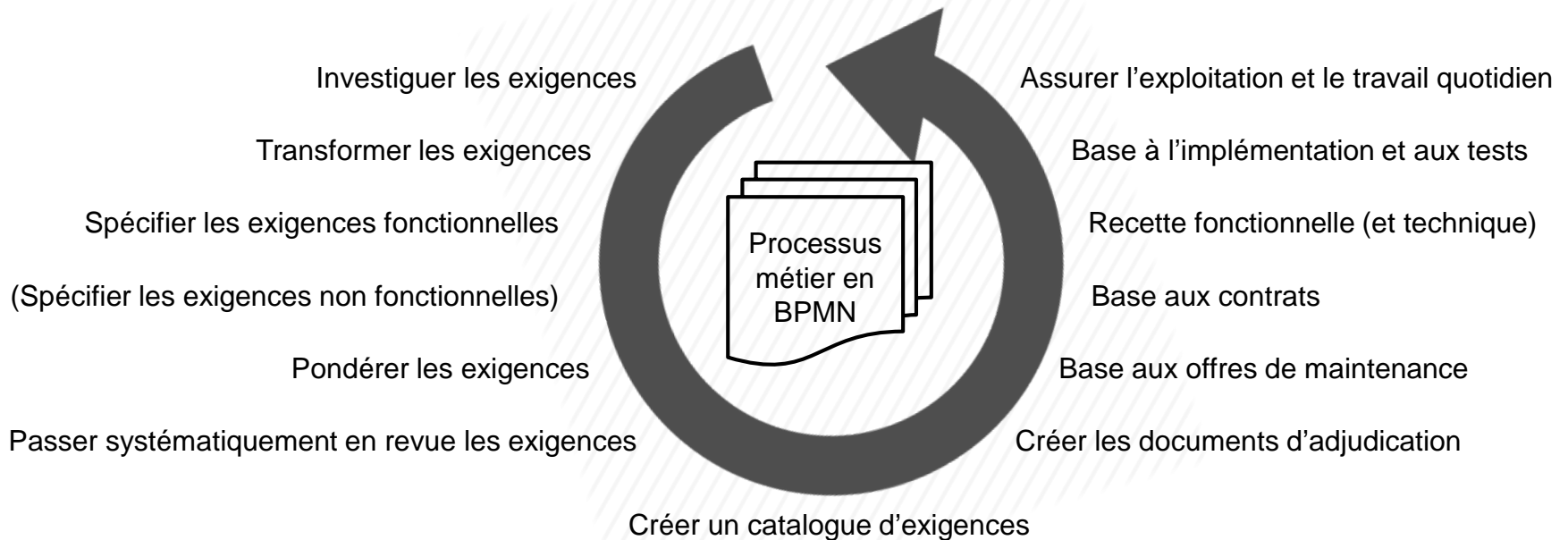
- ▶ Exigence fonctionnelle
«Lors de la création d'un nouveau dossier, le système attribue un numéro de dossier unique.»

Redondance: «numéro de dossier» et «numéro d'affaire» sont synonymes

Vue d'ensemble projet d'adjudication IT



Processus métier et appel d'offre



Conclusion

- ▶ Perdre du temps au début pour en gagner par la suite
 - ▷ Créer le contexte pour investiguer les exigences
 - ▷ Impliquer les utilisateurs métiers
 - ▷ Consolider les résultats
- ▶ Les processus métier
 - ▷ sont utiles pour tout le cycle de vie de l'application, pas seulement pour l'appel d'offre
 - ▷ montrent le cadre (scope) de l'application et ses interfaces avec le métier
- ▶ La méthode peut être appliquée au travers d'un BPMS avec référentiel
- ▶ La modélisation en BPMN garanti un traitement équitable des soumissionnaires

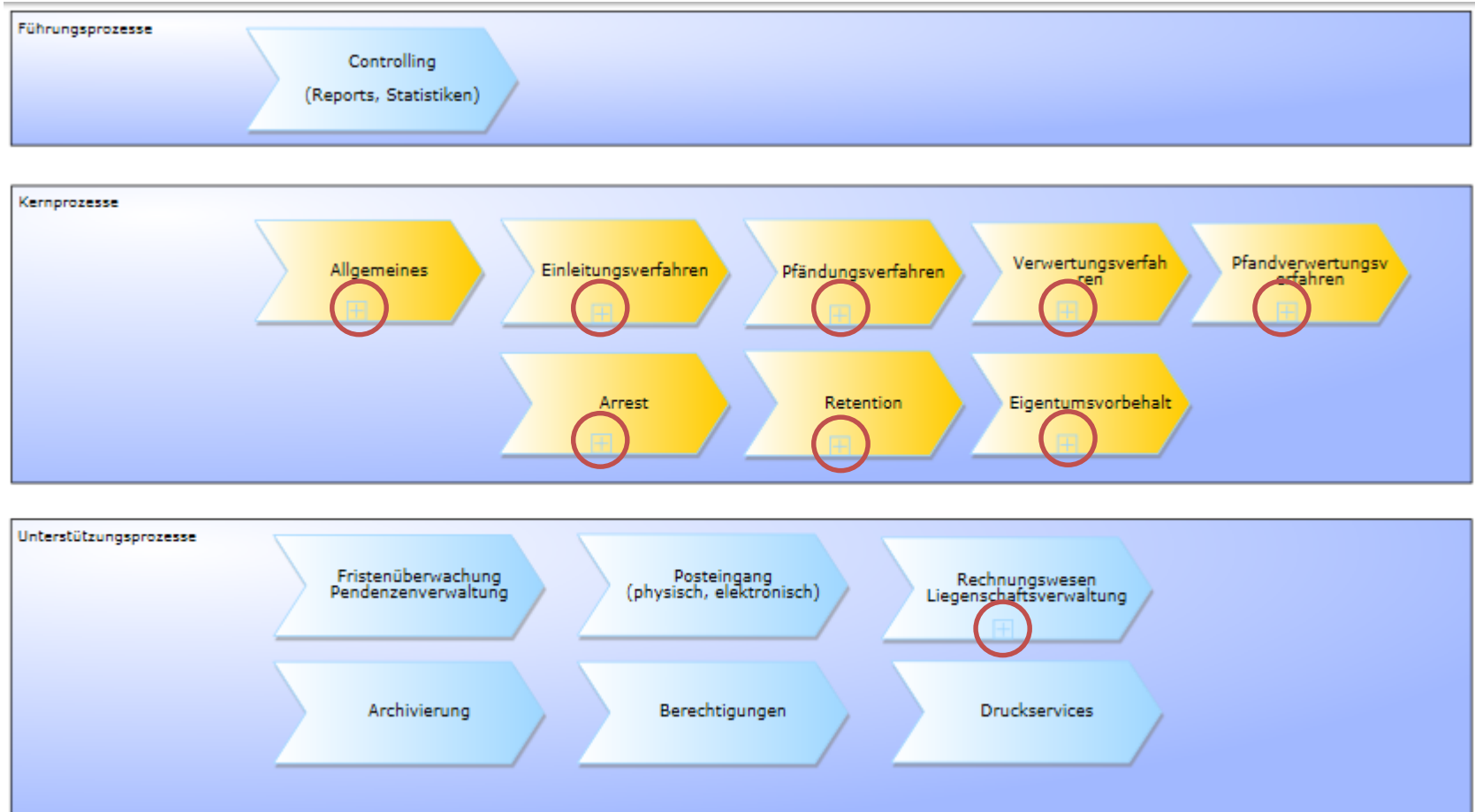
Exemple



Office des poursuites & faillites BE

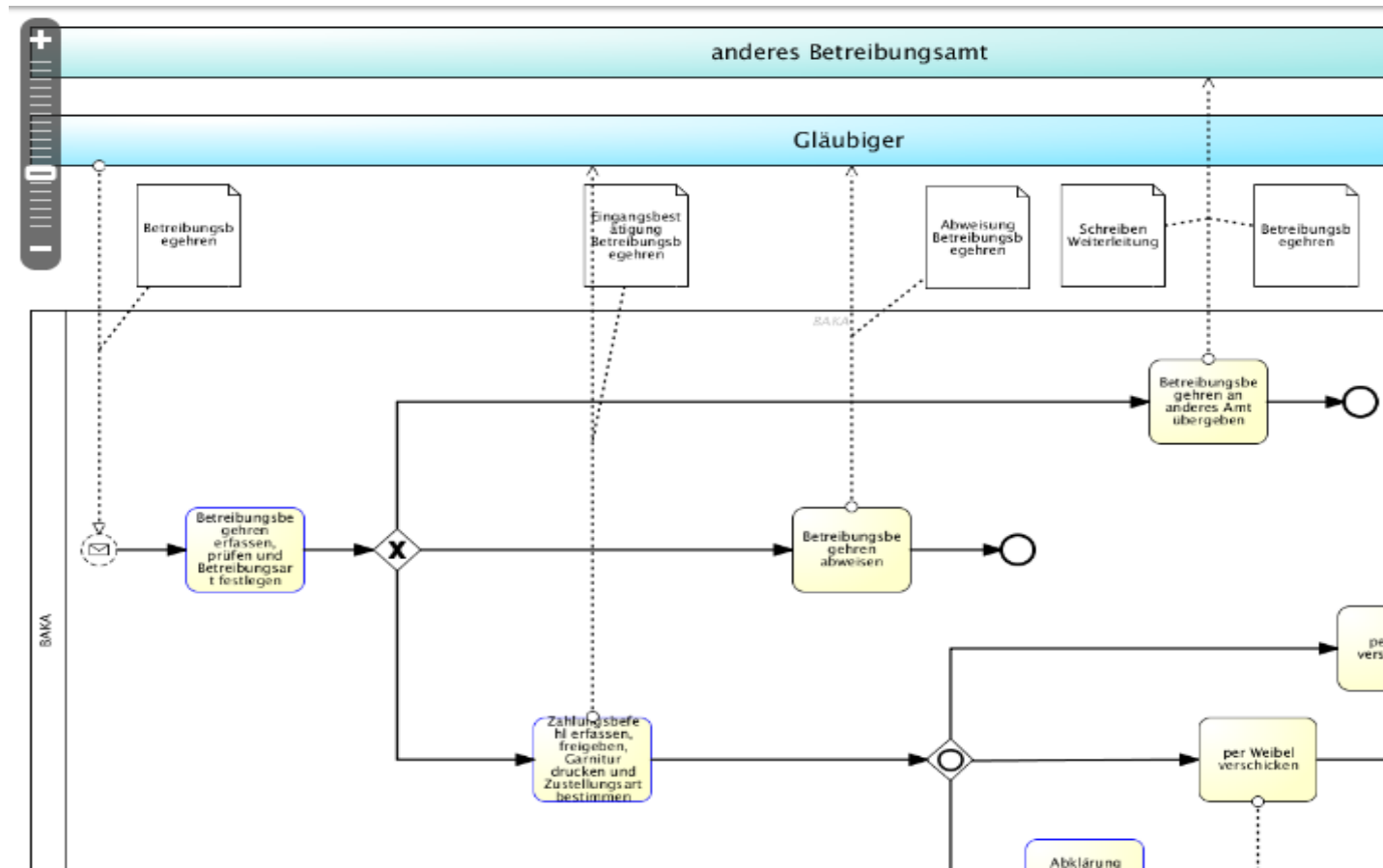
- ▶ 119 processus métier architecturés/cartographiés
- ▶ 478 exigences fonctionnelles
 - ▷ Review et recette par le comité de pilotage
 - ▷ Cahier des charges libéré pour l'adjudication selon OMC
 - ▷ Pas de recours, seulement 2 questions des soumissionnaires à traiter
- ▶ Cohérence avec les exigences non-fonctionnelles

Cartographie des processus

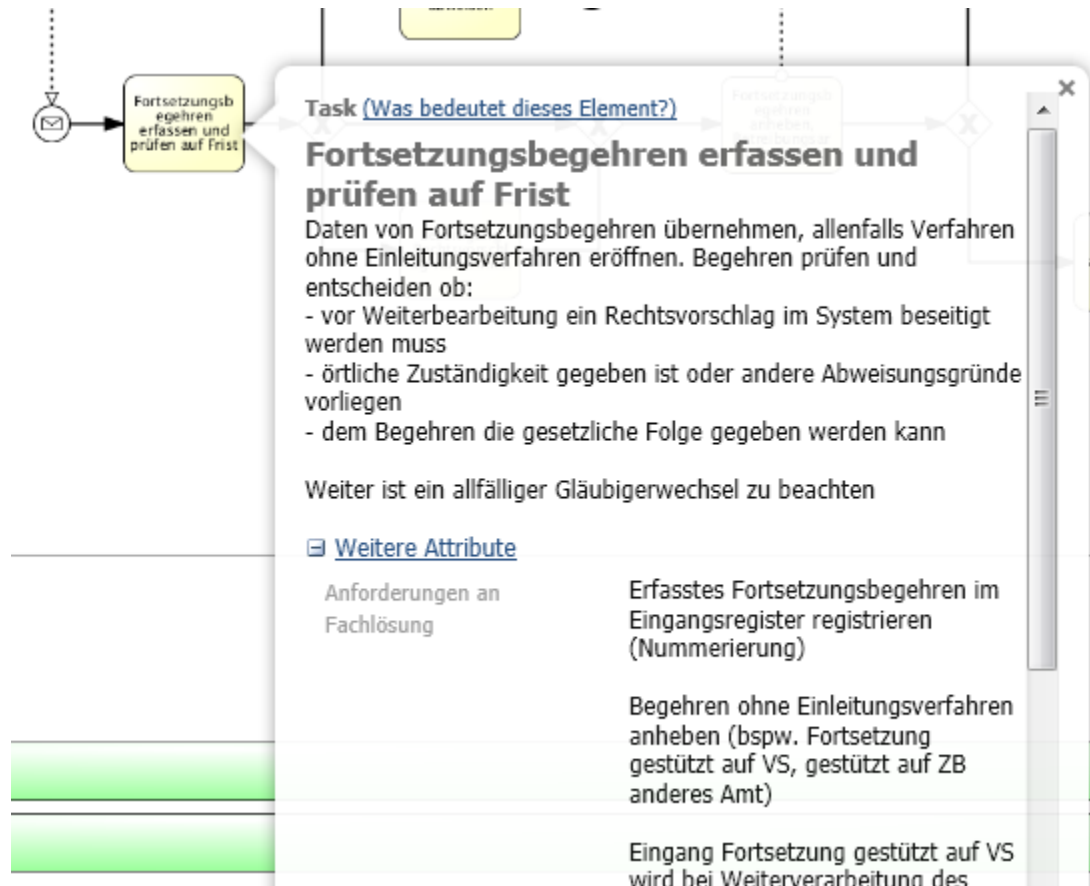


○ Domaines de missions concernés par l'adjudication

Diagramme de processus



Description détaillée (procédure)



Evaluation des exigences utilisateur

Diagramm	Element	Anforderungen an Fachlösung	Anforderungen an REWE	Kosten	Pend
8	Einverständniserklärung				
9	Fristansetzung				
0	3.560.01 Pfändung eines Grundstückes vornehmen				
	<i>Diagrammebene</i>				
1	Abklärungen einholen, Verfügungsbeschränkung erlassen, Notwendigkeit KV prüfen	Schnittstelle Grundbuchamt (Bestellung Auszug, Erlassen Verfügungsbeschränkung) Automatische Berechnung der Pfändungssumme		wahr	
2	Kostenvorschuss einfordern				
3	Frist gemäss Aufforderung				
4	Verfügungsbeschränkung löschen	Schnittstelle Grundbuchamt		wahr	
5	Eingang Kostenvorschuss				
6	Grundstück pfänden und nicht belastete Schuldbriefe einfordern		Automatische Erstellung eines separaten Kontos (VZG-Konto)		
	allfällige Liegenschaftsverwaltung				

Exigences fonctionnelles finales

ID Applikatorische Anforderung	Prozess-Nr.	Diagramm-Name	Beschreibung der Anforderung	Gewichtung	max. mögl. Punkte	Bemerkungen	Selbstdeklaration des Anbieters	Punkte gemäss Selbstdeklaration des Anbieters
ZK.04.082	3.560.01	Pfändung eines Grundstückes vornehmen	Das System bereitet automatisch die Verfügungsbeschränkung unter Berechnung der Pfändungssumme auf.	4	12			0
ZK.04.083	3.610.03	Lohnpfändung aufheben	Bei der Überprüfung ob Nachgangsgruppen pendent sind, erfolgt ein automatischer Vorschlag durch System.	4	12			0
ZK.04.084	3.610.04	Eingegangene Lohnquoten überweisen	Es erfolgt eine automatische Prüfung, ob unter Berücksichtigung der eingehenden Rate die Pfändungsgruppe bereits vollständig gedeckt werden kann.	4	12			0
ZK.04.085	3.610.04	Eingegangene Lohnquoten überweisen	Alle bisherigen, pendenten Raten werden angezeigt.	5	15			0
ZK.04.086	3.610.05	Überfällige Debitoren aus Einkommenspfändung bearbeiten	Die erstellte Mahnung wird in der Debitoren-Kontrolle automatisch gekennzeichnet und in die	5	15			0

Procédé

- ▶ Test du concept dans un projet pilote
 - ▷ Evaluation du/des outils
 - ▷ Formation BPMN
 - ▷ Documentation de 4 processus (échantillon représentatif)
 - ▷ Proposition pour la création de groupes de travail
 - ▷ Estimation des ressources pour l'expansion

- ▶ Expansion en un projet partiel: documentation des processus, architecture et investigation des exigences
Gestion de projet selon HERMES

Projet partiel

- ▶ Team central 4 collaborateurs
- ▶ Review team 2 collaborateurs

- ▶ Spécification d'exigences
Exigences utilisateurs ~ 30 workshops
2 Teams processus / coordination
avec la review team

- ▶ Exigences fonctionnelles ~ 5 Workshops

- ▶ Création de l'architecture processus en permanence