

Supervision & Qos des processus métier

I Le BAM

II Quelques exemples d'impact

III Quelques bénéfices

I Le BAM

La supervision et contrôle de la performance des processus métier, ou **BAM (Business Activity Monitoring)**, est un terme du Gartner's Group pour définir comment fournir un accès en temps réel aux indicateurs critiques de performance des processus métier pour en améliorer la vitesse et l'efficacité.

À la différence du contrôle en temps réel traditionnel, le BAM tire son information de multiples systèmes d'application et d'autres sources internes et externes à l'entreprise, permettant une vue plus large et plus riche des activités des processus métiers.

Ainsi, le BAM est une extension naturelle des investissements que les entreprises font dans l'intégration d'application.

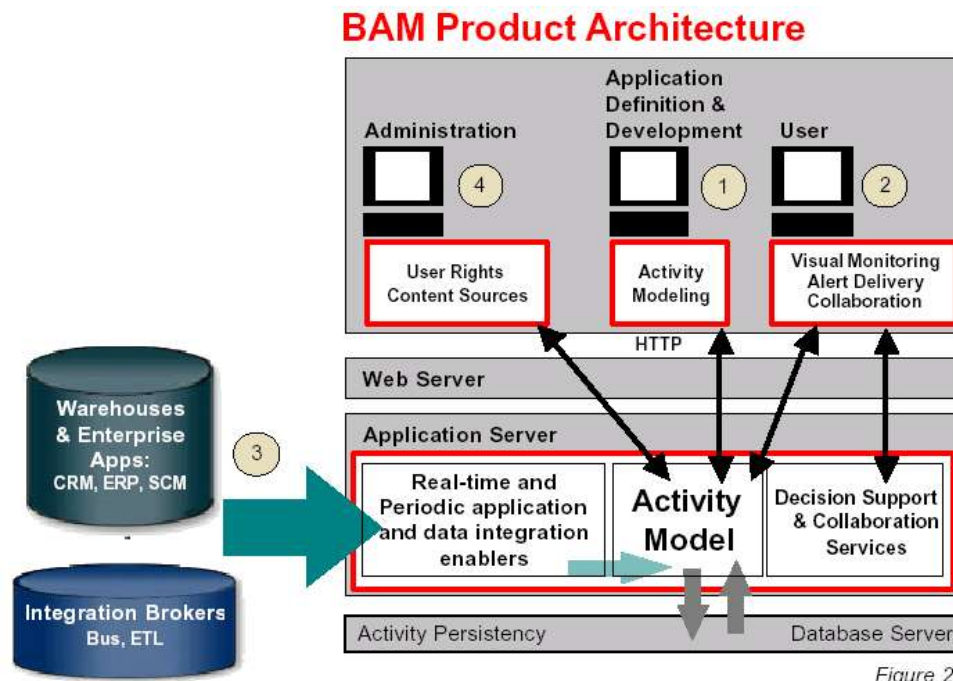
Le BAM décrit le concept d'utilisation d'un accès en temps réel à cette information critique qu'est la performance des processus métier pour en tirer des bénéfices mesurables : découverte de nouvelles stratégies commerciales, frais d'exploitation réduits, exécution optimisée des processus, etc.

Les technologies Internet et les Processus Métiers devenant de plus en plus inter-dépendants, la réactivité de l'entreprise (« zéro-latency ») est devenu une réalité - et bien plus : une nécessité.

Le BAM est un outil analytique qui permet d'approcher de cette " latence zéro ". - c'est-à-dire, réduire le temps entre l'acquisition de nouvelles données dans un secteur et leur restitution (pour qu'elles soient disponible et utilisable) dans un autre.

Avec l'accès à l'information en temps réel aux indicateurs critiques de performance, les managers et employés peuvent jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la vitesse et l'efficacité des processus métiers d'une entreprise. Ainsi le BAM peut significativement accélérer les temps de réaction d'une entreprise par sa capacité de donner aux décideurs une bien meilleure compréhension des processus métiers.

Le BAM permet d'améliorer la qualité et le type d'information pour éviter la surcharge d'information. Avec le reporting en temps réel, les agents logiciels du BAM cherchent des tendances ou des anomalies et peuvent émettre une alerte avec des recommandations au sujet de l'action entreprendre.



Le BAM est un élément différenciateur important pour les entreprises qui évoluent dans un contexte économique concurrentiel où il faut réagir rapidement aux opportunités du marché avec des décisions et stratégies appropriées.

Avec le BAM, les entreprises reprennent le contrôle de leurs processus métier et ainsi fidélise davantage leurs clients tout en rationalisant leurs coûts et améliorant leur rentabilité.

II Quelques exemples d'impact du BAM

sur les activité et structures de l'entreprise :

- l'information n'est plus amassée, mais identifiée, distribuée, ciblée, les destinataires de la meilleure information étant au centre du processus métier
- les données ne sont plus traitées de façon brutes, mais via des rapports, écrits ou graphiques, ou des alertes sur des tendances et des exceptions, selon des critères prédéfinis. Par exemple, un chef d'entreprise de camionnage pourrait être notifié quand la capacité de charge de la flotte chute au-dessous d'un niveau prédéterminé.
- la rentabilité sera seulement l'une des nombreuses mesures que les entreprises pourront visualiser en temps réel : les autres pourront être la satisfaction de client, les fonds disponibles, les livraisons à temps, etc.
- le responsable commercial d'une application de vente sur le Web peut développer un indicateur d'affaires en corrélant les comportements de achats avec le temps de réponse que les utilisateurs subissent.

III Quelques bénéfices du BAM :

- accroître la compréhension métier des équipes informatiques en leur permettant de contribuer pleinement à l'optimisation des performances de l'entreprise.
- évaluer, en temps réel, l'impact de tout dysfonctionnement ou incident informatique sur l'exécution des processus métier stratégiques.
- participer à la résolution proactive des incidents tout en améliorant la communication entre les différents départements de l'organisation.

intr@land

Moteur d'intégration

- concilier l'informatique et les enjeux métier, les productions informatiques et divisions métier partagent ainsi les mêmes objectifs
- développer de nouvelles synergies, notamment en matière de qualité de service.
- donnent aux opérations métier une visibilité directe en temps réel sur les performances de leurs processus stratégiques.
- réduire les risques opérationnels en temps réel en avertissant les personnes concernées des goulots d'étranglement potentiels et autres anomalies susceptibles de compromettre les performances de l'entreprise. Elles peuvent ainsi prendre les mesures adéquates pour empêcher tout retard et minimiser les pénalités associées.
- Les responsables peuvent conclure des contrats de service avec l'ensemble des prestataires (services informatiques et partenaires) et s'assurer que les performances opérationnelles sont en adéquation avec les objectifs métier.