

Le projet

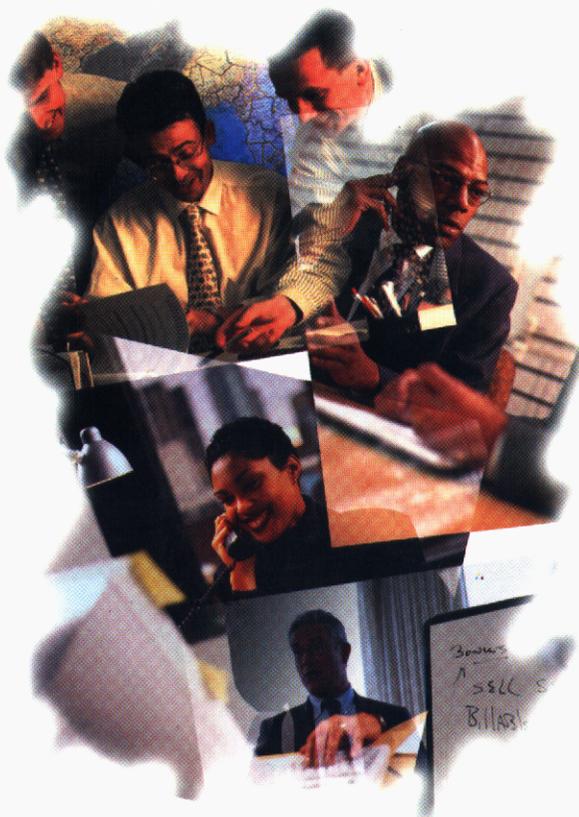
Serge K. LEVAN

Workflow

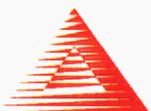
Concepts et outils

au service des organisations

BIBLIOTHEQUE DU CERIST



E Eyrolles


MAIN CONSULTANTS
MANAGEMENT ORGANISATION SYSTÈMES D'INFORMATION

Le projet Workflow

Conception de sites Web et intranet

F. ALIN, D. LAFONT, J.-F. MACARY. – **Le projet intranet.**

Du choix des solutions à leur mise en œuvre en entreprise
Collection Fi System. N°9038, 2e édition, 1998, 340 pages.

T. BRETHERS, E. HISQUIN, P. PEZZIARDI. – **Serveurs d'applications.**

Panorama des produits et études de cas. N°9112, 2000, 216 pages.

A. LEFEBVRE. – **Web client-serveur. Le triomphe du client léger.**

N°9039, 1998, 250 pages.

O. ANDRIEU. – **Créer du trafic sur son site Web.**

N°9062, 1999, 480 pages.

R. MARCHAND, H. AGNOUX, C. CHIARAMONTI. – **Applications EDI sur l'Internet.**

Commerce électronique B to B. N°9106, 1999, 450 pages.

M. H. SHERIF, A. SERHROUCHNE. – **La monnaie électronique. Systèmes de paiement sécurisé.**

N°9082, 2000, 560 pages.

Développement d'applications Web ou intranet

A. PATZER *et al.* – **Programmation Java côté serveur.**

Servlets, JSP et EJB. N°9109, 2000, 984 pages.

N. MCFARLANE. – **JavaScript professionnel.**

N°9141, 2000, 950 pages.

B. FRANCIS, *et al.* – **Active Server Pages 2.0.**

N°9041, 1999, 800 pages.

L. LACROIX, N. LEPRINCE, C. BOGGERO, C. LAUER. – **Programmation Web avec PHP.**

N°9113, 2000, 382 pages.

J.-C. BERNADAC, F. KNAB. – **Construire une application XML.**

N°9081, 1999, 500 pages.

Réseaux et télécoms

J.-F. SUSBIELLE. – **L'Internet multimédia et temps réel.**

Réseaux haut débit - Terminaux fixes et mobiles - routage et QoS - voix et audio-vidéo sur IP.
N°9118, 2000, 750 pages.

H. HOLZ, B. SCHMILT, A. TIKART. – **Internet et intranet sous Linux.**

N°9101, 1999, 474 pages + CD-Rom.

G. Pujolle. – **Les réseaux.**

N°9119, 3e édition, 2000, 950 pages.

C. LEWIS. – **Installer et configurer un routeur Cisco.**

N°9102, 1999, 450 pages.

E. MESSIKA. – **CTI : La téléphonie informatisée.**

N°9054, 1999, 9054 pages.

Le projet Workflow

IST 2612

Serge K. LEVAN

PRÉSIDENT - FONDATEUR DE MAIN CONSULTANTS

DEUXIÈME TIRAGE 2000



2612

ÉDITIONS EYROLLES
61, Bld Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.eyrolles.com

7401



Le code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée notamment dans les établissements d'enseignement, provoquant une baisse brutale des achats de livres, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'Éditeur ou du Centre Français d'exploitation du droit de Copie, 20, rue des Grands Augustins, 75006 Paris.

© Éditions Eyrolles, 1999, ISBN 2-212-09071-4

Table des matières

Avant-propos	7
Introduction	9
Nouvelles organisations et nouveaux outils	10
Structure de l'ouvrage et itinéraires de lecture	13
Chapitre 1	
Définition et concepts du workflow	17
Le « workflow papier » aujourd'hui	17
Exemple de processus simple et récurrent	18
Exemple de processus complexe et unique	21
Définition et terminologie de la Workflow Management Coalition	28
La Workflow Management Coalition	28
Le modèle de référence du workflow	32
La terminologie de la WfMC	36
Concepts de base du workflow	37
Des rôles pour accomplir les activités	38
Des règles pour formaliser la coordination	44
Des routes pour organiser la dynamique des processus	48

Chapitre 2

Workflow et groupware	53
Typologie des applications de groupware	53
Les applications orientées « Mémoire »	55
Les applications orientées « Routage »	57
Les applications orientées « Échange »	60
Typologie des applications de workflow	62
Les critères de classification des applications de workflow	63
Une typologie technique des solutions de workflow	64
Une typologie fonctionnelle des solutions de workflow	66
Du workflow au « Workware »	69
Le besoin d'une nouvelle typologie du workflow	70
La socioculture de l'organisation	71
L'adaptabilité des processus	73
Le support de communication et de coordination	75
Le support de l'information et des connaissances	76

Chapitre 3

Workflow et processus d'entreprise	81
Les fondations de la performance	81
La dynamique de croissance de l'entreprise	82
Le pilotage de la valeur par les processus	88
L'équation de la valeur et la performance d'entreprise	92
Typologie des processus d'entreprise	95
L'identification des processus dans une organisation	96
Les processus primaires et les processus secondaires	99
Les processus récurrents et les processus de projets	100
Contributions du workflow à la performance des processus	101
Les processus candidats au workflow	101
La ré-étude des processus	103
Démarche et résultats attendus d'un workflow	110

Chapitre 4

Anatomie d'une application de workflow	119
Description d'une solution de workflow	119
Le projet Regatta de Fujitsu OSSI	120
Le workflow coopératif selon TeamWARE™ Flow	123
Les composants logiciels d'une solution de workflow	126
Story-Board d'une application de workflow	139
Lancement d'un workflow et réalisation d'une activité	139
Modification d'une instance de processus en cours	146
Pilotage d'un processus avec un outil de workflow	149
Workflow d'un processus de projet	151
Le concept de « <i>Projectware</i> »	151
Description d'un processus de projet	156
Exemple : le workflow de la Méthode MAIN®	161

Chapitre 5

Conduite d'un projet de workflow	173
Schéma général de la Méthode MAIN®	173
Étape 1 : Séminaire de lancement	175
Étape 2 : Diagnostic du processus candidat au workflow	176
Étape 3 : Conception-Réalisation du workflow	177
Étape 4 : Mise en place du workflow et des changements associés	181
Étape 5 : Pilotage de la performance du processus	182
Modélisation de processus	183
Définition de la modélisation de processus	183
L'activité de modélisation dans un projet de workflow	184
Les techniques de modélisation de processus	186
Implémentation de workflow	194
Définition de l'implémentation de workflow	195
L'activité d'implémentation dans un projet de workflow	197
Les techniques d'implémentation de workflow	199

Conclusion	205
La vision humaine et organisationnelle du workflow	206
La vision technologique du workflow	208
Perspectives	211

Annexe

Glossaire illustré de la WfMC	213
Terminologie de base du workflow	214
Terminologie relative au système de gestion de workflow	244
Bibliographie	273
Adresses utiles sur le Net	277