

## C-LOG International – WORKEY

### L'IDÉE ET LA GENÈSE DU PRODUIT

#### LA PROBLÉMATIQUE

Pour accroître leur efficacité, pour améliorer leurs performances, les entreprises s'appuient sur leurs processus clés et cherchent à les optimiser. Elles formalisent leur stratégie dans tous ses axes (organisation, objectifs, procédures,...) et la modélisent avec des outils graphiques. Mais souvent ce travail de modélisation reste à l'état de dessins et ne se traduit pas dans les flux de travail réellement effectués au jour le jour par les différentes équipes.

En effet, soit les processus opérationnels sont orchestrés par des outils de workflow qui ne réutilisent pas les modèles de processus conçus en amont, soit les processus se déroulent sans le support et le contrôle d'outils dédiés. Il y a ainsi une rupture entre le niveau stratégique et l'opérationnel.

Pour véritablement améliorer les processus, il importe que le cycle d'ingénierie des processus soit continu et cohérent, de la modélisation qui exprime les exigences métier à l'exécution des processus dans le Système d'Information.

#### LA PROPOSITION DE L'ÉDITEUR

Pour répondre à cet enjeu crucial, C-Log International est parti du principe que la modélisation des processus devait se traduire dans le Système d'Information via un moteur de Workflow capable de réutiliser et d'exécuter directement les modèles.

Spécialiste du BPM, l'éditeur propose donc avec Workey une offre qui associe étroitement un outil de modélisation et un moteur de workflow autour de la sémantique forte et non ambiguë de la méthode Ossad (Office Support Systems Analysis & Design). Créée en 1989, cette méthode publique est issue d'un projet du programme européen ESPRIT, visant à promouvoir l'organisation en Europe de processus tertiaires ou administratifs.

Ainsi le moteur de workflow de Workey réutilise directement les modèles de processus créés en amont avec une notation simple et facilement compréhensible avec le module de modélisation.

Avec son offre, C-Log propose de gérer sans rupture tout le cycle de vie des processus métier, de la modélisation à l'optimisation des processus en passant par leur automatisation et leur exécution.



#### Les points forts de la société

- ✓ Spécialiste du workflow avec plus de 12 ans d'expérience dans la gestion des processus métier
- ✓ En 2002, C-Log reçoit le label innovation décerné par OSEO ANVAR
- ✓ 35 % du chiffre d'affaires réinvestis dans la R&D
- ✓ En 2008, C-Log reçoit le label innovation européen EUREKA
- ✓ 250 clients
- ✓ Chiffre d'affaires indirect en croissance (20 % actuellement)

#### Les points forts de l'offre

- ✓ Continuité sans rupture entre la modélisation et l'exécution des processus : les modèles sont directement repris par le moteur de workflow
- ✓ Support complet de la méthode OSSAD
- ✓ Système de planification et de rétro-planification des étapes du processus
- ✓ Simplicité et rapidité de mise en œuvre
- ✓ Traçabilité de tous les événements et de toutes les actions réalisées dans le cadre d'un processus
- ✓ Reporting intégré aux processus

## Marché ciblé et approche commerciale

C-Log International commercialise sa solution principalement en **mode direct** avec 4 commerciaux maîtrisant bien le produit. Depuis 2 ans l'éditeur a approfondi et dynamisé ses relations avec ses **partenaires intégrateurs** qui jouent un rôle croissant dans la commercialisation indirecte (aujourd'hui 20% du chiffre d'affaires). Parmi eux, citons Alfea Consulting, Alyotech, Business & Decision et Sword.

Le mode de commercialisation proposé par C-Log est la **licence** traditionnelle avec contrat de maintenance. Des applications basées sur Workey et développées par C-Log (ex : gestion des factures fournisseurs) peuvent aussi être distribuées en mode **SaaS**, avec un contrat de location.

Par l'intermédiaire de nouveaux partenaires, C-Log commence à étendre sa présence actuelle (France, Suisse, Benelux) vers l'Espagne et le Brésil.

C-Log cible les entreprises de taille intermédiaire (ETI) et les départements ou filiales de grands groupes dans tous les secteurs d'activité. Tous les secteurs sont représentés dans sa clientèle avec une présence importante du secteur public (50% de son chiffre d'affaires).

C-Log propose aussi son offre à des éditeurs de progiciels qui embarquent sa technologie dans leurs solutions.

## LE PRODUIT

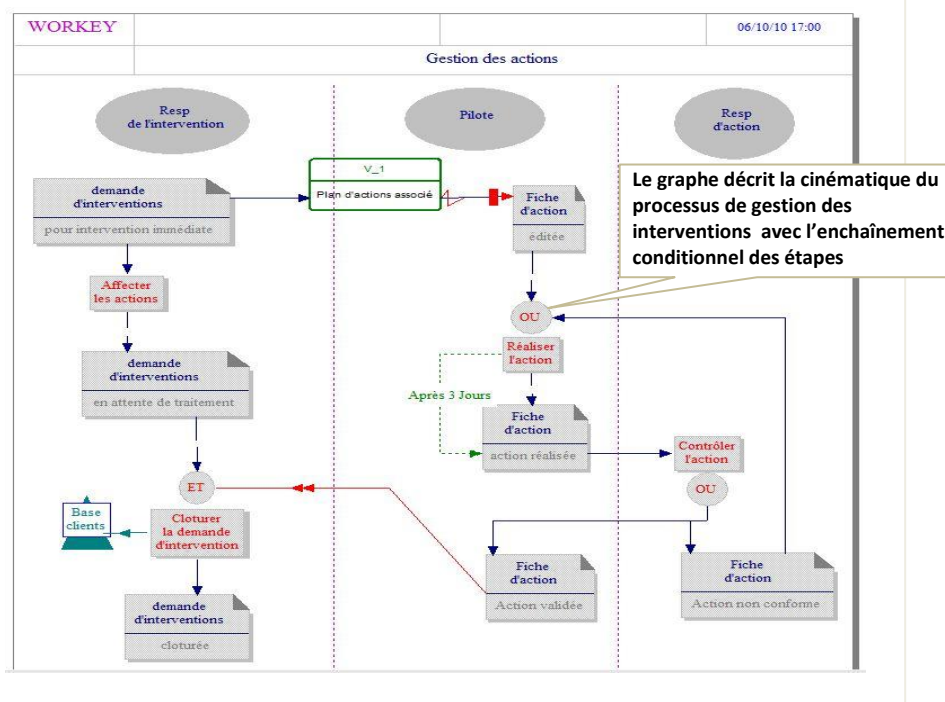
### LES FONCTIONNALITÉS.

Workey est une solution de workflow, destinée aux processus à dominante humaine. Ses composants principaux sont :

- **Workey Designer**, module destiné à modéliser les processus, les procédures, les règles hiérarchiques, les formulaires et les vues de reporting. Son éditeur graphique supporte la méthode Ossad et permet une modélisation simple et rigoureuse, accessible aux analystes métier. Les modèles sont stockés dans un référentiel qui assure la cohérence des projets en gérant l'unicité des noms d'objets et la réutilisation des objets modélisés. Des structures XML sont générées parallèlement à la modélisation graphique et transférées via Workey Admin sur le moteur Workey Engine pour être exécutées.

- **Workey Admin**, accessible via une console web, gère la synchronisation avec les annuaires LDAP, l'administration des Unités Organisationnelles, des rôles, le déploiement des nouveaux processus et des nouvelles versions de processus à partir des fichiers XML issus de la modélisation. Il permet la gestion des processus par un Process Manager qui va affecter des acteurs aux rôles spécifiés dans le processus et gérer les versions des processus.

### Modélisation d'un processus de gestion des interventions



Une fois modélisé et validé, le processus peut être implémenté dans le système d'information de l'entreprise grâce à des connecteurs (SQL, Procédure stockée, Java, Web Services, flux XML).

Il sera ensuite directement exécuté par le **moteur d'exécution** sans phase de génération de code.

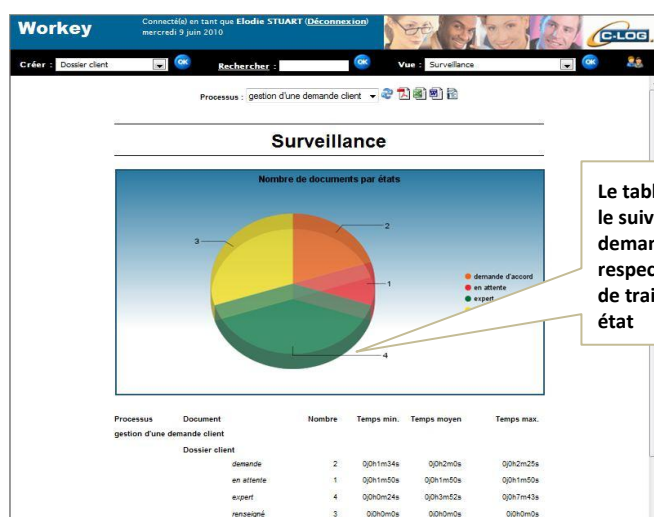
■ **Workey Engine**, moteur d'exécution, reposant sur une architecture J2EE (JBoss) et bénéficiant ainsi des services techniques fournis par ce serveur d'applications. Il stocke l'état des documents et les contextes d'exécution des processus dans une base de données relationnelle. Il orchestre le déroulement du processus en présentant aux interlocuteurs adéquats les tâches qu'ils doivent accomplir. Il surveille les délais et déclenche des alertes si nécessaire. Le produit peut enregistrer l'historique de chaque champ de formulaire et offrir ainsi une traçabilité complète des opérations effectuées sur ces champs durant le déroulement des processus.

Une vue de surveillance présente une visualisation graphique d'indicateurs significatifs tels que le nombre de documents en cours, par état, les temps minimum, moyen et maximum pour atteindre chaque état.

Un outil graphique permet de créer les règles de gestion associées aux processus qui sont ensuite stockées dans un dictionnaire de règles.

Un système de planification et de rétro-planification permet de calculer la date de fin d'un processus en fonction des durées des étapes ou les dates d'échéance des étapes par rapport à la date de fin prévue d'un processus.

### Tableau de bord de surveillance des demandes clients



Le tableau de bord présente le suivi du traitement des demandes selon leur état respectif et spécifie les temps de traitement pour chaque état

### L'AVIS DU CXP

- *Workey est un produit de workflow très complet pour les processus à dominante humaine comme certains processus métier, administratifs et qualité.*
- *On appréciera le support complet de la méthode publique Ossad, simple, rigoureuse et bien adaptée à ce type de processus.*
- *Workey permet une continuité sans rupture entre les phases de modélisation et d'exécution des processus.*
- *Autre atout de l'outil, la gestion des Unités Organisationnelles offre la possibilité de modéliser l'organisation de l'entreprise. Elle permet d'enrichir et d'affiner la gestion par rôles en explicitant les structures hiérarchiques et les liens transversaux qui peuvent exister entre différentes entités.*
- *La gestion des règles métier indépendamment des processus leur partage, leur réutilisation et l'agilité des processus.*
- *Le système de planification et de rétro-planification apporte une dimension de gestion de projets à la gestion des processus, très utile dans certains cas comme par exemple le lancement de nouveaux produits ou l'ouverture de magasins.*

### LA TECHNOLOGIE

Clients de modélisation sous **Windows (XP, 2000, 2003, Vista, Seven),**

Plates-formes clientes : **toute plate-forme avec navigateur HTML 4.0 minimum,**

Plates-formes serveurs : **Windows, Solaris, Linux (Debian, Red Hat, Mandrake)**

Serveur d'applications : **JBoss**

SGBD socles supportés : **MySQL, Oracle, Microsoft SQL Server et PostgreSQL**

QUELQUES CLIENTS SIGNIFICATIFS....

**RICOH France**

Fournisseur de systèmes d'impression, de reproduction et de numérisation



- Création en 1987
- 2 500 employés
- CA 2009 au 31 Mars 2010 : 511 M€
- Gère un parc de plus de 360 000 systèmes

« Ricoh France a entrepris dès 2005 la dématérialisation de ses processus administratifs. Depuis nous avons déployé progressivement plusieurs workflows de validation (achats, investissements, développements informatiques etc.) à l'aide de Workey. Nos collaborateurs ont ainsi gagné en efficacité grâce à un traitement plus rapide de leurs demandes et à un suivi temps réel de leur niveau d'avancement ; ceci en toute mobilité (intranet, extranet, smartphone). Workey nous permet également de tracer, d'analyser et de rationaliser nos demandes et ainsi de pouvoir garantir le respect des procédures »

Thierry Savit, DSI Ricoh France

**KIABI**

Groupe français de distribution de prêt à porter. Kiabi est un des leaders des grandes surfaces spécialisées textiles



- Création en 1978
- N° 1 en France sur le marché de l'habillement enfant 0-14 ans
- 8500 employés, 200 métiers, 60 nationalités
- 394 magasins en 2010 en France, Espagne, Italie, Russie, Roumanie, Dom Tom

« Dans la perspective d'un projet ambitieux de l'entreprise, il est indispensable de pouvoir industrialiser les processus et capitaliser le savoir faire des équipes informatiques. Ceci est nécessaire pour travailler efficacement avec nos partenaires et développer la sous-traitance. Workey est un outil qui possède une certaine maturité qui permet de mettre en œuvre rapidement des solutions adaptées à chaque métier. La souplesse de l'outil permet de faire évoluer rapidement les processus et accompagner ainsi le développement de Kiabi»

Nicolas CAU, Responsable qualité et outils

**Sté GALEC**

Groupement d'Achat des Centres E. Leclerc



- Création en 1970
- 94 000 personnes

« Concernant le processus de gestion des Retraits-Rappels, aujourd'hui, un système de workflow diffuse les formulaires électroniques de retrait à chacun des acteurs, et restitue les statistiques qualitatives (réactivité des magasins) et quantitatives (volumes retirés). La facilité de publication des formulaires via son outil de design a guidé notre choix vers la solution Workey depuis mars 2005. Le déploiement de Workey a nécessité deux étapes préalables. La première visait l'élaboration d'un processus de retrait unique. La seconde consistait à évaluer le sérieux des équipes de C-Log et la robustesse de la solution. En effet, le processus à mettre en œuvre se caractérise par :

- une pluralité de règles de routage : certains produits sont acheminés vers les magasins, sans transiter par les centrales d'achat.
- une forte sollicitation de l'outil, par de nombreux utilisateurs sur des périodes de courtes durées.

Une mise en œuvre Workey a été associée de manière transparente à Business Objects afin d'assurer la mise en forme et l'accès aux tableaux de bord des indicateurs d'activités. »

**ET DEMAIN**

L'éditeur prévoit de porter Workey Designer sous Flex, d'enrichir le système de planification qui sera alimenté sur l'historique des exécutions des processus et de fournir une supervision par visualisation graphique de chaque instance de processus en cours d'exécution.

Ce Scope CXP a été réalisé à la demande de l'éditeur C-Log International par le CXP, sous la responsabilité de Muriel Guénon.