

Transformer les
opérations de crédit
grâce à l'automatisation
des flux de travaux



CGI

Transformer les opérations de crédit grâce à l'automatisation des flux de travaux

Aujourd'hui, les entreprises de gestion de crédit recherchent des solutions qui leur permettent de gagner en efficacité et de réduire les coûts, tout en améliorant l'expérience client. Il s'agit d'un défi de taille pour les environnements informatiques de crédit plus traditionnels et les solutions qui reposent sur des règles et des processus cloisonnés. La modification d'un processus ou de l'intégralité d'un flux de travaux implique de modifier les règles du système et éventuellement de coder de nouveau, ce qui représente beaucoup d'efforts, de temps et d'argent.

En outre, de nombreux organismes de crédit s'appuient encore largement sur les systèmes existants pour assurer le bon déroulement de leurs opérations, même si l'entretien de ces systèmes vieillissants,

tels qu'ils ont été conçus à l'origine, devient rapidement impossible dans un monde profondément transformé par la technologie numérique. Il est donc tout à fait compréhensible que ces organismes préfèrent éviter de réparer ce qui ne semble pas cassé.

Pourtant, avec les progrès de l'automatisation des processus, il est devenu indispensable de faire évoluer les systèmes et les opérations de collecte. La bonne nouvelle est qu'en investissant dans des outils performants tels que BPMN (Modélisation des processus d'affaires et notation), les organismes de crédit peuvent rationaliser, intégrer et automatiser leurs flux de travaux de crédit de façon efficace et rentable.



Qu'est-ce que la méthode BPMN?

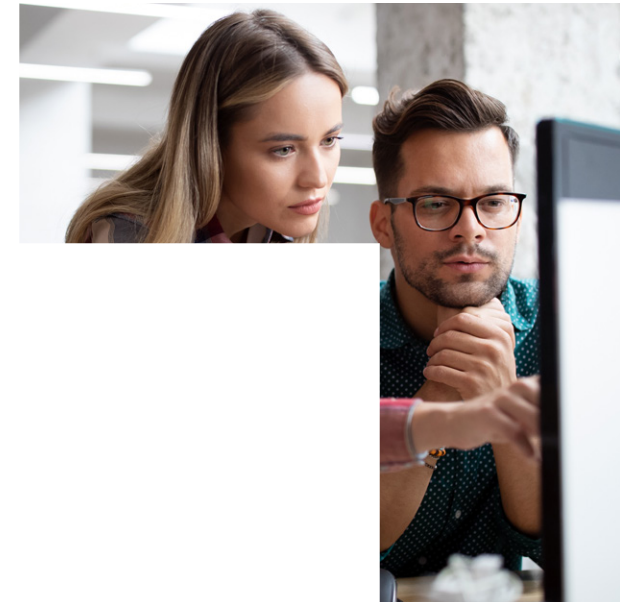
La méthode BPMN permet de gérer les flux de travaux de crédit et les communications grâce à une technique de diagramme et à un langage de modélisation visuelle. Elle est principalement utilisée pour définir et noter les processus basés sur des exigences d'affaires spécifiques. En représentant graphiquement les étapes et les tâches, BPMN résout les ambiguïtés et simplifie les spécifications techniques d'un processus.

BPMN génère des modèles de flux de travaux qui permettent un traitement parallèle sur plusieurs flux de travaux. En analysant ces modèles et en les intégrant à leurs opérations, les organisations peuvent renforcer leurs processus, notamment en les automatisant.

Traditionnellement, les processus de crédit sont cloisonnés en fonction des tâches à effectuer. Généralement, un processus doit être finalisé manuellement, avant qu'un autre ne puisse commencer, et des règles régissent les flux de processus. Pour modifier un processus, il est nécessaire de changer les règles sous-jacentes en

les codant de nouveau. La méthode BPMN intègre et automatise ces processus, permettant ainsi un flux continu en temps réel (au lieu d'un traitement par lots), avec peu d'intervention humaine, voire aucune. De plus, comme les flux de travaux peuvent être préconfigurés et modélisés, permettant ainsi une grande modularité, il est possible d'avoir recours à une approche nécessitant peu de code pour apporter des modifications et réduire les coûts.

Les modèles de flux de travaux basés sur la méthode BPMN peuvent être développés de différentes manières, de l'utilisation d'outils spécialisés tels que Visio à l'utilisation d'un simple tableau blanc. Les modèles étant graphiques, ils sont facilement compréhensibles par des personnes sans expertise, ce qui permet une plus grande collaboration entre les parties prenantes de l'entreprise et les équipes TI dans la gestion et l'amélioration du cycle de vie du crédit. Un autre avantage clé des modèles de flux de travaux BPMN est l'utilisation d'outils tels qu'un moteur BPMN pour automatiser les modèles.



Les avantages de la méthode BPMN

Un langage commun

Grâce à la méthode BPMN, les membres d'une équipe, même issus de disciplines différentes, peuvent communiquer entre eux en utilisant un langage commun. Elle propose une approche normalisée pour cartographier et gérer les processus, permettant ainsi aux personnes extérieures à un projet de comprendre et de suivre facilement la logique métier présentée.

BPMN peut gérer différents niveaux de détail, des modèles conceptuels de très haut niveau à des modèles

exécutables plus approfondis, ce qui permet d'adapter facilement une carte de processus aux besoins du destinataire. En outre, l'utilisation d'images permet de visualiser et de comprendre plus facilement des opérations complexes, notamment pour les parties prenantes.

La logique métier devient plus accessible et facile à suivre qu'une représentation orale ou écrite de la même information. C'est la raison pour laquelle de nombreuses entreprises, tous secteurs confondus, ont adopté la méthode BPMN, en particulier pour la mise à jour ou l'automatisation des procédures et des systèmes de l'entreprise.



Sans cette méthode d'automatisation des processus, il faut davantage de formation et de transfert de connaissances entre les employés pour assurer le bon déroulement des opérations. Avec le modèle BPMN, les équipes TI et commerciales parlent le même langage, réduisant ainsi le besoin de retravailler les processus, ce qui entraînerait des coûts, du temps et des efforts supplémentaires dans la gestion des fonctions d'affaires clés. En outre, le risque d'erreur humaine dû à la saisie manuelle est élevé. Les tentatives de normalisation des processus peuvent également s'avérer difficiles en raison de l'absence d'un langage commun.

Prise de décision complexe

Une approche similaire à la méthode BPMN, appelée Modèle de décision et notation (DMN), a été développée plus récemment pour élaborer des arbres de décision et des tables de règles. DMN est un outil de notation permettant de décrire avec précision les décisions de l'entreprise et les règles métier. C'est un moyen de noter et de mettre en œuvre des règles complexes avec une ou plusieurs variables d'entrée.

Les tables DMN prennent en charge à la fois les entrées et sorties multiples; chaque ligne d'un tableau documentant un ensemble de conditions et les résultats qui en découlent. Visuellement, cela ressemble à une feuille

de calcul Excel, les colonnes d'une ligne agissant comme un opérateur « ET », ce qui implique que toutes les conditions de la ligne sont vraies, les lignes elles-mêmes agissant comme un opérateur « OU ». Cela signifie qu'une ou plusieurs lignes peuvent être vraies, indiquant quelles informations sont transmises à partir de l'évaluation DMN au moment de l'exécution.

La méthode DMN permet de prendre des décisions complexes de manière consolidée tout en garantissant la lisibilité des informations par toutes les parties. D'un point de vue fonctionnel, elle est conçue pour fonctionner avec la méthode BPMN, les deux étant couramment utilisées conjointement lors du développement et de l'optimisation des processus.



Automatisation

L'intégration de l'automatisation, par le biais d'outils tels que BPMN, permet de prendre des décisions sur le flux de travaux et de générer des documents sans intervention humaine. Stratégiquement, l'automatisation des processus de crédit sur des canaux spécifiques, avec des tâches utilisateurs pouvant être générées et suivies grâce à BPMN, permet de rationaliser la performance et d'accroître l'efficacité.

BPMN facilite l'orchestration et l'automatisation des processus d'affaires essentiels. La plateforme doit permettre une collaboration conforme aux normes associant les opérations d'affaires, l'informatique et le développement de logiciel tout au long du cycle de vie du processus.

En outre, les moteurs BPMN et DMN offrent chacun les avantages d'une architecture ouverte avec des API riches, des clients prêts à l'emploi et des trousseaux de développement logiciel (SDK), ainsi qu'une prise en charge de la personnalisation et de l'extension par le biais de modules externes. Les flux conçus à l'aide de la méthode BPMN peuvent être utilisés à des fins de présentation ou transmis directement à une équipe de développement pour être mis en œuvre.

Par ailleurs, l'intégration à un ensemble d'outils BPMN permet de développer et d'utiliser directement des tables de prise de décision DMN, tout en prenant en charge la supervision et l'analyse des processus. Les flux de travaux peuvent être analysés en temps réel à des fins de test, de réglages des performances et de dépannage, permettant à la fois une amélioration continue des processus et l'accès à des informations sur les processus.



L'utilisation de BPMN par CGI

CGI relève le défi de l'automatisation des processus avec le lancement de sa plateforme de gestion du crédit de nouvelle génération. Grâce à la modélisation des flux de travaux modélisés à l'aide de BPMN, cette plateforme améliore considérablement les opérations de crédit :

- Rationalisation des processus de crédit et des tâches utilisateurs.
- Amélioration du suivi et de la mise en œuvre des processus.
- Optimisation du temps et des ressources grâce à un langage simplifié et à l'automatisation.

Dans nos flux de travaux BPMN, la plupart des décisions sont prises directement à l'aide d'arbres et de tables DMN, ce qui limite le besoin d'intégration spécialisée (et coûteuse) à d'autres systèmes de fournisseurs.

Globalement, la capacité novatrice de notre approche BPMN permet aux organismes de crédit de bénéficier de flux de travaux préconfigurés, d'une personnalisation/adaptation nécessitant peu de code, d'une intégration facile et rapide, d'une efficacité accrue et d'une réduction des coûts d'exploitation. En même temps, elle leur permet de répondre rapidement aux demandes des clients et de créer une expérience client unique. Dans un contexte économique de plus en plus difficile, l'approche BPMN apporte aux organismes de crédit la solution dont ils ont besoin pour améliorer leur rentabilité tout en augmentant la satisfaction de leurs clients.

Nous sommes heureux de pouvoir aider votre organisation à tirer pleinement parti de la méthode BPMN. [Contactez-nous](#) dès aujourd'hui pour en savoir plus sur notre travail dans ce domaine et sur ce que nous pouvons faire pour améliorer vos processus de recouvrement.



À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises indépendantes de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

[cgi.com](https://www.cgi.com)



CGI