

# iGrafx<sup>®</sup>

Étude de cas

**Créer une source unique de vérité pour les processus de la chaîne d'approvisionnement avec iGrafx Process360 Live**

## À propos de l'entreprise

Le sujet de cette étude de cas est une entreprise technologique mondiale de plusieurs milliards de dollars, spécialisée dans les solutions de réseau, de sécurité et d'infrastructure d'entreprise. Opérant dans le monde entier, ils servent de grandes entreprises, des centres de données et des organisations de taille moyenne dans un large éventail d'industries.

Au sein de l'entreprise, l'organisation de la chaîne d'approvisionnement – qui compte environ 2 000 employés à l'échelle mondiale – joue un rôle crucial dans la livraison des produits, la résilience opérationnelle et la transformation continue à grande échelle.

## Le défi

Avant d'adopter iGraf<sup>®</sup>fx Process360 Live, leur organisation de chaîne d'approvisionnement faisait face à un défi familier mais important : l'absence d'une approche standardisée et centralisée de la documentation des processus.

La connaissance des procédés existait, mais elle était fragmentée. Les équipes individuelles documentaient leurs flux de travail en utilisant les outils disponibles – présentations PowerPoint, documents Word et, dans de nombreux cas, des connaissances institutionnelles non documentées détenues par des individus. Il n'y avait pas de dépôt unique pour les processus, pas de niveau de détail cohérent entre les équipes, et aucun moyen fiable de comprendre comment les processus se connectaient de bout en bout.

Cette fragmentation a créé plusieurs problèmes en amont. Lorsque les employés changeaient de poste ou quittaient l'organisation, les connaissances critiques sur les processus leur étaient souvent réparties. Les équipes engagées dans des initiatives de transformation devaient régulièrement repartir de zéro, réunissant des experts pour recréer des vues de processus en état actuel avant que tout travail d'amélioration ne puisse commencer. En conséquence, les projets étaient ralentis par des remaniements répétés et des désalignements, et il était difficile d'établir une compréhension commune du fonctionnement réel de la chaîne d'approvisionnement.

De plus, comme la documentation des processus était décentralisée et incohérente, il était difficile pour les parties prenantes extérieures aux équipes individuelles de trouver ou de faire confiance aux informations existantes sur les processus. Il n'existait aucun moyen pratique de tracer les transferts entre équipes, de comprendre les responsabilités à grande échelle, ou de relier les processus aux systèmes et politiques de soutien. À mesure que leurs efforts de transformation de la chaîne d'approvisionnement s'accéléraient, ces limitations sont devenues de plus en plus insoutenables pour l'entreprise.

# Pourquoi iGrafx

Pour y remédier, ils avaient besoin d'un moyen d'établir une source unique et autoritaire de vérité pour les processus de la chaîne d'approvisionnement – une source pouvant évoluer entre les équipes, soutenir la gouvernance et permettre une transformation continue.

Bien que certaines équipes utilisaient déjà des outils de diagramme de base comme Visio, ces outils ne répondaient pas aux défis plus larges : les diagrammes statiques manquaient de gouvernance, de contrôle de version et de la capacité à connecter les processus au-delà des frontières organisationnelles. Ils n'offraient pas non plus de moyen pratique d'analyser ou de rendre compte à travers des centaines de processus.

**iGrafx Process360 Live s'est distingué car il répondait à ces besoins de manière globale. Les principaux éléments de différenciation comprenaient :**

- **Un dépôt de processus centralisé**, permettant aux équipes de stocker, gérer et accéder à la documentation des processus en un seul endroit
- **La capacité de connecter les processus bout à bout**, permettant à l'entreprise de modéliser les transferts entre équipes et fonctions
- **De solides capacités de gouvernance**, incluant le contrôle de versions, les approbations et les pratiques de documentation standardisée
- **Une structure robuste basée sur des objets**, permettant de définir et de réutiliser des rôles, systèmes, données et politiques à travers les processus
- **Des capacités de reporting puissantes**, permettant aux utilisateurs de trouver rapidement des informations pertinentes à travers des centaines de processus documentés

Ensemble, ces capacités s'alignaient étroitement avec leur objectif de créer une base évolutive pour la transformation de la chaîne d'approvisionnement – capable de soutenir à la fois les opérations quotidiennes et les initiatives stratégiques à long terme.

## Intégration d'un chatbot IA

Un développement particulièrement innovant a été l'intégration d'iGrafx avec leur chatbot IA développé en interne. Ce chatbot permet aux utilisateurs d'interroger la documentation de la chaîne d'approvisionnement en utilisant un langage naturel, même s'ils ne connaissent pas l'interface iGrafx.

Grâce à cette intégration, les utilisateurs peuvent poser des questions sur les processus et recevoir des informations pertinentes directement depuis iGrafx, ainsi que d'autres sources de documentation internes. Cela réduit considérablement la barrière à l'accès aux connaissances sur les processus et élargit l'audience au-delà des utilisateurs traditionnels de modélisation des processus.


Bien que le chatbot n'ait été lancé que récemment, il montre déjà des promesses pour démocratiser l'accès aux informations de processus et augmenter la valeur globale de l'investissement de l'entreprise dans la documentation des processus.

## La solution

Après sa mise en œuvre, iGrafx Process360 Live est devenu la plateforme centrale pour la documentation des processus au sein de l'organisation de la chaîne d'approvisionnement.

Un noyau réduit de concepteurs de procédés et d'administrateurs est responsable de la construction, du maintien et de la gouvernance de l'architecture des procédés. Cette équipe veille à la cohérence dans la manière dont les processus sont documentés, gère les mises à jour et maintient les liens entre processus, rôles, systèmes et politiques.

Parallèlement, un public beaucoup plus large au sein de l'organisation de la chaîne d'approvisionnement utilise iGrafx comme outil de référence et d'alignement. Les équipes de transformation, en particulier, s'appuient fortement sur la plateforme. Lors du lancement de nouvelles initiatives, ils utilisent iGrafx pour comprendre rapidement l'état actuel des processus avant de concevoir des améliorations futures. Plutôt que de recréer les vues des processus à partir de zéro, les équipes peuvent désormais partir d'une base convenue, accélérant ainsi les efforts de transformation et réduisant les frictions.



L'entreprise a documenté plusieurs centaines de processus de chaîne d'approvisionnement au sein d'iGrafx, couvrant la grande majorité des flux de travail des achats et de la chaîne d'approvisionnement.

Au total, plus de 350 processus ont désormais été capturés dans la plateforme, offrant une vision complète et structurée de manière cohérente de la manière dont le travail est réalisé. Le système est activement utilisé par environ 500 employés qui accèdent directement à iGrafx, avec des utilisateurs supplémentaires qui s'engagent via l'intégration chatbot IA de l'entreprise.

Ces processus sont reliés via un modèle d'objets partagé qui relie les activités aux rôles, aux systèmes et à la documentation de soutien. Les politiques et directives externes – stockées sur leurs plateformes internes – sont directement intégrées dans iGrafx, créant un véritable « guichet unique » pour les informations sur les processus et les politiques.

Un cas d'usage particulièrement précieux a été le reporting basé sur les rôles. Ils peuvent désormais générer des rapports montrant toutes les activités associées à un rôle spécifique, comme un Gestionnaire de Programme Nouveau Produit (NPPM). Ces informations sont utilisées pour soutenir l'intégration, la clarté des rôles et la responsabilité au sein de l'organisation.

## Bénéfices obtenus

Bien que l'entreprise ne suive actuellement pas un seul indicateur de ROI strict pour l'utilisation d'iGrafx, les bénéfices opérationnels sont clairs et largement reconnus dans toute l'organisation de la chaîne d'approvisionnement.

Tout d'abord, iGrafx a établi **une source unique de vérité** pour la documentation des procédés. Les employés n'ont plus besoin de se fier aux connaissances tribales ou de chercher dans des fichiers déconnectés pour comprendre comment le travail est effectué. Les informations sur les procédés sont plus faciles à trouver, plus cohérentes et plus fiables.

La standardisation a également considérablement réduit les retravaux. Les équipes de transformation n'ont plus besoin de reconstruire les vues des processus à l'état actuel pour chaque initiative, ce qui fait gagner du temps et permet une progression plus rapide de l'analyse à l'exécution. Cela a amélioré l'alignement entre les équipes et réduit les retards causés par des interprétations contradictoires du fonctionnement des processus.

La plateforme a également amélioré **la gouvernance et la transparence**. Le contrôle de version et les approbations garantissent que les mises à jour des processus sont gérées de manière appropriée, tandis que les capacités de reporting facilitent la compréhension des relations entre processus, rôles et systèmes à grande échelle.

Enfin, iGrafx a amélioré la rétention des connaissances. Les connaissances critiques des processus sont désormais institutionnalisées plutôt que liées aux individus, réduisant les risques et améliorant la continuité à mesure que les équipes évoluent.

**Au total, plus de 350 processus ont désormais été capturés dans la plateforme, offrant une vision complète et structurée de manière cohérente de la manière dont le travail est réalisé. Le système est activement utilisé par environ 500 employés qui accèdent directement à iGrafx, avec des utilisateurs supplémentaires qui s'engagent via l'intégration chatbot IA de l'entreprise.**

# iGrafx®

[info@igrafx.com](mailto:info@igrafx.com)  
[www.igrafx.com](http://www.igrafx.com)

Suivre iGrafx:

