

© Fujitsu Conseil (Canada) inc.

Introduction à Macroscopic

Version 5.0

Avril 2012

AVIS DE PROPRIÉTÉ

Ce document est la propriété exclusive de Fujitsu Conseil (Canada) inc. (Fujitsu). Il est strictement interdit de reproduire, de modifier ou de transférer ce document sans l'autorisation expresse de Fujitsu.

Macroscop^{MD} est une marque de commerce enregistrée de Fujitsu Conseil (Canada) inc.

Fujitsu^{MD} est une marque de commerce enregistrée de Fujitsu Limited.

ProcessUnifier^{MC} (MPU), Modèle dynamique des processus^{MC} (MDP^{MC}), Modèle objet-relation^{MC} (MOR^{MC}), Harmonisation des objets et des processus^{MC} (OPAL^{MC}), et Chaîne de résultats^{MC} sont des marques de commerce de Fujitsu Conseil (Canada) inc. Tous les autres noms commerciaux de produits mentionnés sont des marques déposées ou des marques de commerce de leurs sociétés respectives.

© 2012, Fujitsu Conseil (Canada) inc. Tous droits réservés.

Table des matières

1.	Qu'est-ce que Macroscope?	7
2.	Comment utiliser Macroscope	13
3.	Comment démarrer un projet avec Macroscope	16
4.	Comment obtenir de la formation	20
5.	Comment obtenir de l'assistance	21
6.	Est-il possible d'adapter Macroscope?	22
7.	Est-ce possible d'ajouter et de gérer des outils pratiques personnalisés?	23
8.	Quoi de neuf dans cette version de Macroscope?	24

Dans ce Guide, le masculin a été privilégié dans le seul but d'alléger le texte.

Préface

Ce guide présente Macroscopie, un ensemble intégré de méthodes pour maximiser la valeur de vos initiatives de transformation et de mise en œuvre de nouvelles capacités au moyen des technologies de l'information.

Ce guide répond à des questions élémentaires sur Macroscopie telles que : qu'est-ce que Macroscopie, comment l'utiliser, comment obtenir de la formation ou de l'assistance technique, comment l'adapter ou y ajouter des outils pratiques personnalisés.

Comme l'information contenue dans ce guide est de nature très générale, des références à des documents plus détaillés y sont ajoutées aux endroits appropriés.

Public cible

Vous êtes un praticien d'expérience qui, à l'aide de Macroscopie, jouerez bientôt un rôle actif dans un projet, mais vous êtes peu ou pas familiarisé avec Macroscopie? Ce guide s'adresse à vous et vous devriez le lire en premier.

1. Qu'est-ce que Macroscope?

Macroscope est un ensemble intégré de méthodes pour maximiser la valeur de vos initiatives de transformation et de mise en œuvre de nouvelles capacités au moyen des technologies de l'information.

C'est un référentiel intégré et adaptable de processus permettant d'appuyer les initiatives de transformation des organisations tout en assurant :

- l'adéquation entre les besoins d'affaires et les technologies de l'information (TI);
- la réalisation de la valeur maximale des investissements dans les initiatives de changement;
- l'amélioration de l'efficacité de la fonction TI de l'entreprise.

Quels types de changements sont abordés par Macroscope?

Les processus de Macroscope peuvent être utilisés pour réaliser la plupart des changements organisationnels en TI. Ils comprennent :

- le changement de la direction stratégique de l'organisation;
- le changement de la structure et des processus de l'organisation afin maximiser la valeur d'affaires;
- la livraison du changement à l'entreprise en implantant les systèmes d'information nécessaires;
- l'application des changements afin de répondre aux besoins d'affaires en évolution, en maintenant les systèmes d'information implantés.

Les processus de Macroscope peuvent aussi être utilisés pour traiter les aspects de gestion et de gouvernance des initiatives de changement apparentées. Les aspects comprennent :

- l'organisation des initiatives de changement en programmes détaillés et administrables pour assurer la réalisation des bénéfices attendus;
- l'offre des disciplines nécessaires à une structure efficace et à la réalisation des projets d'initiative de changement.

Les processus de Macroscope ont été conçus pour s'adapter facilement aux besoins de tout changement particulier désiré par l'entreprise.

Outre les processus, que comprend Macroscope?

Les processus de Macroscope reposent sur des techniques, des outils, des exemples et des événements d'apprentissage. Macroscope permet aussi aux entreprises et aux projets d'ajouter leur propre matériel de soutien personnalisé pour aider les praticiens à appliquer les processus de Macroscope dans leur contexte particulier.

1.1 Comment les connaissances de Macroscopie sont-elles organisées?

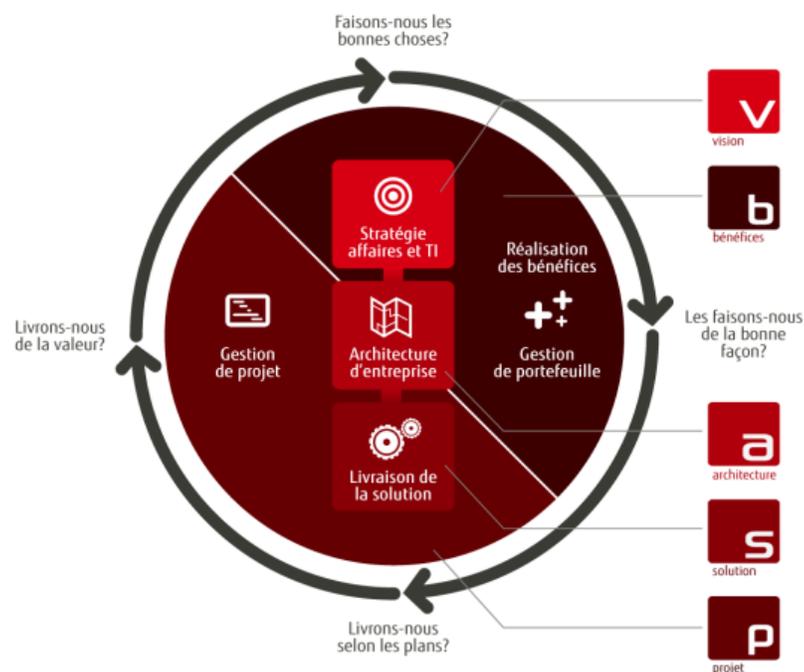
La réalisation de projets basés sur les technologies de l'information implique très souvent des transformations au niveau de l'entreprise. Ceci exige de penser au-delà des projets individuels pour mettre l'accent sur les programmes de changements dans l'entreprise et de comprendre comment la valeur de ces investissements pourra se réaliser. Ainsi, les organisations doivent être en mesure de répondre à quatre questions fondamentales relatives à leurs initiatives de changement :

- Faisons-nous **ce qu'il faut**?
- Le faisons-nous de la **bonne façon**?
- Livrons-nous **de façon efficace**?
- Livrons-nous de la **valeur à l'entreprise**?

Macroscopie offre un ensemble intégré de processus pour aider l'organisation à répondre à ces questions.

Macroscopie est structuré selon cinq domaines de processus, chacun poursuivant des objectifs particuliers.

L'illustration suivante représente ces domaines. Elle fait état de leur préoccupation première et montre qu'ils sont inter-reliés, assurant une vue globale de l'entreprise s'engageant dans le changement.



© Fujitsu Conseil (Canada) inc.

Les cinq domaines de Macroscopie

Macroscopie

Vision

Le domaine Vision présente une approche structurée pour vous aider à confirmer ou articuler votre stratégie d'affaires et TI, la gestion stratégique et la gouverne.

D'un point de vue de gouvernance, Vision constitue un intrant primordial dans la grande famille de Macroscopie. Vision aide les entreprises à répondre à une question importante : Faisons-nous ce qu'il faut?

Il propose le processus Confirmation de la direction afin de définir le changement organisationnel et son orientation.

Bénéfices

Le domaine Bénéfices présente une approche structurée pour vous aider à formuler, choisir et gérer vos programmes de changement afin de livrer le maximum de valeur d'affaires.

Il aborde tout ce qui touche à l'identification, l'organisation, l'évaluation, la sélection et la gestion continue des programmes nécessaires et importants qui réalisent des bénéfices attendus des investissements de l'organisation.

Il se concentre sur la livraison d'une valeur d'affaires appropriée et porte une attention particulière à l'impact qu'ont les gens et l'organisation sur les changements causés par le ou les programmes. Il aborde tout ce qui touche aux disciplines clés d'identification des bénéfices, et à la dynamique de réalisation des bénéfices, au suivi et à la récolte des bénéfices.

Il aide une entreprise à répondre à une question fondamentale : Ajoutons-nous de la valeur?

Il fournit deux processus : Gestion de portefeuille et Gestion de programme. Ce dernier aborde tout ce qui touche directement aux programmes de changement permettant la réalisation des bénéfices visés (de la définition à l'implantation). Pour sa part, la gestion de portefeuille gère le portefeuille de programmes de l'entreprise en se basant sur leur valeur comparative et prend toutes les décisions relatives à l'investissement.

Architecture

Le domaine Architecture présente une approche structurée pour vous aider à faire évoluer votre architecture d'entreprise afin de définir et d'orchestrer les capacités requises pour soutenir la stratégie de votre organisation.

Il le fait en identifiant les changements recommandés aux capacités organisationnelles (tels les processus d'entreprise, les produits et services, l'infrastructure technologique, les ressources et les contrôles de gestion), et en configurant les changements pour en faire des solutions d'affaires qui permettent à l'organisation de livrer et de mettre en œuvre ces changements.

Le domaine Architecture aide l'organisation à répondre à la question primordiale : Faisons-nous les choses de la bonne façon?

Le domaine Architecture offre le processus de base Définition des capacités pour structurer les changements et pour permettre à l'organisation de les livrer et de les mettre en œuvre.

Solution

Le domaine Solution présente une approche structurée pour vous aider à envisager, concevoir, livrer, exploiter et faire évoluer vos solutions basées sur des systèmes d'information tout au long de leur cycle de vie.

Il couvre la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des systèmes d'information, en se penchant sur différents aspects relatifs aux processus de travail, à la technologie et aux gens, de même qu'aux logiciels.

Il offre un ensemble de processus pouvant être adaptés ou se combiner pour soutenir adéquatement un projet donné.

Projet

Le domaine Solution présente une approche structurée pour vous aider à gérer efficacement une grande variété de projets.

Ses processus et procédures sont basés sur les principes et le cadre d'application que propose le guide Management de projet - Un référentiel de connaissances (PMBOK®) publié par le *Project Management Institute* (PMI).

La méthode soutient la plupart des activités spécifiées par les *Key Process Areas* de niveau 2 et 3 du CMMI® (*Capability Maturity Model Integrated*) du SEI (*Software Engineering Institute*) en relation avec la gestion de projet, et aide les organisations à améliorer leur niveau de maturité.

Les processus Macroscopie

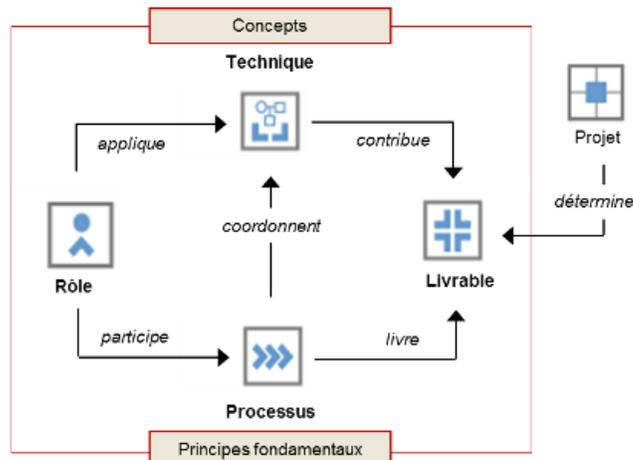
Les processus de Macroscopie offrent une approche structurée au changement. Chacun d'eux aborde des types de changement spécifiques et des services de soutien liés à ces changements, tels que décrits dans le tableau ci-dessous.

Domaine	Processus	Types de changement abordés/services de soutien
Vision	Confirmation de la direction	<ul style="list-style-type: none"> – Résolution de problèmes touchant la stratégie des technologies de l'information et d'entreprise – Définition de la vision, des cibles et des trajectoires stratégiques portant sur les affaires et le développement des TI – Intégration des stratégies d'entreprise et de TI
Bénéfices	Gestion de programme	<ul style="list-style-type: none"> – Amélioration de la réalisation des bénéfices associés aux investissements dans les TI et dans les changements organisationnels – Évaluation et gestion cohérente des investissements de l'entreprise
	Gestion de portefeuille	<ul style="list-style-type: none"> – Financement et gestion du portefeuille de programmes de l'entreprise, d'après la valeur d'affaires qui lui est livrée
Architecture	Définition des capacités	<ul style="list-style-type: none"> – Conception ou refonte du processus d'entreprise, des contrôles de gestion, des structures organisationnelles, des ressources d'entreprise, des produits et services ou des relations avec les agents externes pour améliorer la performance – Conception et planification de la livraison des composantes des technologies de l'information de manière structurée – Analyse, conception et implantation de l'infrastructure technologique optimale pour les projets de mise en œuvre de systèmes – Suivi de l'évolution de l'infrastructure technologique afin de maximiser les bénéfices en s'assurant du rendement et de la flexibilité, en fonction des changements futurs et des nouvelles tendances technologiques
Solution	Cycle de vie de la solution (<i>évaluation d'opportunité</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Déterminer si l'initiative ou projet proposé profite à l'organisation et devrait recevoir une attention plus particulière. – Décrire les besoins d'affaires et donner un ordre de grandeur des coûts et bénéfices de mise en œuvre du changement proposé
	Cycle de vie de la solution (<i>parcours de base</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Conception et implantation de systèmes d'information efficaces et appropriés, en étroite collaboration avec les utilisateurs, tout en assurant une transition convenable vers la nouvelle situation et un transfert de connaissances – Choix des solutions appropriées reposant sur les technologies de l'information, sur mesure ou élaborées à partir de composantes commerciales
	Cycle de vie de la solution (<i>parcours accéléré</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Livraison de solutions d'entreprise tout en respectant des échéanciers serrés. – Utilisation d'équipes qualifiées et possédant toutes les compétences nécessaires pour mettre en œuvre des solutions d'entreprise de façon optimale.
	Cycle de vie de la solution (<i>solution progicielle</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Parcours utilisé dans les projets où une solution progicielle est privilégiée et où l'entreprise accepte les compromis nécessaires entre la satisfaction totale des besoins et la réduction des coûts – Implantation plus rapide d'une solution éprouvée
	Cycle de vie de la solution (<i>parcours agile</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Approche agile pour le développement de système et pour la gestion de projet qui privilégie les aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"> – Travail d'équipe et collaboration – Souplesse face aux changements d'exigences – Livraison rapide et tôt au client – Accent mis sur la production du logiciel
	Cycle de vie de la solution (<i>exploitation du système</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Suivi des aspects fonctionnels et techniques des systèmes d'information par rapport aux ententes de niveau de service (SLA), et génération des demandes de changement lorsque des problèmes sont détectés

Domaine	Processus	Types de changement abordés/services de soutien
	Cycle de vie de la solution (demandes de changement)	– Traite toutes les demandes de changement (urgentes ou non) venant de différentes sources à l'interne ou à l'externe. Elles sont validées, enregistrées, évaluées et soumises pour approbation
	Cycle de vie de la solution (Maintenance du système)	– Conception, et implantation des changements fonctionnels et techniques pour réaligner les systèmes d'information aux exigences d'affaires et aux critères de performance
Projet	Gestion de projet	– Intégration des représentants du management et ceux des utilisateurs à même l'équipe de projet dans le but d'assurer la livraison d'une solution d'affaires solide et convaincante – Livraison d'une solution selon les échéances et le budget

Les phases ou groupes de processus de Macroscopie

En termes de structure, Macroscopie peut se présenter comme une collection de biens livrables, de rôles, de techniques, de principes fondamentaux et de concepts orchestrés par un processus défini.



Les processus de Macroscopie sont composés de phases ou de groupes de processus qui servent à livrer des services particuliers (par exemple, évaluer l'opportunité de mettre en œuvre un nouveau système d'information).

Ces phases ou groupes de processus sont composés d'activités, lesquelles produisent des livrables. Les livrables sont des produits tangibles, tels que des guides de l'utilisateur, des modèles et des programmes informatiques, utilisés pour fournir le service attendu. Les livrables rendent les décisions visibles et explicites; donc ils facilitent l'accomplissement et la gestion du changement désiré.

Lorsque cela s'applique, les activités de parcours ou de groupe de processus coordonnent l'application de techniques et regroupent l'information ainsi générée à l'intérieur des livrables cibles.

2. Comment utiliser Macroscopie

Macroscopie s'utilise de différentes manières. Ces dernières comportent :

- Une version en ligne qui vous permet d'accéder le contenu du référentiel Macroscopie, d'afficher et de télécharger des outils, des composantes d'apprentissage et d'autre matériel de soutien tel que, des modèles de livrables et des exemples; finalement, elle vous permet d'ajouter du matériel de soutien et de personnaliser quelques-unes des pages Web;
- Les outils accessibles localement vous permettent de générer des modèles de livrables personnalisés ou encore d'adapter des plans de projet;
- De la documentation connexe vous est offerte en format imprimable.

2.1 La version en ligne

Comment démarrer

Préalables

Macroscopie doit être installé sur un ordinateur muni de Microsoft Windows XP SP2, Windows Vista, Windows 7 ou Windows 2003 Server (ou plus), et d'un navigateur Web soit, Microsoft Internet Explorer version 7.0 (ou plus), Google Chrome version 1.0x (ou plus) ou Mozilla Firefox version 2.0.x (ou plus).

Vous pouvez utiliser Macroscopie sur un poste autonome ou en mode réseau, et il est disponible dans les langues suivantes : anglais seulement, français seulement et bilingue (permettant le passage d'une langue à l'autre à chacune des pages Web).

Pour plus de détails au sujet des exigences techniques, référez-vous au Guide d'installation de Macroscopie.

La page d'accueil de Macroscopie

Pour accéder à la page d'accueil de Macroscopie:

- Utilisez votre navigateur Web avec l'adresse URL suivante :
`http://server ID/DMRHomeFr/html/Fr_Home.html`
(pour la version anglaise, remplacez les occurrences Fr par En).
 - Pour une installation en mode réseau, «*server ID*» représente le nom du serveur sur lequel Macroscopie est installé.

- Pour une installation sur poste autonome, le «server ID» est 127.0.0.1.

La page d'accueil de Macroscopie apparaîtra.

The screenshot shows the Macroscopie website homepage. At the top, there is a navigation bar with the 'macroscopie' logo and links for 'Accueil', 'Contacts', 'Aide', 'Glossaire', 'À propos', 'Plan du site', and 'English'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Entrez le terme recherché' and a magnifying glass icon. The main content area features a central circular diagram with four quadrants: 'Stratégie affaires et TI', 'Réalisation des bénéfices', 'Gestion de portefeuille', and 'Architecture d'entreprise'. Surrounding the diagram are four questions: 'Faisons-nous les bonnes choses?', 'Les faisons-nous de la bonne façon?', 'Livrons-nous selon les plans?', and 'Livrons-nous de la valeur?'. To the left of the diagram are three sections: 'Commencez avec...' (with links for 'Suivi', 'Principes', and 'Comment démarrer'), 'Explorez...' (with links for 'Livrables', 'Processus', and 'Communauté d'utilisateurs Macroscopie'), and 'Cherchez...' (with links for 'les outils pratiques disponibles', 'parmis les commentaires soumis', and 'ou tout autre contenu'). To the right is a 'MACROSCOPE' definition box: 'Un ensemble intégré de méthodes pour maximiser la valeur de vos initiatives de transformation et de mise en œuvre de nouvelles capacités au moyen des technologies de l'information.' The bottom of the page includes the Fujitsu logo and copyright information: '© Fujitsu Conseil (Canada) inc.' and '© 2012, Fujitsu Conseil (Canada) inc. Tous droits réservés.'

Cette page permet d'accéder aux principales composantes de Macroscopie. La page par défaut contient les éléments suivants :

- Un entête, le même dans toutes les pages de Macroscopie.
- Des liens vers des renseignements supplémentaires sur Macroscopie.
- Des liens vers les riches domaines de connaissance et processus de Macroscopie, dans lesquels se trouve le contenu méthodologique.
- Des liens vers diverses rubriques d'aide sur l'utilisation et l'administration de Macroscopie.

Vous pouvez personnaliser cette page en fonction des besoins de votre organisation.

Comment obtenir de l'aide

La version en ligne de Macroscopie fournit des hyperliens qui rendent son utilisation intuitive et en facilitent la navigation. Il est aussi facile d'y obtenir l'information que vous cherchez.

De plus, si vous avez besoin d'aide, la fonction d'aide de Macroscopie est toujours disponible pour vous seconder, où que vous soyez sur le site. Vous n'avez qu'à cliquer sur Aide dans l'entête de Macroscopie (voir la figure ci-dessus) pour afficher la liste des rubriques; chacune d'elles offre un hyperlien vers un contenu explicatif. Visitez les pages Comment démarrer et Vue d'ensemble.

N'importe quand, la fonction de recherche peut vous aider à trouver de l'information pratique. On décrit la façon d'utiliser cet outil puissant, dans l'aide de Macroscopie, sous la rubrique Effectuer une recherche.

2.2 La documentation imprimable

En plus de la version Web, vous pouvez obtenir des renseignements de Macroscopie dans une série de documents imprimables.

Ces documents sont des fichiers PDF, Word, Excel et PowerPoint (PPT) accessibles à partir de la version en ligne de Macroscopie. On peut obtenir une liste de ces fichiers et y accéder par le biais de la Vue globale des outils pratiques disponible dans la fenêtre de Recherche avancée.

De plus, une version imprimable de chacune des pages Web peut être obtenue en utilisant le bouton :



situé dans le coin supérieur droit de la page. Il est à noter que les pages d'accueil de Macroscopie et des domaines font exception à cette règle.

3. Comment démarrer un projet avec Macroscopie

Au démarrage de tout projet, on doit d'abord déterminer les caractéristiques de la situation qui requiert un changement. Ensuite, en se fondant sur cette information, on peut prendre une décision concernant le type de changement à effectuer.

Par exemple, dans une situation où le système d'information en place ne répond plus aux objectifs d'affaires de l'entreprise, on doit d'abord déterminer (approximativement) à quel point le système est désuet et quels aspects peuvent être améliorés ou changés pour s'accorder au rythme d'évolution de l'entreprise. En se fondant sur ces conclusions, on peut décider soit d'améliorer le système ou de le reconcevoir. En examinant la situation, on peut confirmer que l'infrastructure technologique de l'entreprise a besoin d'être modernisée pour satisfaire aux exigences des nouvelles fonctions du système.

Une fois qu'une décision a été prise sur le type de changement à faire, le ou les processus correspondant au changement désiré, sont sélectionnés dans Macroscopie, en tout ou en partie. Par exemple, supposons qu'on décide de reconcevoir le système pour améliorer l'infrastructure de l'entreprise, trois processus s'avèrent utiles :

- Le processus Définition des capacités pour l'amélioration de l'infrastructure technologique;
- Le processus Mise en œuvre de base de la solution pour la réingénierie du système, pour commencer;
- Le processus de Gestion de projet.

Dans l'exemple qui précède, trouver une solution à un problème requiert l'utilisation d'éléments provenant de trois processus. Cependant, certains projets affichent une seule caractéristique principale, telle que réingénierie des processus d'entreprise ou amélioration fonctionnelle d'un système d'information. De tels projets peuvent utiliser des éléments provenant d'un seul processus de Macroscopie.

Note

Pour faciliter la lecture, le texte qui suit réfère à la sélection d'un seul processus. Cependant, ne pas oublier que, dans plusieurs situations, plus d'un processus peut être nécessaire pour réaliser le changement désiré avec succès.

3.1 Planifier un projet

Lorsque le processus approprié de Macroscopie est choisi, un énoncé du projet est développé. L'énoncé du projet est un bien livrable clé qui guide l'exécution et le contrôle du projet.

Selon le contexte, l'énoncé du projet peut être plus ou moins exhaustif. Par exemple, dans un projet où un praticien expérimenté utilise le processus de Gestion de programme afin d'aider la haute direction à développer des stratégies d'affaires compétitives, l'énoncé du projet est probablement peu détaillé. Par contre, pour la gestion d'un projet de livraison de système de grande envergure, l'énoncé du projet est beaucoup plus détaillé et le processus de base de mise en œuvre de la solution de Solution est alors utilisé.

Comment obtenir plus d'information

Macroscopie fournit de l'information sur la planification de projet et vous permet même de télécharger un modèle d'énoncé du projet. Pour plus de détails, référez-vous à la rubrique Processus de la page d'accueil de Projet.

3.2 Produire la structure de découpage du projet

Sans égard à sa taille, une structure de découpage du projet (SDP) devrait toujours indiquer, parmi d'autres informations essentielles, les livrables à produire et le rôle responsable de leur production.

Une tâche importante lors de la production d'une structure de découpage du projet est d'examiner la structure de documentation associée au processus choisi et de départager les livrables à prendre en considération.

Étant donné qu'il n'y a pas deux projets identiques, tous les livrables relatifs à un processus ne sont pas nécessaires à tous les projets. La personnalisation de la structure de documentation selon les exigences et le contexte du projet s'avère nécessaire. Une liste sur mesure des livrables à produire est ainsi documentée à la section Structure de documentation du livrable Structure de découpage du projet. La liste comprend essentiellement l'information suivante :

- L'identification des livrable et le nombre d'instances requis;
- Pour chaque livrable :
 - La couverture : doit-il couvrir toutes les instances du sujet d'étude ou seulement un sous-ensemble représentatif?
 - Le niveau de détail : une ébauche suffisante pour estimer la charge de travail à venir ou tous les détails disponibles?
 - L'outil utilisé pour créer, afficher ou publier l'information nécessaire.

La structure de documentation de projet

Les livrables listés dans la structure de documentation de projet sont habituellement classés par groupes de livrables et organisés physiquement

en structure hiérarchique. Cet arrangement physique des livrables constitue le cadre de documentation de projet, aussi appelé la structure de documentation de projet.

L'Assistant à définition de livrables, un outil de Macroscopie, fournit une façon efficace d'organiser une telle structure. L'architecte de la solution ou le chef de projet exécute généralement cette tâche.

Lorsque que la structure initiale de documentation de projet est créée, les modèles des livrables sont habituellement générés et adaptés selon les besoins du projet et les normes de l'organisation. Personnaliser la page titre standard pour inclure le nom de l'organisation et l'information relative au projet est un exemple classique d'une telle adaptation.

Les modèles qui en résultent sont ensuite mis à la disposition de l'équipe du projet, typiquement par l'entremise d'un outil corporatif de gestion électronique de document ou encore de simple répertoires de type Windows dédié au projet. Ceci favorise la productivité et assure la conformité aux normes du projet en relation avec les livrables.

Comment obtenir plus d'information

L'outil Assistant à la définition de livrables offre une aide contextuelle. Pour plus de détails, consultez la page Outils disponible sous le menu Support – Outils de Macroscopie. Si cet item n'apparaît pas dans le menu, contactez la personne responsable de l'installation de Macroscopie de votre organisation.

Une version imprimable du guide d'utilisateur de l'Assistant à la définition de livrables est aussi disponible.

3.3 Production d'un livrable

La réalisation d'un livrable implique généralement les étapes suivantes dans le contexte du projet :

- 1) D'abord et avant tout, comprendre le contexte du projet, les résultats attendus, le type de questions qui demandent réponse, etc. Alors, seulement, êtes-vous en mesure de déterminer si le livrable qu'on vous présente est requis, à quel niveau de détail, etc.
- 2) Comprendre la raison d'être en lisant la définition du livrable. Cette information est généralement présente dans le modèle du livrable sous forme de contenu suggéré.
- 3) Déterminer la couverture et le niveau de détail attendus dans le livrable. Le plan de documentation de projet devrait généralement fournir cette information. Si ce n'est pas le cas, référez-vous à la description de l'activité produisant le livrable, ainsi que ses lignes directrices.

- 4) Réunir les intrants nécessaires. Ceci peut inclure n'importe quels autres livrables nécessaires à la réalisation du livrable courant. Les lignes directrices de processus et la description de l'activité sont une source riche d'information contextuelle. C'est important de savoir quels livrables sont développés simultanément, parce qu'ils peuvent s'influencer mutuellement.
- 5) Produire le livrable à l'aide d'une ou plusieurs techniques, au besoin. La définition du livrable fournit le lien avec les techniques applicables.
- 6) Faire valider et, s'il y a lieu, approuver le livrable selon les procédures définies pour le projet.

Ces étapes sont souvent itératives et peuvent se chevaucher. De plus, le contenu d'un livrable évolue généralement suivant la progression de l'exécution des activités de processus.

Où obtenir plus d'information

À l'aide de la section Production d'un livrable de la page « Comment démarrer » de Macroscopie, vous pouvez trouver toute l'information concernant les livrables telle que la façon d'afficher la définition du livrable, de voir les techniques utilisées pour le produire, de télécharger les exemples et les gabarits et d'obtenir une liste des activités contribuant à la production du livrable. Vous pouvez aussi utiliser la puissante fonction de recherche.

4. Comment obtenir de la formation

Fujitsu offre la formation sur Macroscopie sous forme de cours en classe et de formation sur ordinateur (CBT) ou formation sur le web (WBT).

Où obtenir plus d'information

Sur le Web

Tous les modules d'auto-formation sont disponibles sur le site du Groupe d'utilisateurs Macroscopie à l'adresse :

<http://macroscopie.ca.fujitsu.com/fr>.

Répertoire de formation

Consultez le répertoire de formation pour une description complète de chacun des événements d'apprentissage (public cible, préalables, compétences visées, durée, déroulement, approche pédagogique et particularités). Pour obtenir des informations supplémentaires ou pour coordonner la formation, veuillez vous renseigner auprès du responsable de la formation de votre organisation ou encore, à votre représentant local de Fujitsu.

5. Comment obtenir de l'assistance

Lorsque vous avez des questions ou problèmes lors de l'utilisation de Macroscope, vérifiez d'abord si on fournit de l'assistance à l'intérieur de votre entreprise. Si c'est le cas, vous devriez soumettre votre demande à la personne responsable, sinon à titre d'utilisateur enregistré, vous pouvez communiquer avec le Centre de soutien Macroscope.

Soyez prêt à fournir ou à transmettre les renseignements suivants :

- Votre nom, le nom de votre entreprise et votre numéro de licence;
- La version de Macroscope (au bas de la page d'accueil de Macroscope);
- Le nom du composant Macroscope;
- Le système d'exploitation utilisé et la langue de préférence, la version et le *service pack* (exemple, Microsoft Windows 7 SP1 français);
- Une description complète de tout message apparaissant à l'écran;
- Une description des opérations effectuées lorsque le problème s'est présenté.

Pour obtenir de l'assistance à l'utilisation de Macroscope ou si vous désirez faire une suggestion, en tant qu'utilisateur sous licence, vous pouvez soumettre le formulaire de demande de soutien à partir de la page Contacts (accessible à partir de l'entête Macroscope) ou utiliser un des moyens de communication suivants :

Boîte vocale

Appeler : +1 (514) 877-3468

Sans frais : +1 888 877-3468 (Amérique du Nord seulement)

Courriel

Les internautes peuvent envoyer un message à :
macroscope.support@ca.fujitsu.com

Poste

Centre de soutien Macroscope
Fujitsu
1000, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 1400
Montréal, QC H3A 3R2
Canada

6. Est-il possible d'adapter Macroscopie?

Fujitsu offre une version intégralement personnalisable de Macroscopie au moyen d'un outil optionnel appelé Macroscopie® ProcessUnifier™. Cet outil n'est pas compris dans la version standard de Macroscopie.

Sans cet outil, Il est toutefois possible d'adapter les composantes suivantes de Macroscopie. Par exemple :

- Les livrables pré-générés : pour remplacer le logo de Macroscopie par le logo de l'organisation et pour modifier le contenu suggéré. Notez que pour ce faire, l'Assistant à la définition de livrables doit être installé.
- La page d'accueil : pour inclure de l'information spécifique à la compagnie (telle que le nom et le logo), indiquer de l'information reliée au projet, utiliser les normes et styles de la compagnie.
- La page FAQ : pour inclure de l'information sur la compagnie ou sur ses projets, telle que la composition de l'environnement, les procédures pour les interventions techniques, la description des options et des préférences.
- La page Contacts : pour identifier, à l'intérieur de la compagnie, la personne avec qui communiquer pour de l'assistance (autre que le Centre de soutien Macroscopie), et pour inclure de l'information sur le bureau de Fujitsu le plus près.

Note importante à propos de la personnalisation

À moins d'utiliser l'outil Macroscopie® ProcessUnifier™, si vous réinstallez Macroscopie, vous perdrez votre information personnalisée. Nous vous recommandons fortement de faire une sauvegarde de votre matériel personnalisé avant de procéder à la réinstallation.

Où obtenir plus d'information

Vous pouvez obtenir des instructions sur la façon d'adapter les composantes de Macroscopie dans le guide d'installation de Macroscopie. Lorsque les besoins sont plus grands que les simples adaptations suggérées, Macroscopie® ProcessUnifier™ est l'outil idéal pour personnaliser ou intégrer de nouveaux processus au cadre méthodologique Macroscopie. Vous pouvez aussi communiquer avec votre équipe de soutien Macroscopie à l'interne pour obtenir une liste d'autres contacts.

7. Est-ce possible d'ajouter et de gérer des outils pratiques personnalisés?

Macroscopie permet aux organisations d'incorporer leurs propres outils pratiques personnalisés pour aider les praticiens à appliquer les processus de Macroscopie à leur contexte particulier.

Cela se fait à partir de la fonction Gestion des outils pratiques de la page d'accueil de Macroscopie, en insérant de l'information additionnelle dans les pages Web de Macroscopie. Cette information est alors affichée dans la vue Outils pratiques de la page à laquelle elle est attachée. Elle est ainsi visible à toute personne accédant à la page.

Une composante d'outils pratiques peut être une simple note, un lien vers une page Web ou un lien vers un document externe. Pour en faciliter la recherche, les éléments d'outils pratiques sont généralement classés selon leurs champs de spécialisation (par exemple, une technologie spécifique) et leur type (par exemple, FAQ).

Dans un environnement multiutilisateur, seuls les utilisateurs autorisés peuvent créer, modifier, déplacer ou supprimer les outils pratiques. Dans un environnement autonome, toute personne naviguant dans une copie locale de Macroscopie peut créer et gérer ses propres outils pratiques.

Il est possible de répartir les outils pratiques d'un site Macroscopie à un autre, pour partager les connaissances avec les autres utilisateurs.

Où obtenir plus d'information

On peut obtenir des instructions détaillées sur la façon de créer, gérer et répartir les outils pratiques sous la rubrique Outils pratiques de l'Aide Macroscopie.

8. Quoi de neuf dans cette version de Macroscope?

Pour connaître ce qu'il y a de nouveau dans cette version de Macroscope par rapport à la version précédente, cliquez [Quoi de neuf?](#) à la page d'accueil de Macroscope.

