

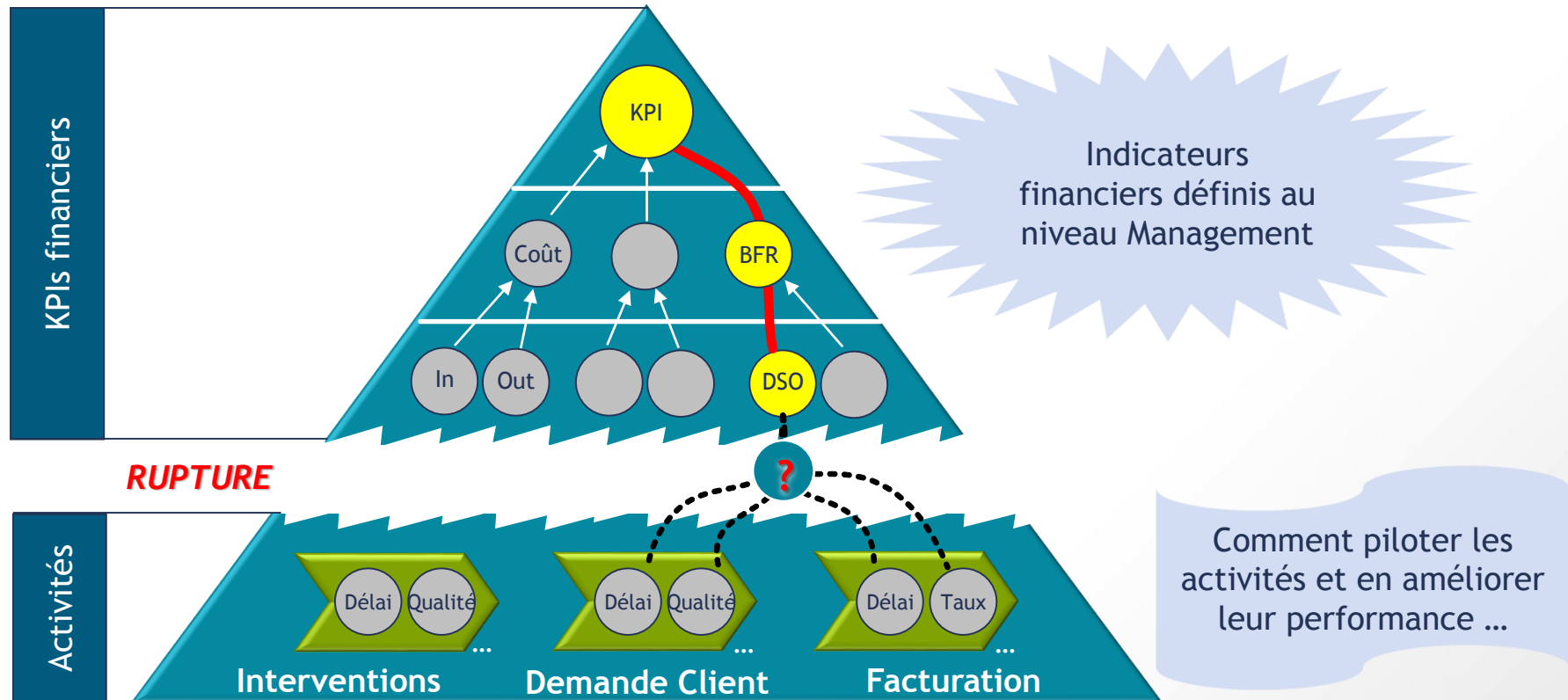
ATELIER DU 18 FÉV

« L'ÉDIFICATION D'UNE PERFORMANCE DURABLE FONDÉE SUR LES PROCESSUS »

- Présentation de PPM par Emmanuel Ménager Exproperf
- Expérience d'un assureur par Emmanuel Ménager Exproperf
- Engagement de Capgemini autour de PPM par Patrick Malbos Capgemini
- Présentation et échanges autour des réflexions de l'ACADEMIE sur la gouvernance de la performance des entreprise par Sophie de Pomyers et Jean Louis Leignel

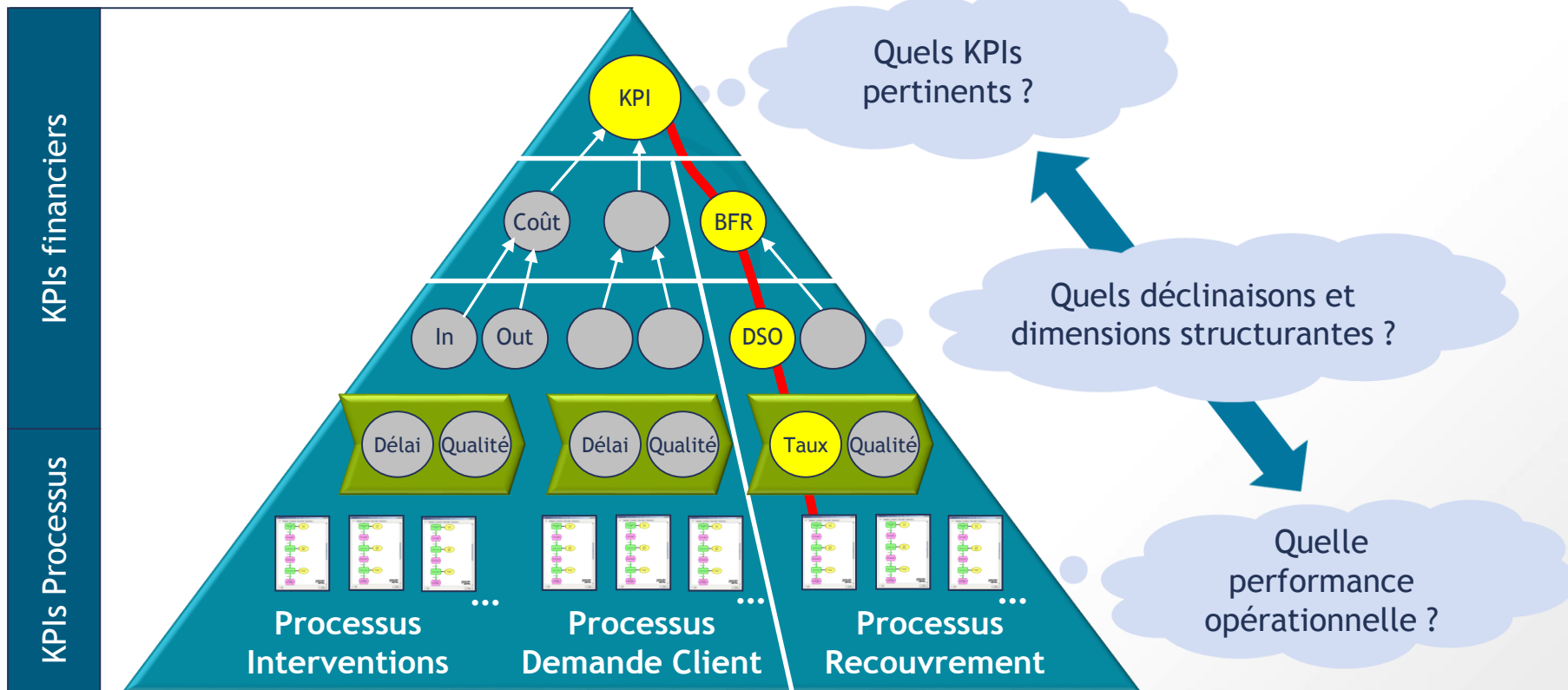
PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT

L'APPROCHE CLASSIQUE



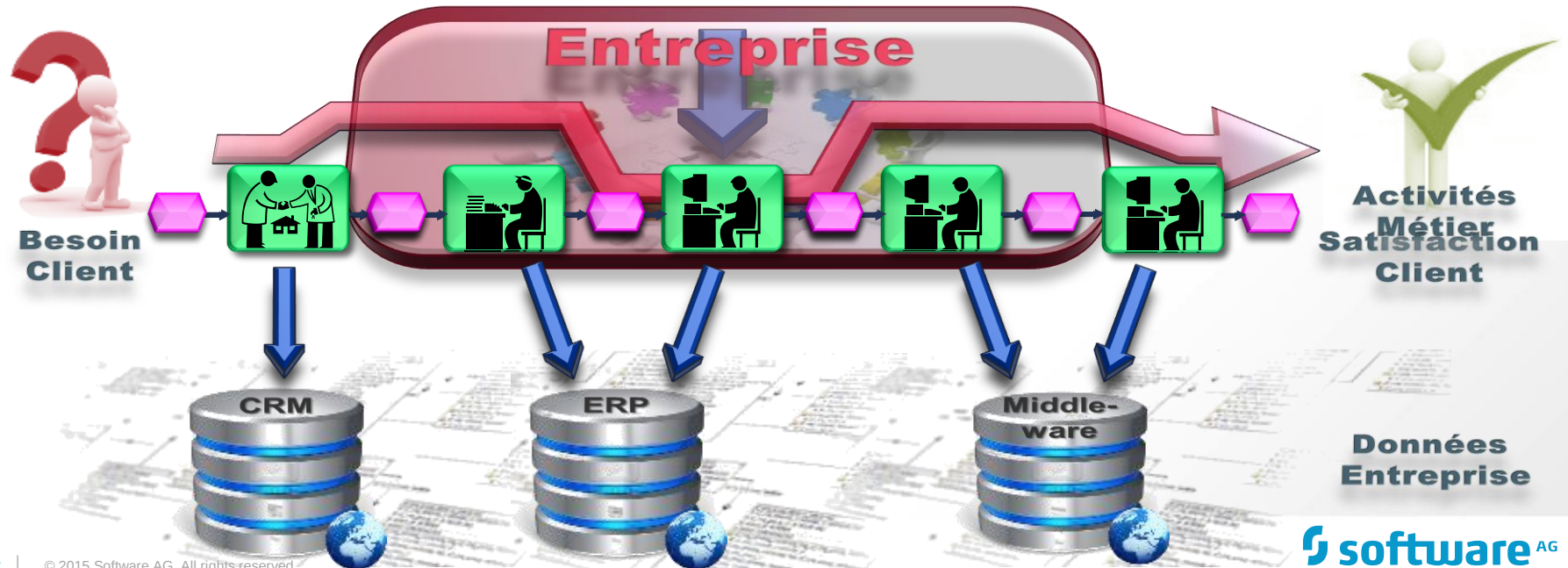
PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT

L'APPROCHE PAR LES PROCESSUS



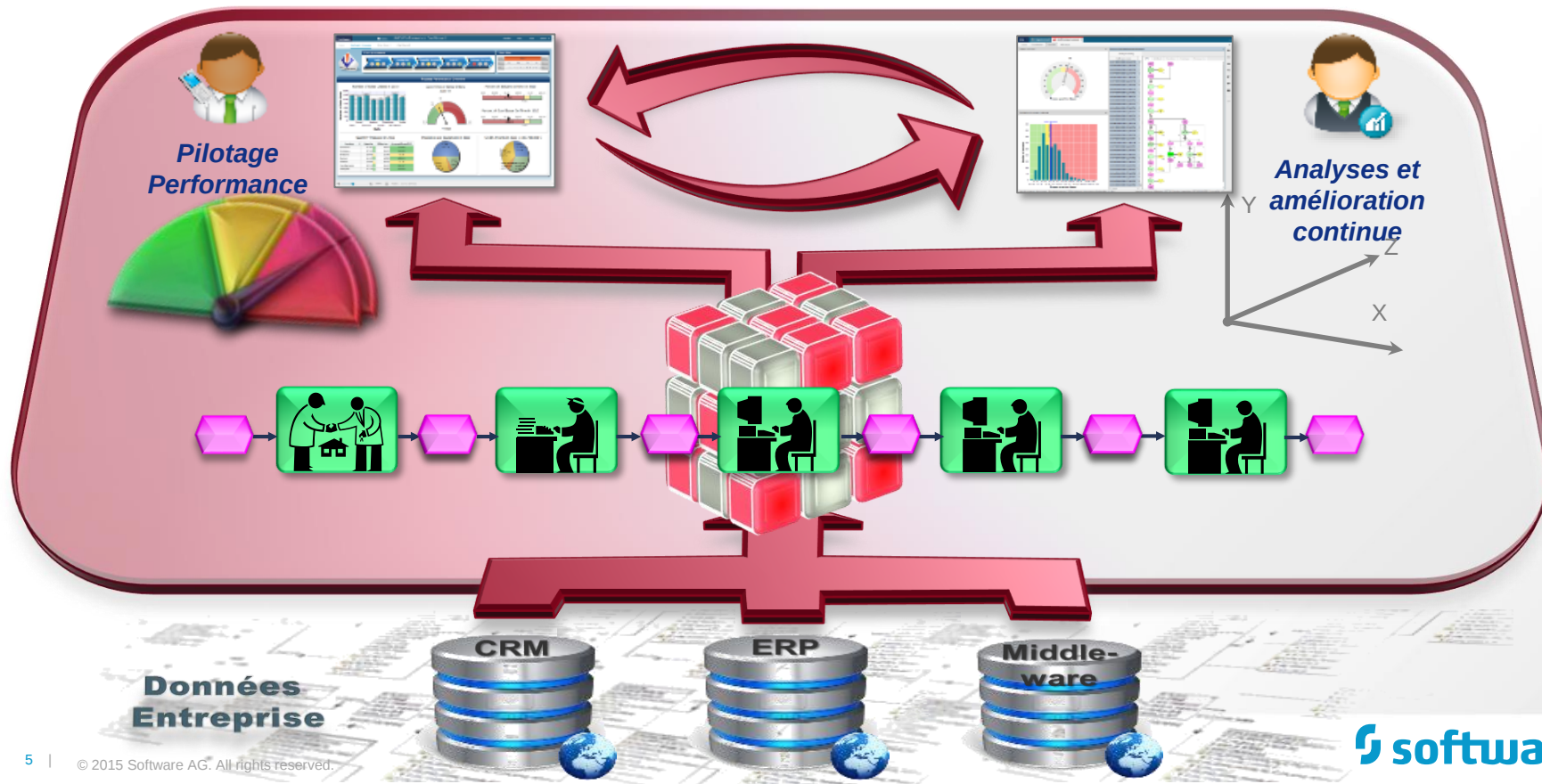
PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT

CONTEXTE DE DÉPART



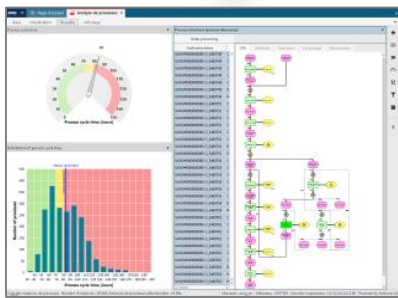
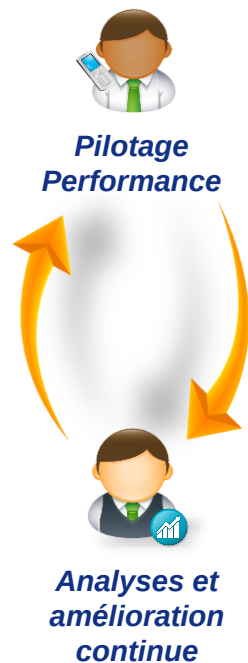
PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT

CONCEPTS DE L'APPROCHE PAR LES PROCESSUS



PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT

DEUX TYPES D'UTILISATIONS COMPLÉMENTAIRES



Tableaux de bord

- Intégrant les principaux indicateurs de performance
- Déclinés par typologie d'utilisateurs (Management, Opérationnel...)

Logiciel Métier

- Découverte des processus, analyse multi-dimensions, benchmarking...
- Aide à la décision permettant d'identifier et piloter les actions d'amélioration de la performance

PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT

LES GRANDES FONCTIONNALITÉS

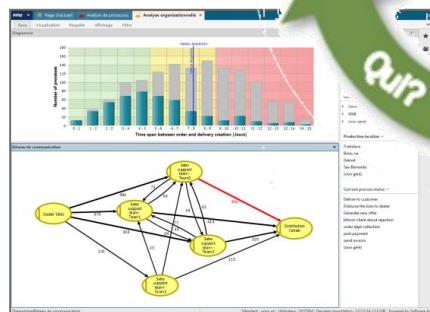
Découverte des processus

Processus automatiquement découverts, formalisés et agrégés sur la base de dimensions et indicateurs



Analyse organisationnelle

Analyse des échanges / des communications et des leurs impacts sur la performance



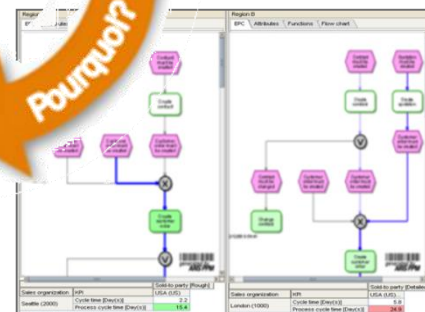
Analyse des processus

Analyse de la performance. Identification des causes premières de défaut (process mining)



Benchmark de processus

Analyse des bonnes / mauvaises pratiques. Visualisation et compréhension des comportements



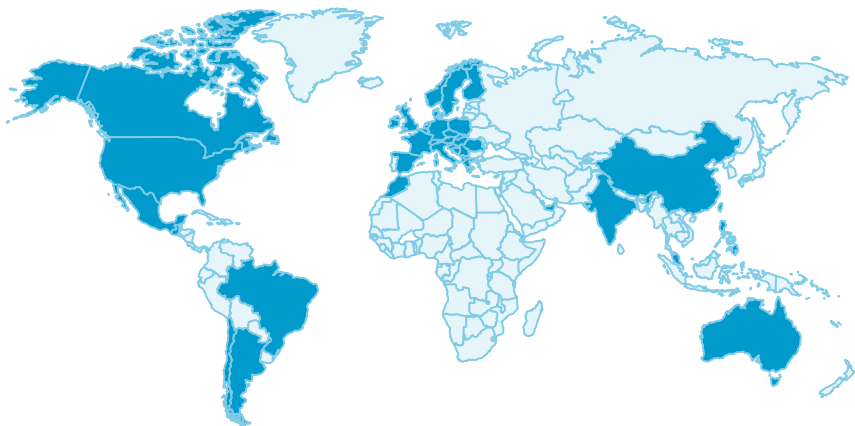


L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

Patrick Malbos – Capgemini
Business Process Transformation Solutions Leader

L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

UNE PRÉSENCE DANS PLUS DE 40 PAYS, SUR TOUS LES CONTINENTS



- Chiffre d'Affaires 2013 : **10,1 Milliards €**
 - **2,22 Milliards** d'euros pour le secteur financier pour plus de **900 clients**
- Marge opérationnelle : **720 Millions €**
- Résultat opérationnel : **678 Millions €**
- Effectifs : **> 130 000**
 - **24 000** dans le secteur financier (+ de 15 000 en Inde)



L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

COMMENT RÉPONDRE A CES QUESTIONS EN TOUTE OBJECTIVITÉ ?

Comment visualiser l'évolution des taux de respect des délais de livraison dans ma région ? Sur mon site ?

Que vaut ce taux pour la meilleure ou la moins bonne des régions ?

Quelle organisation est la plus sollicitée dans le processus ? Par quelles activités ?

Quelles sont les différences structurelles entre les processus les plus performants et les autres ?

Quels sont les facteurs d'influence sur le respect des délais les plus pertinents ?

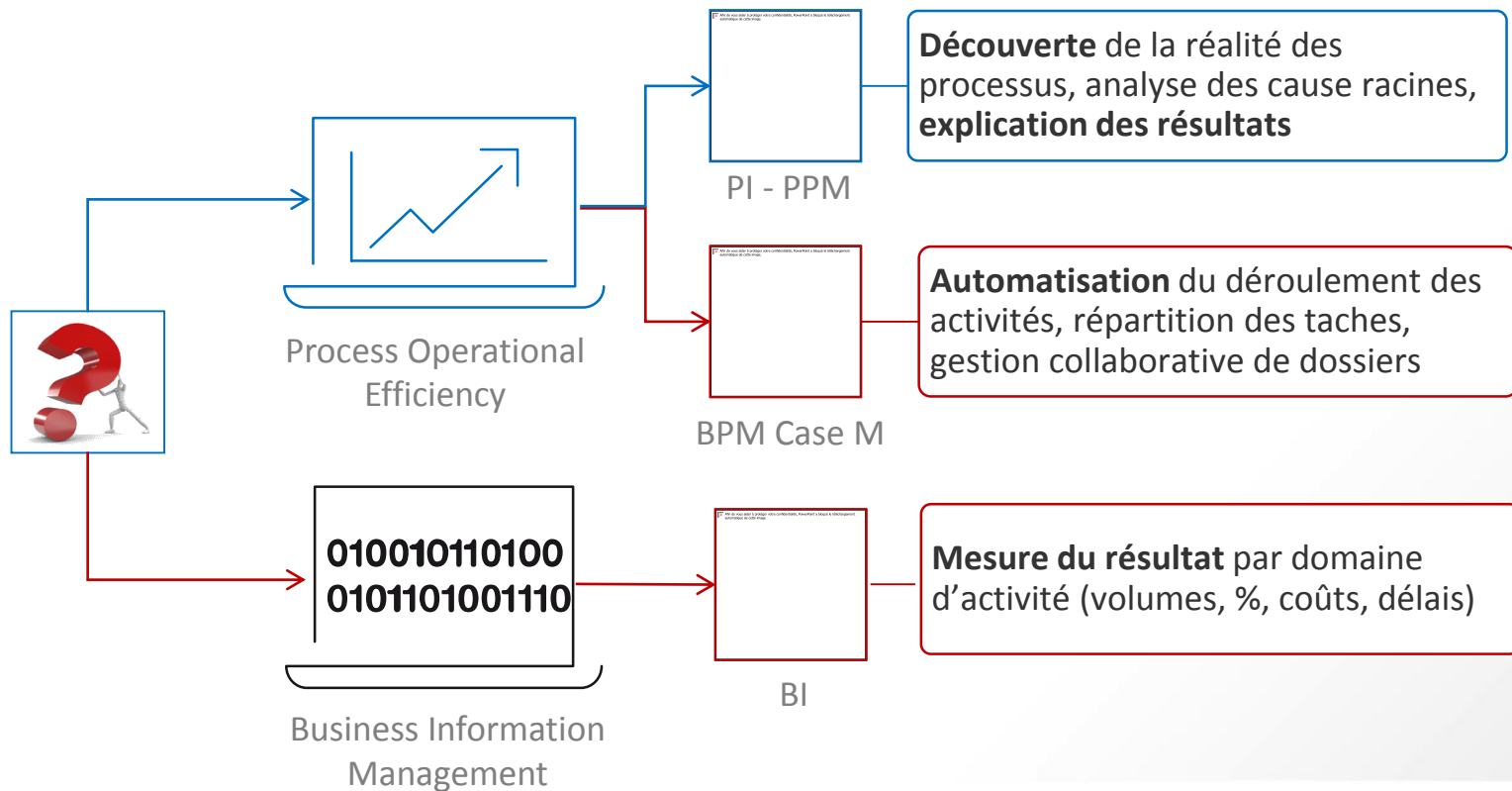
Comment visualiser les processus les plus performants dans une région, dans toute la France ?

Que vaut ce taux pour le meilleur ou le moins bon de mes collaborateurs ?

Dans quels cas la réponse délai a-t-elle été donnée dans les 24 heures ? Dans quels cas l'a-t-elle été en plus de 5 jours ?

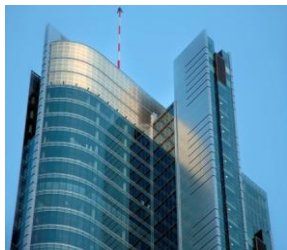
L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

PPM : LE CHAINON QUI NOUS MANQUAIT



L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

PPM POUR QUOI POUR QUI ?



Concerne les processus soumis à SLA, réglementation, pression du marché

- Souscription, Sinistres, Paiements, Crédits, Leasing , Accueil / Services au client
- Maintenance applicatives, traitement des incidents ...



S'adresse à deux types de population

- Lignes managériales (avec le cockpit de pilotage)
- Fonctions supports : MOA, responsables des processus, responsables qualité, organisation, Efficacité opérationnelle

L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

PPM CHEZ CAPGEMINI C'EST

18 mois d'expérience non stop

- Une Vision globale « conception + intégration + conduite du changement »
- L'Intégration des bonnes pratiques dès les phase de conception
- L'Industrialisation des processus de livraison du développement en recette puis pré production puis production

Une palette variée de processus implémentés

- La Gestion des Sinistres Corporels
- La Souscription d'assurances IARD secteur Entreprises
- La Souscription de contrats de Prévoyance
- Le Traitement des recours contre des Tiers responsables
- La Gestion des sinistres auto / non auto ...

la Tierce Maintenance Applicative

L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

LA FORCE D'UNE ÉQUIPE SOUDÉE ET RODÉE



Des profils PPM à tous les niveaux

- Directeur de programme
- Chef de projet PPM
- Expert PPM
- Consultant technico-fonctionnels
- Architecte

Un **vivier de 120 consultants** spécialistes de l'efficacité opérationnelle dans le secteur financier en France, **plusieurs milliers** dans le monde

L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

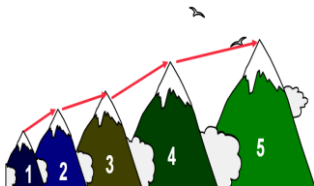
LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PROJET PPM



Un projet PPM est un **projet court** qui **mobilise relativement peu de ressources clients** comparé à des projets classiques, notamment BI ou BPM



On distinguera deux sous projets dans le projet : la mise en œuvre du **moteur PPM** de découverte des processus et celle du **cockpit de pilotage** (MashZone), les deux étant liés mais s'adressant à des populations différentes



Dans un projet PPM deux points essentiels sont à considérer : le **processus** lui-même et les **données** qui permettent de l'expliquer

Il faut sélectionner les processus **qui en valent la peine** et seulement ceux là et ne **pas rechercher l'exhaustivité** dès le départ mais un raffinement progressif autorisé par l'outil

L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PROJET PPM

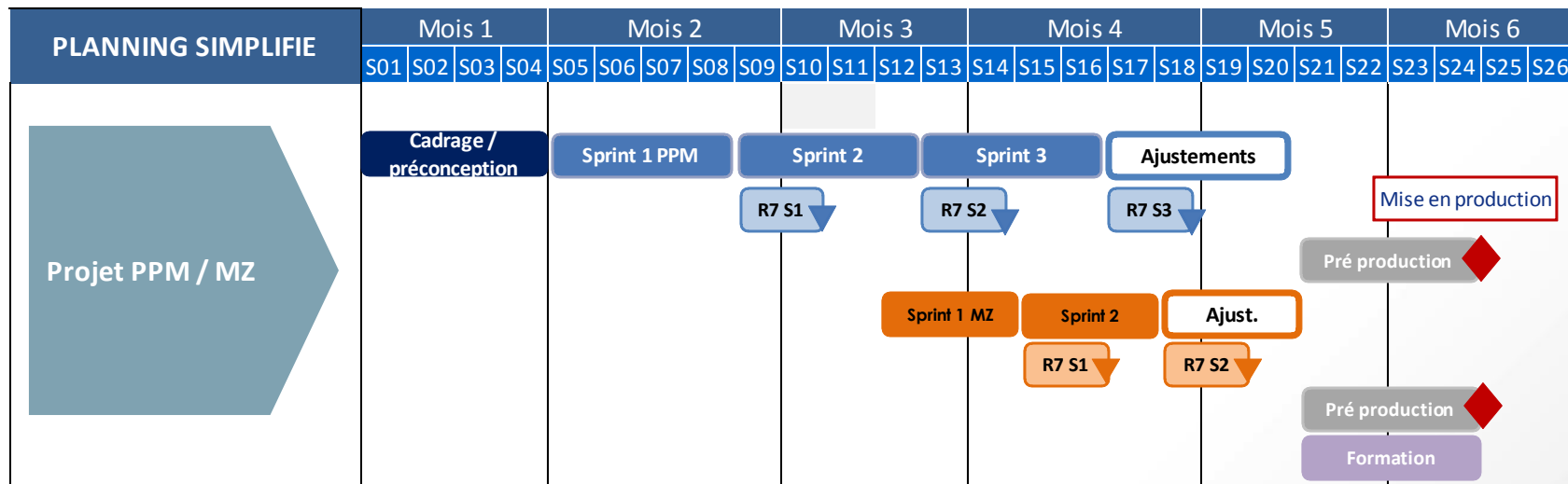


Pour faciliter la mise en œuvre d'un projet PPM, la **compréhension du processus est capitale** : *quelles activités le composent, quels KPI le définissent, quelles dimensions d'analyse sont à prévoir*

Ensuite, la recherche des données sources (les traces laissées dans le SI par les utilisateurs) sera un autre point clé : *la conception associera toujours ces deux axes d'analyse et nécessitera des compétences métier et données côté client*

L'EXPERTISE DE CAPGEMINI EN PROCESS INTELLIGENCE

PLANNING TYPE D'UN PROJET PPM



Des projets courts pour des résultats rapides – MEP de 3 à 6 mois
 Charge par processus de bout en bout : **110 à 160 jours**