

Comment mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue en 8 semaines ?

Stéphane Hugot – Directeur Associé MIND7 CONSULTING

Stephane.hugot@mind7.com

Certifié Green Belt LSS



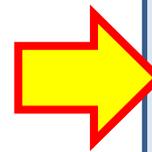
Agenda

- La problématique et Les enjeux
- La démarche
- Retour d'expérience
- Conclusion

LES ENJEUX

Le Contexte de nos clients

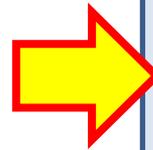
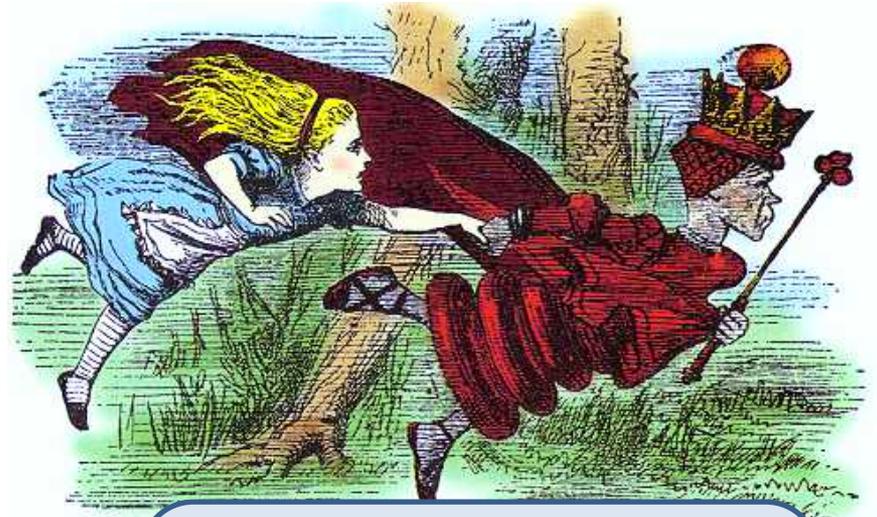
- Crise, concurrence,
pression sur les coûts
- Client « zappeur »,
plus difficile, plus regardant
- Pression sur les délais,
plus d'instantanéité
plus de temps réel



**Performance
=
indispensable**

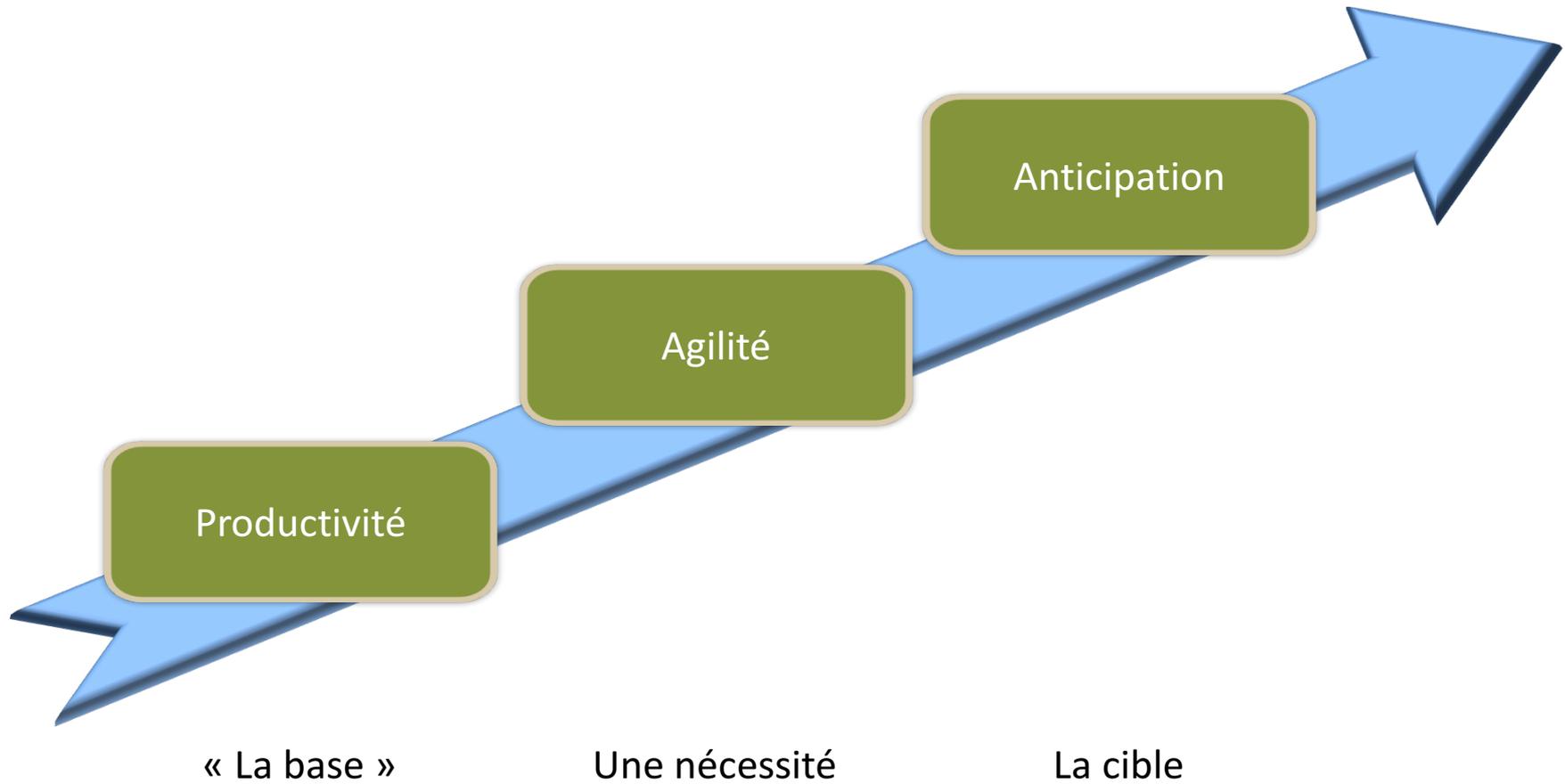
La performance pour quoi?

- Capacité d'adaptation, capacité à évoluer, à réagir

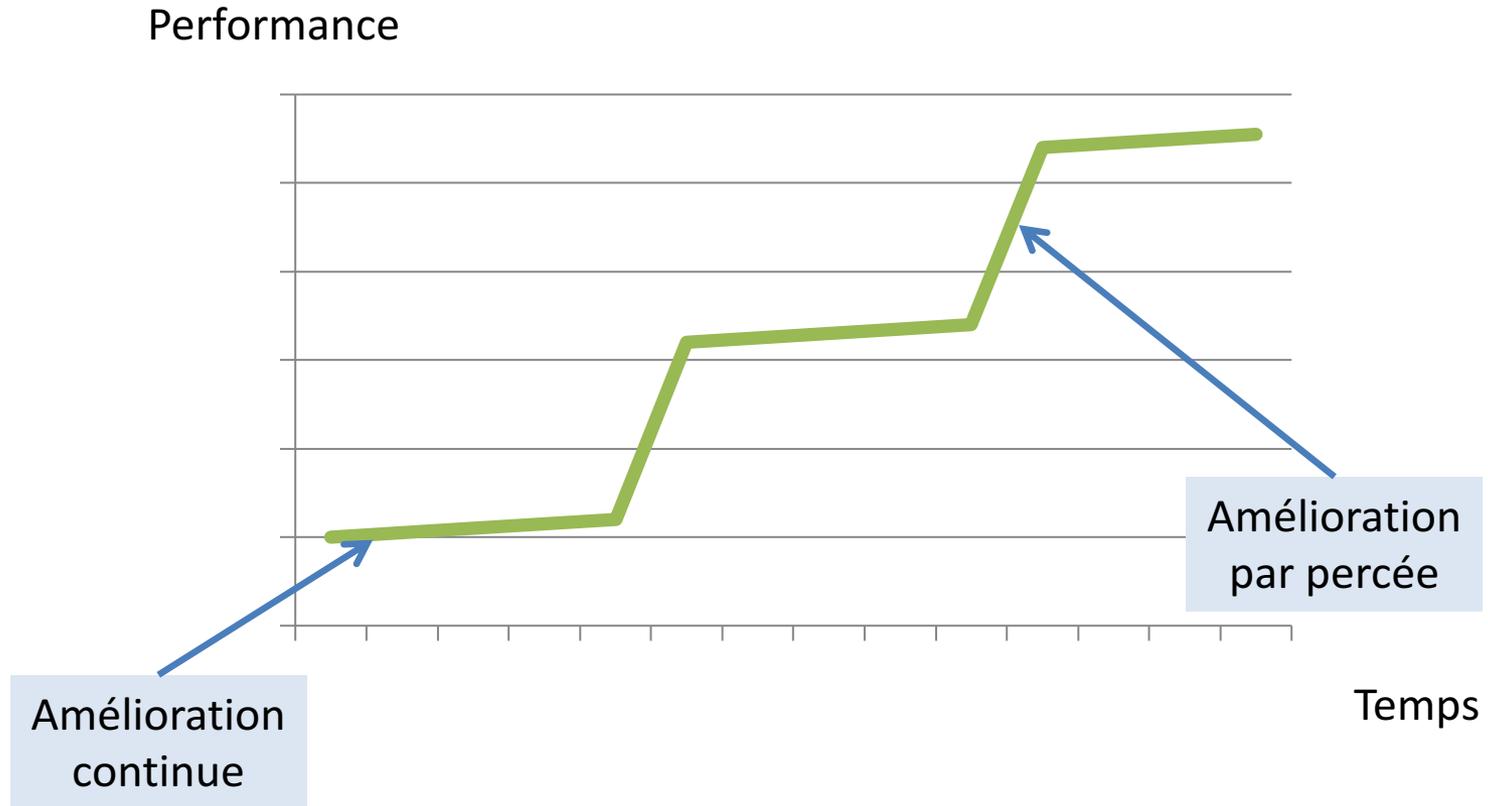


**Performance
= Adaptation
= Survie**

3 enjeux majeurs

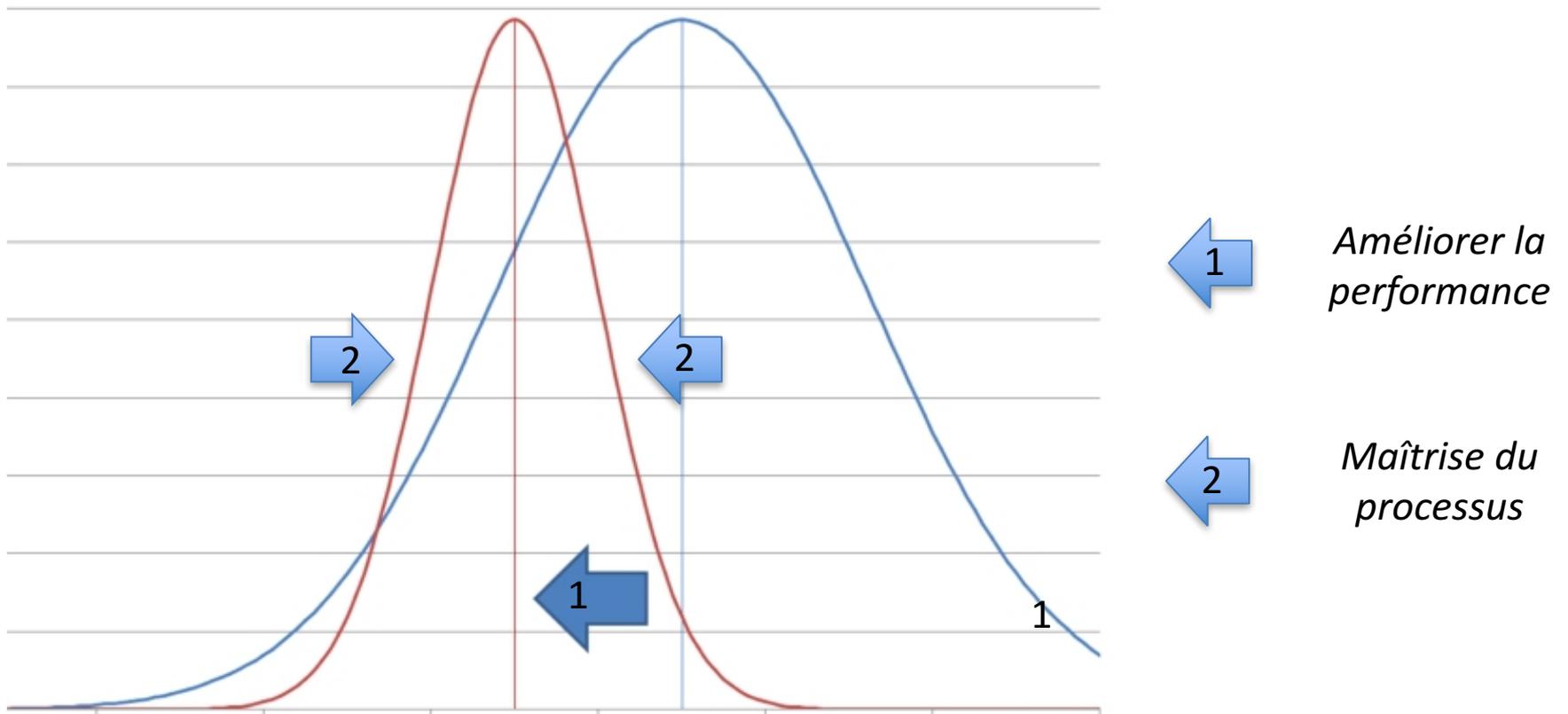


La performance : Comment?

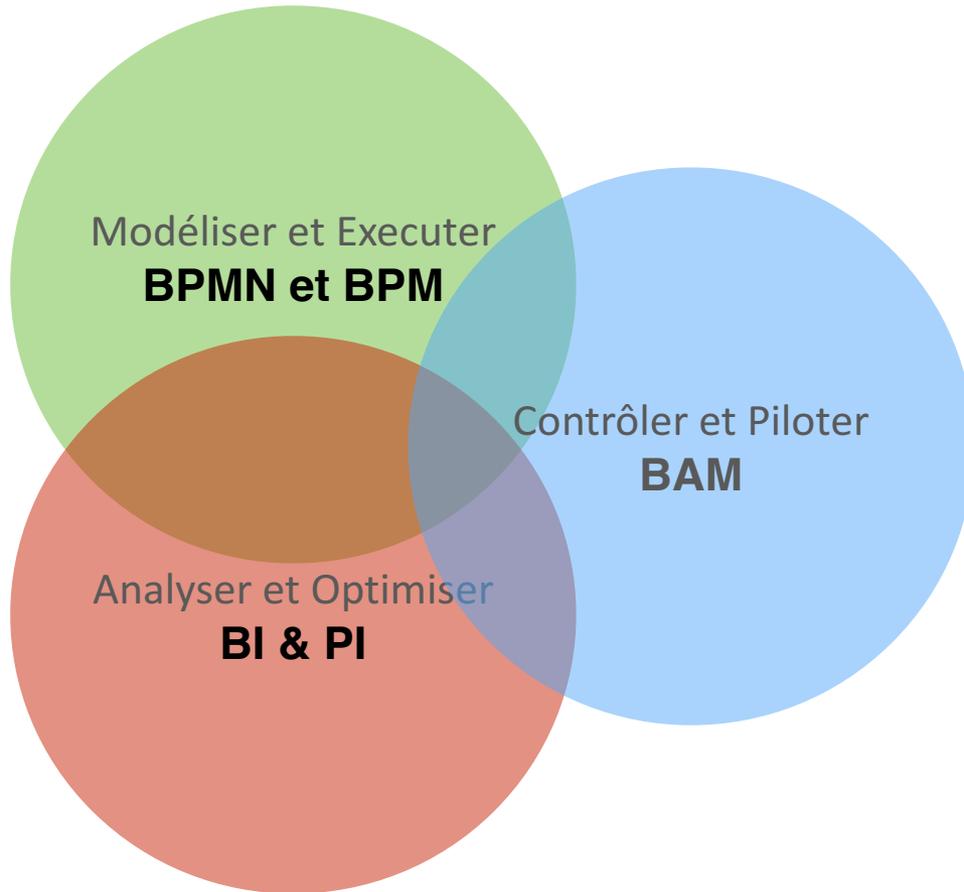


Optimiser les processus

Améliorer la performance & Maîtrise du processus



Pilotage avec une solution



« Les fondamentaux du BAM »

- **Suivi unitaire:** Chaque instance du processus est prise en compte
- **De bout en bout:** Le suivi se fait sur l'ensemble de la chaîne applicative et potentiellement chez les partenaires
- **En temps réel:** Les indicateurs ont pour objectifs de permettre un pilotage pro-actif

Pilotage avec une solution outillée

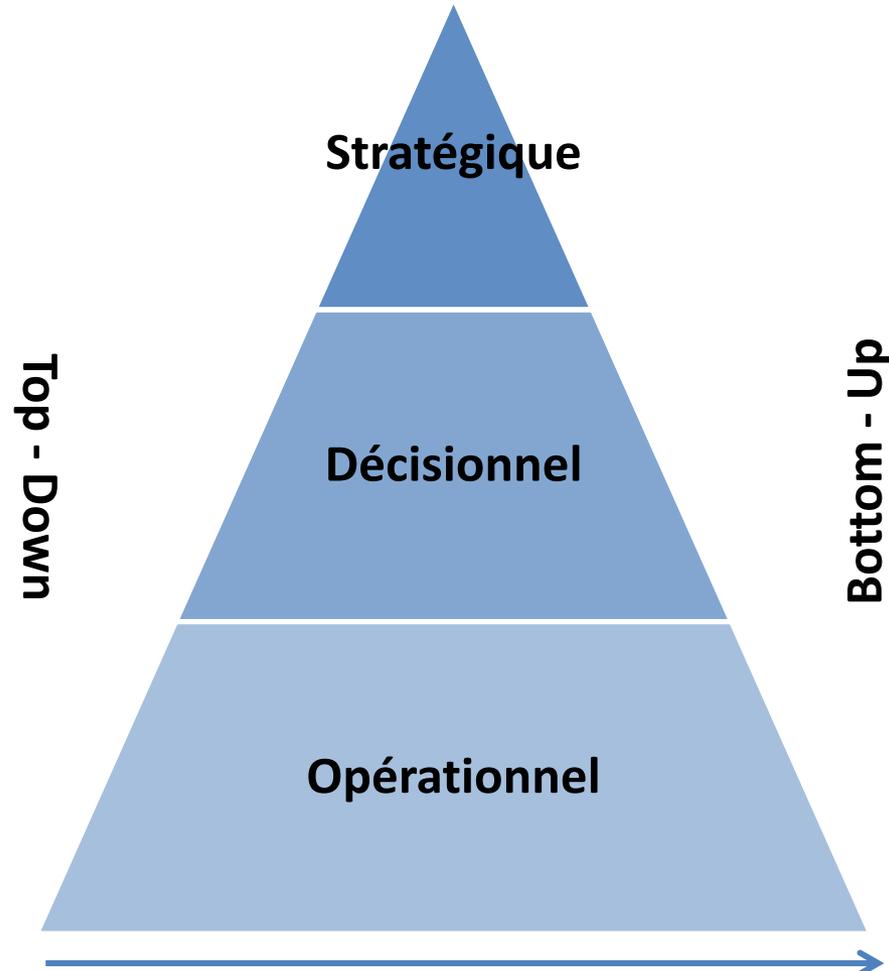
« La réflexion »

« La mise en œuvre »

Quels sont les objectifs/enjeux métiers ?
→ Définition des indicateurs clefs VoC/ VoB

Qu'est ce qui influence la performance du processus ?
→ Analyse

Quelles sont les opérations en risque – montant / criticité ? Qui est impacté ?
→ Ségrégation



Métriques « globaux »
Tendances.

Corrélation, agrégation

Prise en comptes des événements en temps réel pour chaque instance

DÉMARCHE DMAIC

DMAIC

- Macro-Description du processus / Quel est l'objet métier ?
- Quelles sont les sources de données ?
- Voice of Customer & Voice of Business ?
- Quelle est la clef d'identification des instances ?
- Quels sont les facteurs / caractéristiques de l'objet métier ?

- Reconstruction du processus
- Implémentation des métriques
 - Evaluation de la dispersion (6 sigma)
 - Evaluation de la performance
- Implémentation des dimensions

- Identification du Goulet d'étranglement - Flow Chart
- Benchmark « Best » vs « Worst »
- Correlation entre facteurs

- Identification des facteurs les plus influents par métrique
- Identifier de bonnes & nouvelles pratiques
- Re-ingénierie de processus

- Réalisation de Dashboard dédiés (hiérarchique, sectoriel, Géographique)
- Cartes de contrôle sur chacun des métriques

Definir

Quelle est la problématique ?

Mesurer

Quelle est la capacité du processus ?

Analyser

Où et quand les défauts apparaissent ?

Innover

Quels sont les facteurs influents du processus ?

Contrôler & Généraliser

Quels sont les contrôles à mettre en place ?

Process mining

Amélioration
Continue et par percée

Définir

Déroulement:

- Ateliers:
 - 1 atelier technique par source de données: Identification des sources de données « Copybook »
 - 1 à 2 ateliers fonctionnels : VOC/VOB - définition des métriques
- Prise en compte des sources de données
- Construction modèle de données (définition « clé de process »)
- Identification des facteurs influents théoriques

Livrables:

- Un copybook (lié aux extractions)
- Une macro-modélisation du processus
- Un modèle de données validé
- Les métriques relatifs aux VoC et VoB

Timing:

T0+2 sem.

Mesurer

Déroulement:

- Intégration des métriques dans PPM
 - Prise en compte des métriques natifs
 - Implémentation des règles de gestions pour les attributs calculés
- Enrichissement du modèle de données: Intégration des dimensions dans PPM
- Construction des EPC - Reconstruction du processus

Livrables:

- Application PPM configurée
- Listes de instances
- Dimensions configurées dans PPM

Timing:

T0+4 sem.

Analyser

Déroulement:

- Analyse dans PPM
 - Flowchart
 - Dispersion / « Capabilité »
 - Benchmark
 - Assessment
 - Identification des Facteurs influents

Livrables:

- Une dizaine d'analyses configurées des métriques, dimensions et filtres du processus

Timing:

T0+6 sem.

Contrôler et Généraliser

Déroulement:

- Dashboarding
 - Réalisation de Dashboards dédiés
 - Mise à disposition de cartes de contrôle
- Intégration des nouvelles instances
- Intégration de nouvelles dimensions d'analyse

Livrables:

- Une application « Mashzone » - portail du processus
- Dashboards dédiés (organisation, Géographie...)
- Cartes de contrôles, KPIs, etc...

Timing:

T0+8 sem.

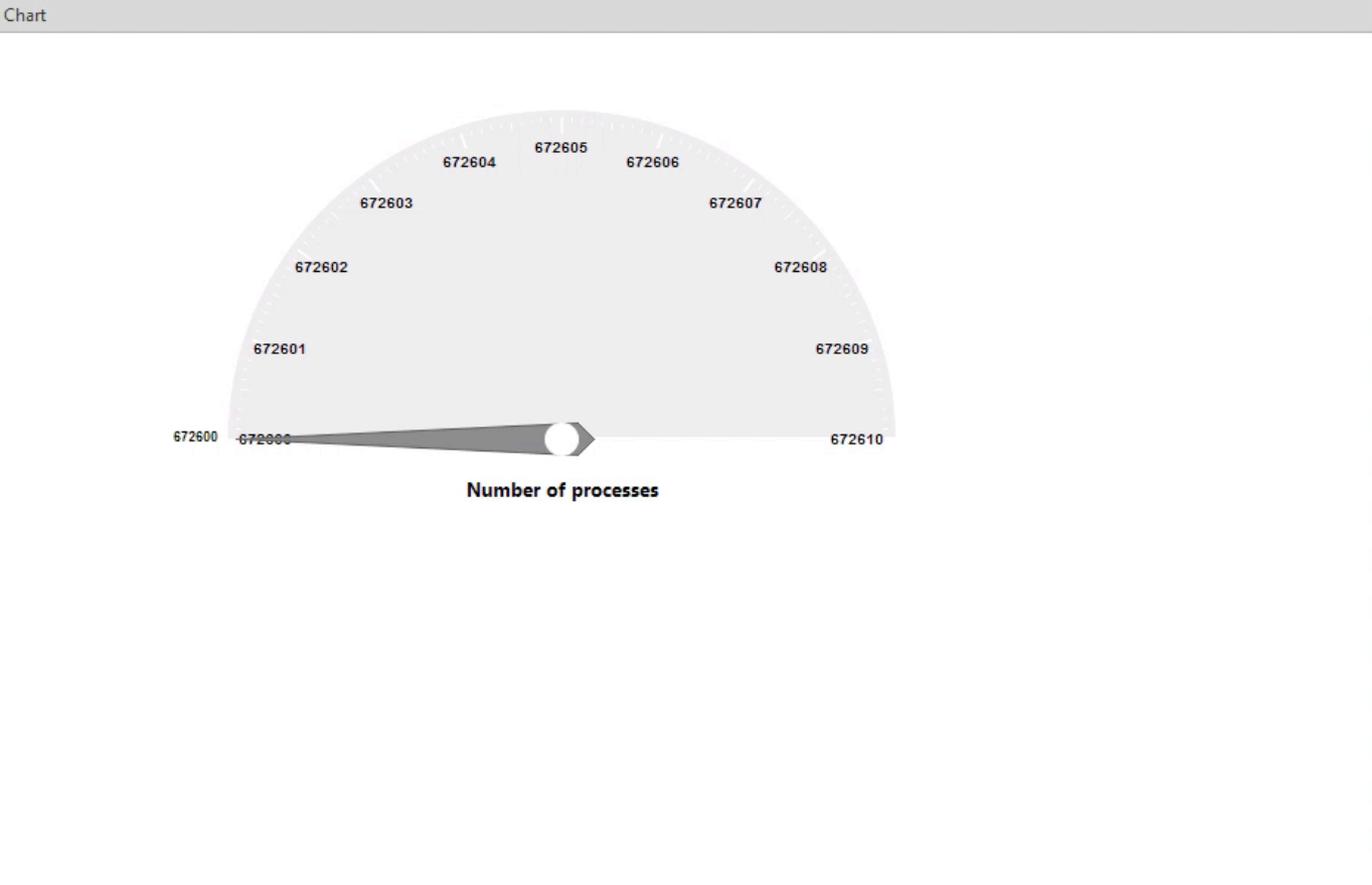
EXEMPLE DE MISE EN ŒUVRE

Navigation and Action Bar:

- New
- Create favorite
- Refresh view
- Back
- Next
- History
- Freeze display
- Display in separate window
- Additional view
- Save query
- Copy as image
- Display query
- Print
- Display options

Dimensions Panel:

- Process
 - Date première fonction du processus
 - Process type
- Function
 - Function
- Measures
 - Number of functions (process)
 - Number of processes**
- Processes
 - Commande
 - Facture
 - Instances d'erreurs



PILOTAGE OPERATIONNEL SUIVI DES DELAIS SUIVI DES MONTANTS

Nombre de factures total: 115 826
 Stock factures en risque: 221
 Stock factures en retard: 1 139
 Taux Facture Manuelle: 19%
 Délai Appareillage Manuel (heures): 84
 Délai Contrôle Manuel (heures): 154

Hors IMANet

Période
 De : 01/01/2015 OK
 A : 18/10/2015 OK

Client
 Pas de sélection

Canal Acquisition
 Pas de sélection

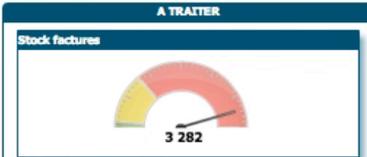
Type de prestation
 Pas de sélection

Fournisseur
 Pas de sélection

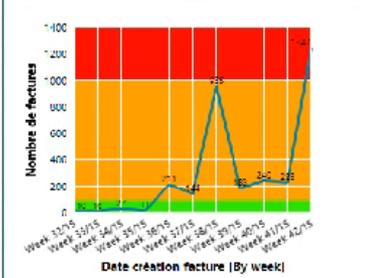
Secteur d'activité
 Pas de sélection

Grands loueurs
 Pas de sélection

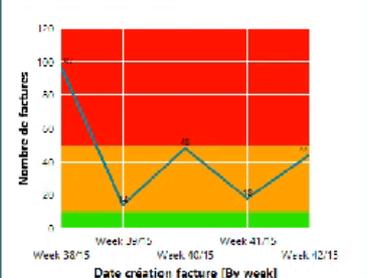
Equipe
 Pas de sélection



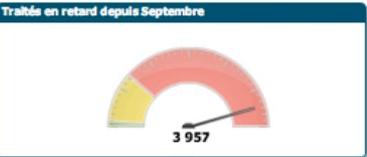
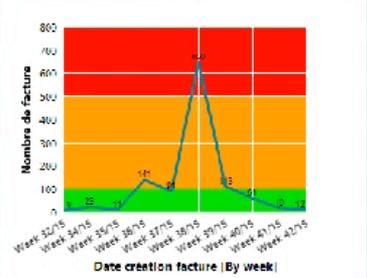
Top 10 /Type Prestation		Top 10 /Canal facture	
Prestation	No Factu...	Canal	No Factu...
non géré	1 837	ITESOFT	2 014
REMO	692	EDI Others	675
DEPA	370	Portal Inv...	481
REM2	128	Manual Inv...	129
REMN	42	EDI SBT H...	27
VLOC	41	Manual Cr...	22
GARD	30	EDI HEALT...	18
TAXI	29	EDI Other...	13
MENA	18	EDI HEALT...	2
DEPA	14	EDI SBT H...	1



Top 10 /Type Prestation		Top 10 /Canal facture	
Prestation	No Factu...	Canal Facture	No F...
non géré	143	EDI Others	103
REMO	36	ITESOFT	91
DEPA	20	Manual Invoice	13
REM2	5	EDI SBT HOTEL	7
TAXI	5	Portal Invoice	6
VLOC	5	Manual Credit...	1
FDIV	3		
DEPN	1		
GARD	1		
REMN	1		



Top 10 /Type Prestation		Top 10 /Canal facture	
Prestation	No Factu...	Canal	No Factu...
non géré	816	ITESOFT	460
REMO	142	Portal Invoice	326
DEPA	63	EDI Others	291
REM2	34	Manual Invo...	40
VLOC	19	EDI SBT HO...	15
GARD	10	EDI Others ...	3
MENA	10	Manual Cred...	3
TAXI	10	EDI SBT HO...	1
REMN	7		
FDIV	6		

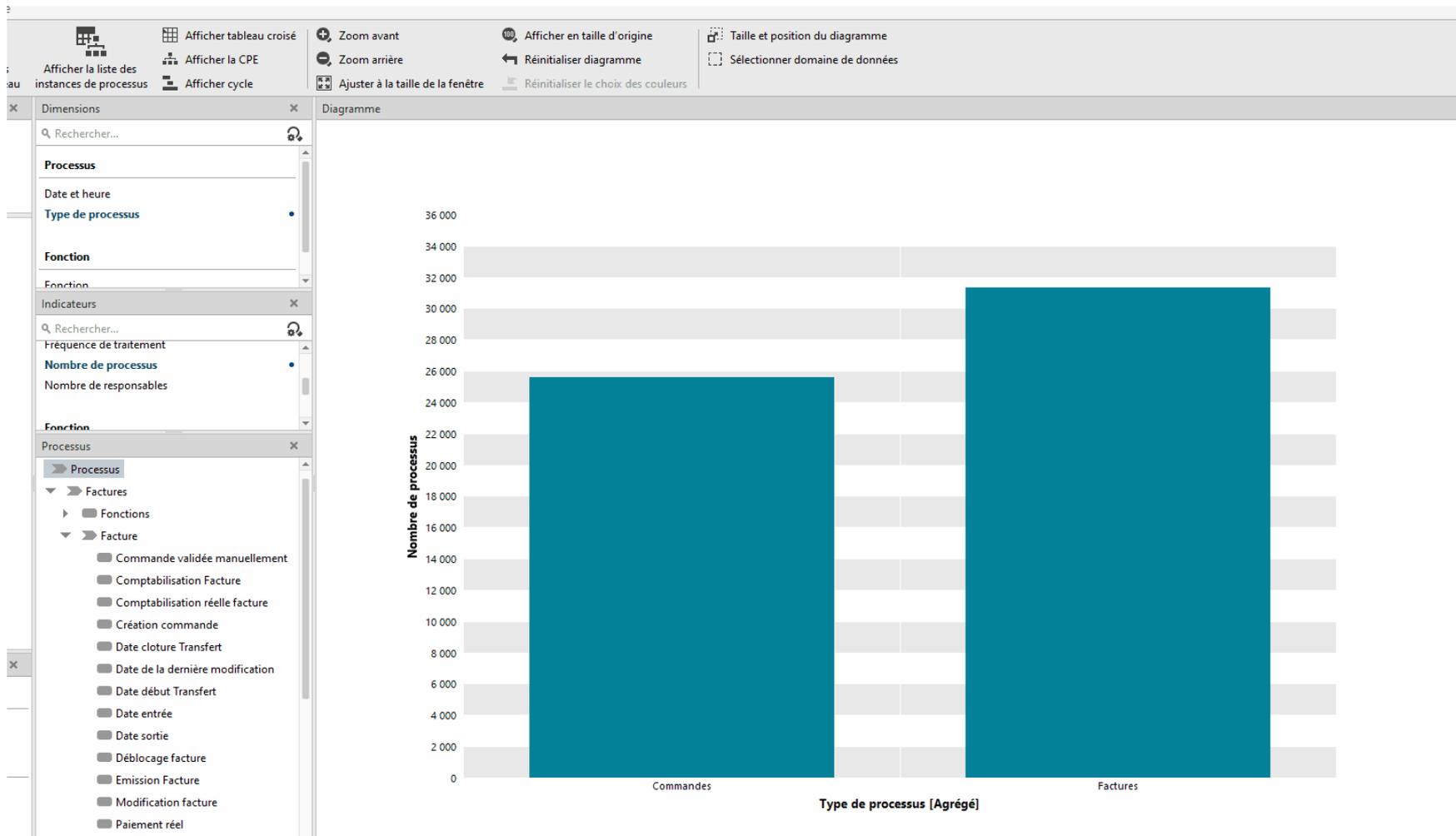


Date écheance < Date création

30 632

Top 10	
Prestation	No Factures
TAXI	11 424
REMO	3 362
GARD	2 182
MENA	1 831
VLOC	1 166
FMHO	976
DEPA	797
REM2	426
HOTE	385
APAS	356





En synthèse

- Le Contexte est difficile partout
- La Performance est une nécessité
- À la clé : Productivité, Adaptation et Anticipation
- Des Méthodes (Qualité) existent
- Et des outils aussi pour compléter et pérenniser les démarches d'amélioration et les rendre plus efficaces

MIND7 CONSULTING

Présentation de Mind7 Consulting

6 années d'existence	30% de croissance annuelle	+30 projets par an	10 semaines par projet	35 consultants
-----------------------------------	---	---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------

- Créé en 2011, en croissance continue depuis
- Basé à Paris, interventions en France et en Europe
- 35 personnes; CA 2017 \approx 3 M€HT
- Prévisionnel CA 2018 \approx 5 M€HT
- Profils
 - Techniques (Architecte, Développeurs)
 - Fonctionnels (MoA, Product Owner)
 - Projets (Chef de projet, Scrum Master)
 - Experts (Datascientists, Streaming)
- Conseil et mise en œuvre de solutions
- Capture et exploitation de la donnée; notamment Big Data

Nos principaux clients



LA POSTE



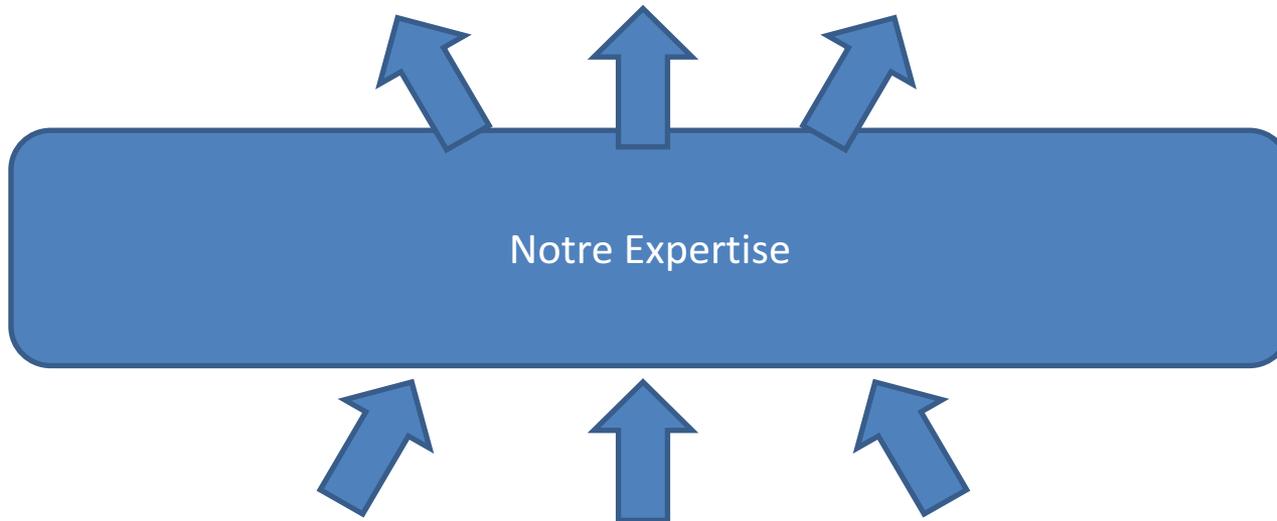
KANTAR WORLD PANEL



Notre mission est d'aider nos clients à Comprendre et Agir

Performance Métier

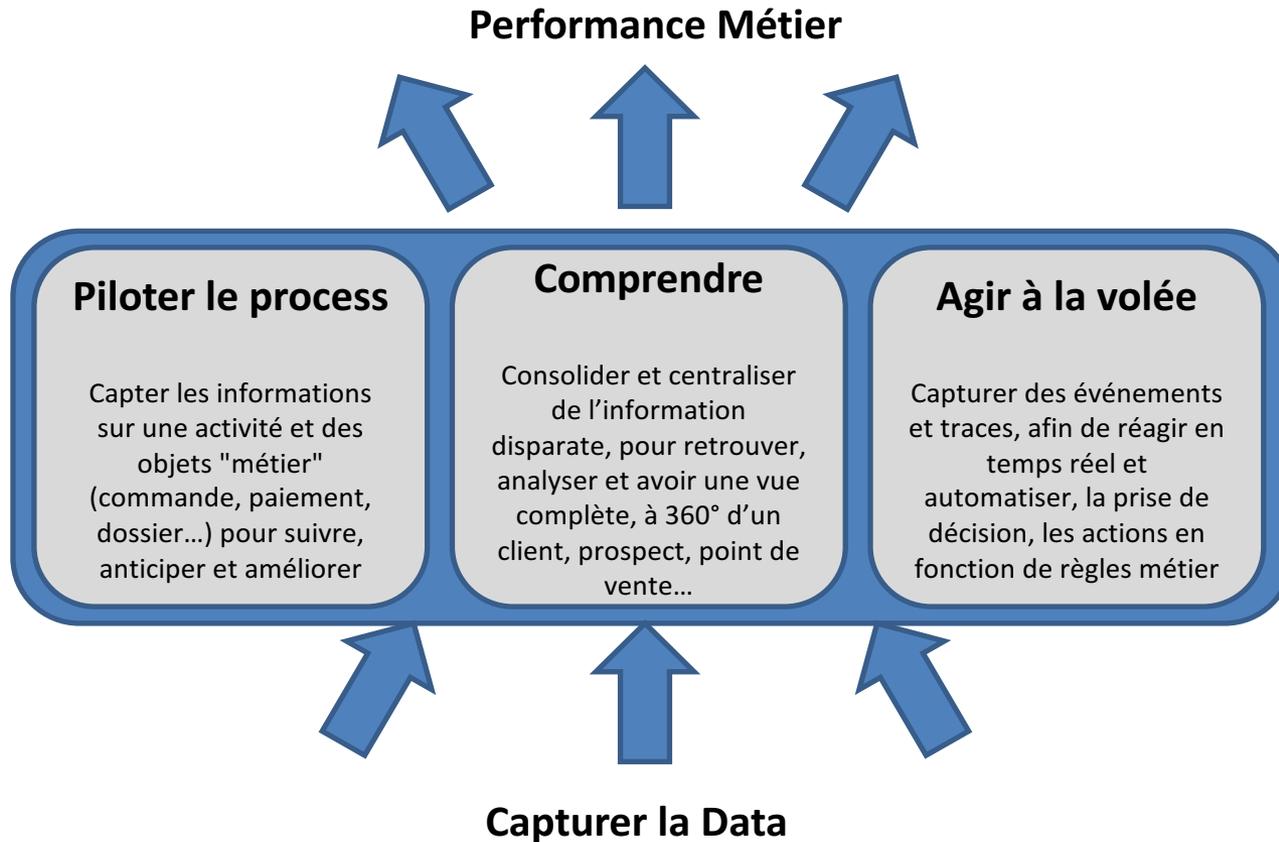
*orienter cette data par rapport aux enjeux métier
pour rendre les organisations plus performantes*



Capturer la Data

interne/externe, structurée ou non, en grand volume, en temps réel...

Trois cas d'utilisation majeurs



Une stratégie qui repose sur des expertises et partenariats reconnus

Piloter le process

Capter les informations sur une activité et des objets "métier" (commande, paiement, dossier...) pour suivre, anticiper et améliorer

Comprendre

Consolider et centraliser de l'information disparate, pour retrouver, analyser et avoir une vue complète, à 360° d'un client, prospect, point de vente...

Agir à la volée

Capturer des événements et traces, afin de réagir en temps réel et automatiser, la prise de décision, les actions en fonction de règles métier



3 types d'intervention

- Etudes et conseil
- Mise en œuvre
- Industrialisation et Standardisation