

4 OBSTACLES AFFECTANT LA PERFORMANCE DES SERVICES AUX ENTREPRISES

Les équipes des **finances**, des **ressources humaines**, du **support client** et **juridiques** sont confrontées à des défis uniques qui peuvent les empêcher d'agir comme un levier pour la performance des unités commerciales.

Confrontées à des **problèmes de gestion des talents**, à la pression des **réductions de coûts** et à la nécessité d'offrir une **expérience client** interne toujours meilleure, ces équipes doivent souvent **surmonter des obstacles importants** afin **d'améliorer les performances opérationnelles**.

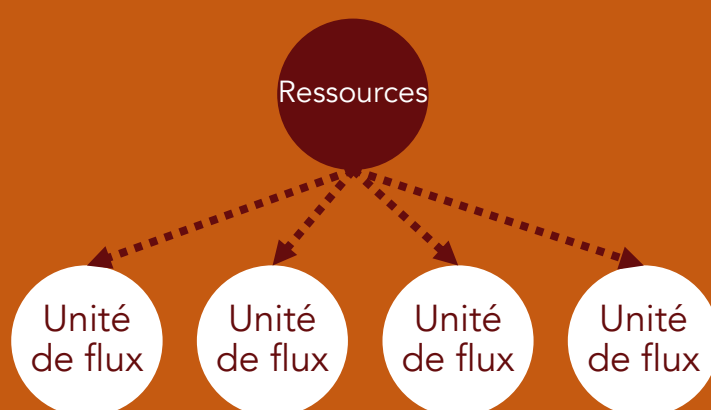
ACCENT UNIQUEMENT SUR L'EFFICACITÉ DES RESSOURCES

1.

Traditionnellement, les opérations de services aux entreprises sont **organisées de manière à optimiser la productivité individuelle et l'efficacité des ressources**. En se concentrant uniquement sur les ressources et non sur le client (interne), des solutions apparemment robustes sont conçues, telles que la préférence pour les **gros lots** de travail et la création d'une **organisation en silos** ce qui se traduit par des **lead times de traitement plus longs**.

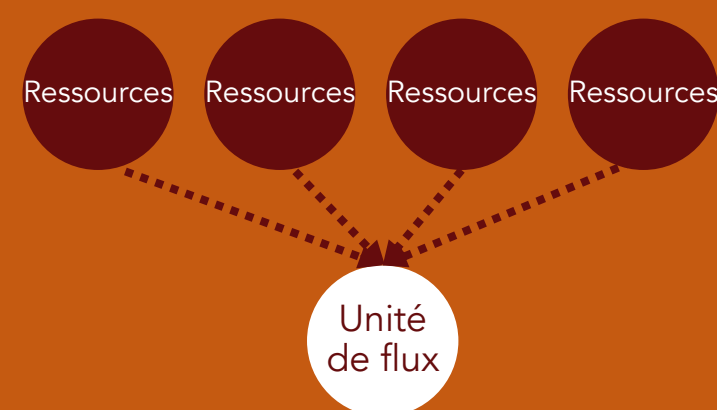
En revanche, si les ressources et les activités étaient **centrées sur le client**, il en découlerait une optimisation du service fourni, avec un minimum de **lead times et d'erreurs et un niveau de service maximal**. Dans ce scénario, il peut être nécessaire, pour commencer, de renoncer à une partie de l'efficacité des ressources (et d'avoir une productivité individuelle plus faible) afin de maximiser le flux. Cette efficacité est toutefois récupérée par la suite grâce à la micro-optimisation des processus. Ce n'est qu'à cette condition qu'une **opération véritablement centrée sur le client et agile** pourra être réalisée.

Efficacité des ressources (accent sur une seule ressource)



MAXIMISER LE TEMPS CONSACRÉ À LA VALEUR AJOUTÉE

Efficacité du flux (accent sur une seule unité de flux)



MAXIMISER LE TEMPS CONSACRÉ À RECEVOIR DE LA VALEUR

AUTOMATISER ET NUMÉRISER AVANT D'ANALYSER LE PROCESSUS

Négliger l'importance des personnes et des processus est une erreur commune à la plupart des équipes transactionnelles. En fait, la **technologie** peut être utilisée pour réduire les effectifs, éliminer les erreurs et gagner du temps, mais si elle est mal mise en œuvre ou **si elle n'est pas adaptée à l'objectif, elle peut créer plus de problèmes que de résultats**.

L'importance des processus et des personnes ne doit pas être sous-estimée. Pour bénéficier au maximum des innovations technologiques (telles que la RPA ou l'IA), les dirigeants doivent s'assurer que les **processus de base sont optimisés, robustes et intégrés dans toute l'organisation**. Les équipes **doivent être formées aux nouvelles procédures** et la **réponse aux écarts doit être rapide et efficace**.

CROIRE QU'UN PROCESSUS CENTRALISÉ EST UN PROCESSUS OPTIMISÉ

Des problèmes peuvent survenir lorsque les entreprises considèrent que des processus déjà centralisés sont parfaitement adaptés à une nouvelle exception ou réalité.

Les équipes des finances, des ressources humaines et de support client sont confrontées à un défi important concernant la **gestion de la variabilité**. En effet, il existe généralement de **multiples routines et formats de fichiers**, des **variations dans les exigences et standards réglementaires et différents systèmes de données**.

Pour résoudre les problèmes liés à l'**optimisation des processus** et à la **réduction de la variabilité**, ces équipes doivent adopter une approche de **résolution structurée des problèmes** qui identifie les sources de variabilité, réduit les activités sans valeur ajoutée et permet une meilleure **planification des capacités**.

3.



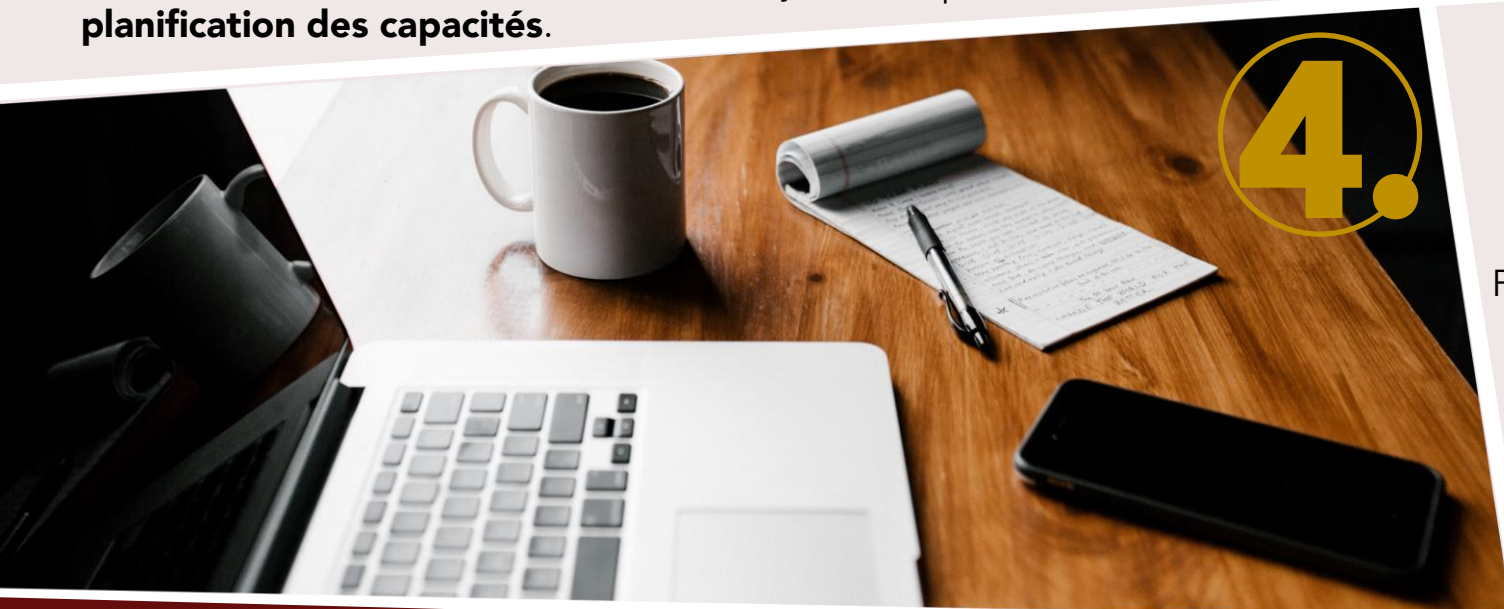
NE PAS EN FAIRE ASSEZ CONCERNANT LE TAUX ÉLEVÉ DE ROTATION DU PERSONNEL

L'une des principales préoccupations de ces équipes est le nombre d'employés qui quittent leur poste, ce qui augmente le **taux de rotation** et a des effets importants sur la **productivité globale de l'équipe**.

Pour s'attaquer aux effets de ce problème, les dirigeants doivent renforcer le besoin de **standardisation des tâches/du travail** :

- Sélection des **tâches critiques** et des KPIs respectifs;
- **Étudier le travail** pour identifier et mettre en œuvre des idées d'amélioration;
- Créer des **standards** visuels;
- Élaborer un **plan de formation** des employés et en assurer le suivi.

4.



CHEZ KAIZEN INSTITUTE, NOUS TRAVAILLONS EN COLLABORATION AVEC LES ÉQUIPES DES **FINANCES**, DES **RESSOURCES HUMAINES**, DU **SUPPORT CLIENT** ET **JURIDIQUES** POUR DÉVELOPPER DES SERVICES EFFICACES ET AGILES. ENSEMBLE, NOUS CONCEVONS ET METTONS EN ŒUVRE DES **SOLUTIONS SUR MESURE** QUI RÉDUISENT LES COÛTS OPÉRATIONNELS ET OFFRENT UN **SERVICE DE RÉFÉRENCE**.