



Mise à jour continue des processus

Des processus transparents, flexibles et gérables grâce à une mise à jour continue

Une mise à jour continue permet d'adapter régulièrement les processus commerciaux à la situation actuelle d'une entreprise. La mise en œuvre et l'efficacité des processus commerciaux influent directement sur le résultat de l'entreprise. Il importe dès lors de proposer une représentation actualisée et transparente des processus commerciaux, de les optimiser en permanence et de les appliquer en conséquence.

Identifier les processus et visualiser les procédés

Par processus, MAK entend un cycle ouvert: planifier, exécuter, vérifier, améliorer. Il s'agit d'un procédé récurrent, qui constitue la base de la valeur ajoutée dans les entreprises. En un mot: l'action.

Les êtres humains pensent en termes de processus, les entreprises fonctionnent selon des processus. Quiconque veut améliorer des procédés doit identifier et comprendre ses propres procédés. La condition pour ce faire est que les processus soient accessibles, transparents et surtout compréhensibles. Ainsi, le savoir implicite - ou en termes simples «pouvoir faire sans pouvoir dire comment» - devient un savoir utilisable, explicite et donc clairement communicable, dont vous pouvez disposer pour atteindre vos objectifs.

Le cycle de la gestion d'entreprise selon MAK

La mise en œuvre et l'efficacité de vos processus de valeur ajoutée influent directement sur le résultat de l'entreprise. Il importe dès lors de proposer une représentation transparente de vos processus, de les optimiser en permanence et les appliquer en conséquence. Comme le montre l'illustration ci-après, les processus sont sans cesse influencés par

les adaptations d'objectifs et le changement qui en découle dans la gestion opérationnelle. Les changements, les nouveautés et les innovations qui requièrent une adaptation des processus sont autant de facteurs d'influence supplémentaires.

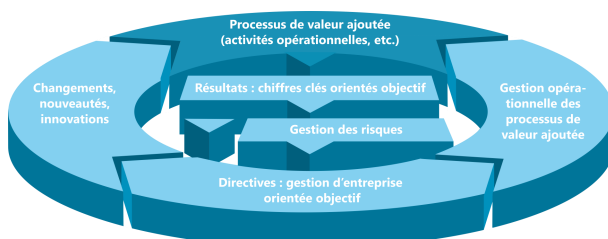


Illustration: Cycle de la gestion d'entreprise selon MAK®

Une mise à jour continue des processus permet d'adapter régulièrement les processus commerciaux à la situation actuelle d'une entreprise. Les processus commerciaux restent transparents, flexibles et gérables. La mise en œuvre et l'efficacité de vos processus de valeur ajoutée influent directement sur le résultat de l'entreprise.

La mise à jour continue des processus comme facteur de succès critique dans l'activité commerciale opérationnelle

A l'heure actuelle, le monde des affaires évolue de plus en plus vite. D'après notre expérience, les processus commerciaux deviennent obsolètes après deux à quatre ans, les potentiels d'optimisation ne peuvent donc plus être exploités de façon systématique. Cela génère un risque accru pour l'entreprise, étant donné que le travail ne s'effectue plus sur la

base de processus efficaces. L'adaptation des processus à des conditions générales changeantes implique des coûts élevés, puisque les processus doivent être remaniés de A à Z.

L'illustration ci-dessous est une représentation simplifiée, basée sur des valeurs empiriques, de la durabilité, de la diminution des risques et du potentiel d'économie résultant d'une mise à jour continue des processus.

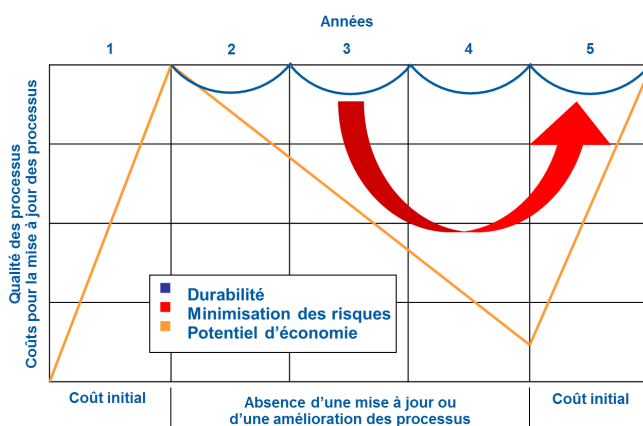


Illustration: Durabilité, diminution des risques et potentiel d'économie en présence d'une mise à jour continue des processus

Mise à jour continue des processus et de leurs niveaux d'organisation

La mise à jour continue des processus vise une adaptation régulière des processus commerciaux aux exigences actuelles de l'entreprise et aux conditions générales, ainsi que leur amélioration continue. En fonction du degré de maturité de la gestion des processus pratiquée dans l'entreprise et de vos besoins concrets, la mise à jour continue des processus comprend trois grands niveaux d'organisation:

- définition et la documentation des processus
- analyse et l'optimisation des processus
- contrôle et la gestion des processus

La documentation des processus, dans laquelle les processus commerciaux définis sont visualisés de la façon la plus simple et la plus transparente possible, constitue toujours le point de départ. Si les processus commerciaux physiques sont régulièrement adaptés aux nouvelles exigences et conditions générales au fil du temps ou si de nouveaux processus commerciaux sont définis, la documentation des processus doit être mise à jour au fur et à mesure. La meilleure façon et

les meilleurs moyens pour élaborer la documentation des processus et effectuer sa mise à jour rapide dépendent principalement de vos objectifs individuels, des ressources disponibles et du degré de maturité de la gestion des processus pratiquée dans l'entreprise.

Une mise à jour rapide de la documentation des processus tenant compte des informations actualisées sur les processus commerciaux vous offre les avantages concrets suivants:

- informations actualisées sur les processus commerciaux disponibles en permanence
- aucune lacune au niveau des informations et donc aucune diminution de la perte de savoir-faire chez les collaborateurs
- diminution de la perte de savoir-faire due au départ des collaborateurs

Lorsque les processus commerciaux physiques sont adaptés régulièrement aux exigences de l'entreprise et aux conditions générales changeantes au fil du temps, la question de l'organisation optimale des

processus se pose souvent. Ainsi, l'organisation optimale des processus peut être une composante de la mise à jour continue des processus, en ce sens que les potentiels d'optimisation des processus commerciaux à adapter sont recherchés et des mesures d'amélioration éventuelles sont définies et mises en œuvre pour améliorer l'efficacité et l'efficience.

L'amélioration de l'organisation des processus en tant que composante de la mise à jour continue des processus vous offre les avantages concrets suivants:

- amélioration de l'efficacité et de l'efficience dans les processus
- orientation accrue des prestations de soutien sur la valeur ajoutée
- amélioration de la gestion des processus

Lorsque la gestion des processus au sein d'une entreprise comprend une gestion active des chiffres-clés relatifs aux processus et/ou des coûts des processus, la question de savoir comment contrôler, gérer et améliorer durablement les prestations de processus concernées («process performance management») se pose également souvent. Ainsi, le contrôle et la gestion des processus peuvent également être une composante de la mise à jour continue des processus, en ce sens que les potentiels d'optimisation des processus à adapter sont recherchés et des mesures d'amélioration éventuelles sont définies et mises en œuvre.

L'amélioration du contrôle et de la gestion des prestations de processus en tant que composante de la mise à jour continue des processus vous offre les avantages concrets suivants:

- amélioration des systèmes de reporting et de controlling des processus (des chiffres-clés simples relatif aux processus à une comptabilité des processus complète)
- bases de décision complémentaires pour des optimisations de processus visant l'amélioration de la rentabilité et de la compétitivité
- bases de décisions complémentaires pour l'outtasing et l'outsourcing

Une mise à jour continue des processus à tous les niveaux de l'organisation vous aide à accroître durablement votre valeur ajoutée et à atteindre les objectifs et les résultats commerciaux visés.

Fondamentalement, la mise à jour continue des processus vous offre les avantages concrets suivants:

- Vous disposez à tout moment de documentations des processus actualisées
- Les lacunes au niveau des informations et ainsi la perte de savoir-faire chez les collaborateurs sont évitées
- Les collaborateurs comprennent mieux les processus grâce à une représentation simple et transparente des processus (visualisation)
- Les informations sont mises à disposition et utilisées plus efficacement
- Le potentiel de synergies entre les processus est rapidement identifiable (amélioration de l'efficacité et l'efficience)
- Les exigences légales (par ex. SCI) sont mieux remplies

Outsourcing de la mise à jour continue des processus

La mise à jour continue des processus constitue une prestation de soutien et de promotion de la qualité au sein de la chaîne de valeur ajoutée d'une entreprise. En fonction des objectifs stratégiques et économiques, différentes raisons plaident en faveur de l'outsourcing, c'est-à-dire de la sous-traitance de la mise à jour continue des processus à une entreprise tierce.

Les raisons suivantes par exemple plaident en faveur d'un outsourcing de la mise à jour continue des processus:

- concentration plus marquée sur les propres compétences-clés de l'entreprise
- manque de savoir-faire ou de ressources en personnel
- prestations supérieures et meilleure performance
- modularité optimale, rentabilité et réduction des coûts
- mobilité des postes de travail et des données
- pas ou peu d'investissements dans des logiciels, du matériel et des nouvelles technologies

MAK assure pour vous la mise à jour continue des processus et vous propose une solution individuelle, sur mesure, axée sur vos exigences spécifiques et les conditions générales dans lesquelles votre entreprise évolue.

Comment MAK peut-elle vous seconder?

MAK vous soutient dans toutes les étapes: de l'analyse en passant par la conception et la réalisation jusqu'à l'amélioration continue de votre mise à jour des processus.

Dans ces domaines, MAK propose concrètement les prestations suivantes qui peuvent être conçues sur mesure, en fonction de vos besoins, de manière individuelle ou modulaire:

- ateliers d'introduction aux thèmes «Gestion des processus» et «Mise à jour des processus» correspondant à vos besoins
- définition de votre concept pour une mise à jour durable des processus
- révisions des processus avec recommandations justifiées et mesures d'optimisation éventuelles
- identification et mise en œuvre des adaptations et des optimisations de processus (préparation et animation d'ateliers comprises)
- hébergement (« hosting ») de vos processus sur notre serveur (outsourcing de la mise à jour de processus)
- actualisation permanente de vos processus sur la base des données fournies par les responsables de processus
- analyse de l'avancement de la mise en œuvre et assistance lors de la gestion des modifications (suppression des obstacles)

Support possible de la part de MAK:

- Direction de projets
- Encadrement/coaching de votre équipe de projet interne
- Collaboration/support au sein de votre équipe de projet interne
- Support de nos experts spécialisés venant compléter votre équipe de projet interne

Nous vous proposons ces formes de collaboration tant dans le cadre de la réalisation complète d'un projet que dans le cadre d'un support de phases de projet isolées.

Portrait de MAK

MAK Consulting AG est une entreprise de conseil indépendante active dans les domaines du conseil, de la direction et de la réalisation de projets, ainsi que dans le support opérationnel. Dans ses actions et dans ses processus, MAK vise toujours le niveau « business excellence » (modèle EFQM). Forte de son expérience pratique spécialisée et de ses outils de méthodologie éprouvés, MAK contribue grandement au développement orienté objectif et durable des entreprises.

La collaboration avec MAK produit des résultats concrets tels que:

- L'amélioration de la compétitivité
- L'optimisation de la valeur ajoutée
- La promotion de la croissance
- L'action efficace des outils
- La réalisation probante des projets

Vous souhaitez de plus amples informations? Nous répondrons volontiers à vos questions dans le cadre d'un entretien personnalisé.

Votre partenaire au-delà de la phase de conception



MAK CONSULTING AG
MANAGEMENT • ASSESSMENTS • KNOW-HOW

MAK Consulting AG
Hübeliweg 1
CH-3052 Zollikofen

Tel.: +41 (0)31 382 06 00
Fax: +41 (0)31 382 06 01
contact@mak.ch
www.mak.ch