

Relever les défis futurs grâce à des processus efficaces

Avec le concours d'équipes d'ateliers interdisciplinaires, composées de spécialistes de Protakta et dirigées par MAK Consulting AG, les chaînes de processus « end-to-end » de valeur ajoutée ont pu être élaborées de manière homogène et transparente, tout en étant orientées vers l'avenir. Dans le cadre des ateliers, différents potentiels d'optimisation ont été identifiés; certaines parties et étapes de processus ont été uniformisées et simplifiées. En outre, les processus ont été utilisés comme base pour vérifier et compléter les exigences système du nouveau logiciel d'entreprise principal. Une étape supplémentaire a donc été franchie pour que Protakta puisse continuer sur la voie de la réussite.

Situation initiale

Protakta, une éminente compagnie d'assurance de protection juridique suisse et une filiale du Groupe Mobilière, a enregistré une augmentation exceptionnellement élevée de son volume de primes ces dernières années. Parallèlement à la hausse du nombre de clients, le nombre de collaborateurs a également augmenté. Protakta se trouve donc face au défi suivant : malgré sa croissance, ou plus précisément à cause de celle-ci, elle doit proposer à l'avenir des prestations encore plus adaptées au client, plus ciblées et plus efficaces. Pour ce faire, des processus clairement définis et gérables sont l'une des conditions primordiales. C'est la raison pour laquelle Protakta a décidé, avec l'aide de MAK, de remanier et de représenter de manière transparente les principaux processus de valeur ajoutée et d'exploiter leur potentiel d'optimisation.

Au même, le logiciel d'entreprise principal de Protakta est arrivée en fin de vie et devait être remplacée par un nouveau système. Le logiciel principal soutient les processus de l'entreprise de façon déterminante. Il a dès lors été décidé d'exploiter de manière proactive les synergies entre les deux projets, « élaboration des processus » et « logiciel principal ». Le cahier des charges du nouveau logiciel devait plus particulièrement être passé en revue et aligné sur la base des résultats obtenus lors de l'élaboration des processus.

**« Un processus peut être maîtrisé lorsqu'il est mesurable.
Seul ce qui peut être mesuré peut être dirigé.
Seul ce qui peut être dirigé peut être amélioré! »**

Citation de Prof. Dr. Hartmut F. Binner

Success Story

Protekta

Exigences et objectifs

Protekta a chargé MAK d'élaborer et de représenter les processus des opérations commerciales prioritaires en tenant compte des exigences suivantes:

- Chaînes de processus « end-to-end » (des besoins du client jusqu'au résultat)
- Identification de potentiels d'optimisation pour améliorer l'efficacité
- Comblent les lacunes et éliminer les doublons dans les processus
- Utilisation réduite des ressources chez Protekta
- Prise en compte des directives du Groupe Mobilère concernant la représentation de processus
- Permettre de vérifier et de compléter les exigences posées au futur logiciel principal

Méthodologie

Définition de l'axe prioritaire du projet

Pour préparer l'élaboration des processus, nous avons défini le paysage des processus de Protekta et avons identifié, conjointement avec le client, les processus prioritaires pour une première phase du projet. Pour établir les priorités, nous avons d'une part mis l'accent sur des processus de haute valeur ajoutée, car ils présentaient plus particulièrement un potentiel d'amélioration en termes d'efficacité et d'efficacités en raison de leur volume d'exécution. Nous avons d'autre part sélectionné des processus dotés d'un large support informatique, car la connaissance de ces processus était une condition importante pour la mise en œuvre et la configuration optimale du nouveau logiciel principal.

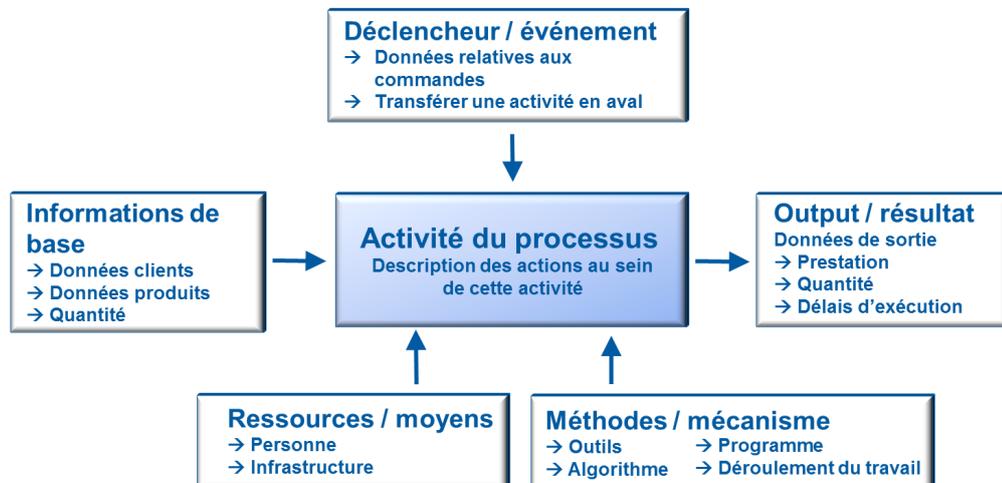


Illustration: Méthode d'analyse selon DeMarco

Elaboration des processus

Dans le cadre d'ateliers, des équipes interdisciplinaires transversales ont ébauché les chaînes de processus et élaboré les différents sous-processus. Grâce à la méthode d'analyse de DeMarco, toutes les informations requises sur les différentes étapes des processus ont été intégrées en manière systématique, efficace et transparente.

Sur la base des résultats des ateliers, MAK a élaboré la représentation et la description des processus, puis aligné les divers sous-processus et parties de

processus. Les opérations métier ont toutes été représentées et les interfaces ainsi que les responsabilités ont été clairement définies. Sur la base de discussions ciblées dans le cadre des ateliers, des potentiels d'optimisation ont été identifiés qui ont été soit directement mis en œuvre, soit préparés pour le client vue d'une analyse approfondie. Ainsi, des parties et étapes entières de processus de différents domaines ont pu être uniformisées.

Success Story

Protekta

Validation et implémentation dans l'outil de gestion des processus

Les participants aux ateliers et les responsables de départements ont contrôlé, complété et validé les processus résultants. Après la validation, les processus et les caractéristiques descriptives ont été implémentés dans le système de gestion des processus du Groupe Mobilière. Les processus élaborés sont aujourd'hui à la disposition de tous les collaborateurs de Protekta et font l'objet d'un archivage centralisé.

Résultats obtenus

Dans le cadre du projet, MAK a entièrement rempli les exigences ainsi que les objectifs et dégagé les résultats souhaités. En outre, les résultats ont été obtenus dans le court laps de temps imparti, dans le respect du budget convenu et dans la qualité souhaitée.

Concrètement, les résultats suivants ont été livrés:

- Processus métier homogènes et structurés sous la forme de chaînes de processus « end-to-end » (du besoin au résultat), représentés dans le système de gestion des processus
- Aperçu des documents associés référencés dans les processus
- Brève introduction à la navigation dans le paysage des processus à l'intention des collaborateurs
- Relevé systématique des autres potentiels d'optimisation à l'intention du client
- Différentes directives de travail nées des discussions dans les ateliers (exemple: différenciation entre les opérations commerciales par rapport aux exigences de forme)

Le projet a permis d'atteindre les objectifs suivants:

- Amélioration de la transparence et de la communicabilité des processus
- Compétences et interfaces facilement compréhensibles
- Disponibilité garantie du savoir-faire relatif aux processus

- Une base pour un archivage globale des processus a été posée
- Possibilité d'initier les nouveaux collaborateurs de manière efficace et sur la base de directives homogènes
- Les processus ont servi de base pour vérifier les exigences posés au logiciel principal et pour élaborer les scénarios de test
- Possibilité de mise en œuvre ultérieure de suppléments potentiels d'optimisation

Citation de Patrizio Bühlmann, directeur

« MAK a rempli son mandat à mon entière satisfaction. Malgré l'attribution tardive du mandat, le calendrier serré et les restrictions budgétaires, MAK a effectué une analyse impeccable et livré des résultats de qualité supérieure et durables. En outre, de nombreuses discussions intéressantes ont eu lieu, qui ont conduit à des améliorations en dehors du cadre du projet. L'équipe de projet de MAK a travaillé de manière compétente, a conduit le projet de manière professionnelle et a été rapidement acceptée par les collaborateurs de Protekta. Le résultat du projet, à savoir la documentation des processus, correspond aux besoins de Protekta et est régulièrement utilisé comme base pour clarifier différentes problématiques. Je remercie MAK pour son intervention et je me ferai un plaisir de recommander cette entreprise. »



Patrizio Bühlmann
directeur Protekta

Protekta Rechtsschutz

Protekta, une filiale renommée du Groupe Mobilière, a été fondée en 1928. Elle offre une protection juridique globale et indépendante aux particuliers et aux entreprises. Avec un volume de primes de plus de CHF 65 millions et quelque 100 collaborateurs à son service, Protekta est la deuxième plus grande compagnie d'assurance de protection juridique en Suisse.

Portrait de MAK

MAK Consulting AG est une entreprise de consultation indépendante active dans les domaines du consulting, de la gestion et de la réalisation de projets, ainsi que dans le support commercial opérationnel. Dans ses actions et dans ses processus, MAK vise toujours l'excellence commerciale (certifiée selon le modèle EFQM - Recognised for excellence). Forte de son expérience pratique spécialisée et de ses outils de méthodologie éprouvés, MAK contribue grandement au développement orienté objectifs 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.



MAK CONSULTING AG
MANAGEMENT • ASSESSMENTS • KNOW-HOW

Votre partenaire pour le conseil en affaires et gestion

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



EFQM
Recognised for excellence
2016
4 star