

Evolution opérationnelle



Etape 1

Mesurer l'utilisation productive et non-productive des applications par les collaborateurs.

ETAPE 1
Comprendre qui fait quoi et pendant combien de temps

BONUS ✓
Identifier rapidement les périodes d'inactivité

Analyse de l'application

>>> Contrôler le temps passé par un collaborateur sur son poste de travail
 >>> Permettre de vérifier le temps passé sur les bonnes applications et les bons écrans (différencier les périodes de productivité de celles non productives)

Etape 2

Capter les événements des postes de travail et évaluer le taux d'achèvement du travail.

ETAPE 2
Capturer les données d'activité et les "événements" clés sur le poste de travail du collaborateur

BONUS ✓
Capturer des comptages/volumes d'activité

Déclenchement d'événements applicatifs

Ticket ID	0001234567	Status	Open
Type	General	Category	General
Customer Ref	France-Pharmaceutical-Systems	Product	CRM Product
Account/Ref	Medical - Services	Category	Medical Services
Location	FR	Search criteria	Search criteria
Contact	France South	Personnel in charge	Personnel in charge
Phone	003321212321	Responsible Ref	Responsible Ref

>>> Extraire des étapes applicatives à partir de l'actualité réelle pour recueillir des points de démarrage et d'arrêt de process
 >>> Identifier des "événements" clés qui déclencheront des alertes, des rappels personnalisés

ETAPE 3
Voir tous les chemins processifs et les variantes que prennent les collaborateurs

BONUS ✓
Évaluer la nécessité de recourir à des chronométrages

Démarche exploratoire

>>> Extraire des cartographies de process montrant :

- L'ensemble des personnes impliquées dans le process
- toutes les variantes
- le nombre de personnes en fonction de chaque variante

 >>> Capacité d'analyse des causes profondes

Etape 3

Contrôler l'exécution du travail et cartographier les étapes jusqu'à son achèvement.

ETAPE 4
Guider les collaborateurs pas à pas

BONUS ✓
Intégrer des retours arruints plus rapidement et avec moins d'erreurs

Guide pas à pas

>>> Générer des rappels sur les prochaines étapes ou des alertes en cas de champs vides, seuils critiques, étapes de conformité, etc.
 >>> Guider les collaborateurs afin d'assurer la cohérence et la conformité des process

Etape 4

Favoriser les bons comportements en fournissant des indications dynamiques en temps réel.

ETAPE 5
Contrôler le respect des process et les délais de traitement

BONUS ✓
Mettre en place de meilleurs modèles de capacité avec des délais de traitement précis

Analyse de process

>>> Mesurer individuellement chaque process
 >>> Analyser le respect des process et les échéances
 >>> Recueillir des métriques sur les délais de traitement pour chaque étape et pour le process dans son ensemble

Etape 5

Mesurer l'effort produit par les collaborateurs pour accomplir leurs tâches et suivre le process et fournir une visibilité complète.

