

FICHE 3

Exemples d'application du BPM

Voici quelques cas d'application pour l'usage d'une application BPM. Il s'agit de processus réel mis en place chez nos clients.

OBJECTIF	PROBLÉMATIQUE	EXEMPLE DE PROCESSUS
Gagner du temps	Réduire les données saisies à la main	Gérer les réservations de véhicules pour l'ensemble des consultants. Avant le BPM : 2h Après le BPM : 10 min
Améliorer les délais	Réduire les délais de réponse	Répondre à une réclamation client. Avec le BPM : 92% des clients ont plébiscité la rapidité du SAV (augmentation de la satisfaction)
Faciliter le suivi	Avoir une vision rapide des activités en cours	Identifier les problématiques rapidement sur un processus de production. Grâce au suivi étape par étape, vous savez où en est le processus, quelle tâche prend le plus de temps et qui est responsable de l'action en cours.
Analyser les données	Créer des tableaux de bord et des indicateurs clés partageables avec les équipes concernées	Gestion des ventes avec répartition par produit et par vendeur. Avant, il n'y avait pas de suivi précis. Le chef de secteur réunissait via les tableurs Excel de chaque commercial, l'ensemble des chiffres clés. Cela lui prenait environ 4h pour tout rassembler. Aujourd'hui, toutes les données sont centralisées dans l'application BPM.
Gagner en agilité	Modifier le processus en fonction des nouvelles normes ou conformités légales	Refondre le processus de gestion des leads avec l'arrivée du RGPD. Avec une solution BPM, la modification du processus s'est faite en seulement 25 minutes.
Limiter la perte d'informations	Sécuriser les informations au sein du processus	Mise à disposition des pièces justificatives nécessaires à la constitution d'un dossier. Avant : 50% des dossiers étaient perdus car les consultants n'avaient pas la liste des justificatifs nécessaires. Aujourd'hui, en fonction du profil client, les consultants bénéficient instantanément de la liste des documents à demander.
Harmoniser l'organisation	Identifier le rôle de chacun au sein du service	Processus de gestion des commandes au sein d'une imprimerie. Avant, les collaborateurs n'arrivaient pas à identifier leur rôle au sein du processus. Désormais, ils savent exactement à quel moment ils interviennent et ont conscience de l'impact de leurs actions.
Gérer les équipes à distance	Définir une procédure claire et s'assurer qu'en cas de problème chacun saura à qui en référer	Gestion de plusieurs équipes sur trois régions différentes. Avant : chaque équipe fonctionnait de manière autonome. Avec la fusion des régions, le processus doit être commun à toutes les équipes. Aujourd'hui, chaque collaborateur applique les bonnes pratiques et suit le processus grâce au logiciel BPM.
Simplifier le transfert de compétences	Éviter de laisser partir des collaborateurs avec des compétences vitales	Créer un guide qualité grâce à la documentation des processus. L'ensemble des compétences et connaissances nécessaires sont documentées directement dans les processus. Avec le BPM, les départs des collaborateurs se font plus sereinement et la passation de connaissances est beaucoup plus rapide.