

anakeen



Digitalisation des processus métiers : les 7 secrets des équipes qui performent

Le guide pour digitaliser les métiers avec succès,
créer plus de valeur et accroître sa compétitivité

Quand l'entreprise investit dans les bons leviers,

7 entreprises sur 10* investissent dans l'optimisation de leurs processus,

1 organisation sur 2 dans des technologies adaptées, voire sur mesure.

les équipes performant.

+ 54 % d'efficacité opérationnelle
+ 49 % de productivité

Prêt à performer ?

Digitalisez avec succès en vous inspirant des meilleures pratiques !
L'équipe d'Anakeen vous livre dans ce guide son retour d'expérience en matière de processus métiers.

Accédez à 7 secrets d'experts bien gardés. Respectez 7 conditions pour être sûr que vos utilisateurs atteignent les objectifs définis et génèrent les performances attendues.

Appuyez-vous sur ce guide pour digitaliser, créer de la valeur et accroître votre compétitivité !

Les chiffres sont issus des sources suivantes :

ZDNet, « Les 7 principales tendances qui façonneront la transformation numérique en 2022 »
McKinsey, « The next normal arrives: Trends that will define 2021 — and beyond »

Sommaire

#1 Désigner un sponsor et le périmètre des parties prenantes	4
#2 Se fixer comme objectif de créer plus de valeur pour son activité	5
#3 Structurer ses données pour mieux les exploiter	6
#4 Modéliser ses processus pour simplifier le travail des utilisateurs	7
#5 Automatiser grâce à des workflows collaboratifs	8
#6 Accompagner le changement pour faciliter l'adoption d'un mode de collaboration plus efficace	9
#7 Choisir l'outil digital vraiment adapté : le logiciel métier sur mesure	10
Ces équipes performant grâce à leur plateforme métier personnalisée	11



#1 Désigner un sponsor et le périmètre des parties prenantes

Commençons par **percer le premier secret** de la réussite sous la forme de 2 questions essentielles à se poser :

Quel pilote pour faire décoller l'avion du changement ?

Toute démarche de transformation digitale sans **engagement de la direction** est en effet vouée à l'échec.

Un **sponsor** du projet doit ainsi piloter, et même **incarner le changement** à tous les niveaux :

- Ce décideur est capable d'expliquer clairement les raisons vitales de digitaliser les métiers.
- Ce sponsor expose les enjeux pour l'entreprise et les gains attendus avec pédagogie.
- Ce pilote suit l'état d'avancement régulièrement en rappelant les tenants et aboutissants.

« 70 % des directions générales des ETI sont sponsors de la transformation digitale de leur entreprise. » *

Qui fait quoi ? Dans l'avion ET au sol ?

Toute activité fonctionne en **entreprise étendue** : une compagnie aérienne travaille ainsi avec du personnel, les équipes des aéroports sur les pistes et dans les tours de contrôle, des fournisseurs de carburant, etc.

Parmi les utilisateurs concernés par vos processus métiers, vous devez **impliquer toutes les parties prenantes** : vos collaborateurs, vos clients, vos fournisseurs, vos partenaires.

Le **rôle crucial de votre sponsor** consiste à insuffler une dynamique auprès de tous les acteurs et à accompagner le changement par la **concertation**.

Mauvaises pratiques à bannir : voir les acteurs comme des silos, isoler les fonctions de chacun et imposer des décisions sans dialogue préalable.

Plus les acteurs se sentent considérés, plus ils **s'impliquent** : le changement s'opère ainsi naturellement. Fonctionnez en **équipe intégrée** en restant focus sur l'objectif commun !



#2 Se fixer comme objectif de créer plus de valeur pour son activité

Scoop : l'objectif d'un processus est de créer de la valeur, et non une fonctionnalité.

Quels processus créent de la valeur au sein de votre activité, parmi les métiers impliqués ? Un processus impliquant un grand nombre de personnes ?

Quels sont vos objectifs ? Améliorer la productivité ? Réduire les coûts ? Résoudre un problème d'image ? Prendre des parts de marché ? Améliorer la qualité d'un produit ou d'un service ... ?

Quels processus devez-vous améliorer pour atteindre vos objectifs ? Examinons quelques exemples concrets pour vous mettre sur la voie...

Exemple de processus générant un impact direct sur un livrable

- Contexte : un cabinet d'audit fournit des rapports à ses clients audités.
- Problématique de processus : la mise en page du rapport est manuelle et chronophage ; les mises en page des rapports fournis ne sont pas homogènes et comportent des incohérences, des erreurs et des oublis.
- Gain du processus digitalisé : l'automatisation de la mise en page selon un modèle prédéterminé permet de fournir la même typologie de rapport, sans aucune erreur vis-à-vis d'un référentiel.

Exemple de processus touchant au cœur de métier

- Contexte : pour justifier de son activité et obtenir des financements, un centre d'accueil pour handicapés a l'obligation de fournir un rapport d'activité à l'Administration publique.
- Problématique de processus : différentes personnes rédigent une partie du rapport. Le risque d'erreurs relatif aux données et aux indicateurs est trop élevé, en raison de la coordination manuelle.
- Gain du processus digitalisé : le travail est découpé en étapes et distribué automatiquement aux différents acteurs, puis rassemblé en intégrant les données issues de différents outils. Les gains de temps et de productivité sont énormes.

Exemple de processus influençant la relation avec ses parties prenantes

- Contexte : le Comité français d'accréditation (COFRAC) missionne des évaluateurs pour mener à bien des missions d'évaluations.
- Problématique : conserver un vivier d'experts conséquent pour continuer à remplir sa mission. Cela passe par un outillage efficace, facile d'accès et performant.
- Gain du processus : un environnement de travail digital intuitif, une expérience utilisateur fluide. L'expert gagne en productivité et accepte volontiers de nouvelles missions.

#3



Structurer ses données pour mieux les exploiter

Brisons maintenant la loi du silence qui règne de manière un peu trop pesante sur le sujet des données :

« **Les entreprises véritablement axées sur les données connaissent une croissance annuelle de plus de 30 %.** » *

Si vous êtes sensible à cette douce musique, envisagez dès à présent **d'intégrer vos données dès la modélisation de vos processus métiers.**

Intégrer des données non figées dans des processus dynamiques

Les utilisateurs ont en effet besoin d'accéder aux informations à des moments différents, et pour différentes missions et objectifs. Ils doivent donc être en capacité de croiser des flux de données spécifiques, selon des périodes précises.

Les données ne peuvent pas être figées. Elles doivent être **structurées** de telle manière à rendre les **processus plus fluides**, quel que soit l'instant T.

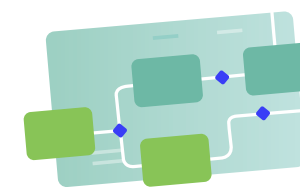
Il est donc indispensable de renseigner la donnée au moment où elle est créée : à cet instant précis, elle ne coûte rien et sera disponible, exploitable à la seconde où l'utilisateur en aura besoin.

Question simple : combien coûte une donnée non renseignée au cours d'un processus, dont un utilisateur a besoin quelques semaines ou quelques mois après que cette donnée soit connue ? La réponse est : beaucoup trop cher.

3 exemples concrets d'utilisation et leurs avantages

- Jacques, auditeur, doit effectuer un audit de renouvellement 3 ans après l'audit initial. Il gagne un temps considérable en disposant des données de l'audit précédent : constats, environnement ...
- Robert, responsable commercial, doit lancer le projet pour lequel il a été sollicité il y a 6 mois lors de la phase commerciale. Il retrouve facilement les données opérationnelles qu'il a renseignées il y a 6 mois : les aller-retour, les changements, évolutions et hypothèses sur lesquelles Robert s'était appuyé pour établir son chiffrage initial.
- Monique, responsable RH, restitue la hausse moyenne de salaire d'un ensemble de salariés ayant le même statut, en prenant en compte les trois années précédentes. Son objectif stratégique : revaloriser les rémunérations pour retenir les talents.

#4



Modéliser ses processus pour simplifier le travail des utilisateurs

Vérité absolue : le simple fait de décrire ses processus s'inscrit dans une **démarche de qualité et d'amélioration.**

En effet, normaliser un processus pour en faire un standard applicable par tous représente déjà un gain de simplification en soi.

Appuyez-vous sur les bonnes pratiques suivantes pour représenter vos activités de manière visuelle, en y associant vos données.

Tirer avantages de la modélisation

Quant au passage à la digitalisation : il facilite la fourniture de la preuve de la conformité, du respect du standard de référence dans le déroulé du processus.

Modéliser ses processus métiers permet ainsi de **repérer les points à améliorer** par la digitalisation :

- les activités les plus importantes,
- les actions qui nécessitent le plus d'efforts,
- les goulots d'étranglement et potentiels points bloquants,
- les temps d'attentes conséquents.

Choisir une modélisation souple ou stricte ?

Ne cherchez pas à modéliser à tout prix : si vous ne connaissez pas tous les tenants et aboutissants, ou si de nombreux points de décisions nécessitent une réflexion humaine, les processus ne sont pas modélisables.

- **Exemple de processus souple** : la constitution d'un dossier pour une demande auprès d'un service administratif ne peut être trop rigide, sinon, elle n'aboutit pas.
- **Exemple de processus strict** : la fabrication de véhicule de transport de personnes obéissant à des normes de sécurité issues d'un référentiel.

Savoir évoluer dans le temps

Restez agile : inscrivez-vous dans une **démarche d'amélioration continue**. Votre objectif : faire en sorte que votre processus entraîne toujours le maximum de valeur.

Il y a en effet peu de chance que vous mettiez en place LE processus exceptionnel dès le début : procédez par itérations pour adapter votre processus en fonction des observations faites sur les cas d'usage, et à l'enrichir si les besoins ou le contexte évoluent.

#5

Automatiser grâce à des workflows collaboratifs

Commençons par **vous divulguer l'essentiel** :

« D'ici 2024, les organisations réduiront leurs coûts opérationnels de 30 % en combinant technologies d'hyperautomatisation avec des processus opérationnels repensés. » *

Buzz Word, idées reçues et bonnes pratiques

Découpez votre processus métier par actions et étapes successives : vous obtenez un workflow (ou flux de travail) qui décompose chaque déclencheur. Si une action ne nécessite pas d'intervention humaine, elle doit être automatisée, et vice versa.

Buzz Word du moment : **RPA pour robotic process automation**. Le RPA se traduit par des traitements informatiques branchés entre deux étapes d'un workflow qui se déclenchent depuis ou vers d'autres applications. C'est une sorte d'automatisation « pense bête » qui permet d'intégrer des règles métiers.

Confusion : un **workflow est une suite de tâches**, et non un état d'activité tel qu'un statut.

Tirer avantages de l'automatisation

- fin des tâches répétitives et récurrentes sans réelle valeur ajoutée,
- efficacité et productivité décuplées,
- gain de temps considérable,
- aucun oubli d'étape ou d'information essentielle,
- diminution des risques d'erreurs humaines,
- augmentation des performances,
- une satisfaction et un regain de motivation de vos collaborateurs.

2 exemples d'automatisations de processus

- Une formation a été vendue et planifiée. Un processus intégrant les informations a été déclenché. Une affiche informative et des chevalets avec les noms des participants ont été imprimés et livrés sur le lieu de la formation.
- L'achat d'une machine nécessite la signature de plusieurs décideurs dans l'entreprise, répartis aux quatre coins de la France. Un processus de signature électronique est déclenché. Une notification avertit le responsable des achats lorsque le document contient toutes les approbations.

#6

Accompagner le changement pour faciliter l'adoption d'un mode de collaboration plus efficace

Il faut se rendre à l'évidence : la conduite du changement impose souvent quelques virages difficiles. Voyons comment les négocier sans subir de perte de vitesse.

Identifier les causes de résistance

Résister est un réflexe naturel et humain. Ce comportement peut être motivé par :

- une difficulté à se projeter dans un avenir inconnu suite à la digitalisation,
- une crainte exacerbée de ne plus rien contrôler,
- un manque d'estime de soi (peur de ne pas être à la hauteur ou de paraître idiot),
- une absence de communication sur les changements,
- une erreur de compréhension face à de nombreux bouleversements d'ordre différents,
- une accumulation de changements trop rapides.

Vous remarquez immédiatement le **rôle crucial de votre sponsor**, et ô combien son implication aux côtés des parties prenantes compte !

Franchir les obstacles sans douleur

Votre sponsor peut utiliser plusieurs **leviers** pour honorer son **rôle de facilitateur** :

- évaluer le degré de maturité digitale de ses parties prenantes afin d'entreprendre des actions adaptées,
- impliquer chaque personne et partager une vision claire et réaliste,
- convenir d'une nomenclature et d'une méthodologie communes en expliquant les termes,
- démontrer l'impact positif du changement à venir,
- communiquer régulièrement avec transparence, échanger, itérer,
- promouvoir un système de reconnaissance favorisant l'action,
- instaurer des indicateurs de mesures pour suivre l'avancement du projet,
- assurer la formation.

S'appuyer sur des relais

Votre sponsor doit trouver des partisans au changement afin de **déclencher une dynamique de groupe**, à l'image d'une mayonnaise qui prend forme.

Rien de mieux que ces relais en interne pour propager le bon réflexe : ne pas subir, mais **être acteur de son changement**.

Ces soutiens exercent une influence positive sur l'implication et la motivation générale : sur le fond, ils font preuve de pédagogie en exposant les bénéfices ; sur la forme, ils sont **enthousiastes**.



Choisir l'outil digital vraiment adapté : le logiciel métier sur mesure

Fin de la charade : une plateforme technologique ne doit pas être synonyme de contraintes, mais de libérations.

Tirer avantages d'une solution métier sur mesure

✓ Vous bénéficiez d'une **personnalisation intégrale** : votre logiciel s'adapte à vos processus métiers, et non l'inverse. Aucun de vos utilisateurs ne se sent frustré par un usage manquant.

✓ Toutes vos **fonctionnalités stratégiques** sont à portée de clic : la plateforme englobe le périmètre complet des tâches spécifiques à votre activité. Votre équipe atteint les objectifs associés à la digitalisation.

✓ Vos collaborateurs travaillent au sein d'une **interface intuitive**, orientée utilisateur : vous leur offrez une expérience d'utilisation à la fois opérationnelle et motivante.

✓ Vous avez la **capacité d'évoluer et de vous adapter dans le temps** à de nouveaux enjeux sur votre marché, de nouveaux besoins inhérents à l'émergence de nouveaux types de missions ... les nouvelles fonctionnalités sont plus faciles à créer sur la base d'un environnement et des processus existants, déjà conçus sur mesure.

✓ Vous disposez de l'**intégration de vos données** issues de systèmes tiers. Autrement dit, votre logiciel sur mesure offre une **qualité d'interopérabilité parfaite** afin de vous permettre d'exploiter des informations fiables.

Une condition stratégique pour votre organisation ?

Disposer d'un logiciel métier sur mesure : une condition stratégique pour le développement de votre entreprise, la création de votre avantage concurrentiel ?

Acceptez-vous de déléguer cette responsabilité ou souhaitez-vous la conserver ?

Afin de nourrir votre réflexion, nous nous permettons d'évoquer ceci : un fonds de pension Américain a racheté l'éditeur d'un logiciel métier sur étagère. Suite au rachat, afin de rentabiliser le plus rapidement son investissement, la société a décidé d'imposer des tarifs d'abonnement en forte augmentation, sans apporter de nouvelles valeurs en contrepartie, prenant ainsi ses clients à la gorge.

Par ailleurs, une plateforme personnalisée génère des gains supérieurs (efficacité, productivité, etc.) à une solution sur étagère, et ce, sans plafonner dans le temps.

✓ **En comparaison, il apparaît plus rentable d'investir dans le développement d'un logiciel sur mesure.**

Ces équipes performant grâce à leur plateforme métier personnalisée

Inspirations : nous vous invitons à observer pourquoi deux organisations complexes ont choisi de faire développer leur propre plateforme métier.

Des gains de productivité à tous les niveaux pour l'AFNOR

Grâce à la structuration des informations et la dématérialisation des workflows, la génération automatique du rapport d'audit est réalisée dès que le dernier commentaire est clôturé.

De plus, l'information étant structurée et non dupliquée, le risque d'erreurs, inhérent à toute collaboration, est réduit.

Cette performance bénéficie aux entreprises auditées, qui ont préparé de longue date la certification dans un objectif précis et peuvent faire valoir les résultats dès la remise du rapport d'audit.

Un processus métier accéléré et plus efficace pour le COFRAC

Les rapports d'évaluation sont désormais plus rapides à établir grâce à e-folio ; la consultation des rapports d'évaluation est également simplifiée.

L'application permet d'extraire plus facilement des informations sur l'ensemble des évaluations saisies, pour fournir des indicateurs de performance pertinents.

La confidentialité et la sécurité des informations sont garanties dans e-folio grâce à un système d'identification unique pour chaque évaluateur.

« Avec la solution Anakeen, nous avons relevé les défis technologiques liés au projet OPERA HTML5 »



Lydie D.
Chef de projet Groupe AFNOR

[En savoir plus](#)



Bernard D.
Directeur Général du Cofrac

[En savoir plus](#)

« L'application nous permet aujourd'hui de mettre à disposition des évaluateurs et des organismes d'évaluation de conformité un outil moderne et performant. »



RÉUSSIR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES ORGANISATIONS **EXTRA-ORDINAIRES***

(*) Parce que **certaines organisations sont uniques** et que leurs processus métiers sont singuliers, les progiciels standardisés ne peuvent répondre à leurs attentes. **Elles ont besoin de solutions sur mesure pour rester compétitives durablement.**

Depuis 20 ans, Anakeen a mené avec succès plus de 50 projets de dématérialisation et de développements d'applications web sur-mesure pour des structures dont les exigences collaboratives, de gestion du cycle de vie documentaire et d'automatisation de leurs processus métiers collaboratifs sont les plus élevées.

Pour réussir et fournir aux utilisateurs des solutions simples et adaptées, **nous mettons notre plateforme de développement et l'expertise de nos consultants au service de l'efficacité des organisations.**

anakeen

www.anakeen.com/

Anakeen Paris
18 avenue Parmentier
75 011 Paris

+33 (0)1 75 43 66 10