



L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS MÉTIER PAR BRIGHT

UNE SOLUTION CENTRÉE SUR L'HUMAIN

L'amélioration des processus métier (BPI) BRIGHT améliore les performances de l'entreprise en mettant l'accent sur l'intégration des pratiques de gestion du changement et de réingénierie des processus pour garantir des avantages durables.

L'objectif de la BPI est de s'assurer que les processus d'une entreprise sont alignés sur la stratégie commerciale et la permettent, et que les investissements se concentrent sur la réduction des écarts qui existent entre les deux. La définition unique de BRIGHT du BPI est : une approche systématique et centrée sur les personnes pour analyser les processus en l'état, déterminer l'objectif modèle et préparer l'environnement pour une solution durable, à un écart de performance identifié.

En se concentrant sur l'élément humain au sein d'une organisation -- le véritable facteur critique de succès (CSF) pour les nouvelles initiatives d'améliorations et investissements -- la gestion du changement aide les leaders intelligents à guider leurs équipes d'employés vers un résultat réussi.

L'approche centrée sur l'humain permet à nos consultants de capitaliser sur leur réflexion pour guider les organisations vers un changement durable. Le changement centré sur l'humain peut être défini comme « le processus consistant à aider les gens à comprendre la nécessité d'un changement et à les motiver à prendre des mesures, ce qui entraîne des changements durables de comportement ».

L'un des composants uniques des solutions et produits centrés sur l'humain de BRIGHT est son évaluation de la préparation au changement, une approche conçue pour évaluer et minimiser les risques associés aux défis de démarrage, aux initiatives de croissance ou aux projets basés sur la technologie. Celle-ci repose sur la compréhension des parties prenantes qui seront impactées par l'initiative.

L'analyse aboutit à un ensemble de recommandations sur mesure qui définissent des stratégies et des tactiques spécifiques pour gérer les risques tout au long du projet afin de maximiser le retour sur investissement.

L'une des façons dont les consultants BRIGHT y parviennent est d'utiliser la « présence » pour impliquer les parties prenantes en agissant sur les observations, les sentiments et les pensées pour faire avancer les objectifs collectifs de ceux avec qui nous travaillons.

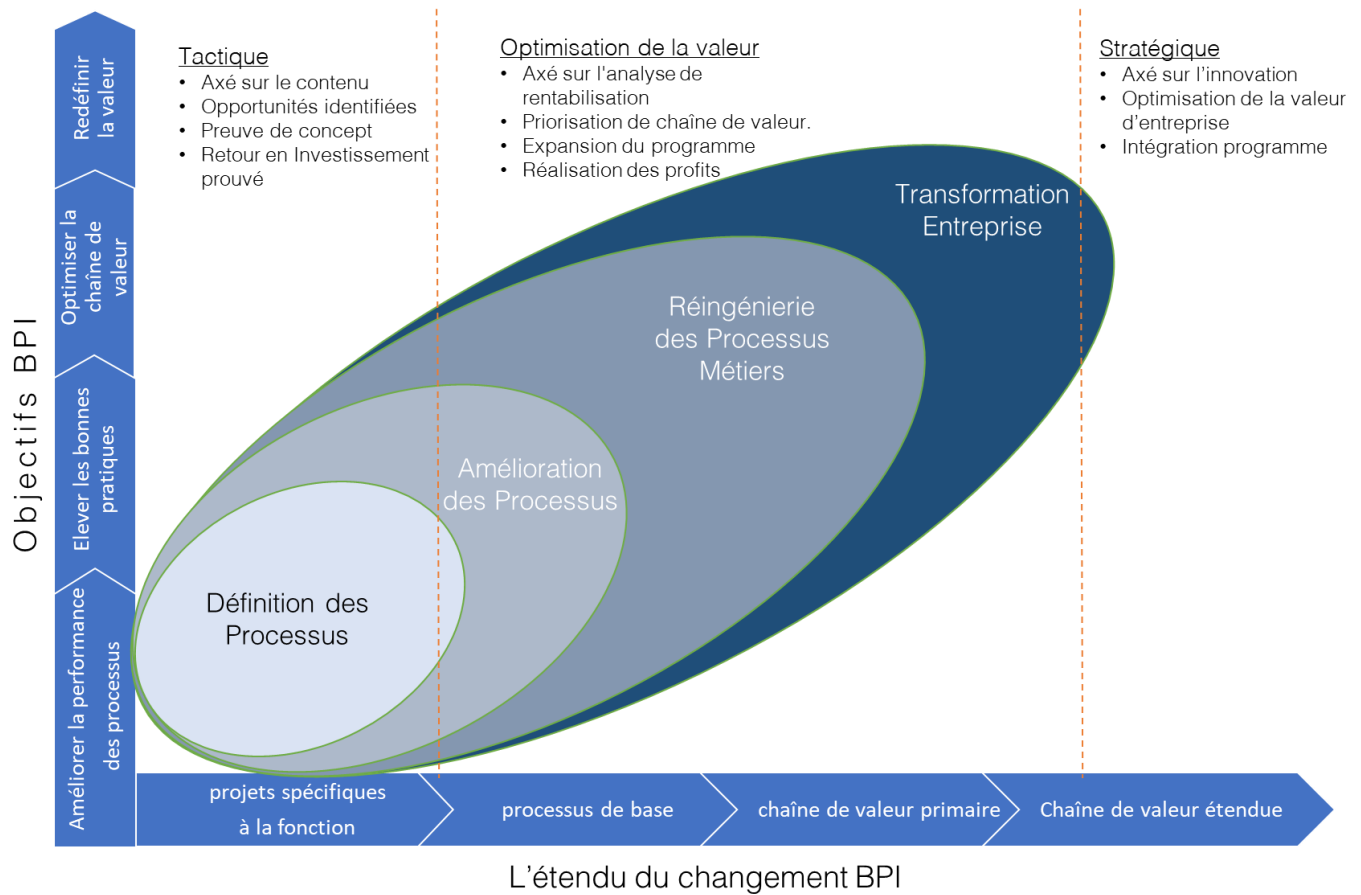
La méthodologie BPI de BPRIGHT permettent aux clients d'identifier et de mettre en œuvre des changements de processus pour améliorer leur efficacité et leur efficience. L'intégration de la gestion du changement avec BPI aide à créer une résilience organisationnelle au changement et à garantir que le changement est compris et mis en œuvre de manière appropriée par toutes les parties prenantes au sein et au-delà de l'organisation.

En tant que facilitateurs formés, les consultants BPRIGHT agissent comme des « instruments du processus » en choisissant consciemment leur présence et leur mode d'intervention pour conduire le changement nécessaire. Notre choix du rôle que nous jouons est essentiel pour déterminer la conception et la mise en œuvre efficaces des processus.

BPI est...	BPI n'est PAS...
• Alignement des parties prenantes sur une vision	• Automatisation des processus uniquement
• Création de livrables de gestion du cycle de vie	• Définition des exigences techniques du projet
• Analyse axée sur l'entreprise (indépendante de la technologie)	• Un exercice de réduction des ressources
• Une analyse de rentabilisation au niveau de la fonction commerciale	• Un moyen de justifier un investissement
• Une analyse d'investissement basée sur des métriques	• Un remplacement complet des livrables de gestion du cycle de vie
• Exigences des clients basées sur les données	• Une méthode permettant d'effectuer une mise à jour technologique
• La gestion du changement	• Une technique pour cartographier les processus des fonctions logicielles
• Maturité organisationnelle	• BPM, ou Business Process Management (une méthode d'amélioration des processus basée sur des outils)

Comme indiqué ci-dessous, le niveau de service requis d'une initiative BPI peut varier en fonction de l'ampleur du changement souhaité et de la nature des objectifs BPI. Le changement peut aller de la simple capture de la valeur actuelle des fonctions commerciales à la transformation d'une entreprise en étendant et en optimisant les chaînes de valeur.

Un objectif particulier de l'offre BPRIGHT est une analyse approfondie du pourquoi et comment la valeur peut être optimisée au niveau stratégique ou de l'entreprise (indiqué dans les deux colonnes en pointillés à droite), tout en garantissant qu'un retour sur investissement est réalisé au niveau tactique (la colonne pointillée à gauche).



CYCLE DE VIE BPI

Bien que le niveau de service requis puisse varier en fonction de la portée du changement souhaité et de la nature des objectifs BPI, la méthodologie BPRIGHT fournit un cycle de vie reproductible et personnalisable, avec un ensemble d'étapes correspondant et des outils/techniques recommandés pour garantir que la valeur maximale est dérivée de toutes les initiatives prises.

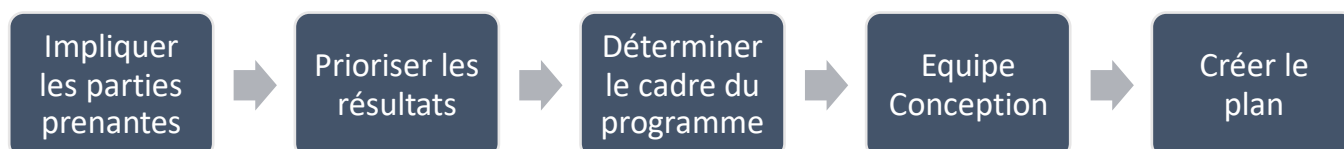
BPI fournit une compréhension fondamentale des besoins d'une organisation, à la fois d'un point de vue commercial et technique. Grâce à l'application variable des pratiques BPI standard tout au long du cycle de vie, chacune des cinq étapes contribue différemment à la conception (ou au Re-design) des approches de mise en œuvre pour les projets et investissements potentiels ou existants.



1. Étape de cadrage et de planification

Une portée et une planification inadéquates sont le piège le plus courant pour les nouveaux projets. Pour l'éviter, il est particulièrement important de prendre le temps nécessaire pour déterminer l'étendue des besoins du client et de planifier une analyse de niveau appropriée pour permettre une solution durable au problème initial.

Il y a six étapes recommandées qui doivent être suivies pour définir et planifier correctement une initiative BPI :



2. Étape d'analyse de l'état

L'objectif de cette étape est d'acquérir une compréhension de l'état actuel de l'environnement opérationnel en examinant les processus existants, les responsabilités des unités organisationnelles concernées, la technologie actuelle et les politiques qui régissent le travail. Comprendre le processus tel quel (parfois aussi appelé « état actuel » ou « base de référence du processus ») est essentiel pour établir les mesures de base de la façon dont le processus fonctionne, les lacunes qui existent au niveau fonctionnel et la préparation nécessaire pour construire un objectif modèle. Les étapes suivantes expliquent l'objectif derrière la réalisation de « l'état actuel ».



3. Étape de conception

La troisième étape du cycle de vie BPI consiste à concevoir l'environnement opérationnel de l'état futur à travers ses processus, les responsabilités des unités organisationnelles concernées, les exigences/concepts potentiels et les implications pour les politiques nouvelles ou modifiées qui régissent ce travail.

Comprendre l'environnement futur est essentiel pour établir les mesures de base du fonctionnement de l'objectif-processus, comment les lacunes du processus actuel sont comblées et permettent un changement réussi. Les étapes suivantes englobent le « pourquoi » derrière la prochaine conception.



4. Étape de transition et de mise en œuvre

Au cours de la quatrième étape du cycle de vie BPI, l'équipe accompagne le projet dans sa mise en œuvre de la solution et la transition vers la phase d'exploitation et de de maintien. Agissant principalement dans un rôle d'assistance et d'expert en la matière, les objectifs du travail de l'équipe au cours de cette étape sont les suivants :

- Augmenter la probabilité que les avantages à court et à long terme identifiés pour le projet soient réalisés.
- Motiver les parties prenantes à prendre les mesures nécessaires pour obtenir les changements de comportement souhaités
- Améliorer les performances des personnes affectées par le changement de nouveau processus.

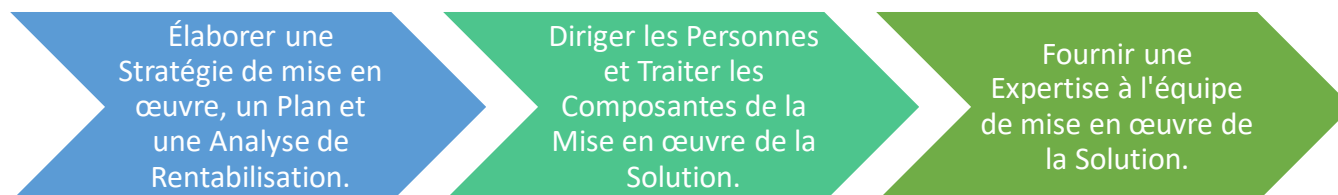
Remarque : Les étapes ci-dessus peuvent se produire simultanément et sont souvent exécutées de manière itérative avec d'autres activités au cours de la phase de mise en œuvre de la solution d'un cycle de vie particulier.

5. Étape d'amélioration continue

L'amélioration continue est un effort continu pour améliorer les produits, les services ou les processus, et consiste en des ajustements progressifs effectués en réponse aux mesures établies plutôt qu'à une refonte ou à des améliorations « révolutionnaires ».

Cette phase déclenche un ensemble d'activités de projet d'amélioration continue qui visent à résoudre les problèmes suivants :

- Mesurer l'efficacité des modifications des processus métier
- Mûrir et chercher à mettre en œuvre des stratégies de changement organisationnel
- Transition vers un mode qui encourage l'amélioration
- Traiter les aspects commerciaux et technologiques du changement



UN PARTENARIAT STRATÉGIQUE AVEC BPRIGHT

La solution BPRIGHT est conçue avec, et non pour nos clients, comme c'est le cas pour toute entreprise stratégique.

Nous travaillons aux côtés de nos clients du début à la fin, alors que nous définissons le ou les problèmes, les points faibles et les domaines d'amélioration et concevons un état futur qui correspond à une stratégie organisationnelle.

Nous intégrons les connaissances, l'expérience et les compétences de nos consultants à la prise de conscience de la situation et de la réalité uniques du client pour conduire une stratégie et un changement BPI durables.

Les consultants BPRIGHT ont la capacité de transformer les connaissances recueillies grâce à l'intervention des valeurs, des systèmes de croyances et de la culture d'une organisation, alors que nous assumons un rôle de conseiller stratégique auprès d'un client.

Grâce à notre expérience avec des cadres éprouvés, nous adaptons des solutions spécifiques à l'environnement unique de chaque client en développant des processus qui relient les gens aux missions et visions des organisations. Lorsque les clients choisissent de travailler avec Nous, nous visons à développer un partenariat stratégique qui guide nos clients vers une solution durable alignée à leur stratégie.



