

Vers un traitement global de la performance de l'entreprise

Esope, Cabinet de conseil indépendant
59, rue La Boétie, 75008 Paris. Tel : 01.42.89.44.74
www.esope.net

Chaque mois, Esope vous donne rendez-vous pour partager avec vous son expérience.

Éditorial

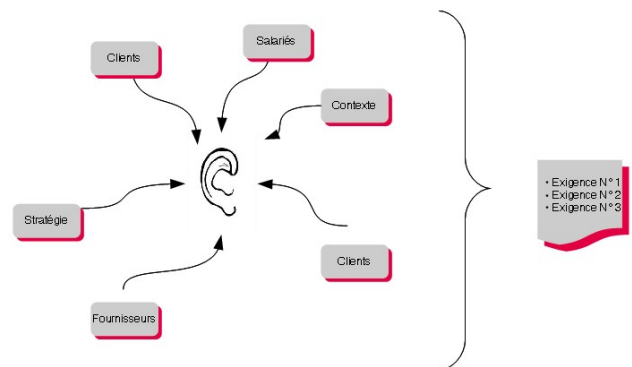
Faire face à de nouveaux enjeux,
S'adapter à des évolutions de structure ou changement de stratégie,
Ou encore dans une démarche d'amélioration permanente, l'histoire montre qu'une entreprise qui sait mettre en place une démarche de **progrès continu** dans son organisation fera la différence.

Voici, en quelques mots, notre vision du traitement global de la performance dans l'entreprise.

Repartir de la voix du client pour retrouver le sens de l'action

Le développement du E-commerce, la diversité des modes de distribution et la segmentation des offres depuis ces 10 dernières années ont profondément bouleversé l'organisation dans l'entreprise. Multiplication des interactions, des outils utilisés, clients partagés, foisonnement des données, autant de facteurs qui brouillent les rôles et places des acteurs dans l'entreprise.

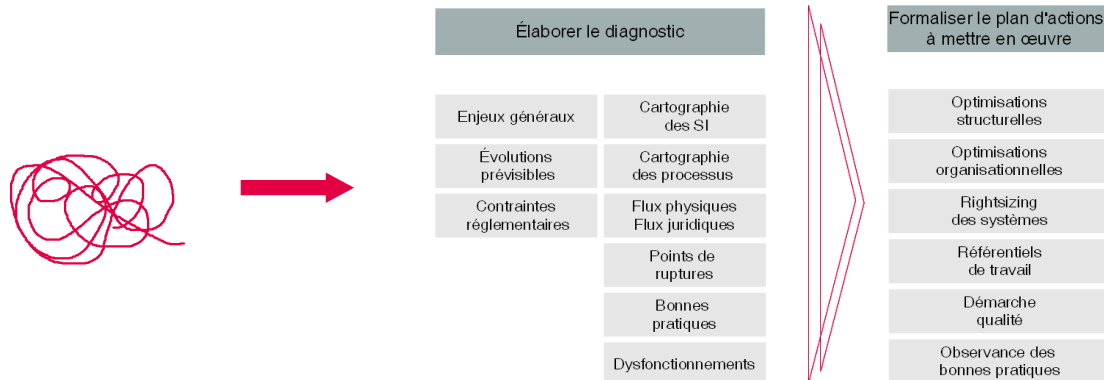
L'imbrication des tâches et des outils utilisés dans un processus transactionnel est souvent à l'origine d'une perte de sens et de cohérence globale de l'action. En repartant de la voix du client et en s'appuyant également sur les autres voix de l'entreprise (sa stratégie, retours d'expérience des employés, interviews des fournisseurs...), l'organisation peut être redimensionnée autour de la création de forte valeur ajoutée pour le client : **ses exigences critiques**.



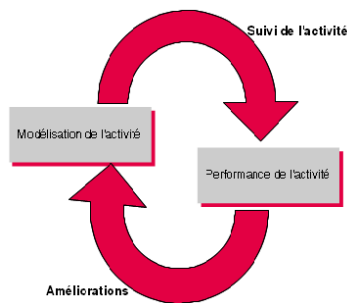
Chercher les sources de progrès et décroisonner : Ce qui est fait est-il toujours proportionné aux enjeux et efficace ?

Au fil du temps, toutes les actions ont-elles toujours du sens ?
Le délai est-il optimisé pour un service ?
Le service est-il efficace pour vos clients ?
Les méthodes sont-elles productives et garantissent-elles une bonne qualité ?
L'utilisation des outils est-elle optimale ?
Les responsabilités sont-elles bien clarifiées, pas de doublon, pas d'oubli ?
Les risques sont-ils maîtrisés ?

Ce travail de réflexion effectué avec les équipes de terrain permet dans de nombreux cas de trouver les solutions adaptées aux problèmes identifiés. Il favorise la synergie et renforce les référentiels communs. La nouvelle organisation peut être modélisée, les équipes s'appuient sur cette modélisation pour piloter leurs activités au quotidien.



Viser l'amélioration continue



En impliquant les acteurs internes et externes dans un système de progrès continu, les améliorations s'ancrent de manière pérenne dans l'organisation.

L'entreprise est valorisée auprès de ses clients.

Le travail des acteurs est valorisé dans l'entreprise.

Esope vous aide à faire aboutir votre projet, nous vous accompagnons dès la phase de qualification jusqu'à la phase de mise en œuvre.

Un succès assuré, dans le respect des valeurs d'ESOPE :

- Performance opérationnelle : un réel engagement du cabinet sur la qualité de ses services, des solutions argumentées et développées avec rigueur et clarté.
- Une approche sur mesure : un savoir-être adapté à chaque client, une démarche alliant discrétion & efficacité dans le respect de votre culture.
- Indépendance : détenu à 100% par deux associés, indépendant de tout éditeur ou SSII, Esope formule ses conseils dans l'intérêt exclusif de ses clients.

Un projet ? Une question ? *N'hésitez pas à nous en parler:*

01 42 89 44 74 ou contact@esope.net