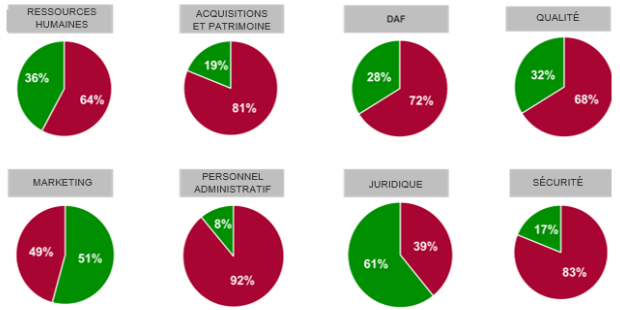
Kaizen dans les centres de services partagés

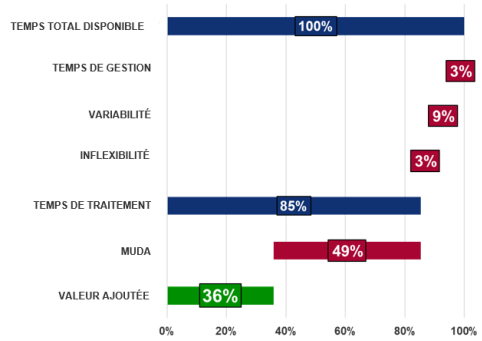
KAIZEN™ INSTITUTE

IMAGES **AVANT**

La moyenne des gaspillages observés est supérieure à 60%

Overall People Efficiency (OPE) = 36%



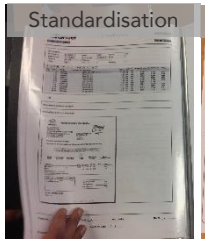


IMAGES **APRÈS**

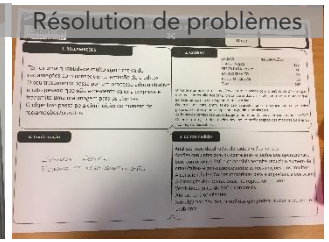
Organisation de l'équipe

Organisation des espaces

Standardisation



Résolution de problèmes



Projets d'amélioration pour optimiser les processus

GEMBAKAIZEN™

Europe · Americas · Asia-Pacific · Middle East · Africa

© Kaizen Institute 1985-2020. KAIZEN™, GEMBAKAIZEN™ and other associated marks are registered trademarks of Kaizen Global Enterprises, its subsidiaries, licensees or IP holders worldwide. Kaizen Institute is a subsidiary of Kaizen Global Enterprises, which is registered and licensed as a free zone company under the rules and regulations of the DMCC.

Problèmes

- Responsables et membres de l'équipe en mode « pompier » permanent
- Faible productivité des équipes, avec une charge de travail en retard élevée
- Faible disponibilité de la trésorerie, avec des en-cours de dettes élevées dues par les clients

Causes racines

- Absence de suivi des indicateurs de productivité, de qualité et de niveau de service
- Difficultés de communication entre les équipes
- Processus comportant des tâches manuelles et de longs *lead times*
- Résolution des problèmes par la méthode traditionnelle d'essais et d'erreurs

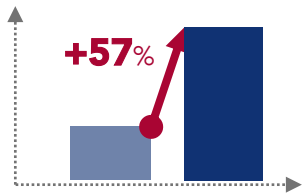
Approche de la solution

- Réduction du *lead time* de recouvrement pour limiter les dettes échues
- Réunions d'équipe axées sur l'analyse des écarts et l'amélioration des KPIs
- Espaces de travail restructurés pour une efficacité accrue des équipes
- Reconception du processus d'émission des factures, avec amélioration du Niveau de service

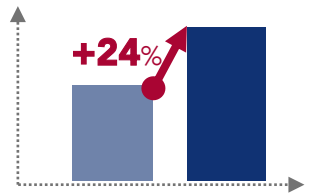
Gains

715 k€/an
+
1,7 M€
Flux de trésorerie disponible

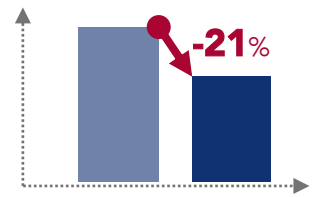
90+ personnes



Productivité dans le traitement des factures



% Respect du Niveau de service



Dettes échues