



## NOUS VOULIONS OPTIMISER NOS PROCESSUS BASÉS SUR LES DOCUMENTS DANS LE SOUCI DE PROMOUVOIR LA CROISSANCE DE NOTRE ENTREPRISE. †

L'analyse fait apparaître la complexité des processus basés sur les documents



† Metall-Chemie GmbH & Co. KG † Prestations de service † Solution ECM



**Konica a conduit une analyse détaillée du volume réel actuel de documents nécessaire à l'exécution des processus d'approvisionnement et de vente au sein de la société Metall-Chemie GmbH & Co. KG. De cette analyse ressort un potentiel d'optimisation pouvant permettre au spécialiste de lubrifiants industriels d'établir sa dynamique de croissance sur une base solide.**

La société Metall-Chemie fournit aux fabricants de lubrifiants du monde entier des additifs pour lubrifiants haut de gamme conçus pour les applications à base d'huile et d'eau. Jusqu'à ce jour, il a été possible de piloter la production et la vente depuis Hambourg avec l'équipe existante. L'objectif est toutefois d'accroître le volume des transactions, objectif qui doit aller de pair avec l'agrandissement de la gamme de produits et des effectifs. La direction de l'entreprise a sollicité l'aide d'experts extérieurs qui avaient pour mission de garantir que les processus informationnels « marchent comme sur des roulettes ». « Dans un souci de soutenir la poursuite de la croissance, nous voulions optimiser nos processus basés sur les documents et cherchions le partenaire capable de nous aider dans cette voie », déclare Laura Goebel du Service de Approvisionnement et Ventes de la société Metall-Chemie.

LES ENTRETIENS PERSONNELS ONT PERMIS DE PLACER LE THÈME DE L'OPTIMISATION DE PROCESSUS PLUS AU CENTRE DE L'OBJECTIF STRATÉGIQUE QUE CELA N'AURAIT ÉTÉ POSSIBLE AVEC LA SEULE EXPERTISE ÉCRITE. COMME AUTRE EFFET BÉNÉFIQUE, CELA A CONDUIT À UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE LA PART DE DIRECTION DE LA VALEUR AJOUTÉE DE CE THÈME QUI, DIT DE MANIÈRE LACONIQUE, SEMBLE DE PRIME ABORD SIMPLE. ⚡

Inken Reichelt, Responsable de la Gestion Qualité auprès de Metall-Chemie GmbH & Co. KG

## La démarche de Konica Minolta convainc Metall-Chemie

Après l'interruption des pourparlers avec trois autres fournisseurs, dans chaque cas après la première rencontre, les responsables de Metall-Chemie ont rencontré à maintes reprises Konica Minolta jusqu'à la signature du contrat. « Un interlocuteur permanent de Konica Minolta était toujours présent dès les entretiens préliminaires, ainsi que, selon les thèmes, d'autres experts de l'entreprise. Ces derniers étaient tout à fait en mesure de fournir des renseignements détaillés et d'apporter une réponse à chaque question », déclare Inken Reichelt, Responsable de la Gestion Qualité et chargée de la mise en route du projet. Pour avoir une vue d'ensemble de la situation dès le démarrage du projet, les conseillers ont examiné tous les processus informationnels du donneur d'ordre, suite à quoi trois objectifs furent formulés :

- Analyse des durées de processus et identification des potentiels d'optimisation
- Définition de processus standard
- Propositions de solution au problème de numérisation des processus informationnels avec pour objectif la réduction des quantités de papier

Après constat rapide qu'une analyse détaillée de tous les processus informationnels serait très vaste, on décida de mettre l'accent de l'analyse sur l'approvisionnement et les ventes. Cette analyse professionnelle a permis aux parties impliquées de comprendre rapidement la complexité de cet aspect à lui seul : Metall-Chemie est active à l'échelle mondiale, ce qui explique la grande hétérogénéité des processus de par la simple diversité des règlements nationaux. À cela s'ajoute la diversité des exigences des clients, comme le démontre Inken Reichelt : « Certains clients réclament des documents précis avant la livraison, d'autres après celle-ci. Il est des clients qui préfèrent obtenir les originaux des documents de fret maritime dont l'expédition occasionne des coûts élevés ».

## Saisie de processus détaillée dans le cadre d'ateliers

L'équipe de Konica Minolta a rencontré les responsables de processus des différents domaines de spécialisation au cours de différents ateliers afin de consigner par thème et avec exactitude le type et la durée de leurs activités. « Exemple : les experts-conseils ont saisi à la minute près la durée de l'entrée d'une confirmation de commande dans le système de gestion des marchandises ou l'élaboration et l'impression de documents et de courriers », se souvient Goebel. La participation des responsables de différents domaines était non seulement utile parce qu'ils pouvaient fournir des informations détaillées sur la durée, mais aussi nécessaire pour tenir compte des situations individuelles.

## Transmission plausible des résultats

La société Metall-Chemie reçut par la suite un aperçu clair des processus informationnels analysés et les potentiels d'optimisation correspondants. La comparaison entre l'état actuel et l'état visé a été représentée dans des organigrammes. Les responsables de projet de la société Metall-Chemie ont trouvé très utile de la part de Konica Minolta de présenter les résultats également sur place. « Les entretiens personnels ont permis de placer le thème de l'optimisation des processus plus au centre de l'objectif stratégique que cela n'aurait été possible avec la seule expertise écrite. Comme autre effet bénéfique, cela a conduit à une meilleure compréhension de la part de la direction de la valeur ajoutée de ce thème qui, dit de manière laconique, semble de prime abord simple », précise Reichelt, qui avait elle-même sous-estimé la complexité de ce thème au départ et qui est on ne peut plus satisfaite de la démarche de Konica Minolta.

Dans le cadre du projet de conseil chaque étape du processus a été méticuleusement analysée en vue d'une représentation aussi bien organisationnelle que temporelle. En effet, c'est là le seul moyen d'identifier les points faibles des processus et d'en prioriser l'optimisation. C'est grâce aux conseils en processus que la société Metall-Chemie est désormais en mesure de travailler au potentiel d'optimisation de ses processus d'approvisionnement et de vente basés sur les documents. Qui plus est, les connaissances et expériences acquises dans le déroulement du projet pourront être mises à profit dans d'autres départements et d'autres projets.

### Défi

Optimisation des processus basés sur les documents

### Solution

Analyse détaillée des processus informationnels dans le service Approvisionnement et Ventes

### Avantages

Connaissance des possibilités d'amélioration, pistes de solutions et charges