

Table-ronde : Management des Services : où en est votre entreprise et quels bénéfices peut-elle en retirer ?

Modéliser les processus click-n-doc	Déployer les savoir-faire click-n-share	Assurer la conformité click-n-check	Maîtriser les risques click-n-secure	Piloter l'amélioration continue click-n-act	Développer les compétences click-n-train
--	--	--	---	--	---

Challenge Optimum S.A.
Conseil, Formation & Logiciels en Systèmes de Management
Genève, mardi 21 janvier 2014

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

Challenge Optimum S.A.

- ✓ Conseil, formation & logiciels en systèmes de management durable
- ✓ 600+ clients
- ✓ 40 domaines d'activités
- ✓ Entre 2 et 70'000 collaborateurs
- ✓ Clientèle suisse et internationale

certifiée accréditée affiliée certifiée

EDUQUA ISAS EFQM SGS

L'ingénierie & le Management des Services : c'est quoi ?

Management des services

(Front Office)

- Surveiller que les **exigences** des clients sont satisfaites
- Déceler leurs **attentes**
- Préparer leur **industrialisation** (reproductibilité)

Ingénierie des services

(Back Office)

- Assurer que les ressources de l'entreprise sont entièrement dédiées à la réalisation du produit ou du service exigé (ou attendu) par le client.
- Industrialiser les services
- Analyser les Modes de Satisfaction et de Fidélisation des Clients

Les deux fonctions sont complémentaires et indispensables pour assurer un service pérenne



L'ingénierie & le Management des Services : c'est quoi ?

Un principe clé :

c'est l'**usage du service**, pas sa possession, qui crée de la valeur.

Un devoir clé :

Innover, tant dans la **nature du service rendu** que dans ses **modalités pratiques de production et de fourniture**.



3 exemples

Compagnies aériennes low cost

- **Management** des services : qu'est ce qui ne peut pas être facturé au client ?
- **Ingénierie des services** : quelles ressources ne peuvent pas être uniformisées ?

Institut Optimum Formation Interactive à Distance

- **Management** des services : se différencier de la concurrence par la réactivité
- **Ingénierie** du service : conception d'une service de formation interactive à distance, dématérialisant 90% des éléments du support de formation

SaaS : Click-N-Manage

- **Management** des services : allègement des coûts de maintenance des systèmes IT
- **Ingénierie** du service : externalisation de l'hébergement + focus sur les fonctions USP de l'outil



Formations au **management** et à **l'ingénierie des services**

C72 - Techniques d'écoute de la voix du client

C57 - Gestion des services informatiques : la norme ISO 20000

C05 - Du besoin client au produit ou service : déploiement des fonctions qualité

C85 - Management par processus et par services : du concept à la maîtrise opérationnelle



C70 - Norme et outils de conception et de développement de nouveaux produits

C86 - AMS-A2FC : Analyse des Modes de Satisfaction et des Facteurs de Fidélisation des Clients



CLICK N MANAGE

LA solution logicielle qui rationalise votre entreprise

Description de poste

Organigramme fonctionnel

Procédures & Documents

Organigramme hiérarchique

Matrice des risques

Carte des processus

Compatible

Projets d'amélioration

QUOI?	QUI?	ROI?	QUAND?
		€	Red
		CHF	Yellow
		USD	Green

Plans de formation

QUI?	QUOI?	OU?	QUAND?
Habitations & Permis			Red
			Yellow
			Green

Garantir la conformité

Exigences

✓
✓
✗
✓

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A. www.optimum.ch

CLICK N MANAGE

Logiciel de description et d'optimisation des processus et des services

COLLABORATEURS

DOCUMENTATION OPÉRATIONNELLE

Les documents (formulaire, check-liste, modèle, instruction, guide, mode d'emploi, programme, ...) sont accessibles en 3 clicks.

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A. www.optimum.ch

MAC Windows Linux

8

Une nouveauté en 2014

Formation AMS-A2FC - Analyse des Modes de Satisfaction et des Facteurs de Fidélisation des Clients

Objectifs

- Comprendre l'échelle de satisfaction selon la définition de la qualité par le Prof Shoji Shiba
- Passer en revue les trois générations d'outils d'identification de la voix des clients
- Mettre en œuvre de l'outil « AMS-AF2C », Analyse des Modes de Satisfaction et des Facteurs de Fidélisation des Clients »

Thématiques abordées : Qualité selon Prof. Shiba – CEM/QFD – Diagramme de Kano – ISO 10014 – Voix du client – Modèles ISO, ARIS, Harvard – Outil d'analyse des modes de satisfaction et des facteurs de fidélisation des clients (AMS-A2FC)

Info: www.optimum.ch/formation/catalogue/c86



© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

9

Planning des formations

- | | |
|--|-----------------|
| 1) Techniques d'écoute de la voix du client | 13 mars 2014 |
| 2) Du besoin au produit ou service : déploiement des fonctions qualité | 27 mars 2014 |
| 3) Norme et outils de conception et de développement de nouveaux produits | 10 avril 2014 |
| 4) Management par processus: du concept à la maîtrise opérationnelle | 15 Mai 2014 |
| 5) Analyse des modes de satisfaction et des facteurs de fidélisation des clients (AMS-2FC) | 19-20 juin 2014 |

= éléments constitutifs du BADGE Genevois en Ingénierie des Services organisé conjointement avec Grenoble Ecole de Management

Mars-Juillet 2015



© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

10

Programme de la soirée

- 17:30 **Management des services chez Milian SA : comment mettre en œuvre un catalogue de services lisible par les clients et pourquoi industrialiser ces services ?**
M. André Schwab, Directeur Général, Milian SA
- 18:00 **Management des services : quelle méthode utiliser pour industrialiser ses services et comment optimiser les chaînes de valeur grâce au digital et... Grâce à l'HUMAIN ?**
M. Marc Prunier, Responsable du Badge « ingénierie de service »
Grenoble Ecole de Management
- 18:30 **Débat : Management des services : où en est votre entreprise et quels bénéfices peut-elle en retirer ?**
M. David Balme, CEO, Challenge Optimum SA



19:00-20:00 4ème partie : **verrée!**



© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

11

*Merci de votre attention !
Nous sommes à l'écoute de vos questions*



Challenge Optimum S.A.

Vos produits et service de qualité, votre organisation performante, partout dans le monde, dans tous les secteurs

Rue des Plantaporrêts, 3
CH 1205 Genève

Web: www.optimum.ch

David BALME
CEO

022 738 13 11
David.Balme@optimum.ch



© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch