

Offre Premiers pas BPM en Qualité

En tant qu'approche méthodologique d'alignement et de déploiement opérationnel d'une stratégie produits/prestations, le BPM s'intéresse principalement aux processus métiers créateurs de valeur pour les clients, principale partie intéressée des entreprises.

Etendre la cible à d'autres parties intéressées légitimise d'appliquer les outils BPM à d'autres activités comme par exemple, pour le *cordonnier qualité* 😊, au traitement d'événements internes ou externes et leurs informations associées.

PQTP promeut l'approche BPM dans son ensemble et propose aux organismes et entreprises intéressées, et déjà engagées dans une démarche Qualité ou QSE, de découvrir cette approche, orientée « flux + données », en l'appliquant au traitement et suivi des actions, de tous types, sans lesquelles aucune démarche d'amélioration n'est opérationnelle.

Premier cas d'utilisation

Déclaration événement / Demande ou proposition

(Réclamation client, NC fournisseur, Dysfonctionnement interne / Opportunité d'amélioration, Demande d'évolution, Demande modification ...)



Analyse déclaration ou Evaluation demande et décisions

(Classification ou rejet argumenté)



Affectation, réalisation et suivi d'actions



Action # 1 (Quoi, Qui, Quand, Résultats)

Action # 2 (Quoi, Qui, Quand, Résultats)

Action # n (Quoi, Qui, Quand, Résultats)

Gestion des actions faisant suite à des événements ou propositions individuelles pouvant être indépendantes les unes des autres, comme par exemple une réclamation client, une proposition d'amélioration, une demande de modification ...

Deuxième cas d'utilisation

Déclaration Instances / Audits

(Revue de direction, Revue de processus, Réunion de pilotage, Revue de performance ... / Audits internes, Audits clients, Audits de certification ...)



Identification instance ou audit

(Référence ou numéro)



Constats ou décisions appelant des actions suivies

(Description)



Action # 1 (Quoi, Qui, Quand, Résultats)

Action # 2 (Quoi, Qui, Quand, Résultats)

Action # n (Quoi, Qui, Quand, Résultats)

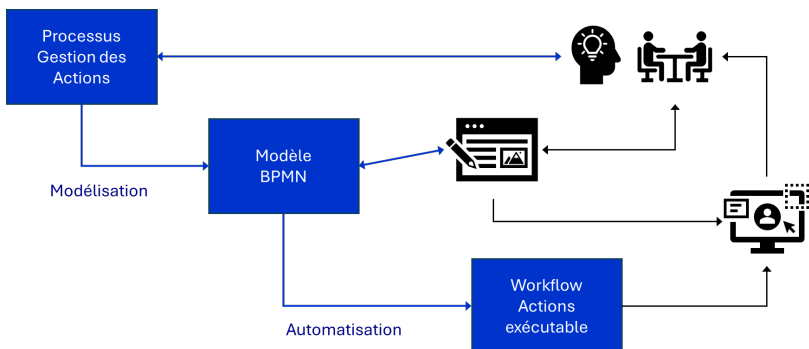
Gestion d'actions multiples issues d'une réunion, comité, revue de processus ou de direction, audit ... pouvant être indépendantes les unes des autres ou reliées par des objectifs communs, ne serait-ce que par l'appartenance à une même instance d'une date donnée (revue, audit ...).

Principe d'utilisation

La gestion des événements et des actions est modélisée par un schéma de flux BPMN transformé en workflow auxquels peuvent participer, via l'application, tous les salariés concernés par la déclaration ou le traitement des actions.

La coordination et le suivi des actions, y compris le bilan d'efficacité et de coût, est centralisé au niveau de la fonction Qualité ou QSE.

La modélisation, comme le workflow qui en découle sont entièrement personnalisables aux besoins et pratiques de chaque entreprise utilisatrice de l'application.



Principe d'utilisation

Deux phases caractérisent l'utilisation :

1 – Traitement des actions (déroulement du workflow)

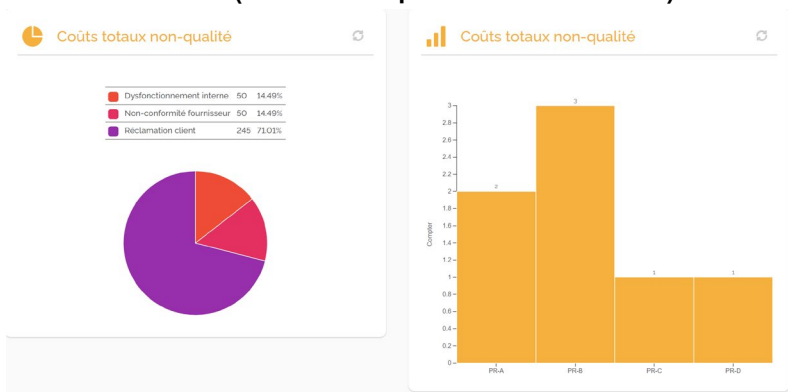
Chaque utilisateur dispose de sa liste d'actions en cours (cf. exemple ci-dessous)

Liste des actions en cours

| NUMÉRO | DATE ORIGINE | ORIGINE | ÉTAPE ACTUELLE | RESPONSABLE | DATE RÉALISATION | PROCESSUS | RÉFÉRENCES | SUIVI EFFICACITÉ |
|--------|--------------|----------------------------|--------------------------------|---|------------------|-----------|---------------|------------------|
| 829 | 11/01/2024 | Opportunité d'amélioration | Retour action |  Kovalevsky Olec | | | // | |
| 827 | 11/01/2024 | Réclamation client | Qualifier action |  Kovalevsky Olec | | | / Client BB / | |
| 814 | 04/01/2024 | Réclamation client | Vérifier mise en place actions |  Kovalevsky Olec | 05/01/2024 | | / Client BC / | |
| 812 | 04/01/2024 | Dysfonctionnement interne | Vérifier mise en place actions |  Kovalevsky Olec | 05/01/2024 | | // | |

2 – Exploitation des résultats

Les pilotes et le référent Qualité ou QSE et toute autre personne habilitée, ont accès aux tableaux de synthèse des actions, entièrement paramétrables (cf. exemple ci-dessous)



Offre 2024

Prestations :

- Définition du périmètre d'application et des utilisateurs avec le référent Qualité ou QSE de l'entreprise ;
- Mise à disposition de l'application en mode SaaS (portail internet sécurisé) ;
- Paramétrages éventuels de personnalisation ;
- Formation des utilisateurs et aide à la mise en service.

Exemple de tarif pour TPE – PME (49 pers. max) :

- Forfait d'installation, mise en service et formation, la première année : 2 400 € H.T.

(Comprenant l'application standard, avec caractéristiques personnalisées (choix dans listes déroulantes), 2 licences modélisateurs et coordinateurs des flux de traitement, 10 licences initiateurs d'actions, 49 personnes susceptibles d'être chargées d'actions)

- Forfait abonnement et maintenance annuel à partir de la deuxième année (pour les mêmes caractéristiques qu'en année 1) : 1 200 € H.T.

Contact pour devis, informations, démos :

Olec.kovalevsky@gmail.com / 06.11.83.25.05