

CGI

La force de l'engagement^{MD}



**Améliorer la performance en matière de recouvrement
grâce à une gestion efficace des processus**

Mettre à profit l'intelligence d'affaires pour optimiser votre gestion des processus de recouvrement

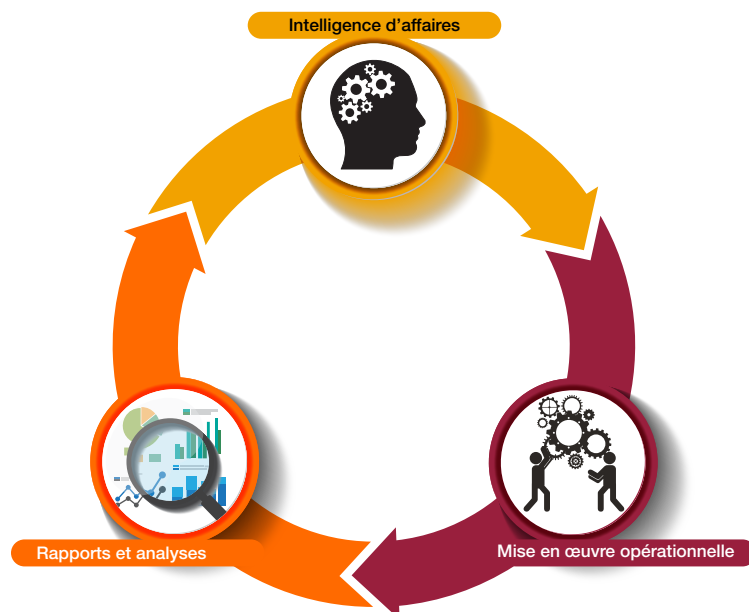
Le recouvrement de paiements auprès des clients peut s'avérer un défi colossal. Comme toute fonction d'affaires au sein d'une organisation bien gérée, le recouvrement est constitué de plusieurs processus interreliés. Il va sans dire que le recouvrement des créances va de pair avec la production de résultats probants; les processus sous-jacents doivent donc fonctionner de manière harmonieuse et efficace. C'est ici qu'entre en jeu la gestion des processus. La gestion des processus est la structure ou le cadre de gestion qui permet à l'organisation de continuellement améliorer la performance des activités opérationnelles et de gestion.

Un élément clé à la gestion des processus et, par conséquent, une exigence pour procéder avec efficacité au recouvrement des créances client, est le recours à des services d'intelligence d'affaires (IA), à jour et en temps opportun. En quoi consiste l'intelligence d'affaires? Elle est souvent considérée, à tort, comme la production de rapports, une analyse ou un produit logiciel. Mais ces définitions ne sont pas tout à fait justes. L'intelligence d'affaires consiste en un super-ensemble de connaissances de gestion requis pour optimiser les processus en vue d'atteindre les objectifs, malgré les contraintes opérationnelles. L'IA devrait être intégrée aux processus d'affaires, aux facteurs de différenciation par rapport à la concurrence, etc., et ne doit pas se limiter au rendement historique des processus d'affaires.

Cette distinction dans la définition de l'IA peut s'avérer cruciale. Un manque de vision reléguant l'IA à la production de rapports peut se traduire par une performance opérationnelle sous-optimale où les objectifs en matière de processus ne sont pas alignés à la stratégie et aux impératifs d'entreprise. Cette situation est le résultat d'un manque de structure et de rigueur quant au maintien et à l'amélioration de l'IA. Pour optimiser les processus de façon efficace au sein d'une organisation (y compris le recouvrement des créances client), une vue exhaustive de l'intelligence d'affaires, conjuguée à un cadre de gestion robuste et structuré, est requise.

Gestion des processus

Étant donné qu'une entreprise est constituée d'un ensemble de processus interreliés, la gestion des processus est le cadre de gestion qui améliore la performance des processus et assure l'alignement des activités aux objectifs stratégiques de l'organisation.



La gestion des processus est :

- essentielle pour optimiser les processus sous-jacents aux fonctions opérationnelles;
- centrée sur les efforts qui génèrent un facteur de différenciation;
- un cycle d'amélioration continue.

Intelligence d'affaires

La pierre angulaire de la gestion des processus est l'intelligence d'affaires. L'IA (définie comme un super-ensemble de connaissances de gestion) s'inscrit dans toutes les fonctions de l'entreprise. Elle est à la fois une composante et une approche globale en matière de gestion des processus. Comme il y a des contraintes pratiques à la gestion d'un super-ensemble de connaissances par l'entremise d'une structure définie, il est important d'établir des limites pour les diverses composantes de l'IA, qui seront activement gérées en fonction des composantes jugées essentielles au succès de l'entreprise. Voici, par exemple, des domaines qui requièrent une définition et une gestion dotées d'une solide cadre de gestion d'IA.

- Objectifs stratégiques de l'entreprise
- Chaîne de valeur et flux des processus
- Points de décision des processus
- Facteurs de différenciation par rapport à la concurrence
- Définitions d'entreprise
- Attentes quant aux résultats des processus
- Catégories et échéancier de vérification des processus

Étant donné qu'une entreprise est constituée d'un ensemble de processus interreliés, la gestion des processus est le cadre de gestion qui améliore la performance des processus et assure l'alignement des activités aux objectifs stratégiques de l'organisation.

La gestion des processus est :

- essentielle pour optimiser les processus sous-jacents aux fonctions opérationnelles;
- centrée sur les efforts qui génèrent un facteur de différenciation;
- un cycle d'amélioration continue.

La concrétisation du cadre de gestion d'IA est essentielle au soutien de :

- l'alignement des activités et des objectifs;
- la cohérence des mesures;
- la vitesse et l'efficacité des améliorations;
- la continuité des affaires.

Mise en œuvre opérationnelle

La mise en œuvre opérationnelle est une autre composante importante de la gestion des processus. Elle s'avère des plus cruciales dans le cas de fonctions d'affaires complexes telles que le recouvrement des créances client. Des plateformes et des systèmes opérationnels robustes et sophistiqués sont essentiels pour appuyer et atteindre les objectifs d'IA. Ils permettent de :

- définir des attentes quant aux processus de manière cohérente et efficace;
- masquer la complexité afin que le personnel puisse se concentrer sur les interactions avec les clients;
- fournir des données en vue de soutenir l'évaluation de la performance des processus et les améliorations futures.

Rapports et analyses

L'ultime composante du cadre de gestion des processus est le volet production de rapports et d'analyses. Les rapports et analyses sont une composante cruciale de la gestion des processus et du cadre de gestion d'intelligence d'affaires dans son ensemble. Ils fournissent non seulement un aperçu de la performance actuelle, mais révèlent également des perspectives permettant de soutenir, d'accroître et de défier l'état actuel de l'intelligence d'affaires de l'organisation.

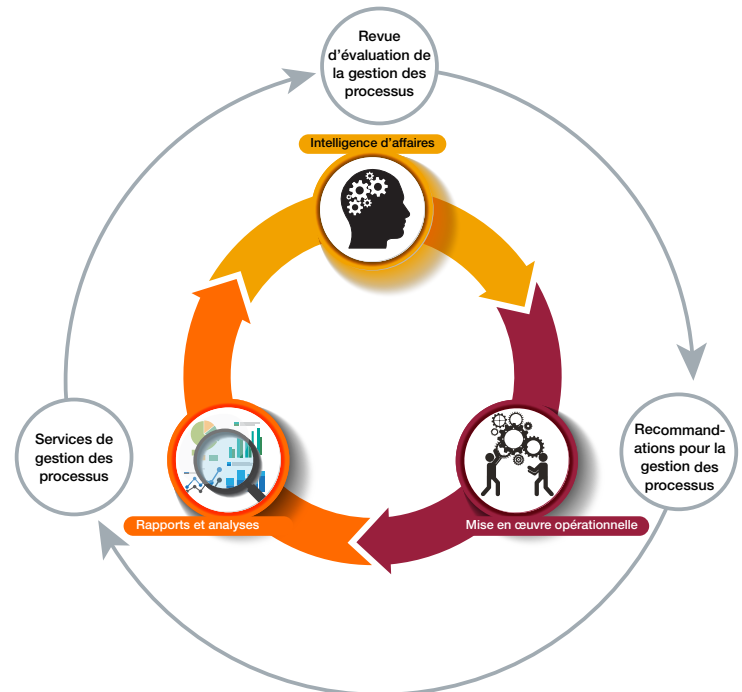
Une fonction robuste et bien définie de rapports et d'analyses pourra notamment :

- procurer des paramètres opérationnels objectifs et quantifiables;
- repérer les préoccupations en matière de performance avant qu'elles ne deviennent problématiques;
- fournir de l'information et des perspectives en vue d'améliorer la performance.

Synergie opérationnelle

Le fonctionnement efficace de ces trois composantes se traduit par la mise en place d'un cadre de gestion des processus qui accroît la performance de l'entreprise en :

- assurant l'alignement des activités aux objectifs et aux éléments créateurs de valeur de l'entreprise;
- en cernant les occasions d'amélioration des processus;
- en optimisant l'intelligence d'affaires (qui est essentiellement l'élément moteur d'une organisation).



La voie vers l'amélioration

Depuis plus de 40 ans, nous contribuons au succès de nos clients. CGI possède l'expérience et le savoir-faire pour faire évoluer vos capacités en matière d'intelligence d'affaires et de gestion des processus. Nous vous proposons des outils pour optimiser vos processus d'affaires grâce à l'amélioration de votre cadre de gestion des processus.

Notre approche offre des bases solides pour évaluer votre état actuel et fournir des recommandations d'amélioration qui vous permettent d'accroître la performance de vos processus.

Notre Revue d'évaluation de la gestion des processus de recouvrement client couvre 35 aspects liés aux cadres de gestion, aux mises en œuvre ainsi qu'à la production de rapports et analyses en matière d'intelligence d'affaires en fonction de 14 processus de recouvrement clés.

L'évaluation et la revue établiront un ensemble d'étapes par priorité que votre organisation devra suivre en vue d'accroître la rigueur et l'efficacité de votre cadre de gestion des processus de recouvrement client. Nous serons alors prêts à vous aider pour mettre en œuvre ces recommandations si vous ne disposez pas des ressources ou des capacités à l'interne pour ce faire. Nous ferons appel à notre vaste bassin de professionnels talentueux et à notre éventail de solutions sectorielles adaptées.



cgi.com

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologie de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, CGI aide ses clients à devenir des organisations numériques axées sur le client. Nous offrons des services-conseils en management et en TI ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'impartition transformationnelle de grande qualité. Ces services sont conjugués à plus de 150 solutions de propriété intellectuelle afin d'aider nos clients à réaliser leur transformation numérique dans son intégralité. CGI travaille avec des clients dans le monde entier et met à profit une approche unique de proximité client et le modèle mondial de prestation de services le mieux adapté pour accélérer leur transformation numérique. CGI assure l'exécution des projets de ses clients selon les échéances et les budgets impartis et leur procure un avantage concurrentiel, en cette ère résolument numérique.
