

Janet (UK)

Gérer la performance de l'entreprise

JANET (UK) gère et développe « JANET », l'un des plus importants réseaux en recherche et en enseignement au monde, qui offre également un vaste portefeuille de services en ingénierie informatique. Le réseau et ses services sont offerts dans tout le Royaume-Uni et sont destinés aux sphères de l'enseignement supérieur et de la formation complémentaire, aux comités de recherche et aux autorités locales (qui soutiennent les écoles et le développement des collectivités). L'entreprise offre des services à près de 18 millions d'utilisateurs au Royaume-Uni.

LE DÉFI

Il n'est pas facile de diriger une entreprise de façon à ce qu'elle continue d'offrir un excellent service dans un environnement qui évolue rapidement, particulièrement à la suite d'une réduction du financement. JANET (UK) voulait savoir comment modifier ses pratiques en vue de s'adapter avec succès aux changements survenus au sein de l'entreprise. Elle était à la recherche d'un cadre de gestion assurant le suivi des résultats et des transformations ainsi que l'évaluation des progrès : un ensemble d'outils pragmatiques qui constitueraient la base d'un tableau de bord à l'intention du conseil d'administration.

NOTRE SOLUTION

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec JANET (UK) afin de déterminer ce qui était nécessaire à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Nous avons organisé une série d'ateliers pour la haute direction dans le but d'établir les modèles d'affaires actuels et d'en élaborer de nouveaux, et de déterminer les priorités en matière de transformation. Nous avons alors eu recours au modèle systémique afin de favoriser une compréhension approfondie du caractère sensible des relations de cause à effet, et de repérer les principaux éléments ayant une incidence sur les activités de l'entreprise.

« CGI nous a impressionnés par son approche qui consistait à repérer les mesures de performance ayant eu la plus grande incidence sur nos résultats. »

Tim Kidd, directeur des opérations, JANET (UK)

À partir des conclusions tirées du modèle systémique, nous avons créé, pour le conseil d'administration, un tableau de bord prospectif comprenant des indicateurs clés de performance minutieusement mesurés. Ces outils mettent en relief les éléments les plus importants, c'est-à-dire ceux qui produisent de véritables résultats. Essentiellement, lorsque le projet sera terminé, nous aurons procuré au conseil d'administration et à la haute direction de JANET (UK) une approche efficace pour gérer la performance de l'entreprise, une approche qui lui confère une valeur considérable.

ÉTUDE DE CAS

GOUVERNEMENTS

Éducation

« Avant de travailler avec CGI, nous avons tenté de mesurer des indicateurs de performance, mais nous n'en avons pas tenu compte dans la gestion de l'entreprise puisque nous n'étions pas convaincus d'avoir déterminé ceux qui étaient importants. Nous sommes maintenant certains de pouvoir évaluer les éléments pertinents, ceux qui ont réellement une incidence sur les résultats souhaités. »

Tim Marshall

Chef de la direction, JANET (UK)

UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

Nous avons aidé JANET (UK) à avoir une idée claire et précise de sa vision, mais ce n'est que le début de son parcours au cours duquel elle progressera, mesurera et se transformera.

Au sujet de leur orientation future, **Tim Marshall**, chef de la direction de JANET (UK), affirme :

« Nous instaurons le tableau de bord prospectif en tant qu'outil pour notre conseil d'administration, mais investissons également dans des modèles et des tableaux de bord supplémentaires pour aider les gestionnaires de l'exploitation à atteindre de meilleurs résultats dans leurs propres domaines. »

Nous prévoyons instaurer l'usage des indicateurs clés de performance aux niveaux inférieurs par l'entremise de mesures, harmonisées à l'échelle de l'entreprise, et prises en charge aux niveaux appropriés. Nous synchroniserons le tableau de bord prospectif avec le modèle systémique afin que notre client puisse avoir une vue multiple des activités : les apprentissages du passé, les actions du présent et l'orientation à venir.

POURQUOI CHOISIR CGI?

Nous collaborons avec nos clients afin de leur procurer une valeur ajoutée. Nous affichons un bilan reconnu en matière de gestion de la performance et d'intelligence d'affaires. Notre approche axée sur les services-conseils et notre expertise en élaboration de modèles systémiques nous permettent d'offrir à nos clients de précieux conseils professionnels. Nous investissons de notre temps afin de comprendre leurs aspirations, ce qui contribue à notre réussite commune.

Notre manière d'aborder la gestion des processus d'affaires leur assure que nous tenons compte des éléments pertinents. Nous les aidons à mettre en place des mesures qui leur permettent de savoir si les problèmes ont été résolus et si les changements souhaités pour la transformation de leur entreprise se concrétisent.

AVANTAGES IMPORTANTS

JANET (UK) possède dorénavant :

- un modèle systémique de pointe pour l'entreprise;
- des indicateurs clés de performance qui mesurent de façon précise les actions et les résultats;
- un cadre de gestion et une approche professionnelle solides;
- les moyens d'orienter la transformation de l'entreprise.

« L'approche adoptée par CGI nous permet de mettre en application certaines mesures, de savoir si ce que nous faisons au quotidien est en harmonie avec notre vision et nos objectifs, de repérer la cause de tout écart important et de corriger la situation. »

Tim Kidd, directeur des opérations, JANET (UK)

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à info@cgi.com ou visitez www.cgi.com

Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité. Grâce à ses 69 000 membres présents dans 40 pays, CGI affiche un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

Le projet sur lequel porte cette étude a été mis en œuvre par Logica, acquise par CGI en août 2012.