

**IT IS NOT
SIMPLE
WE MAKE
IT SIMPLE
TO YOU**



COMPUTERLAND
ERP & IT SERVICES

WITH OUR CUSTOMER SUCCESS PROGRAM

AGENDA

ORDRE DU JOUR



COMPUTERLAND
ERP & IT SERVICES

1. STRATÉGIE D'ENTREPRISE
2. HUMAIN
3. GESTION DU CHANGEMENT

AGENDA

ORDRE DU JOUR



COMPUTERLAND
ERP & IT SERVICES

1. STRATÉGIE D'ENTREPRISE

2. HUMAIN

3. GESTION DU CHANGEMENT

DANS QUEL BUT ?

NÉCESSITÉ DE LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Définir l'objectif

*Garantir la réussite et la continuité
dans la transformation digitale*

POURQUOI ?

NÉCESSITÉ DE LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Définir le pourquoi de la transformation
organisationnelle

Garantir la pérennité de l'entreprise

AGENDA

ORDRE DU JOUR



COMPUTERLAND
ERP & IT SERVICES

1. STRATÉGIE D'ENTREPRISE

2. HUMAIN

3. GESTION DU CHANGEMENT

VERS OÙ ?

NÉCESSITÉ DE LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Situer le niveau de maturité de l'entreprise

FAIRE IMPASSE

Niveau 1

- Perte de temps
- Perte d'argent

QUESTIONNEMENT

Niveau 2

- Phase annexe
- Phase optionnelle

INTEGRATION

Niveau 3

- Intégrée au projet
- Chacun est acteur
- Adhésion acquise

COMMENT ?

APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Les jalons

DIAGNOSTIQUER

FACILITER

DÉPLOYER

ÉMULER

DIAGNOSTIQUER

- Définir le pourquoi du changement
- Définir les objectifs à atteindre SMART -> KPI
- Définir la BASELINE de MATURITE

FACILITER

- Créer l'envie
- Rompre les silos
- A travers des WORKSHOPS
- AS-IS -> Améliorations -> TO BE

DÉPLOYER

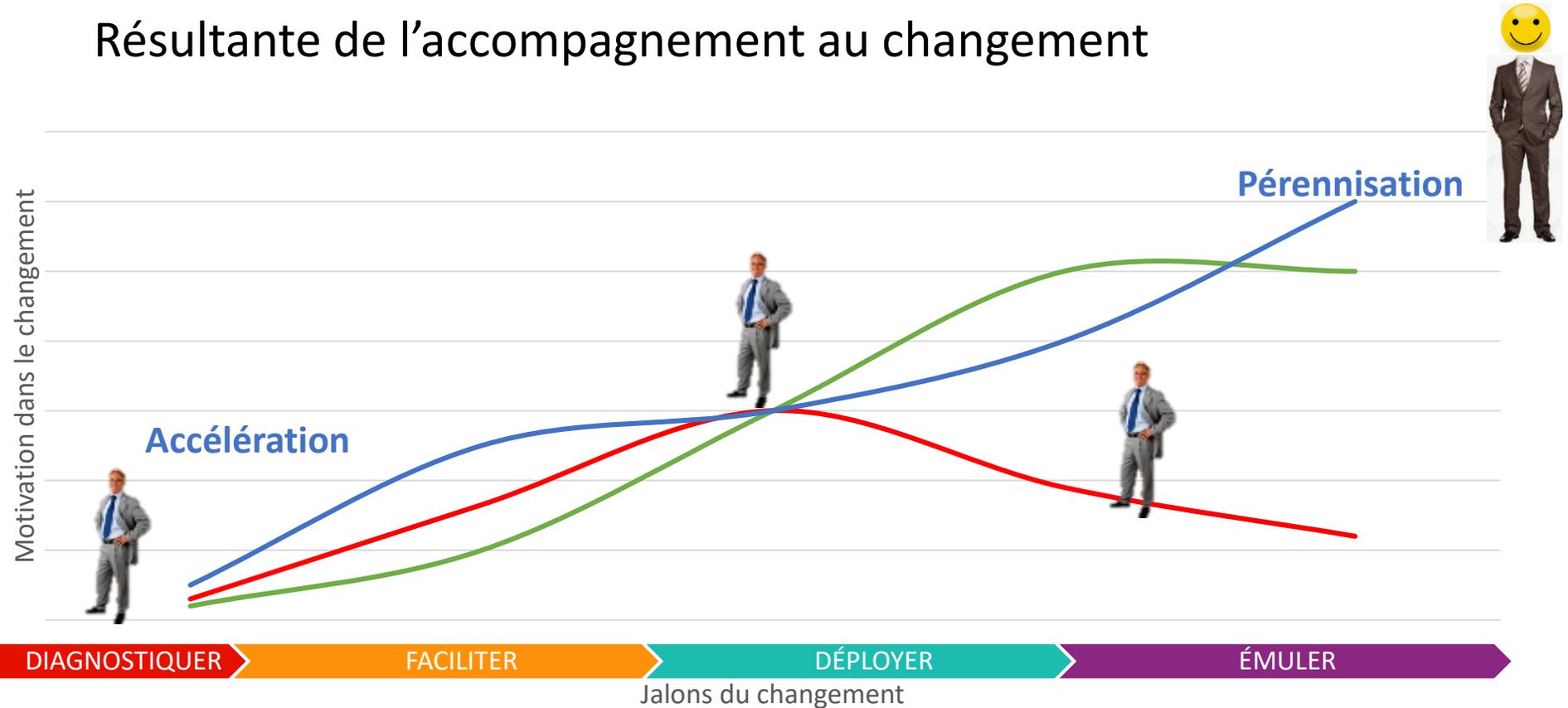
- Définir le plan de COMMUNICATION
- Définir le plan de FORMATION
- Gérer le temps
- Mesure des KPI

ÉMULER

- Montrer l'exemple
- Accompagner
- Être et devenir ACTEUR
- Valoriser et Encourager
- Créer l'émulation
- Devenir AMBASSADEUR
- Pérenniser

APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Résultante de l'accompagnement au changement



AGENDA

ORDRE DU JOUR



COMPUTERLAND
ERP & IT SERVICES

1. STRATÉGIE D'ENTREPRISE

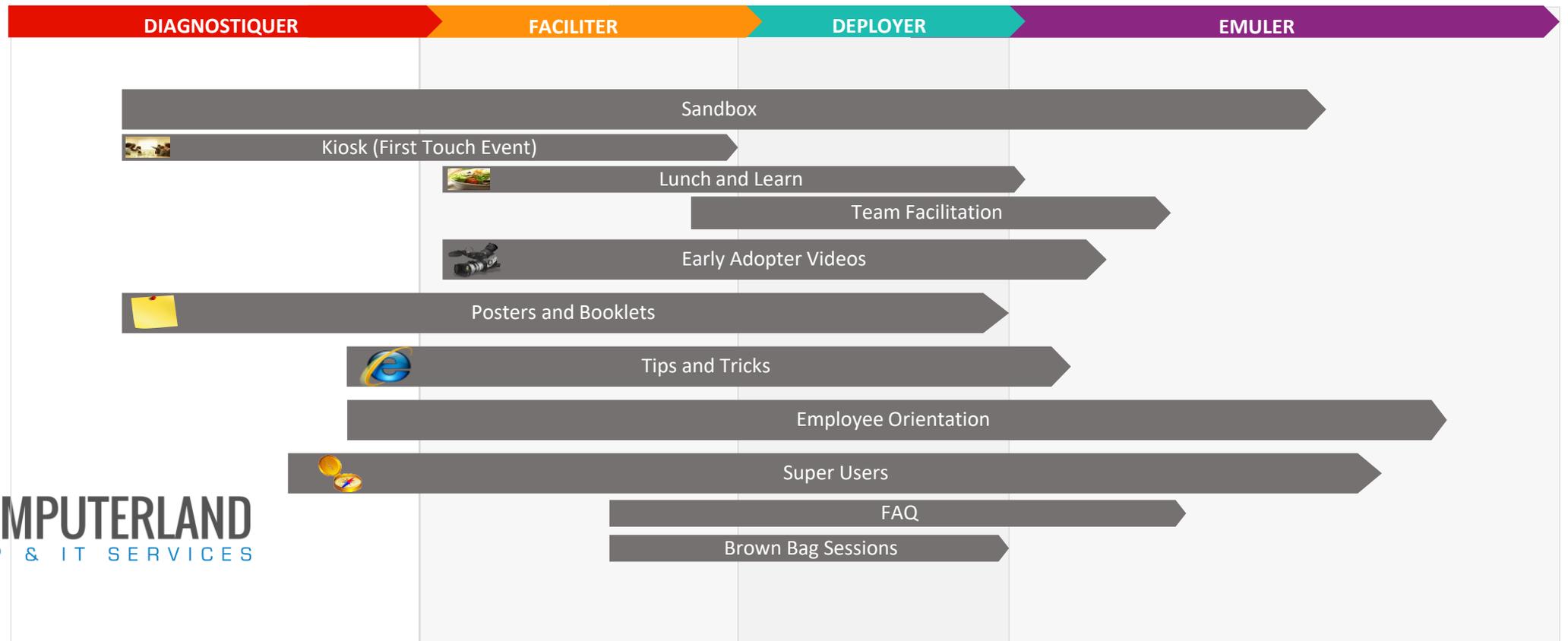
2. HUMAIN

3. GESTION DU CHANGEMENT

1. Communication
2. Individu
3. KPI

APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Le plan de communication, un des facteurs de succès...



APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

L'importance de l'humain, un deuxième facteurs de succès...

ADKAR Change Management Model

ADKAR Change Management



APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Les indicateurs de performance

Le choix des KPI : les KPI ne sont pas mesurés parce qu'ils peuvent l'être (les données sont disponibles) mais parce qu'ils servent à évaluer l'atteinte des objectifs.

L'unité de mesure : L'unité de mesure d'un KPI ne doit / ne sait pas systématiquement se mesurer en € - ROI (Return On Investment). Il est possible de mesurer dans toute unité de mesure adéquate pour l'entreprise, adaptée à l'environnement de travail et propre aux métiers (litres de carburant, heures de prestations, jours de délai, m² d'espace de stockage, ...).

S	Simple - Spécifiques	Adaptés à mon distributeur, à sa situation et à ses problématiques. En accord avec ma stratégie de développement.
M	Mesurables	Une situation de départ, des étapes précises et une situation chiffrable : quantifiable et contrôlable
A	Ambitieux - Atteignables	Ils doivent refléter le potentiel de développement, réalisables et concrets : progression de performances
R	Compatibles - Réaliste	Avec nos objectifs, notre politique commerciale et nos priorités d'actions
T	Stop - Temps	Ils doivent être limités dans le temps

APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Les indicateurs de performance
propre à chaque organisation
A définir avec le client

APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Les livrables

DIAGNOSTIQUER

DIAGNOSTIQUER

- Liste consolidée des PP et PP de la direction
- Liste des Processus ou thématiques à couvrir
- HLRM
- Niveau de maturité

FACILITER

FACILITER

- Workshops organisés
- Sessions individuelles à la demande (Management by Walking)
- Process Design AS-IS
- Rôles et Responsabilités
- Liste des PP et PP de l'organisation
- Liste des améliorations
- Liste des KPI
- RM détaillé (QW, ST, MT, LT)
- Plan de formation
- Plan de communication

DÉPLOYER

DÉPLOYER

- Mesure des KPI
- Liste des actions en mode projet sur base du RM
- Suivi des recommandations
- Solutions à la demande + offre
- Catalogue de P & S

ÉMULER

ÉMULER

- Process Design TO-BE
- Rôles et Responsabilités
- Suivi du plan de communication
- Suivi du plan de formation
- Audit de « contrôle »
- Transfert de connaissances (Méthodo, Nouveaux Rôles,...)

POUR QUOI?

APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Key takeaway

1. Modern Workplace = digitalisation du monde du travail de l'utilisateur
2. Définir pourquoi le projet doit être réalisé et quels sont les gains recherchés
3. Projet Humain avant d'être un projet technologique
4. Changement du comportement à préparer au niveau individuel
5. Communication

QUESTIONS RÉPONSES



**VOTRE
SUCCES...
NOTRE
OBJECTIF**

