

CONSEIL



FORMATION



COACHING

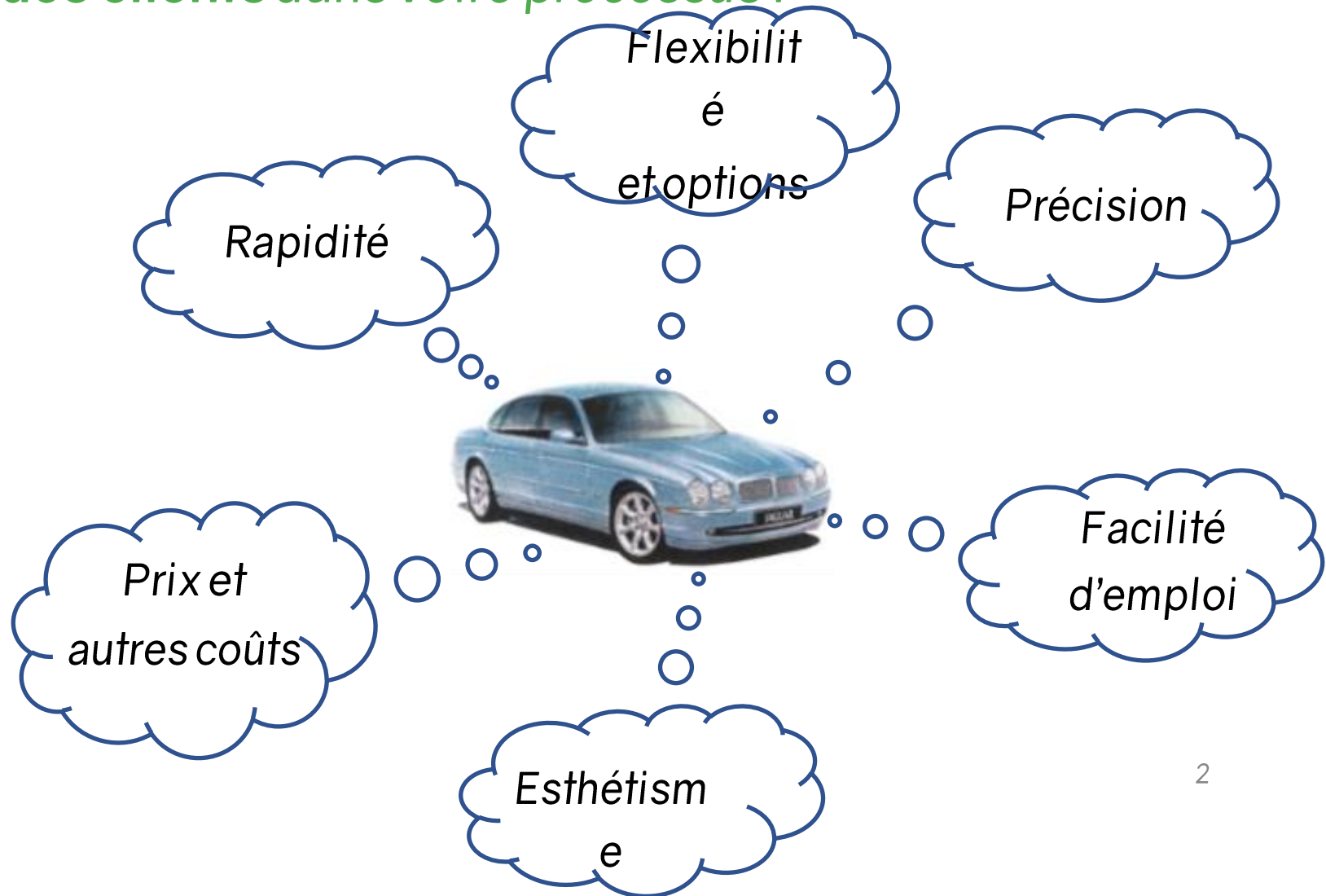


LA VOIX DU CLIENT

FIDEC/SIPOC

Analyse de la voix du client:

Vous devez comprendre ce qui est important aux yeux des clients dans votre processus !



Traduire la VDC en exigences critiques du client (ECC)

Une fois la VDC recueillie, ces informations doivent être traduites en exigences critiques du client (ECC)

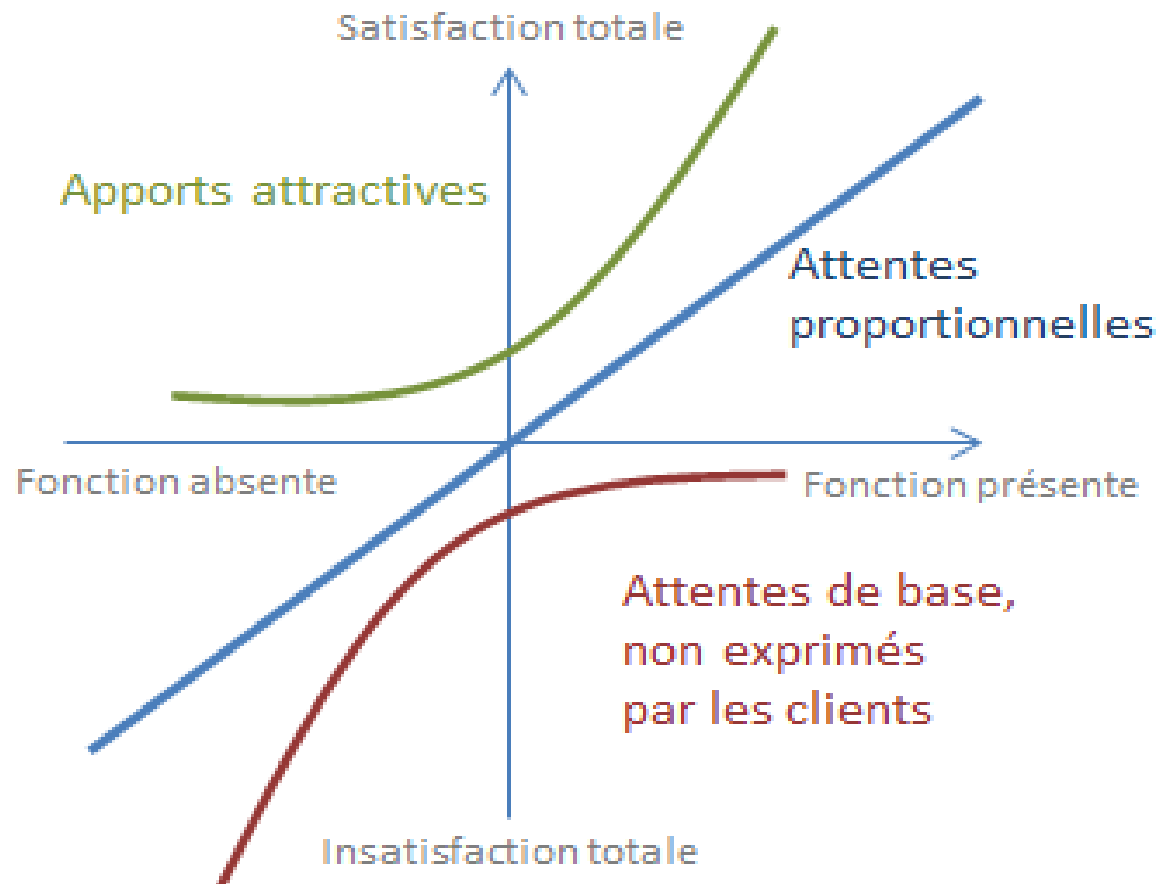
Voix du client	Après clarification, les éléments clés sont...	Exigences critiques du client (ECC)
« Je déteste faire affaire avec cette compagnie »	Les produits ne sont pas livrés à temps	10 jours de délais d'exécution ± 1 jour

Bonnes caractéristiques des ECC :

- Sont spécifiques et mesurables (et la méthode de mesure est spécifique)
- Sont directement liées à une caractéristique du produit ou du service
- Qui n'ont pas d'alternative et dont l'approche n'est pas biaisé en fonction d'une approche ou d'une technologie
- Sont complètes et non ambiguës
- Décrivent le « quoi » et non le « comment »

La droite de KANO

Diagramme de Kano



A vous de traduire:

<u>Voix du client exprimée</u> <i>Propos et commentaires du client</i>	<u>Problématique clé client</u> <i>Ce qui préoccupe vraiment le client, ses attentes</i>	<u>Exigence du client</u> <i>La caractéristique spécifique, précise et mesurable</i>
• « Cette tondeuse devrait être facile à démarrer »		
• « Le délai de livraison sur vos alliages n'est pas fameux »		

C'est ok ?

Voix du client exprimée

Propos et commentaires du client

- « Cette tondeuse devrait être facile à démarrer »

- « Le délai de livraison sur vos alliages n'est pas fameux »

Problématique clé client

Ce qui préoccupe vraiment le client, ses attentes

- Veut que la tondeuse démarre rapidement et sans efforts

- Le client reçoit le produit trop tôt ou trop tard

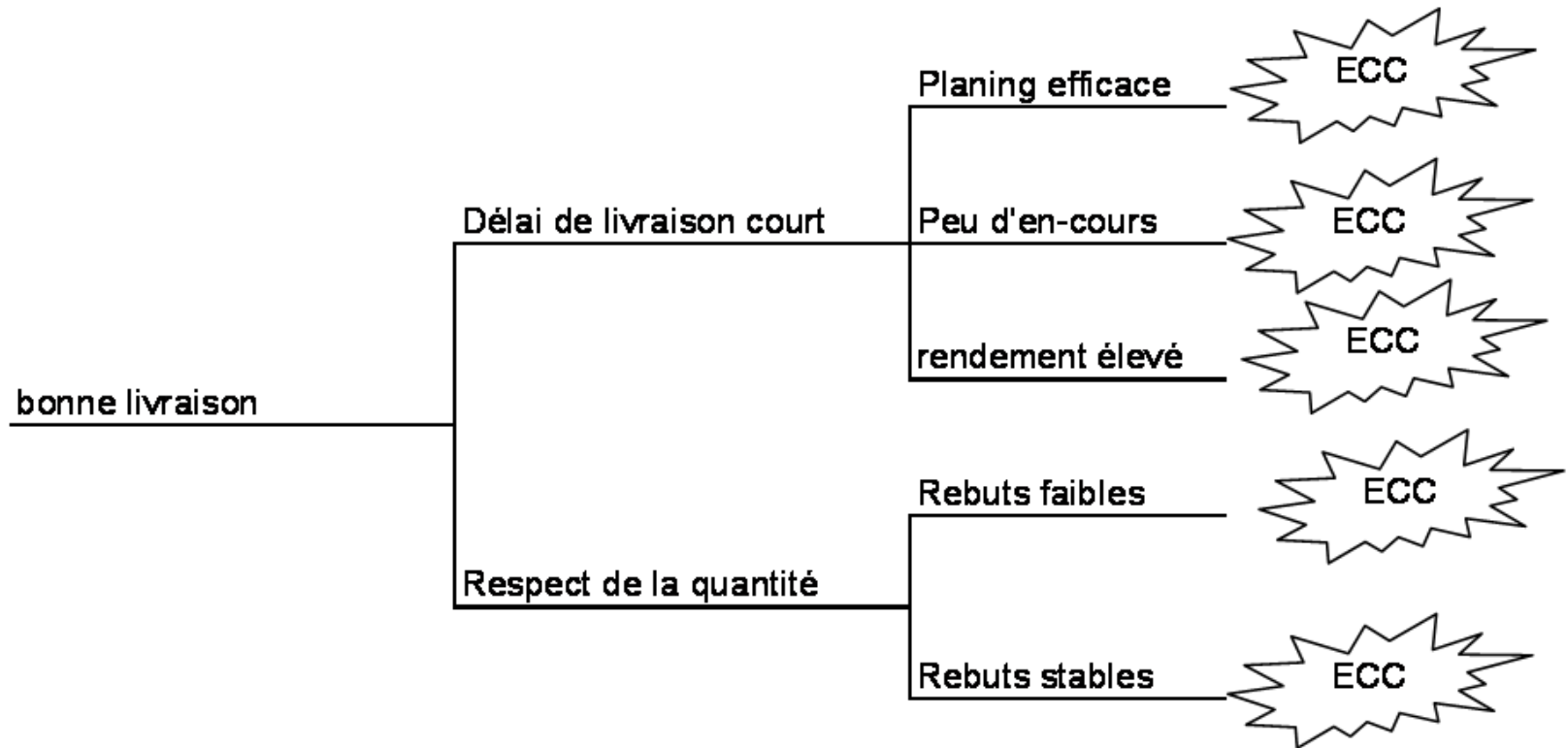
Exigence du client

La caractéristique spécifique, précise et mesurable

- Tondeuse équipée d'un démarreur électrique et démarre à chaque fois dès qu'on appuie sur le bouton

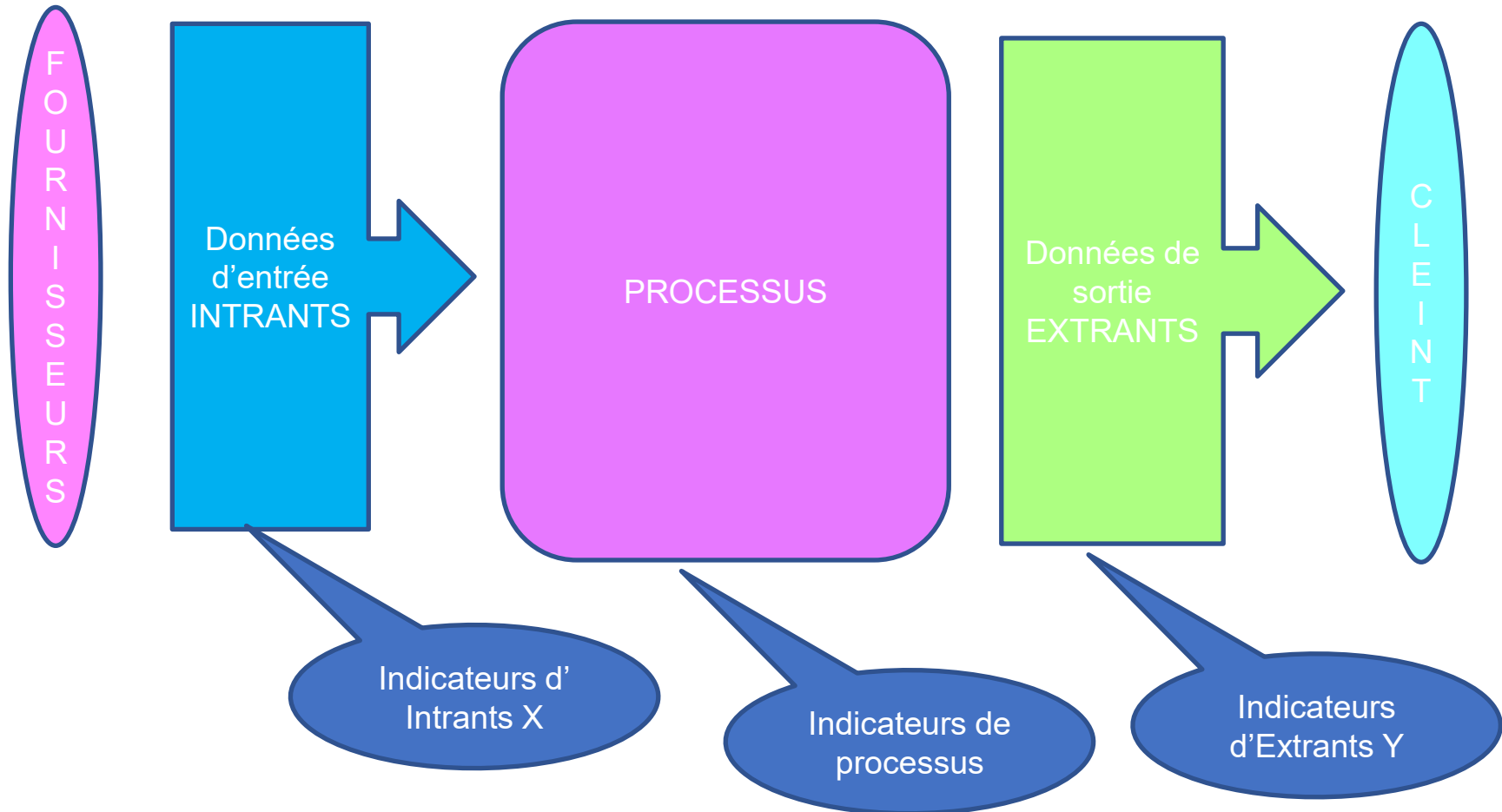
- Le délai de livraison à partir du moment où le produit est commandé par téléphone est de 8 jours $\pm$ 1 jour

On peut l'exprimer sous forme d'arborescence :

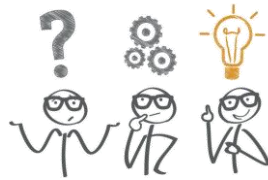


Traduire Les ECC en Variable Clé Sortantes du Processus (VCSP)

$ECC \rightarrow VCSP Y=f(X)$



C'est quoi un FIPEC ?



Ca sert à quoi ?

*Vue macroscopique
du processus
étudié*

*et identifier des
améliorations en
équipe*

COMPRENDRE

le processus à un niveau macro

DELIMITER

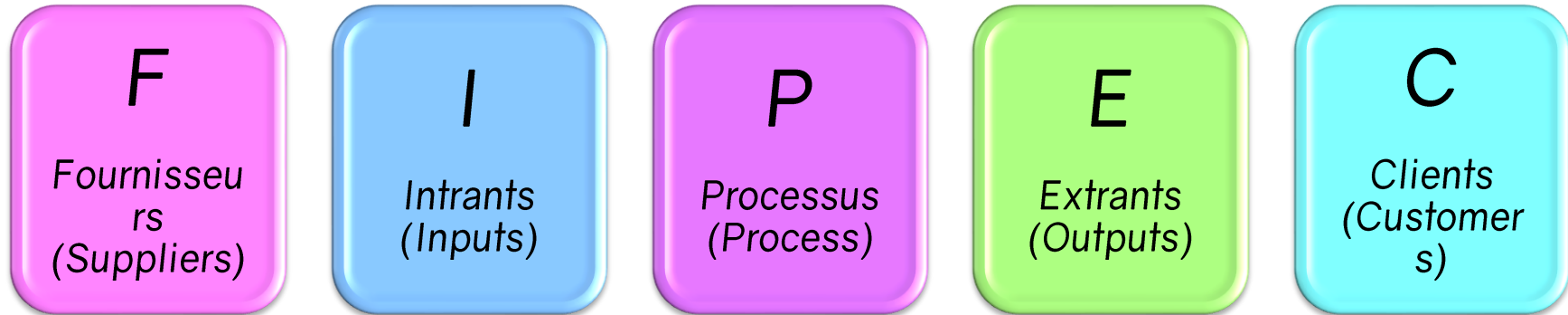
*Les bornes du processus à
étudier*

COMPRENDRE

*Les interactions et
dépendances entre différentes
activités*

IDENTIFIER

Les points de progrès



• **Fournisseurs** : Qui fournit l'ingrédient / la matière / l'information qui déclenche ce que vous allez transformer et que l'on peut considérer comme étant « la valeur ajoutée » ?

• **Intrants** : Quel ingrédient / matière / procédure / règles de gestion / checklist / spécifications / logiciel / équipements outils / information déclenche ce que vous allez transformer ?

• **Processus** : Par quelles étapes de transformation va-t-on passer pour apporter la valeur ajoutée ?

• **Extrants** : Quel est le résultat de cette transformation ? (Productions, documentations, résultats)

• **Clients** : Qui (personne, service, système...) va utiliser ce que l'on vient de réaliser ou transformer ?

Les étapes :

1

PROCESSUS

- Fixer les opérations de début et de fin
- Décrire les 4 à 6 opérations principales s'enchainant entre les 2 extrémités

2

EXTRANTS

- Que produit le processus ? Noter les sorties : pièces, informations, services, documents, non conformes etc..

3

CLIENTS

- A qui bénéficient les extrants ?
- Qui les utilisent, qui les attend ?

4

INTRANT

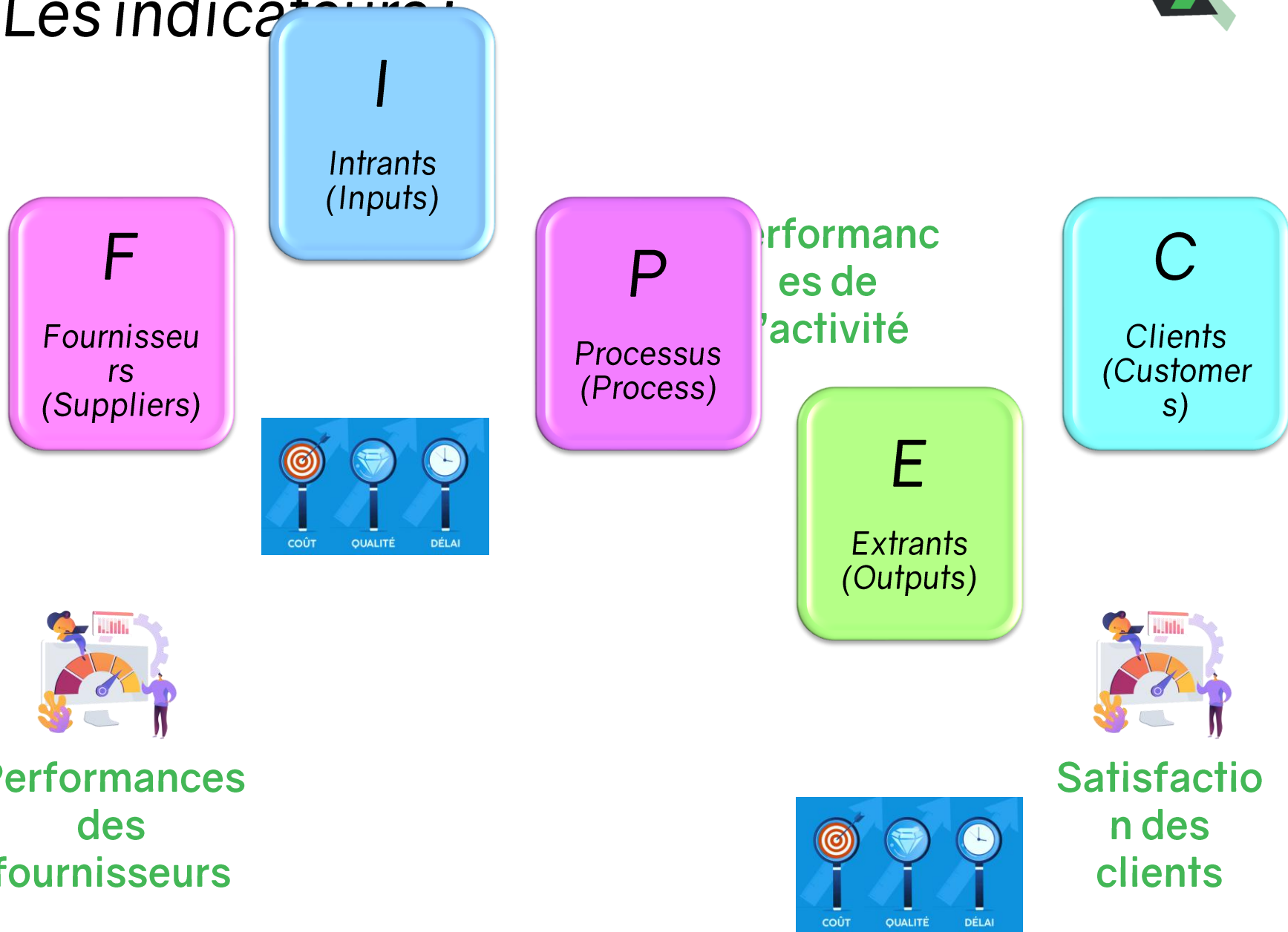
- Qu'est ce qui alimente le processus
- De quoi a-t-il besoin pour fonctionner

5

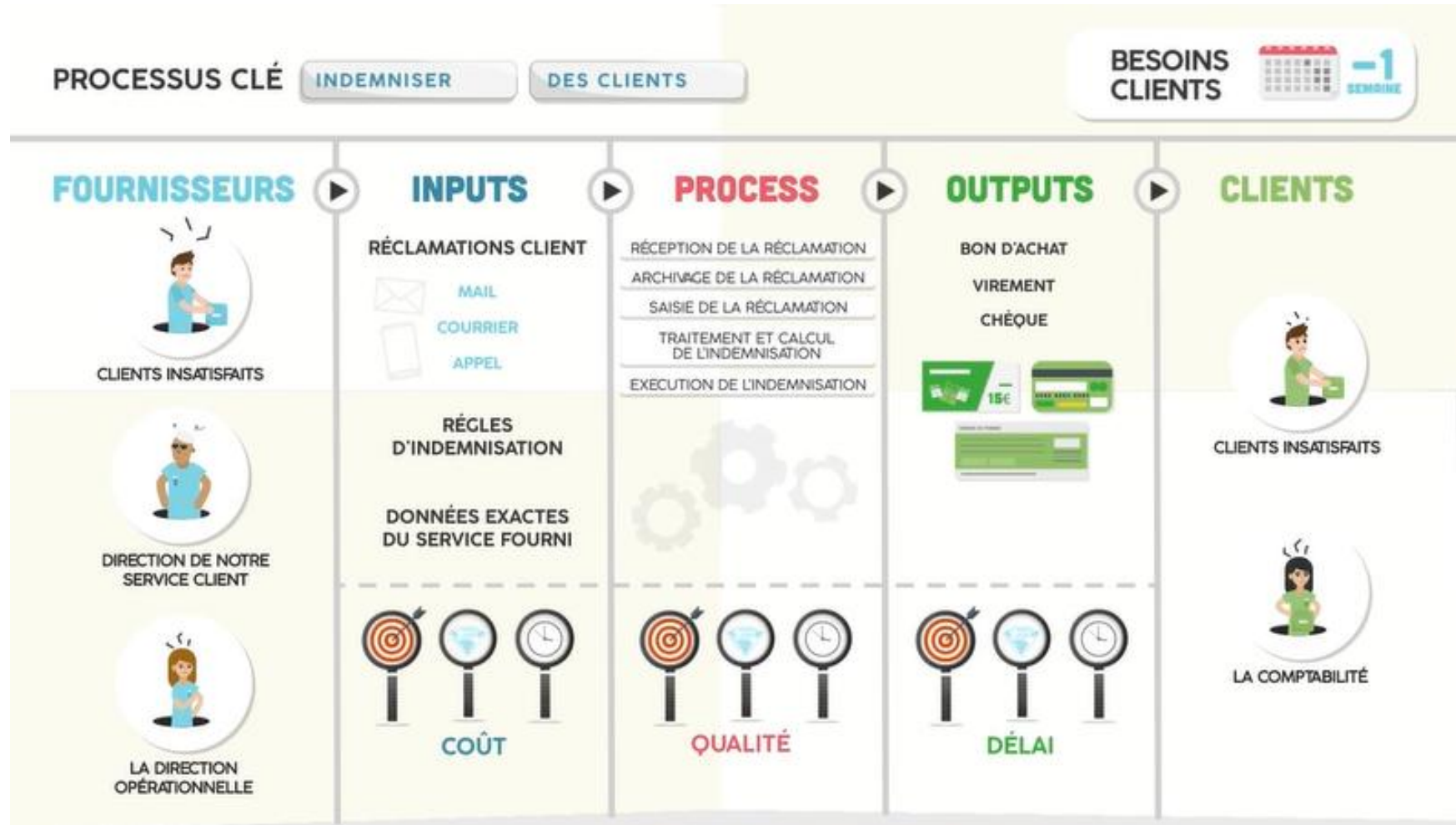
FOURNISSEURS

- Qui fournit les données, matières, services, documents, repérés dans la phase précédente ?

Les indicateurs



Exemple FIPEC



Défi : Support

Réaliser le FIPEC sur le processus : Réaliser un bon café

PROCESSUS

CLE :

FOURNISSE
URS



INTRANTS



PROCESS
US



EXTRAN
TS



CLIENTS

Défi : Support et lien site faire un bon café

Réaliser le FIPEC sur le processus : Réaliser un bon café

PROCESSUS

CLE :

FOURNISSE
URS



INTRANTS



PROCESS
US



EXTRAN
TS

- Café
- Marc de café
- Tasse sale



CLIENTS

- Fort
- Chaud
- Sans lait
- Sans sucre
- Moins d'un €

SATISFACTION
CLIENT

Défi : Support et lien site faire un bon café

Réaliser le FIPEC sur le processus : Réaliser un bon café

PROCESSUS

CLE :

FOURNISSE
URS



INTRANTS



PROCESS
US



EXTRAN
TS

- Café
- Marc de café
- Tasse sale



CLIENTS

- Fort
- Chaud
- Sans lait
- Sans sucre
- Moins d'un €

SATISFACTION
CLIENT