



Contexte

Orange Applications for Business, branche ESN de Orange Business Services, met au service des entreprises ses expertises, ses méthodologies et ses technologies comme accélérateur de la transformation des activités de ses clients :

- Digital Customer Experience : apps web et mobile,
- Personal Customer Experience : portails vocaux,
- Data & Analytics : Business Intelligence,
- Objets Connectés : M2M, temps-réel.

L'offre de service permet aux entreprises de digitaliser non seulement les processus de travail internes mais aussi les relations externes avec leurs clients.



Mission

- d²X Expertise intervient au sein de la direction Digital eXperience afin d'assurer le déploiement de l'Excellence Opérationnelle dans les centres de compétences et les équipes projet :
- définition d'un programme de transformation avec une approche site par site,
- implémentation par vague : ateliers de diagnostic, mise en œuvre des plans d'action, formation et accompagnement sur les outils et bonnes pratiques Lean,
- animation des comités de pilotage de la transformation.



Enjeux

La direction métier Digital eXperience a choisi le Lean Management / l'Excellence Opérationnelle pour adresser plusieurs enjeux :

- donner du sens au travail de tous,
- augmenter la rentabilité et la performance financière, accroître la satisfaction des clients,
- créer des synergies entre les équipes, les pôles et les directions métier.

Les managers et chefs de projets se sont formés au Lean et ont implémenté des bonnes pratiques au niveau CODIR mais peinent à faire changer les pratiques dans les équipes projets.



Bénéfices

L'intervention de d²X Expertise a permis :

- de faire remonter et prioriser les difficultés ressenties par les opérationnels,
- de créer ou renforcer la cohésion dans les équipes et l'engagement des collaborateurs,
- de créer une dynamique d'amélioration continue au sein et entre les équipes,
- à tous les collaborateurs de partager un plan d'actions d'amélioration et d'y contribuer,
- aux managers de partager une vision avec les équipes et de mettre en œuvre une stratégie de transformation.