

Nom du projet Black Belt :
#1206 – Diminution du taux de résiliation des contrats TPM

Nom du chef de projet Black Belt :
Jean Marc Clofullia

Sponsor :
Y. C – V.P. France et Europe

Objectifs et mesures du projet Black Belt :

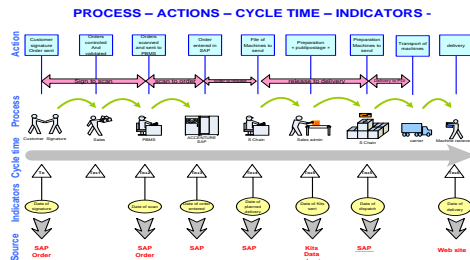
- Nous avons un taux de résiliation à court terme des contrats de TPM trop élevé et donc un taux de satisfaction client insatisfaisant.
- En ciblant sur les résiliations à moins de 6 mois après installation nous considérons que nous avons une perte de 500 k \$
- L'objectif de ce projet est donc de déterminer les causes de ces résiliations et d'apporter des solutions.
- Défaut : Toute résiliation de machine dans les 6 mois
- Taux de défaut initial : 7.2 % Objectif 4 %

Equipe Projet :

Jean Marc Clofullia	Six Sigma Dept	Black Belt
Y. C.	V.P. Europe	Sponsort
E. D.	C.F.O	Finance
A. B.	Financial	Spécialist
H. B M	Cust Op	Champion
J.C T	Sales	Trainer
H. D.	Sales	Sales manager
V.M.	Sales	Sales manager

Travaux effectués :

- Le délai entre la commande et la livraison est une "root cause" capitale



- L'approche commerciale et rétention ne correspondaient pas au besoin du client ni à l'éthique de l'entreprise

Project Challenges & Key Learning:

- Le Challenge était de changer l'état d'esprit des agents de télévente et d'orienter les agents de rétention vers une démarche plus orientée client. L'amélioration du temps de cycle par une approche "lean" a été un succès.

Improve Phase

Detail of the improvements in the retention team

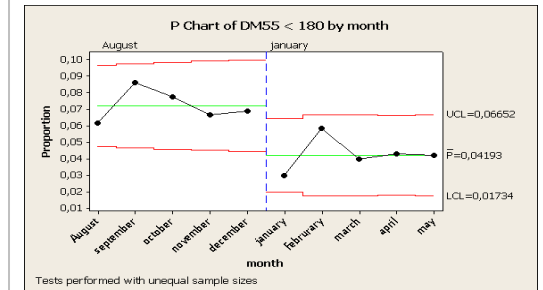
These improvements will be done by the Sales Trainer

- Spirt**
 - New approach for the retention team "Customer first"
 - Follow the sales policy (J.J Bordet) (summary to do for the gMAc)
 - Retain the "customer" and not the "contract"
 - Value of the taxation acceptable (see below)
- Training**
 - Training for the phone agents on the method to manage a difficult call (angry customer)
 - Training for the phone agent on the sales methods (internal or external training.)
 - Specific training for the gMAc (internal training)
- Tools**
 - Data sheet with elements to help the phone agent to negotiate with the customer
 - Data sheet with sales negotiation possibilities
 - Data sheet with the value of taxation in each possible case.

- L'amélioration de la communication entre le service commercial et rétention a été une clef du succès

Bénéfices réalisés:

- Le taux de défaut est passé de 7,2 à 4,2 % conformément à l'objectif



- Les gains sur ce projet ont été de 297 k€ par an avec un impact important sur la satisfaction des clients

Etapes caractéristiques afin d'obtenir les résultats actuels du projet (autres que la démarche DMAIC utilisée) :

1. Déterminer quelles résiliations étaient "normales" ou non
2. Définir les 3 axes principaux d'amélioration
3. Former les équipes rétentions à la "vente", créer des « règles d'éthique » et les expliquer.
4. Diminuer et contrôler notre temps de cycle afin de respecter les délais
5. Mettre en place des indicateurs de contrôle avec implication des différents départements.
6. Définir des "reporting" automatiques illustrant ces indicateurs

Nom du projet Black Belt :
 #1057 – Diminution du nombre de machines non livrées

Nom du chef de projet Black Belt :
 Jean Marc Clofullia

Sponsor :
 – E.D . CFO France et Europe

Objectifs et mesures du projet Black Belt :

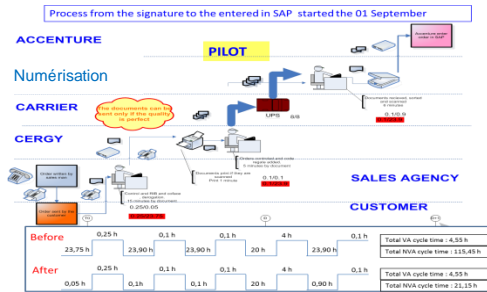
- Nous avons une grande quantité de machines non livrées au client et qui reviennent dans nos entrepôts. Ceci entraine des couts importants se traitement, stockage, reconditionnement et réexpédition. De plus le client non livré est fort mécontent.
- Ces disfonctionnements engendrent des coût voisins de 300 k€ annuels
- L'objectif de ce projet est donc de déterminer les causes de ces retours d'apporter des solutions.
- Défaut : Toute machine retournée dans les trois mois après son expédition
- Taux de défaut initial : 5% (sigma 1.65) Objectif 2 % (sigma 2.1)

Equipe Projet :

Jean Marc Clofullia	Six Sigma Dept	Black Belt
E. D.	C.F.O	Sponsort
A. B.	Directeur Logistique	Champion
M. B.	Financial	Spécialist
H. B M	Cust Op	Specialist
P. C.	Logistique	Specialist

Travaux effectués :

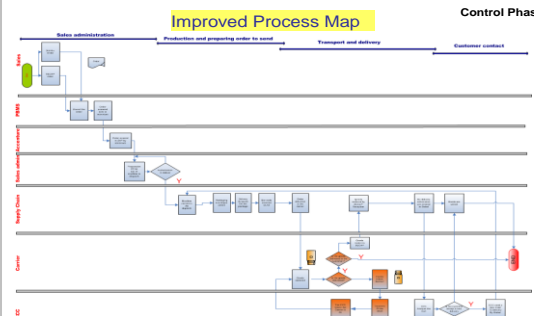
- Amélioration du respect des délais de livraison avec un process très optimisé et contrôlé (lean + six sigma)



- Modification des contrats pour avoir une meilleure saisie des adresses de livraison. Motivation de l'équipe commerciale
- Amélioration du circuit de la commande a la saisie

Project Challenges & Key Learning:

- Le Challenge était d'optimiser un process qui va de la prise de commande jusqu'à la livraison chez le client avec de très nombreux intervenants .



- L'amélioration de la communication entre les différents services a été une clef du succès

Bénéfices réalisés:

- Le taux de défaut est passé de 7,2 à 4,2 % conformément à l'objectif

SIGMA IMPROVEMENT

Defects Per Million Opportunities		Control Phase
SIGMA before improvement		
February - March		
1. Number Of Units Processed	Op	5 395,00
2. Total Number Of Defects Made (Include Defects Made And Late Filed)	Def	133,00
3. Number Of Defects Opportunities Per Unit	Op	1,00
4. Solve For Defects Per Million Opportunities		30,24%
5. Lock Up Process Sigma In Abrogated Sigma Conversion Table		1,76
SIGMA IMPROVED		
September - October - November		
1. Number Of Units Processed	Op	5 625,00
2. Total Number Of Defects Made (Include Defects Made And Late Filed)	Def	75,00
3. Number Of Defects Opportunities Per Unit	Op	1,00
4. Solve For Defects Per Million Opportunities		13,33%
5. Lock Up Process Sigma In Abrogated Sigma Conversion Table		2,81

- Les gains sur ce projet ont été de 339 k€ par an avec un impact important sur la satisfaction des clients

Etapas caractéristiques afin d'obtenir les résultats actuels du projet (autres que la démarche DMAIC utilisée) :

1. Etablir le processus complet de la démarche commerciale jusqu'à la livraison chez le client
2. Commencer par faire du « Lean » avant de d'établir le processus définitif
3. Etablir la communication entre les différents services concernés.
4. Mise en place d'un pilote avec observation attentive
5. Mise en place des indicateurs représentatifs.
6. Définir des "reporting" automatiques facilitant le contrôle des processus élémentaires par le manager

Nom du projet Black Belt :
#1145 – Optimisation d'un service de l'administration des ventes

Nom du chef de projet Black Belt :
Jean Marc Clofullia

Sponsor :
– E.D . CFO France et Europe

Objectifs et mesures du projet Black Belt :

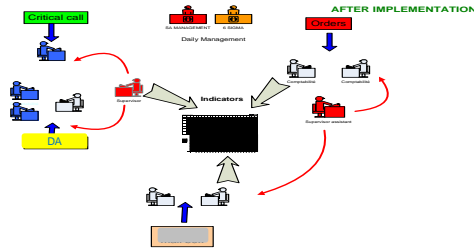
- Le service d' ADV malgré le doublement de ses effectifs par le recrutement d'intérimaires n'arrive pas à répondre à la demande « normale » des clients. Un « backlog » est créé et les clients sont mécontents.
- Ces dysfonctionnements engendrent des coûts voisins de 150 k€ mensuels et augmentent les appels clients.
- L'objectif de ce projet est donc de déterminer les causes de cette faible productivité et de diminuer rapidement le « backlog ».
- Défaut : toute flamme non traitée 2 jours après la demande client
- Taux de défaut initial : > 2000 demandes en attente
- Objectif : 50 maximum et aucune plainte

Equipe Projet :

Jean Marc Clofullia	Six Sigma Dept	Black Belt
E. D.	C.F.O	Sponsort
S.H.	Directeur ADV	Champion
A. B.	Financial	Spécialist
H. B M	Cust Op	Specialist
J.G.	ADV	Specialist

Travaux effectués :

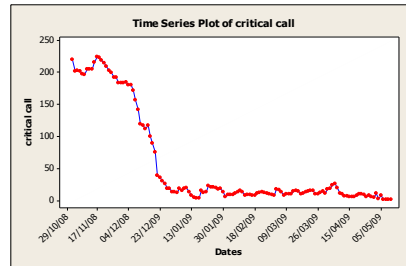
- Modification de la structure de l'équipe avec une spécialisation par type de demande



- Fonctionnement en « Task force » avec management participatif et indicateurs visuels- Motivation

Project Challenges & Key Learning:

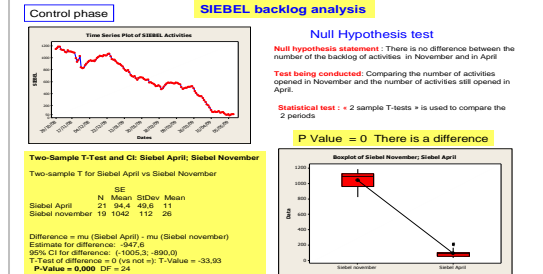
- Le Challenge était de diminuer l'attente du client tout en diminuant les effectifs du service.



- Les clefs de ce projet ont été de créer une structure par spécialité, de créer un challenge entre les groupes et de visualiser quotidiennement les résultats

Bénéfices réalisés:

- Le « backlog » est passé de plus de 2000 demandes en attente à moins de 50 avec 5 personnes en moins



- Les gains sur ce projet ont été de 321 k€ pour 2009 avec un impact important sur la satisfaction des clients

Etapes caractéristiques afin d'obtenir les résultats actuels du projet (autres que la démarche DMAIC utilisée) :

1. Etablir le processus complet du traitement de la demande client
2. Redessiner l'organisation du service par spécialisation
3. Mettre en place un management participatif très suivi et des résultats visibles (affiche A0 avec résultats quotidiens)
4. Assurer la stabilité du processus et diminuer les effectifs par les gains de productivité
5. Mettre en place les indicateurs afin d'être réactif en cas de débordement et de l'amélioration continue