

## Succès Clients

Edition 2 – été 2016

Chers utilisateurs des outils KT,

Je partage avec vous quelques résultats-clients remarquables ces derniers mois. Les « leçons apprises » m'ont frappées par leur simplicité et leur sagesse. Je vous souhaite un bel été !

### DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE

- *Situation* : des problèmes répétitifs trop fréquents ; des solutions temporaires trop coûteuses ; des déviations sans cause connue, une distraction du travail quotidien sans parler des coûts encourus.
- *Impact* : augmentation de problèmes à traiter, démotivation des équipes, inefficacité
- *Résolution* : Ayant connu l'approche KT dans le passé, notre client fait appel à l'un de nos experts en résolution de problèmes. Après 2 semaines de travail intensif sur site :
  - les déviations critiques sont identifiées et résolues, apaisant les esprits des consommateurs et de la direction
  - les mesures préventives nécessaires sont mises en place
  - la meilleure solution est adoptée de commun accord entre les divers services
  - avec la formation de deux facilitateurs, les « garants de la méthode » sur place guident désormais les investigations, réduisant ainsi l'utilisation de consultants externes.
- *Résultat* : les problèmes sont abordés par ordre de priorité, les ressources sont mieux mises à profit et l'on n'a agi plus dans l'urgence mais calmement.



## UN GRAND GROUPE INDUSTRIEL FRANÇAIS AUGMENTE SA MATURITÉ POUR GÉRER LES PROBLÈMES

- *Situation* : Retards dans les projets. Les résultats des projets ont du mal à se concrétiser dans les délais prévus ; les équipes-projets sont surmenées et fournissent déjà leur meilleur effort. Malgré cela, les retards continuent de se profiler.
- *Impact* : Les résultats de l'année sont en péril : les nouveaux produits arrivent trop tard sur le marché à cause des retards de projets ; les chefs de projet refusent de remplir les documents officiels internes qu'ils perçoivent comme une perte de temps.
- *Résolution* : en adoptant la méthodologie de Gestion de projets KT, la procédure est «simplifiée», structurée et rendue accessible en rendant visible sa logique :
  - les équipes pluridisciplinaires commencent à se parler avec une terminologie commune, réduisant ainsi le nombre et la longueur des appels-conférence
  - les estimations en heures et en coût commencent à devenir réalistes, permettant aux dirigeants de prendre les meilleures solutions avant qu'une crise ne frappe
- *Résultat* : les objectifs sont plus clairs, les tâches sont concrètes et les équipes sont responsabilisées.



## GROS SOUCI DANS L'INDUSTRIE AGRO-ALIMENTAIRE EUROPÉENNE

- *Situation* : Un produit de grande consommation est retiré du marché ...
- *Impact* : Les mesures préventives évitent une catastrophe tout en exerçant un fort impact négatif sur l'aspect commercial et financier de l'organisation. Pendant ce temps, la concurrence met à son profit cette crise... Le manque à gagner est énorme et la pression augmente en interne.
- *Résolution* : ayant utilisé les méthodes de base en résolution de problèmes, l'équipe responsable fait appel à son expert Kepner-Tregoe interne (en poste sur un autre continent).
  - le problème est repris depuis le début, à tête reposée
  - le récapitulatif permet de bien établir et comprendre la déviation.
  - dès la seconde réunion, l'équipe pluridisciplinaire élimine plusieurs causes impossibles et énonce (dévoile) celle qui deviendra la plus probable.
  - après des tests rigoureux, les modifications nécessaires sont introduites sur le procédé de production.

- *Résultat* : le produit vient d'être remis sur le marché au début de ce mois-ci.



Merci de votre lecture, à bientôt.

Erika Ratcliffe