



ÉTUDE DE CAS

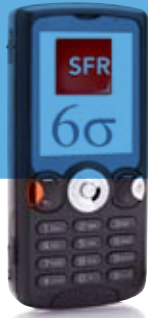
S F R

UN PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE
GRÂCE À SIX SIGMA ET POWERSTEERING



WWW.CSC.FR/CLIENTS

SFR MÈNE UN ENSEMBLE DE PROJETS AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, DE RÉDUIRE SES COÛTS POUR FINANCER SES INVESTISSEMENTS, INNOVER ET RENFORCER LA POSITION CONCURRENTIELLE DE L'ENTREPRISE. SFR A SOLlicitÉ CSC POUR METTRE EN ŒUVRE LA SOLUTION POWERSTEERING ET OUTILLER SES PROJETS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ, MENÉS SELON LA MÉTHODOLOGIE SIX SIGMA.



S F R

UN PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE GRÂCE À SIX SIGMA ET POWERSTEERING

SFR MÈNE UN ENSEMBLE DE PROJETS AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, DE RÉDUIRE SES COÛTS POUR FINANCER SES INVESTISSEMENTS, INNOVER ET RENFORCER LA POSITION CONCURRENTIELLE DE L'ENTREPRISE. SFR A SOLlicitÉ CSC POUR METTRE EN ŒUVRE LA SOLUTION POWERSTEERING ET OUTILLER SES PROJETS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ, MENÉS SELON LA MÉTHODOLOGIE SIX SIGMA.

Lancé en 2004, le programme Six Sigma de SFR, dénommé "Qualité Client" s'est affirmé comme une initiative majeure pour réduire les coûts et surtout accroître à un niveau toujours supérieur la satisfaction client. Avec plus de 30 collaborateurs certifiés ceintures noires Six Sigma ("black belts") et plus de 500 collaborateurs impliqués dans des projets Six Sigma, le besoin pour l'opérateur de téléphonie mobile de consolider le socle de sa culture Six Sigma et ses meilleures pratiques n'a cessé de croître.

"Nous recherchions un outil pour structurer et partager notre base de connaissances Qualité client, partager les livrables de projets au sein de la communauté Six Sigma et mettre en place un retour d'expérience systématique sur les enjeux et solutions des projets", indique Patricia Silvy Leligois, directrice de l'optimisation des processus et responsable du programme Six Sigma chez SFR. "Nous avons demandé à CSC de nous proposer plusieurs outils correspondant à notre cahier des charges : soit un logiciel simple mais riche fonctionnellement, et surtout conçu autour de Six Sigma et bénéficiant de l'expérience des sociétés pionnières sur la méthodologie. Nous avons finalement retenu Powersteering".

SFR OUTILLE SON PROGRAMME SIX SIGMA AVEC UN LOGICIEL DÉDIÉ

Dès qu'un programme Six Sigma se développe au sein d'une entreprise, son responsable est amené à se poser les questions suivantes :

- Comment consolider les investissements en formation liés à Six Sigma ?
- Comment capitaliser sur les projets et permettre la diffusion des meilleures pratiques ?
- Comment favoriser les échanges et constituer une communauté Six Sigma au delà du premier cercle d'initiés ?
- Comment aider au quotidien les équipes certifiées "ceintures verte et noire" Six Sigma ("green belts" et "black belts") dans la réalisation de leurs projets : support méthodologique en fonction des besoins, fourniture de modèles de livrables et des "modes d'emploi" pour les différents outils, aide à la planification et à la gestion des risques, ... ?
- Comment disposer d'un reporting en temps réel tant financier que projet et comment en faciliter la réalisation ? Pour SFR, la réponse à ces questions passait par la mise en place d'un outil informatique pour structurer son programme Six Sigma. Au-delà du support qu'il peut apporter sur

des fonctions telles que la gestion de la connaissance (knowledge management), la gestion de projet, les workflows, les espaces collaboratifs..., ce qui compte, c'est que cet outil ait été conçu dès son origine autour de la méthodologie Six Sigma. C'est le cas de la solution retenue par SFR, avec l'aide de CSC : Powersteering, un logiciel développé par un éditeur américain qui capitalise sur les expériences Six Sigma de plus de 75 clients (Tyco, Ratheon, GE, Johnson&Johnson,...), 100.000 utilisateurs et 200.000 projets.

UN COCKPIT PERSONNALISÉ POUR CONTRÔLER TOUS LES VOILETS DU PROGRAMME

Accessible à partir d'un navigateur web de type Internet Explorer, Powersteering offre à SFR un véritable cockpit personnalisé pour tous les acteurs Six Sigma : champion, analyste financier, responsable du reporting, master black belt, black belt, green belt ...

L'objectif est de fournir à l'opérateur mobile une assistance à toutes les étapes des projets :

- Recueil et sélection des idées
- Constitution du projet et sélection de la démarche liée à Six Sigma et à l'amélioration de performance : DMAIC, DFSS, Lean Six Sigma, Voice of the Customer, création d'indicateurs, atelier d'excellence opérationnelle...

“Il était, de plus, important d’avoir en France des interlocuteurs qui soient au fait de la méthodologie Six Sigma et enfin, puisque nous avons choisi d’externaliser la solution, qui puissent nous garantir le meilleur niveau de sécurité et de disponibilité. CSC a parfaitement répondu à nos attentes”.

GUILLAUME PETER - EXPERT BLACK BELT EN CHARGE DU PROJET
POWERSTEERING CHEZ SFR

RÉSULTATS

- Réduction des coûts
- Amélioration de la satisfaction client
- Meilleur partage des connaissances
- Renforcement de la position concurrentielle
- Mise en place dans un délai très court



A PROPOS DE SIX SIGMA

Six Sigma est une méthodologie d’amélioration de la qualité fondée sur les processus, qui permet de suivre, mesurer et accroître la performance de l’entreprise.

En se basant sur les outils statistiques pour mesurer la performance des processus métier, Six Sigma permet d’éliminer le gaspillage, réduire les temps de cycle et atteindre des résultats qui tendent vers la perfection. L’amélioration des processus, rendue possible par Six Sigma, se traduit souvent par une meilleure satisfaction client, une plus forte implication des équipes et des profits accrus. L’analyse rigoureuse des données de l’entreprise fournit des informations objectives, permettant de résoudre les problèmes les plus complexes.

- Pilotage au quotidien : choix des outils et des modèles de document à utiliser, planification, gestion des risques et des ressources, reporting, échanges entre les membres du projet,...

- Revue et approbation des phases : validation des livrables et clôture formelle des phases

- Capitalisation sur les projets : partage des livrables les plus représentatifs et possibilité de lier des projets similaires entre eux pour faciliter les échanges et recherches ultérieures

- Reporting global : suivi des indicateurs financiers, suivi d’avancement automatique, avec de nombreux rapports prédéfinis ou à personnaliser (dont export automatique vers Microsoft Powerpoint).

UNE MISE EN OEUVRE EFFECTIVE EN HUIT SEMAINES

“Nous avons besoin d’une assistance sur la mise en oeuvre de l’outil et la gestion des relations avec l’éditeur américain. Il était, de plus, important d’avoir en France des interlocuteurs qui soient au fait de la méthodologie Six Sigma et enfin, puisque nous avons choisi d’externaliser la solution, qui puissent nous garantir le meilleur niveau de sécurité et de disponibilité. CSC a parfaitement répondu à nos attentes” indique Guillaume Peter, expert black

belt en charge du projet Powersteering, rebaptisé CELLA chez SFR.

La mise en place s’est déroulée en deux grandes étapes. Dans un premier temps, les équipes de CSC ont réalisé le paramétrage selon les besoins de SFR (organisation, profils utilisateurs et règles de sécurité, méthodologies, livrables et modèles de documents, formation des administrateurs). Puis elles se sont chargées de la mise en place d’un pilote avec des projets réels, de l’ajustement de la configuration, de la recette et de la formation des utilisateurs.

La solution Powersteering est fortement configurable sans demander de développements informatiques complémentaires. La quasi totalité des adaptations et personnalisations est réalisable par un administrateur fonctionnel ayant un minimum d’expérience de l’outil.

Par exemple, il est possible de démarrer avec une ou deux méthodologies Six Sigma comme DMAIC ou Lean puis d’ajouter ultérieurement d’autres types de projets (DFSS, Working out, ...).

Cette souplesse a permis aux experts de CSC d’installer et de paramétrer Powersteering en seulement huit semaines début mai 2006.

UN PREMIER BILAN TRÈS POSITIF

Avant son déploiement, l’application CELLA a été testée à de nombreuses reprises auprès des futurs utilisateurs avec un ressenti très positif, accru par la possibilité d’intégrer la majorité de leurs remarques.

Cet outil dédié à Six Sigma permet à chacun d’être aujourd’hui plus efficace dans sa gestion au quotidien, tout en se concentrant sur les tâches à valeur ajoutée.

“Comme tout projet similaire, les quelques difficultés que nous avons rencontrées au déploiement sont davantage liées aux changements d’habitudes induites par l’outil qu’à l’outil lui-même. C’est d’autant plus vrai que CELLA s’avère facile d’accès et plutôt intuitif pour nos collaborateurs. Le temps de formation ne dépasse pas une demi journée” précise Guillaume Peter. Patricia Silvy Leligois, directrice de l’optimisation des processus et responsable du programme Six Sigma chez SFR, ajoute que “le positionnement stratégique de SFR est d’être le numéro un de son secteur en satisfaction client. L’apport de Six Sigma nous permet de développer une véritable culture interne tournée vers le client au sein de l’ensemble de l’entreprise, en intégrant les attentes clients dans tous nos processus. Powersteering correspond donc tout à fait à notre besoin”.



EMEA South & West Region

Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole
94227 Charenton Cedex
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5
5, Avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 67 69 89 00

Belgium

Hippokrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène
Ruppert L-2453 Luxembourg
+352 248 341

Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'Illa
08029 Barcelona
+34 93 493 09 00

Italia

Centro Direzionale Milanofiori
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)
+39 0257775.1

Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3°
2740-264 Porto Salvo
+35 1 2100 40 800

Corporate headquarters

America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.
22042 United States
+1 703 876 1000

Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion
Wellesley Road Aldershot
Hampshire GU1 1PZ
United Kingdom +44 1252 534000

Australia/New Zealand

460 Pacific Highway
St. Leonards NSW 2065 Australia
+61 2 9901 1111

Asia

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House Singapore 069539
Republic of Singapore +65 221 9095

A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70