



Gérer la production administrative

Budgéter le travail à produire, planifier les ressources mois par mois, affiner les priorités journalières selon les délais d'attente client : Mercutio® aide administrations et entreprises à gérer leur production, en pilotant en douceur la productivité des équipes.



La démarche Mercutio® a été conçue pour bâtir une nouvelle efficacité des équipes.

Visual Mercutio est la gamme d'outils permettant de définir les processus et de gérer la production et la productivité des processus administratifs.



Plusieurs cycles de pilotage se conjuguent...

Mercutio a adapté aux particularités de l'activité administrative et de gestion, les principes de base de la gestion industrielle:

- ▶ Les charges prévisionnelles sont calculées chaque année, selon les hypothèses budgétaires, et les ressources sont allouées en conséquence. Les calculs sont saisonnalisés par mois.
- ▶ Chaque mois, la production est calculée, la productivité contrôlée, et les objectifs de charge et de moyens affinés pour le mois suivant.
- ▶ Le suivi régulier de l'âge des stocks permet d'affiner l'allocation de ressources pour optimiser la satisfaction des clients.

Chaque cycle est simple. Le recueil des données de terrain est réduit au minimum. L'efficacité du pilotage naît de la conjugaison des ces trois cycles.



...pour une satisfaction optimale de tous les acteurs

La gestion de production Mercutio procure des avantages à chaque acteur concerné :

- ▶ La Direction dispose d'une planification fiable, optimisant l'emploi des ressources
- ▶ Les Managers sont certains que les priorités qu'ils donnent concilient intérêt des clients et de l'entreprise ; ils disposent d'indicateurs de pilotage simples et objectifs
- ▶ Les collaborateurs comprennent les priorités et connaissent la productivité de leur équipe
- ▶ Les attentes des clients en terme de délais sont prises en compte

Une seule description de processus suffit

Les processus décrits avec Mercutio dans le cadre de la certification qualité ou d'un reengineering vont être utilisés pour :

- ▶ Quantifier les volumes à produire
- ▶ Calculer les charges de travail
- ▶ Evaluer la sous-traitance
- ▶ Calculer la production réalisée
- ▶ Calculer les durées prévisionnelles en fonction des stocks

Lorsque l'essentiel de l'activité est piloté, la productivité des équipes peut être également suivie.

Prévoir les charges de travail

La charge de travail est calculée en fonction des volumes à produire à partir :

- ▶ des objectifs de variation des stocks et de durée d'attente client
- ▶ de la prévision d'entrées mensuelles

En cours de période, les volumes réellement traités sont saisis pour calculer la production mensuelle et ajuster les prévisions en fonction des stocks de cas en attente.

La productivité des équipes peut ainsi être aisément contrôlée.

Adapter les effectifs

La méthode utilisée permet de définir le niveau de ressource optimum par mois, en prenant en compte les variations saisonnières et la disponibilité du personnel et des sous-traitants (annualisation du temps de travail, externalisation des pointes), avec calcul du prix de revient induit.

Gérer les stocks pour distribuer le travail

L'ajustement quotidien des ressources est réalisé par le chef de groupe, en fonction des niveaux d'actes en attente calculés en âge moyen de stock.

Cette mesure permet de distribuer le travail pour obtenir le meilleur service client tout en garantissant un usage optimum des ressources.

Réussir les challenges

- ▶ Définir et maîtriser en quelques semaines le niveau des stocks d'actes en attente de traitement
- ▶ Ajuster les effectifs aux variations de volume, utiliser au mieux les effectifs variables
- ▶ Rationaliser les activités de gestion en introduisant un véritable pilotage de la productivité

Une technologie de pointe pour une simplicité de mise en œuvre inégalée

1. L'atelier d'organisation Conceptor/Sesterces permet de décrire les processus, évaluer les charges standard et calculer les charges mensuelles.

The screenshot shows the Mercutio Conceptor software interface. The main window displays a process flow diagram with steps such as 'Ordre téléphonique direct', 'Instruction Bourse reçue', 'Ordre de bourse d'un client direct', 'Ordre de bourse du Private Banking', 'Demande de cours créés', and 'Prendre en compte ordre de bourse'. Below the diagram is a table with the following data:

Charge de travail	ProcessBank	Ordre de bourse	Janvier	Février	Contrôle bonne fin des opérations	Recherche financière	Gestion investisse
25 Ratios et Bilan	23	2	55		6	0	0
26 T. Taux Nostro	344	45	564		4	0	6
27 T. Taux Clients	4645	56	3		6	45	0
28 Changes	65	47	4		9	5	0
29 T. Arbitrage Change	334	54	5		6	45	0
30 T. Vente Change Clientèle	54	34	5		5	45	0
31 Bourse	523	14	21		21	5	0

2. Diffusion aux responsables d'équipes des modèles de processus sous HTML, avec indication des temps standard et des niveaux de stock cibles.
3. La production est calculée automatiquement pour les processus gérés par l'outil de workflow Messenger.
4. Chaque chef d'équipe peut évaluer rapidement ses stocks et gérer ses priorités au moyen de tableaux de calcul pré-établis.