flowlysis.

MESURER LA TRANSFORMATION

Le comité compte les assistants d'IA en service : le chiffre monte, et le délai client aussi. On suit à la place quatre mesures prises au bout du flux, dans le temps, chacune écrite à côté de la décision qu'elle doit éclairer.

AUSSI APPELÉ indicateurs de résultat, outcome metrics, lead time, tableau de bord de la transformation

PRINCIPE QU'IL APPLIQUE le gain est dans le flux, pas dans la tâche, fiche P-20 **SE PRÉPARE EN** une semaine, trente dossiers clos relevés à la main par flux

SE FAIT EN un relevé chaque lundi, une page lue en comité chaque mois **LEVIER PRINCIPAL** TTM **VOIR AUSSI** fiches P-12, O-84

CE QUE ÇA RAPPORTE		CE QUE ÇA COÛTE	
Impact sur le TTM	Élevé	Coût d'implémentation	Faible
Impact sur la qualité (FTR)	Moyen	Difficulté d'implémentation	Moyen
Impact sur l'Opex / Capex	Moyen	Difficulté de maintien	Élevé

Faible · Moyen · Élevé · N/A (sans objet)

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- « Neuf assistants en service, trois de plus ce trimestre. » C'est la première ligne du tableau du comité.
- Chaque usage déclare ses heures gagnées. Le délai d'un dossier a pris trois jours depuis janvier.
- La plateforme d'indicateurs est promise pour l'an prochain. D'ici là, on compte les usages.

OÙ PART L'ARGENT

Un comité qui compte ce qu'il lance étend ce qui se lance bien. Le budget va à l'usage qui plaît, même quand le dossier sort plus tard et revient plus souvent.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur les décisions de l'an dernier. Un ordre de grandeur suffit.

COMBIEN DE FOIS / AN	×	CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS	×	PART QU'ON ÉVITE	=	DÉPENSE ÉVITÉE / AN
usages lancés, étendus ou gardés en comité		budget engagé, plus le coût des reprises		décisions prises à contresens du délai		**au crayon, avant le comité**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Inutile si aucune décision n'en dépend, ou si la mesure fait la prime : elle sera tenue, pas lue (fiche P-12). Sans IA encore en service, c'est le moment de relever le départ.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Peu de mesures, prises là où le client reçoit la réponse, relevées avant la mise en service puis suivies dans le temps ; une mesure qui ne mène à aucune décision sort du tableau.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Pour chaque flux où l'IA entre, nommer la sortie : la réponse que reçoit le client.
2. Sur trente dossiers clos, relever à la main le délai et la part au-delà de 15 jours (la moyenne masque les plus longs), la part bonne du premier coup, la demande d'échec (fiche O-20), le coût par demande (fiche O-79).
3. Écrire à côté de chaque mesure la décision qu'elle porte et son seuil (fiche O-90).
4. Chaque lundi, compter les dossiers en cours : la file annonce le délai à venir.
5. Lire chaque courbe contre son propre passé, pas contre une cible (fiche O-18). La percée fixe le cap ; la mesure se lit dans sa tendance, sans prime attachée.
6. Mettre en annexe les comptes d'usages et d'heures déclarées.

CE QUE CE N'EST PAS

La surveillance de l'assistant (fiche O-84) dit s'il répond juste. Ici, on mesure ce que le client vit, tous assistants confondus.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

En comité, un usage est retiré sur la courbe du délai, et personne ne demande combien d'assistants sont en service.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT — Attendre la plateforme d'indicateurs

Un an à négocier les définitions, service par service. Aucune action pendant ce temps.

→ Trente dossiers relevés à la main cette semaine. L'outil suivra ce qui a servi.

AU LANCEMENT — Compter ce qu'on lance

Usages, utilisateurs, réponses produites : tout monte, même quand le dossier ralentit.

→ En tête, ce que vit le client ; ces comptes en annexe.

PENDANT — La mesure qui déforme le travail

« Zéro réponse fausse » est primé. L'assistant ne voit plus que les demandes simples.

→ Lire la mesure sans la primer (fiche P-12), et suivre le volume traité à côté.

PENDANT — Une mesure lue seule

Le coût par demande baisse, la relecture saute, les reprises montent.

→ Lire les quatre ensemble : une seule ne décide rien.

DANS LA DURÉE — Changer de cap à chaque mois

Un mois bon, un mois mauvais : le comité réagit au bruit.

→ Lire la courbe sur une vingtaine de relevés, agir sur un signal (fiche O-18).

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET

Les réclamations d'un opérateur télécom, de la réception à la réponse. Trois assistants y travaillent : tri, recherche et, depuis mars, proposition de réponse.

CE QUI CLOCHE

Neuf assistants en service, contre trois en janvier. Une réclamation se règle en 11 jours, contre 8.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Le nombre d'assistants en service, et les heures déclarées par usage. Le délai n'était au tableau de personne.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

6 000	réclamations par mois, 200 entrées par jour
72 %	bonnes du premier coup, 0,6 relance chacune
18 min	par réclamation, 20 par reprise, 5 par relance
0,80 €	la minute, coût complet ; 0,30 € de modèle chacune

CE QU'ILS ONT FAIT

Quatre mesures relevées à la main en une semaine, un usage retiré sur une catégorie, puis trois mois suivis.

LE DÉCLENCHEUR — Le comité salue le neuvième assistant. Le même jour, le service client signale des relances en hausse.

▶ **LE GESTE** — La directrice des opérations relève trente factures contestées closes, trente autres réclamations, et les dossiers en cours chaque lundi.

▶ **CE QU'ILS ONT VU** — Sur les factures contestées, 40 % du flux, la réponse proposée applique la règle générale : 55 % du premier coup, contre 85 % avant mars.

▶ **LA DÉCISION** — La proposition est retirée sur ces factures, gardée ailleurs. Le compte des assistants passe en annexe.

CE QUE ÇA A DONNÉ

11 → 7 j	Délai : en cours ÷ 200 clos par jour, 2 200 puis 1 400. Moins qu'en janvier (8 j) : la proposition reste où elle sert.
72 → 84 %	Premier coup : 0,4 × 55 + 0,6 × 83, puis 0,4 × 85 + 0,6 × 83.
3 600 → 1 800	Par mois : 0,6 puis 0,3 relance relevée par réclamation, × 6 000.
21,6 → 20,0 €	Par réclamation : (18 min + 0,28 × 20 + 0,6 × 5) × 0,80 € + 0,30 €, puis (20 + 0,16 × 20 + 0,3 × 5) × 0,80 € + 0,25 €. Sans proposition, 40 % du flux passe à 23 min et 0,175 € de modèle. 113 k€ par an, dont 109 en minutes rendues.

Refaites-le avec vos flux : sur trente dossiers clos par catégorie, le délai, le premier coup, les relances et le coût, chacun avec sa décision. Puis la file, chaque lundi.

1 · QUATRE MESURES AU BOUT DU FLUX

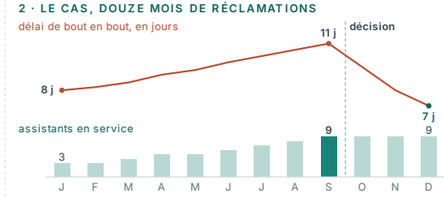
LA MESURE, PRISE À LA SORTIE	LA DÉCISION QU'ELLE PORTE
Délai de bout en bout — de la demande à la réponse au client	où rendre du temps, où va la file
Bons du premier coup — comptés chez le client, sans reprise	corriger ou retirer un usage
Demande d'échec — relances et renvois · fiche O-20	remonter à la cause, en amont
Coût par demande traitée — modèle et minutes des personnes · fiche O-79	étendre l'usage, ou non

chaque lundi : dossiers en cours ÷ dossiers clos par jour = le délai qui vient

en annexe : assistants en service, réponses produites, heures déclarées

Une mesure qui ne mène à aucune décision sort du tableau.

2 · LE CAS, DOUZE MOIS DE RÉCLAMATIONS



septembre → décembre : premier coup 72 → 84 %, relances 3 600 → 1 800

Toujours neuf assistants ; le délai, 11 → 7 j.

À gauche, les quatre mesures prises à la sortie du flux, chacune avec sa décision, et la file comptée chaque lundi. À droite, le cas : le compte des assistants monte avec le délai, jusqu'à la décision de septembre.

L'exemple est un cas type, reconstruit à partir de situations courantes du tertiaire. Aucune situation client n'y est identifiable.