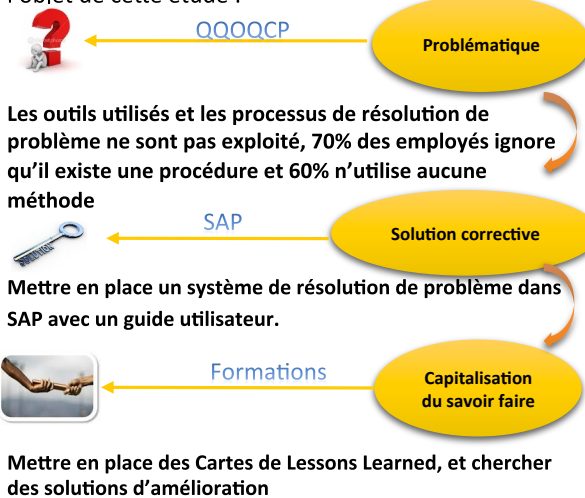


Vue Générale : l'axe de l'innovation est un facteur médiateur dans la survie de l'entreprise. Ainsi, améliorer le système de résolution des problèmes est l'objet de cette étude :



Clés de Réussite :

- Adapter l'outil informatique au besoin spécifique
- Adapter un management participatif
- Amélioration Continue (KAIZEN)

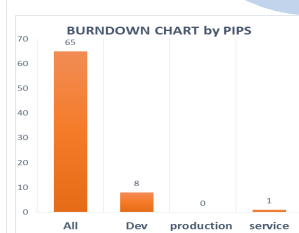
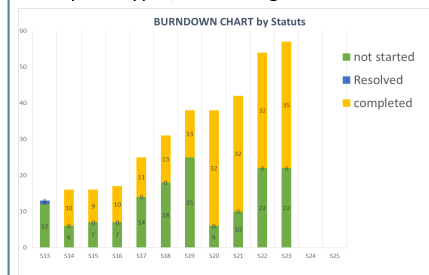
Contenu du projet

- Refonte des processus d'identification et de résolution des problèmes
- proposer un nouveau mode d'escaladation de l'information
- Définir un nouveau mode organisationnel interne
- Valider la version prototype de CITS dans SAP

Jalonnement du projet



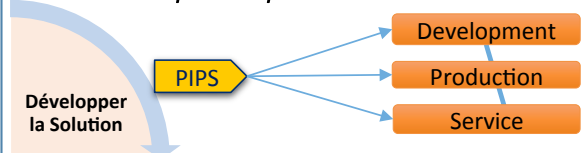
Tableau de bord: Le Suivi du projet CITS est traduit par la mesure des indicateurs clé de performance de son prototype, et des bugs à fixer au fur et à mesure[2]



Surveiller et améliorer

Conception dans SAP: Le système CITS est intégré dans le progiciel SAP, avec une interface qui contient deux grands axes : l'environnement produit qui sera spécifié au travail quotidien de chaque utilisateur voire chaque métier, et l'interface d'accueil pour visualiser les incidents/problèmes [1]

Refonte des Processus: les nouveaux processus seront nommés **PIPS: Problem Identification- Problem Solving** et seront actualisés pour chaque métier.



Résultats Obtenus

Méthode: la nouvelle méthode déployée pour les PIPS est la **3I-8D** [3] :

- I1 : obtenir les informations de base
 - I2 : Décrire l'incident et ses effets
 - I3 : implémenter les actions locales
- Passer en problème ?
- Fermer incident
- non
- oui
- Suivre la Méthode 8D pour la résolution du problème

Outil : le Prototype de CITS dans SAP a été validé pour une utilisation officielle dans CT France



Bibliographie :

- [1]: http://dandrimont.p.free.fr/SAP_liste_transactions.html
- [2]: <http://www.blog-gestion-de-projet.com/quels-sont-vos-kpi-de-suivi-de-projet/>
- [3]: <http://www.techniques-ingenieur.fr/fiche-pratique/genie-industriel-th6/piloter-et-animer-la-qualite-dt34/methode-8d-outil-de-resolution-de-probleme-0464/>

Perspectives :

- Valider les deux prochaines versions de CITS dans SAP
- Former les Utilisateurs (R&D, Qualité, Validation ...)
- Valider et Déployer le nouveaux processus de résolution de problème

Apports :

- Créer une traçabilité des défaillances
- Un système commun de management des défaillances
- Réagir plus efficacement à la résolution des défaillances
- Mesurer la maturité des produits