



Comment atteindre mes objectifs d'entreprise ?

KDS
IMPACT

Définir le pilotage de mon organisation

Niv 1. - Je survie

Je survie

Approche limitée voire inexistante: suivi des devis, factures et opportunités ouvertes.

Trésorerie directement suivie sur les comptes bancaires.

Objectif : prévenir les problèmes.

Difficulté : risques et absence de stratégie définie.

Niv 2. - Je surveille

Je surveille

Approche manuelle, peu ou pas automatisée. Je suis les tâches liées à mon développement sur des fichiers Excel et mesure quelques indicateurs clés.

Objectif : me développer

Difficulté : Suivi fastidieux et chronophage, difficulté de partager les informations ou de collaborer. Fiabilité des informations

Niv 3. - J'analyse

J'analyse

Approche structurée, avec consommation de BI. Les tâches sont définies et affectées grâce à des outils collaboratif (MS planner, Lists..)

Objectif : être agile

Difficulté : la collaboration plus large tend à fragmenter l'information.

Niv 4. - J'implique

J'implique

Approche systématique, impliquant les manager dans la définition et l'atteinte des objectifs.

Objectif : retenir les talents, innover

Difficulté : Déployer à l'échelle un mode de collaboration actif sans lourdeur technique ou perte d'information.

Mettre à l'échelle mon suivi d'objectifs



Business Intelligence

Outil de reporting permettant d'automatiser et faciliter l'accès aux données clés de l'organisation.



OKR (Objectif, Key-Results)

Méthodologie mondialement reconnue pour permettant d'avoir un langage commun pour la définition et le suivi des objectifs



Viva Goals

Solution technique du Cloud Microsoft totalement intégré à Microsoft 365 pour une mise à l'échelle des OKRs.



Pourquoi utiliser OKR ?



QUANTIFIER

Les OKR et Viva Goals permettent de fixer des objectifs clairs dans le temps.



RATIONALISER

Les OKR et Viva Goals encouragent l'alignement entre Vision de l'organisation et objectifs/projets individuels.



SUIVRE

Les OKR et Viva Goals permettent de mesurer la progression et l'accomplissement des objectifs.



ARBITRER

Les OKR et Viva Goals permettent d'arbitrer les priorités de l'organisation et de ses départements.

Qu'est-ce que le cadre OKR ?

Objectifs

Des objectifs clairs et stimulants partagés par les équipes et les organisations.

Résultats clés (Mesurables)

Des résultats ambitieux mais réalisables que l'équipe peut mesurer par rapport à l'objectif.

Initiatives (Actionnables)

Un ensemble d'activités et d'actions qui peuvent conduire aux résultats définis dans les résultats clés.

Exemple d'OKRs ?



Exemple d'OKR au niveau de l'entreprise

- **Objectif annuel** : Doubler le chiffre d'affaires annuel afin de créer une entreprise rentable et durable.
- **Résultat clé annuel** : Augmenter le rendement annuel moyen de 12 à 24 millions USD.
- **Objectif trimestriel** : Augmenter le chiffre d'affaires et optimiser les processus de vente afin que l'entreprise double son chiffre d'affaires annuel.
- **Résultat clé trimestriel** : Augmenter les ventes de nouveaux produits de 12 millions USD à 15 millions USD au cours du premier trimestre.
- **Initiative clé** : Élaborer de nouveaux documents d'aide à la vente.



Exemple d'OKR pour les produits et l'ingénierie

Objectif : Lancer la version 2.0 du produit afin de corriger les bogues, d'affiner l'interface utilisateur et de stimuler l'engagement des utilisateurs.

Résultat clé 1 : Réduire le nombre de tickets d'assistance de 120 à 30 par mois.

Résultat clé 2 : Réduire de neuf à six le nombre d'étapes de la procédure d'extraction.

Résultat clé 3 : Augmenter le temps passé par les utilisateurs sur le site de 2:37 par session à 3:45 par session.

Initiative 1 : Effectuer une étude de clics.

Initiative 2 : Compiler le rapport de bogue.

Avantages de la plateforme Viva Goals

- La plateforme Viva Goals facilite la planification et la mise en œuvre du cadre OKR.
- Elle permet de suivre facilement sa progression et celle de ses équipes grâce à un lien dynamique vers Planner ou Excel.
- Elle offre des fonctionnalités de collaboration, de communication et de feedback, intégrées avec ses outils Microsoft 365.

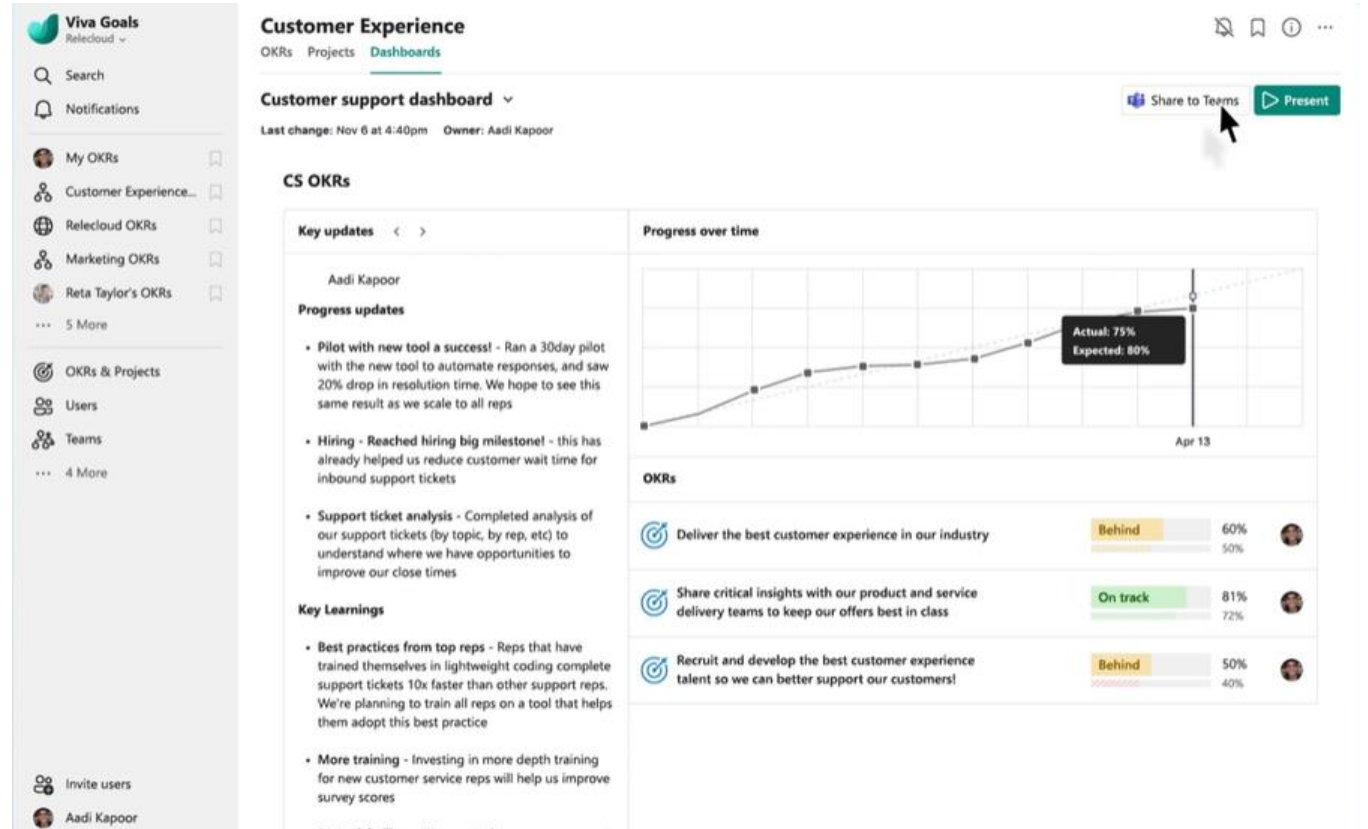
The screenshot displays the Viva Goals interface for a 'Customer Experience' OKR. The dashboard includes a navigation bar with 'Viva Goals', 'My OKRs', 'Organization OKRs', 'Chat', and 'About'. Below the navigation, there are tabs for 'OKRs', 'Projects', and 'Dashboards'. The main content area shows a list of OKR items with columns for 'OKR Title', 'Status and progress', 'Owner', and 'Due date'. The items are as follows:

OKR Title	Status and progress	Owner	Due date
Deliver the best customer experience in our industry	Behind 50%	[Avatar]	Jun 30
Provide delightful customer support	On track 60%	[Avatar]	Jun 30
Every customer quickly and easily sees ROI from using our products and services	Behind 50%	[Avatar]	Jun 30
Our customer success teams are empowered with best-in-class tools to ensure customers are successful	On track 72%	[Avatar]	Jun 30
Share critical insights with our product and service delivery teams to keep our offers best in class	At risk 34%	[Avatar]	Jun 30
Recruit and develop the best customer experience talent so we can better support our customers!	On track 60%	[Avatar]	Jun 30

At the bottom of the list, there is a '+ Add an item' button. The interface also includes filters for 'Period: Q2 2022' and 'Belongs to: This Team', along with a 'Layout: Basic' dropdown and a 'New' button.

Avantages de la plateforme Viva Goals

- Elle fournit des analyses et des rapports pour aider à prendre des décisions éclairées.
- Elle permet des exports ou des présentations claires directement dans l'outil pour animer les revues de management.



Viva Goals
Relecloud

Search
Notifications

My OKRs
Customer Experience...
Relecloud OKRs
Marketing OKRs
Reta Taylor's OKRs
... 5 More

OKRs & Projects
Users
Teams
... 4 More

Invite users
Aadi Kapoor

Customer Experience
OKRs Projects Dashboards

Customer support dashboard
Last change: Nov 6 at 4:40pm Owner: Aadi Kapoor

Share to Teams Present

CS OKRs

Key updates

Aadi Kapoor

Progress updates

- Pilot with new tool a success! - Ran a 30day pilot with the new tool to automate responses, and saw 20% drop in resolution time. We hope to see this same result as we scale to all reps
- Hiring - Reached hiring big milestone! - this has already helped us reduce customer wait time for inbound support tickets
- Support ticket analysis - Completed analysis of our support tickets (by topic, by rep, etc) to understand where we have opportunities to improve our close times

Key Learnings

- Best practices from top reps - Reps that have trained themselves in lightweight coding complete support tickets 10x faster than other support reps. We're planning to train all reps on a tool that helps them adopt this best practice
- More training - Investing in more depth training for new customer service reps will help us improve survey scores

Progress over time

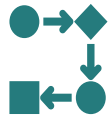
Actual: 75%
Expected: 80%

Apr 13

OKRs

- Deliver the best customer experience in our industry Behind 60% / 50%
- Share critical insights with our product and service delivery teams to keep our offers best in class On track 81% / 72%
- Recruit and develop the best customer experience talent so we can better support our customers! Behind 50% / 40%

Qu'est-ce qu'un accompagnement à l'adoption OKRs/Viva Goals?



PARAMETRAGE PROJET

Définition des règles (responsabilités, bonnes pratiques OKRs, procédures internes)

Paramétrage de l'outil (équipe, timeline, fréquences de mise à jour, autorisations...)



FORMATION

Initiation aux bonnes pratiques OKRs: chaque partie prenante doit comprendre les composantes du cadre OKR.

Formation à l'usage de Viva Goals: les utilisateurs doivent être à l'aise avec l'outil pour s'en servir régulièrement



COACHING

Sous le modèle reconnu des Coachs Agile, la mise en place des OKRs nécessite un accompagnement personnalisé et un accompagnement de groupe, afin d'amener la culture OKRs au sein des rituels de management existants (revues de direction, revue de management, point projet, townhall..).



Chaque manager sait formuler des OKR en respect des bonnes pratiques (alignement, définition...) et les utiliser directement pour l'atteinte des objectifs.

Suis-je prêt pour les OKRs ?

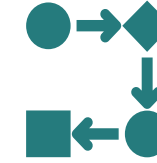


MA CULTURE

Je veux améliorer le suivi des objectifs (KPI et projets) et gagner en transparence.

Je veux fédérer les managers derrière les objectifs communs.

Je veux impliquer le management dans la définition et le suivi des objectifs.



MON ORGANISATION

Je veux centrer mon organisation sur mes clients (**Qualité**)

Je veux rationaliser l'adéquation de mes activités avec mes objectifs (**Lean Management**)

Je veux un arbitrage et une priorisation au cœur de mes processus (**Agilité**)

Avant de
commencer

- J'ai une Vision et Stratégie définis pour l'entreprise
- La direction est prête à s'engager
- J'ai un reporting et BI qui permet la mesure des objectifs

Conclusion

- Les OKR et Viva Goals sont une méthode efficace pour atteindre vos objectifs et obtenir des résultats significatifs.
- La plateforme Viva Goals facilite la mise en place des OKR et permet de suivre facilement la progression et l'accomplissement des objectifs.
- En utilisant les OKR et Viva Goals, vous pouvez augmenter la productivité de votre organisation et obtenir un avantage concurrentiel.

[Nous contacter !](#)

Accompagner les organisations de demain à gérer les risques et complexités croissantes