LA BOÎTE À OPS · CHECKLIST

Prêts à externaliser vos opérations client ?

15 questions pour faire le point avant d'externaliser. Cochez celles auxquelles vous savez déjà répondre. Pour les autres, on y réfléchit ensemble : c'est aussi notre métier.

1

THÈME 1

Le besoin et le périmètre

- [ ] **1.** Quel problème cherchez-vous à résoudre en externalisant ?
- [ ] **2.** Votre besoin est-il temporaire ou durable ?
- [ ] **3.** Quelles opérations client voulez-vous confier, précisément ?
- [ ] **4.** Quel volume représentent les opérations, et comment varie-t-il dans l'année ?
- [ ] **5.** Quelles décisions doivent rester dans vos équipes ?

2

THÈME 2

Le processus : est-il prêt à être confié ?

- [ ] **6.** Le processus est-il documenté, avec des règles métier et des cas d'escalade définis ?
- [ ] **7.** Savez-vous où le processus bloque aujourd'hui ?

3

THÈME 3

Le pilotage : comment mesurer le résultat ?

- [ ] **8.** Quels indicateurs suivez-vous déjà, et quels objectifs de service attendez-vous ?
- [ ] **9.** Qui pilotera la relation avec le partenaire, côté interne ?

4

THÈME 4

Outils, données… avec quoi travailler ?

- [ ] **10.** Le partenaire pourra-t-il travailler directement dans vos outils ?
- [ ] **11.** Quelles données sensibles et contraintes de conformité faut-il encadrer ?
- [ ] **12.** Comment transmettrez-vous la connaissance produit ?

5

THÈME 5

Le partenaire : comment choisir son prestataire ?

- [ ] **13.** Le prestataire connaît-il votre secteur et vos opérations complexes ?
- [ ] **14.** Peut-il ajuster le dispositif et les ressources, à la hausse comme à la baisse ?
- [ ] **15.** Votre prestataire a-t-il intérêt à améliorer et automatiser votre processus ?

Avec Operatorz,

on opère,
on optimise,
on automatise.

OperatorZ