



L'autonomisation des processus

19 octobre 2018

Présentation

- Jacquelin d'Oultremont :
 - Avocat au Barreau de Bruxelles
 - jdo@mcw.be



Présentation


- Yves d'Audiffret :
 - Managing director
 - P.M.O.
 - yda@mcw.be

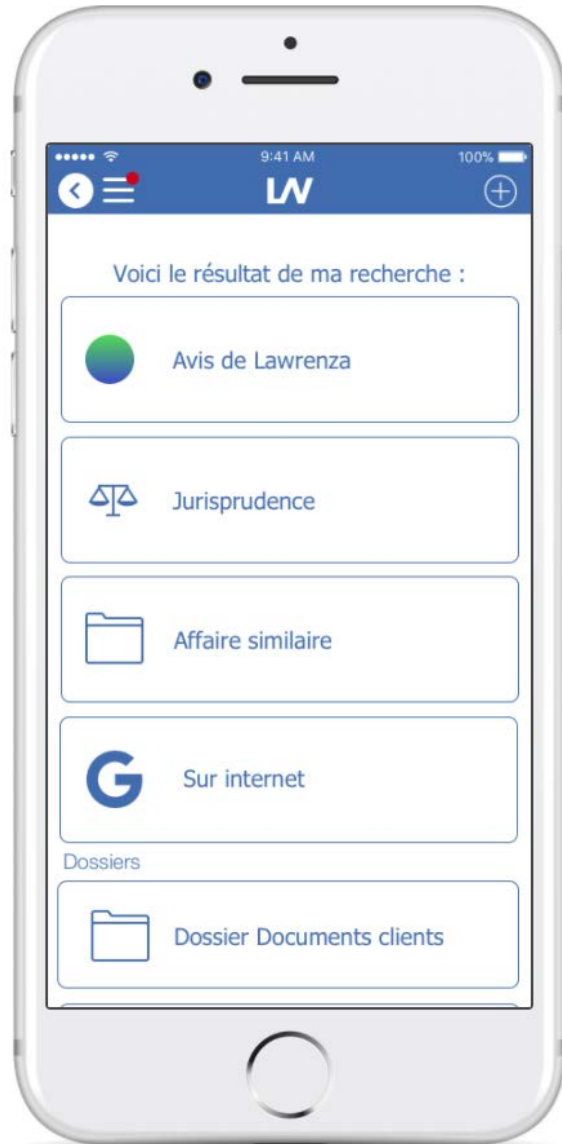


Plan

- I. Partage d'expérience
- II. Les processus à autonomiser
- III. Le cadre favorable
- IV. Là où investir le temps gagné

I/ Partage d'expérience

- Notre étude :
 - Immédiateté ;
 - Qualité ;
 - Prix convenu ; et
 - Délai prédéfini.
- ➔ Optimiser la « relation client »
 -  ONLINE LAWYERS ; et
 - Contacts clients.
- ➔ Optimiser les processus de travail
 - **LAWRENZA** ; et
 - Gestion interne.



II/ Les processus à automatiser

- Facturation et relances :
 - Peu de valeur ajoutée ;
 - Toujours repoussé (trésorerie !) ;
 - Clients insatisfaits ;
 - Plus faibles facturations ;
 - Contestations.

Solutions :

- ➔ Saisie correcte (forfaits, description...)
- ➔ Systématiser la facturation ;
 - Ex : tous les mois, dès que dépasse 500€
- ➔ Externaliser la facturation ;
- ➔ Automatiser la facturation (OnlineLawyers) ; ou
- ➔ Se regrouper et déléguer.

II/ Les processus à autonomiser

- Recherche et veille juridique:
 - Veille doit être régulière pour être efficace ;
 - Oublis possibles ;
 - Grande quantité d'informations à traiter ; et
 - Ignore ce qu'un collègue a fait.

Solutions :

➔ Meilleurs outils :

- Structuration Base de Données ;
- Lawrenza ; et
- Recherche full text.

➔ Informer proactivement ses clients :

- En profiter pour proposer des forfaits

II/ Les processus à autonomiser

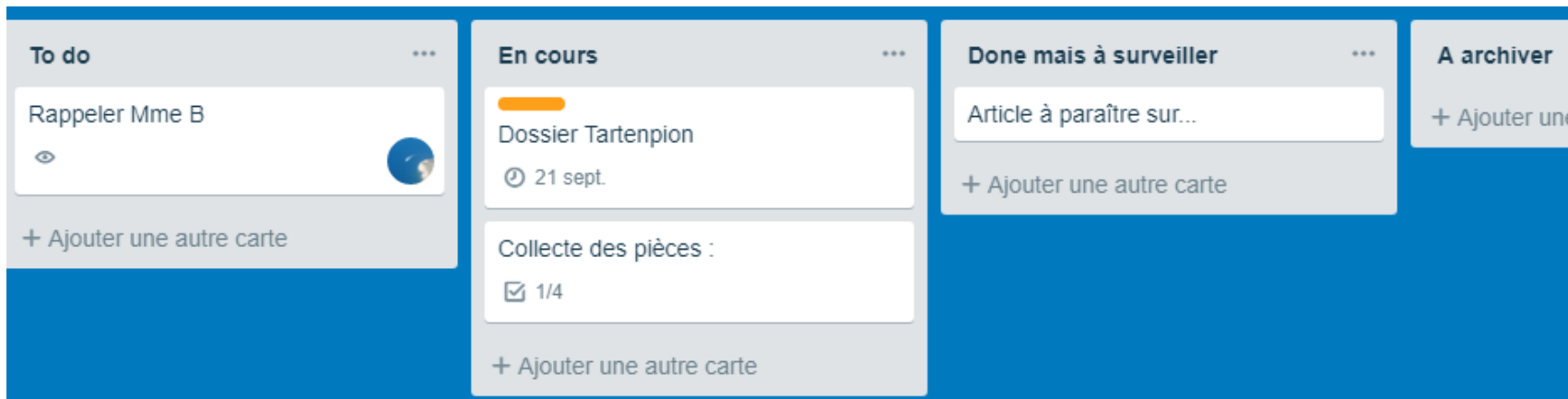
- Gestion des tâches :

- Oublis ;
- Suivi délais ;
- Communication.

Solution :

→ PMO

→ Utilisation d'outils spécifiques (ex : Kanban) ;



III/ Un cadre favorable

- Equipe support dédiée ;
- Méthodes de travail communes ;
- Mindset orienté « clients » ;
- Déléguer ;
- Vision entrepreneuriale ;
- Au cœur de l'environnement durable :
 - Environnement économique ;
 - Environnement social ;
 - Environnement écologique ; et
 - Responsabilité sociétale d'entreprise.

III/ Un cadre favorable

- Bureaux et outils :
 - Logiciels ;
 - PC portables ;
 - Salles de réunions ;
 - Double écran, tablettes ;
 - VoIP ;
 - E-deposit ;
 - Cloud ;
 - Messagerie visuelle ; et
 - Scan des factures d'achat.

IV/ Là où investir le temps

- Relation client :
 - Ecoute ;
 - Conseil ;
 - Communication ;
- Nouveaux services et innovation ;
- Analyse juridique poussée ;
- Gestion de projet ;
- Equipe :
 - Bon esprit d'équipe ;
 - Partage d'informations ;
 - Fidéliser
 - Formation ; et
 - Suivi.

IV/ Là où investir le temps

- Nouvelles réglementations :
 - GDPR ;
 - Droit des robots ;
- Economie de partage :
 - Ne pas garder ses idées pour soi ;
 - Réseaux sociaux ;
 - Blogs ;
- Soigner le faire-savoir
 - Certification ISO ;
 - Communiqués de presse ;
 - Objectifs SDGs.

 **OBJECTIFS**  **DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**





Yves d'Audiffret : yda@mcw.be

Jacquelin d'Oultremont : jdo@mcw.be

LAWRENZA



ONLINE LAWYERS