

Success-story / Euromaster GmbH / Traitement des demandes d'investissement

Conformité aux règles et contrôle

Le contexte

Lorsqu'un employé d'Euromaster voulait déposer une demande d'investissement, il devait remplir un formulaire papier et l'envoyer à la maison mère par courrier. Par ailleurs, les responsables de la procédure ne savaient plus quelles demandes étaient encore en cours, lesquelles étaient déjà approuvées mais pas encore commandées ou à quel niveau le processus de traitement stagnait. En outre, les règles d'autorisation n'étaient pas connues de toutes les parties impliquées, de sorte que les approbations étaient délivrées au ralenti. Face à l'absence de contrôle et de transparence, l'entreprise était en proie à de longs délais d'exécution.

Le défi

En particulier dans les grandes entreprises décentralisées comme Euromaster, qui dénombre plusieurs sites, il est nécessaire de garder une vue d'ensemble. Les demandes d'investissement doivent être dûment remplies, bien transmises à l'organisme responsable de son approbation, traitées dans les délais et toutes les actions complémentaires doivent être initiées. Les demandes sur support papier risquent d'être délaissées, ce qui entraîne généralement une grosse perte de temps. Sans compter qu'il n'y a aucune vue d'ensemble permettant de savoir où se trouvent quelles demandes et quel en est l'état de progression. Voilà pourquoi Euromaster a opté pour JobRouter®, le système de gestion du workflow capable d'apporter contrôle et transparence à l'entreprise.

«JobRouter® est un système de workflow qui offre des possibilités illimitées tout en étant très simple d'utilisation. C'est pourquoi nous réalisons toutes les idées de processus nous-mêmes, et nous sommes en mesure de réagir rapidement et d'apporter des modifications.»

Citation Jennifer Becker (développeuse d'applications chez Euromaster)



La mise en œuvre

La mise en œuvre du projet s'inscrit dans une démarche d'autodéveloppement d'Euromaster. La mise en place n'a nécessité que très peu de formations en raison de la facilité d'utilisation.

Le résultat

Les employés doivent désormais remplir le formulaire d'investissement en ligne dans JobRouter®. Pour simplifier la tâche de l'utilisateur le plus possible, ce dernier a accès aux données existantes et peut visualiser, par exemple les biens d'investissement, y compris leurs prix. Pendant la demande, un numéro d'inventaire est généré automatiquement. Dès que le formulaire a été rempli et renvoyé au système, il atterrit dans la boîte de réception du service concerné où l'on vérifie et/ou s'assure que le bien d'investissement demandé est conforme aux directives stratégiques.

Le nombre d'instances par lesquelles une approbation doit passer dépend du montant, les limites d'approbation et les activités d'interaction ou de traitement permises étant définies pour chaque utilisateur. Après l'approbation finale, le service reçoit automatiquement l'ordre de commande.

La sûreté et la transparence du processus permet de guider les demandes d'investissement par le chemin le plus court à travers l'entreprise et d'en garantir le bon déroulement. L'efficacité et l'efficience obtenues dans le processus fait gagner du temps et de l'argent, donnant à l'organisation une structure amincie. Ainsi, l'entreprise met en œuvre systématiquement le concept du lean management.

Avantages :

- Transparence totale de l'état actuel d'une demande
- Les limites d'approbation définies permettent la mise en place d'un système de réglementation méthodique, garantissant la délivrance d'autorisations admises seulement
- La vue d'ensemble de tous les investissements permet de bien contrôler et gérer le budget annuel
- Souplesse absolue du processus grâce à l'utilisation pragmatique de JobRouter®

Portrait succinct de Euromaster GmbH



Les origines d'Euromaster remontent à 1919. Après plusieurs changements de dénomination et fusions, l'entreprise est devenue en 2003 ce qu'elle est aujourd'hui : l'expert numéro un sur le marché des pneus, des roues et de

l'entretien automobile en Allemagne et en Europe. Euromaster est aussi une filiale détenue à 100 pour cent par le groupe Michelin. Outre l'Allemagne, Euromaster est présent dans 14 autres pays européens avec plus de 1 900 centres auto et près de 11 500 employés. L'entreprise vend chaque année environ 10 millions de pneus à plus de 4,5 millions de clients. Les clients professionnels et privés bénéficient d'un réseau de centres auto couvrant tout le territoire et complété par des véhicules de dépannage mobiles. La plus grande entreprise d'entretien des utilitaires d'Allemagne gère également les parcs de véhicules et offre une assistance optimale par un système centralisé de gestion des grands comptes. Basée en Allemagne à Kaiserslautern, l'entreprise Euromaster dénombre actuellement 300 centres auto et 15 partenaires franchisés sur le territoire allemand.