



## Description

Ce cas est ciblé optimisation de la performance opérationnelle. Les outils en la matière ne manquent pas mais le Business analyste peine parfois à les utiliser à bon escient. Aussi avons-nous choisi de mettre l'accent sur quelques outils simples qui permettent de différencier l'approche en fonction des enjeux d'optimisation

## Objectifs

- S'appuyer sur des indicateurs pour identifier les causes de non performance
- Mettre en pratique la démarche de l'arbre de performance

**Cible** Tout profil susceptible d'intervenir dans un projet d'optimisation de la qualité de service.

**Thématiques** Enjeux et objectifs, Pilotage

**Compétences** Cadrer une solution Identifier les besoins des parties prenantes  
Evaluer la performance d'une solution Evaluer la valeur d'une solution

## Synthèse du contenu

**Outils et techniques spécifiques à la BA ciblée Qualité de service**

- Analyse de performance par les capacités
- Le modèle de Kano
- L'Arbre de performance

**Démarche méthodologique adaptée à ce contexte**

- Analyse et hiérarchisation des causes de non performance

**Cas pratique E : « L'entreprise E-tel doit améliorer sa productivité »**

**Modalités pédagogiques : E-learning + plateforme AdequateSolution**

Utilisation pour le cas pratique d'une plateforme en ligne permettant à l'apprenant de faire un à un les exercices et de récupérer les éléments du cas et les corrigés.

Interaction avec le formateur : 2 webinaires intégrés au parcours

Interaction avec les autres participants : chat

**Les plus de la formation :**

L'expertise technique et fonctionnelle de l'animateur, auteur et expert reconnu du domaine

La possibilité d'avancer à votre rythme tout en pouvant interagir avec le coach qui effectue une validation finale du cas.

**Infos pratiques** Code : KE Durée : 10H Prix : 150 € HT Prérequis : A1, A2 et A4  
Délai de réalisation : 5 semaines

Programme complet de la formation disponible sur le site