

# Atelier de définition de TB prospectif

## CIE ABC de développement de solution BI spécialisée au niveau gouvernemental

A partir du fichier Excel et ses 3 feuilles de travail concevoir le TB prospectif

(scorecard) de la page suivante.

Onglet TB du fichier Excel est seulement un exemple de représentation graphique

### 1- Définir les indicateurs (descripteurs) pour chaque axe (voir autre page)

Rep:1

L'axe client		L'axe financier	
Objectifs	Mesures	Objectifs	Mesures
Améliorer la satisfaction et la fidélité des clients	Taux moyen de satisfaction client : 4,5/5	Maximiser les performances financières	Croissance du chiffre d'affaires : +12 % par an
	Fidélisation des clients : 70 %		Écarts budgétaires : 5 % maximum
	Délai moyen de réponse aux demandes des clients : 48 heures		Rentabilité moyenne des projets : 20 %
L'axe processus internes		L'axe innovation et apprentissage	
Objectifs	Mesures	Objectifs	Mesures
Optimiser l'efficacité opérationnelle	Respect des délais de livraison : < 10 % de retard	Investir dans le développement des compétences et l'innovation	Heures de formation par employé : 20 heures par trimestre
	Participation aux réunions stratégiques : 85 % des membres clés présents		Projets innovants lancés : 3 par an
	Taux de conformité des processus : 95 %		Adoption de nouvelles technologies : 2 nouvelles solutions intégrées par an

### 2- Le TB du fichier Excel à votre avis est-il à améliorer ?

Rep 2:

Oui, on devrait améliorer le TB du fichier comme suit:

- Ajouter des visualisations graphiques comme des diagrammes pour illustrer les relations entre les axes.
- Inclure des explications détaillées des indicateurs pour chaque axe.
- Intégrer une section dédiée aux relations de cause à effet (par exemple, comment l'innovation impacte les processus internes et, à terme, les finances).