

Conseil en Gestion de Changement



L'externalisation intervient comme un déclencheur, un accélérateur du changement. C'est un levier, qui permet à l'organisation de libérer les ressources humaines et financières nécessaires à la mise œuvre de nouveaux processus, systèmes ou d'une nouvelle organisation. Comment *NabSet* aide-t-il à initier une telle gestion du changement ?

La gestion du changement est souvent caractérisée par des objectifs de création de valeur ambitieuse et des conditions d'exécution complexes et l'externalisation permet d'apporter des réponses. Seule une impulsion de la direction générale peut permettre de repenser la supply chain d'une entreprise, pour aller vers un modèle nouveau et plus transversal.

La question touche aussi à la culture et presque aux « gènes » de l'entreprise. Si, par exemple, des années durant, elle a compté uniquement sur son marketing pour acquérir des avantages compétitifs, où va-t-elle trouver les ressources en hommes pour changer son business model et y intégrer sa logistique ?

La gestion du changement ou l'art de piloter la performance, permet de s'assurer compétitivité et rentabilité et est devenu un besoin vital pour les entreprises. C'est pourquoi elles ont entrepris de se recentrer sur leurs clients, pour les conquérir et les fidéliser. L'essor du marketing relationnel, ces dernières années, confirme leur intérêt d'investir dans l'industrialisation de la relation client. Dans le cadre de ces programmes de changement, de grands chantiers informatiques sont lancés. De nouvelles solutions de gestion de la relation sont développées pour « outiller » les collaborateurs, afin de leur permettre de développer la performance de l'entreprise au travers d'une meilleure connaissance des clients, d'une offre plus personnalisée et d'une qualité de service accrue. Mais combien d'entreprises ont-elles entrepris ces chantiers sans réellement prendre la mesure d'un facteur essentiel pour les utilisateurs : la gestion du changement ?

