

Introduction

Piloter l'entreprise orientée « client »

Un système à dépasser...

De tradition, les tableaux de bord sont réservés au strict usage d'une élite dirigeante. Bâties selon un schéma type, ils ne sont le plus souvent que la résultante d'une longue chaîne d'agrégations et de globalisations de rapports, écrémant au passage toute la saveur et la richesse de l'information. Si cette conception verticale et centralisatrice pouvait être acceptable dans un univers économique stable (et surtout en croissance), tel que nous l'avons connu dans les décennies précédentes, ces tableaux de bord statiques et insipides hérités du passé sont bien peu utiles pour un pilotage efficace dans le contexte actuel.

... Pour une entreprise plus réactive...

Aujourd'hui, pour conserver ou gagner l'avantage concurrentiel, les organisations placent la recherche de la réactivité maximale au premier plan de leurs préoccupations. Les décisions sont prises de plus en plus rapidement et les managers ne peuvent se contenter d'un simple constat limité à la mesure des coûts et de la productivité. Pour rester toujours en phase avec les attentes de chaque client et de chaque partenaire, il faut mesurer la performance pour toutes les formes de valeurs créées dans un esprit d'amélioration permanente.