

## Processus de validation? Un défi sous-estimé

**Le processus de validation des demandes est une action chronophage et laborieuse dans les entreprises. Des solutions mobiles peuvent désormais redonner aux processus d'approbation tout leur sens.**

Lors de rencontres avec des clients et des prospects, si le sujet des validations est abordé, les personnes réagissent souvent en exprimant un désintérêt général. Cela semble être un phénomène très répandu, indépendamment de la taille de l'entreprise, de son domaine d'activité ou du lieu où elle siège. Les managers et les directeurs considèrent en général les approbations comme une véritable corvée, et évitent même souvent d'en parler.

dérangements, et qu'ils n'estiment pas justifié le temps nécessaire à les accomplir.



**L'auteur**  
Yuval Keren, Senior  
Manager, Mobility  
Expert chez Itecor

### ESTIMATION DU TEMPS PASSÉ - EN APPROBATION

**Combien de temps cumulé les managers d'une même entreprise passent-ils à approuver tout type de requête?**

Voici un modèle simple pour quantifier le temps cumulé...  
Nombre total d'employés dans une entreprise: e  
Nombre moyen d'employés par manager: m  
Nombre moyen de requêtes à approuver par mois et par manager: r  
Nombre moyen de minutes passé à approuver une seule requête: t

**Temps cumulé par mois (en heures) :  $(e \times r \times t) / (60 \times m)$**

Un exemple concret: prenons une entreprise de 5000 employés, un ratio de 8 employés par manager, 20 requêtes d'approbation par mois pour chaque manager et un temps moyen de 3 minutes pour approuver une requête:

**Temps cumulé par mois (en heures) =  $(5,000 \times 20 \times 3) / (60 \times 8) = 625$  heures**

Vous rendez-vous compte? 625 heures! Chaque mois, cela équivaldrait à la charge d'un équivalent temps-plein sur 15 semaines passées à approuver des requêtes. Ce temps gaspillé par les managers pourrait être utilisé à meilleur escient, sur des tâches bien plus utiles et stratégiques. Ceci est un exemple parlant de ce qu'on appelle communément «Operational Drag».

### Un constat inquiétant

Un prospect nous a raconté que certains managers de son entreprise sont si excédés d'être la principale source de blocage dans les processus de validation, qu'ils approuvent aveuglément toutes les requêtes qu'ils reçoivent, sans même les parcourir. Si vous êtes en charge de veiller à la conformité de l'entreprise, c'est une situation plutôt inquiétante. Au cours de l'année écoulée, nous avons passé beaucoup de temps à éplucher les processus d'approbation pour mieux comprendre pourquoi ils étaient si mal vus. Il se trouve que les gens perçoivent ces approbations comme des

### Activité chronophage

Rien que l'approbation d'une seule de ces requêtes peut déjà être une activité ardue, car elle nécessite souvent de: retrouver la demande d'approbation, en général dans un flux incessant d'emails, cliquer sur un lien, se connecter dans l'application métier, naviguer à travers l'application, afficher à l'écran la requête- qui contient souvent une myriade de champs de données - et enfin prendre une décision. En outre, lorsqu'un utilisateur n'est pas sur son lieu de travail, il doit souvent utiliser son VPN pour se connecter au réseau de son entreprise.

Les étapes ci-dessus peuvent prendre jusqu'à plusieurs minutes, et ce pour une seule requête. Certes, il ne s'agit pas d'un réel problème si vous n'avez que quelques requêtes à traiter par mois. Mais certains managers en ont bien plus, notamment des bons de commandes, des factures, des relevé de temps, des notes de frais et des demandes de congés, pour ne citer que quelques exemples.

### Et la digitalisation alors?

La digitalisation du processus d'approbation peut être mise en œuvre grâce au déploiement d'une application mobile qui se connecte automatiquement aux différentes plateformes de l'entreprise pour extraire et croiser les informations nécessaires pour approuver ou non une requête. Cela permet à l'approbateur de disposer sur son téléphone portable de toutes les données contextualisées et ainsi de prendre rapidement les bonnes décisions. Avec cette approche, non seulement nous réduisons considérablement une grande partie du gaspillage de temps, mais nous arrivons également à rendre la tâche plus agréable à accomplir pour les managers.

Dites adieu aux approbations lentes!