

CAS CLIENT

Trane Technologies :
Favoriser la réussite des cabinets de conseils externes

PROFIL

Trane Technologies est un fabricant industriel international aux activités diversifiées dont les marques leaders sur le marché offrent des solutions de climatisation durables et efficaces aux immeubles, aux habitations et aux transports.

« Aujourd'hui, nous générons 100 000 fois plus de données et d'informations qu'il y a 30 ans. Lorsque vous avez un outil et une méthodologie qui permettent de mieux travailler ces données afin de générer des idées plus claires, plus efficaces et plus abouties, vous avez forcément une longueur d'avance. Anaqua sait mieux le faire et évolue constamment. »
Tim Melchior, analyste senior en opérations juridiques chez Trane Technologies

Le défi : maximiser la valeur apportée à Trane Technologies par des cabinets de conseils externes

Pendant de nombreuses années, Trane Technologies (autrefois connue sous le nom d'Ingersoll-Rand plc) a sous-traité la plupart des démarches administratives en propriété intellectuelle (PI) à des cabinets indépendants. Cependant, l'entreprise était de plus en plus préoccupée par le fait que son équipe juridique interne consacrait énormément de temps à des tâches fastidieuses du fait d'échanger avec un grand nombre de cabinets de conseils locaux et internationaux. Il était clair que l'équipe juridique de Trane Technologies avait besoin d'une solution qui l'aiderait à réduire le temps consacré au suivi et au contrôle de la qualité des livrables. En outre, il fallait à l'équipe un moyen de recentrer ses efforts sur des aspects plus stratégiques du métier, d'accroître son efficacité, d'obtenir de meilleurs résultats en matière de PI et de trouver un équilibre avec ses autres responsabilités opérationnelles. Après l'implémentation d'ANAQUA, l'équipe de Trane Technologies a pu collaborer efficacement avec les conseillers externes.

Le processus initial de l'équipe comprenait une évaluation annuelle de chaque conseiller externe, mais ces évaluations étaient pour la plupart des enquêtes qualitatives et des déclarations volontaires. Pour mieux comprendre le travail effectué par chaque cabinet de conseils, l'équipe avait besoin d'indicateurs de performance quantitatifs. Un système de rapport avec des indicateurs de performance clés était axé sur la rapidité d'exécution des livrables comme le taux de réponse, le nombre de mesures administratives et délai de rédaction et de dépôt de brevets. Un système unique, cohérent et efficace permettrait à Trane Technologies de capturer des indicateurs systématiquement pour faire des comparaisons valables et avoir une idée précise des performances. En plus de l'évaluation qualitative existante, les indicateurs quantitatifs brosseraient un tableau complet du travail réalisé par chaque cabinet et de la valeur ajoutée qu'il apporte à Trane Technologies.



LA SOLUTION : DES ÉVALUATIONS BASÉES SUR DES DONNÉES

Trane Technologies souhaitait disposer d'éléments clairs, objectifs et cohérents lui permettant de comprendre la performance de chaque cabinet de conseils au fil du temps, en s'appuyant sur un système d'évaluation basé sur des données. L'approche système décrite ci-dessus a été créée par Tim Melchior, analyste senior en opérations juridiques chez Trane Technologies. Il savait qu'il était possible de répondre à ce besoin en faisant un meilleur usage de la plateforme ANAQUA qui sert de système d'archivage pour les données PI sensibles et offre un environnement sécurisé aux conseillers tant internes qu'externes.

En mettant à profit la plateforme, en recueillant des indicateurs et en appliquant leurs analyses Excel et MS Access, Tim et l'équipe PI de Trane Technologies peuvent obtenir les données des conseillers externes, savoir où rationaliser la gestion de projet et suivre les mises à jour et les étapes clés. Les solides fonctionnalités de reporting d'ANAQUA apportent des éclairages et mettent en lumière les données pertinentes. Lorsque ces fonctionnalités sont associées au processus d'évaluation de Trane Technologies, l'équipe peut surveiller les performances des conseillers externes d'une année à l'autre et repérer les tendances qui méritent d'être mises en valeur ou corrigées. Lorsque des valeurs sont manifestement aberrantes, ils peuvent maintenant en comprendre la raison et y remédier comme il se doit.

Associée à l'enquête qualitative existante, cette évaluation basée sur des indicateurs clés forme un système d'évaluation et de notation fiable qui offre une vue d'ensemble objective de la performance et des lacunes globales d'un cabinet de conseils. Plus important encore, l'équipe juridique interne de Trane Technologies a désormais une visibilité sur les conseillers externes les plus performants ainsi que sur ceux qui pourraient bénéficier d'un retour constructif pour améliorer la qualité de leur travail.

L'équipe juridique PI peut non seulement réduire le taux d'attrition des conseillers externes, mais elle peut également identifier les domaines où une assistance est nécessaire et aider les cabinets sous-performant à progresser, plutôt que d'être remplacés.

En 2014, l'équipe PI de Trane Technologies a collaboré avec plus de 30 cabinets à la rédaction et à la défense de brevets. En 2017, grâce à une approche bien pensée et axée sur les données, l'entreprise a pu ramener le nombre de cabinets à neuf de façon systématique, illustrant par la-même les gains d'efficacité réalisés lorsque l'on a moins de cabinets à gérer.

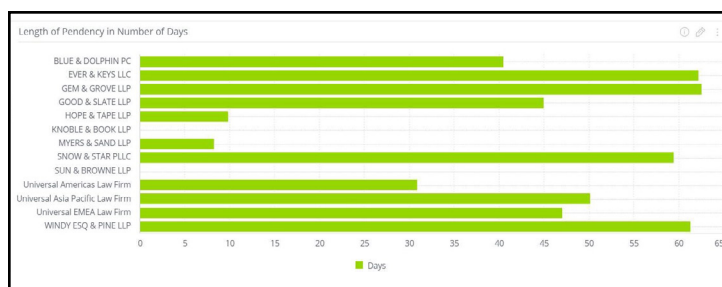
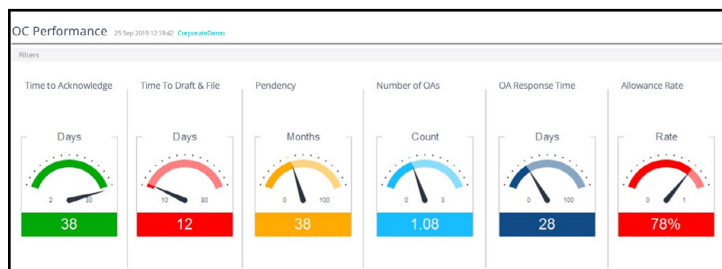
RÉSULTATS : QUALITÉ ACCRUE D'UN CÔTÉ COMME DE L'AUTRE

Grâce au système d'évaluation des cabinets de conseils et à la plate-forme ANAQUA, l'équipe juridique interne de Trane Technologies se concentre de nouveau sur les tâches stratégiques à plus forte valeur ajoutée. Le processus d'évaluation actualisé a aidé à mesurer et à comparer le rendement des conseillers externes de manière objective et cohérente et a permis à l'équipe de réduire le nombre de cabinets tout en créant des partenariats plus efficaces avec ces derniers. De plus, les conseillers externes savent clairement où ils en sont et en quoi ils pourraient tirer profit d'une formation supplémentaire, opportunité qui leur est offerte par Trane Technologies. Dans le même temps, les cabinets qui dépassent constamment leurs objectifs et s'adaptent au nouveau processus peuvent mettre davantage l'accent sur l'amélioration des performances et la fourniture de prestations de qualité supérieure afin de rester compétitifs et de se développer.

AMÉLIORATION CONTINUE : DE MEILLEURES PERFORMANCES

Dans un souci d'innovation continue, Anaqua forme en 2018 un groupe de travail orienté clients portant sur les indicateurs de performance de brevets afin de définir, pour les entreprises, des indicateurs de performance de conseillers externes fréquemment utilisés, et en vue de discuter des améliorations de la plateforme susceptibles de mieux répondre aux besoins des clients en matière de gestion et d'évaluation des cabinets externes. Suite à ce travail, Anaqua a fourni des éclairages et des avantages significatifs à sa communauté de clients en mettant en œuvre un tableau de bord pour les indicateurs de performance prioritaires des conseillers externes définis par le groupe de travail. Ces indicateurs prioritaires fréquemment utilisés comprennent des informations sur le taux d'acceptation, la litispendance, le délai moyen de rédaction et de dépôt, le nombre moyen de mesures administratives, les dépenses moyennes par cabinet/liste d'affaires en instance ainsi que d'autres indicateurs de performance et de durée de cycle.

Anaqua travaille en collaboration avec Tim pour mettre en œuvre le tableau de bord d'indicateurs de performance des cabinets externes. Ce dernier s'appuie sur des fonctions de formule avancées pour mesurer et gérer facilement le travail et l'efficacité des conseillers externes par unité commerciale et pour l'ensemble des portefeuilles. Ce tableau de bord aidera à réduire considérablement le temps et l'énergie consacrés au suivi et au contrôle des principaux indicateurs de performance clés de cabinets externes. Poursuivant la démarche d'innovation, la mise en œuvre de ce tableau de bord aidera l'équipe à obtenir de précieuses informations sur tous les indicateurs clés de ses cabinets externes sur un seul et même affichage.



102024