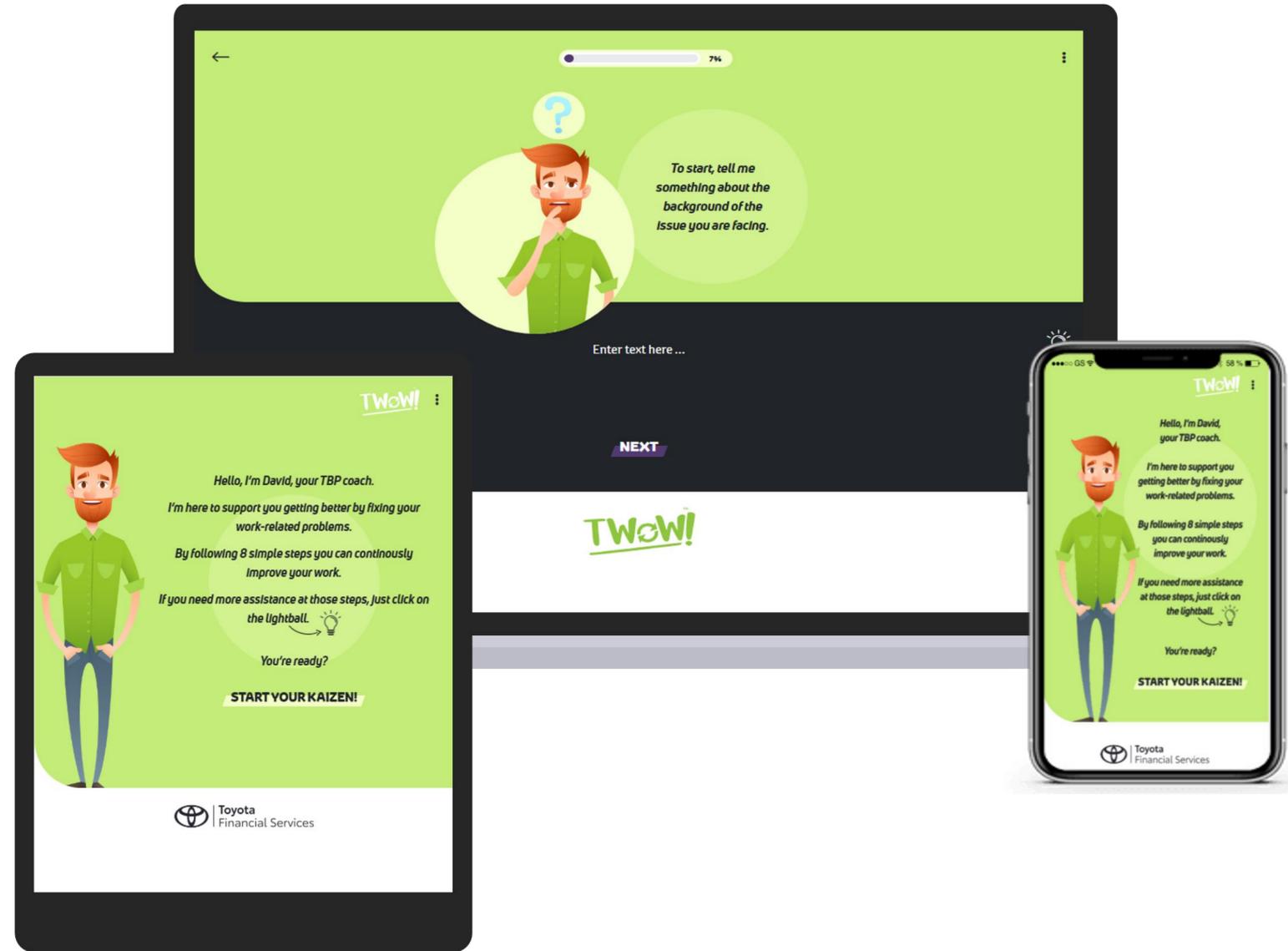
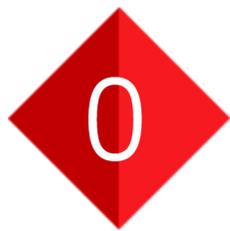


Toyota
Financial Services

MY TBP COACH

MODE OPÉRATOIRE





1ERE CONNEXION OU MOT DE PASSE OUBLIE

TWOW!
Mon Coach T.B.P

Nom d'utilisateur
khalid.elbouazzaoui@tc

Mot de passe
.....

SE CONNECTER
mot de passe oublié

Toyota Financial Services

A la première connexion ou en cas d'oubli du mot de passe un lien permet de vous rediriger vers le portail startbytoyota.fr pour réinitialiser votre mot de passe.

- Aller sur <https://mytbpcoach.fr/>
- Cliquer sur « Mot de passe oublié ? »
- Renseignez votre adresse email sur portail startbytoyota.fr
- Cliquez sur le mail reçu pour configurer un nouveau mot de passe
- Retournez sur <https://mytbpcoach.fr/> et connectez vous

Start By Toyota

Saisissez votre identifiant. Un lien permettant de renouveler votre mot de passe vous sera envoyé par e-mail.

Identifiant

Renouveler mon mot de passe

Réinitialisation de votre mot de passe.

SB Start by <ne-pas-repondre@startbytoyota.fr>
À Khalid El Bouazzaoui

Bonjour,

Vous recevez cet e-mail car nous avons reçu une demande de renouvellement de votre mot de passe.

Renouveler le mot de passe

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, aucune action de votre part n'est requise.

Merci,
Start By Toyota

Si vous rencontrez des difficultés avec le bouton, vous pouvez copier l'adresse suivante dans votre navigateur : <https://auth.startbytoyota.fr/mot-de-passe/reinitialisation/71ab53fc23d17ad644427ba091346696696a87f9742377f3896b982638c7416>

Start By Toyota

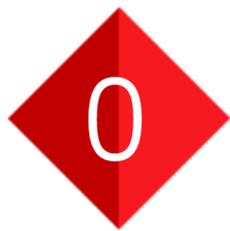
Saisissez votre nouveau mot de passe.

Identifiant

Mot de passe

Confirmation du mot de passe

Enregistrer



CONNEXION

TWO!
Mon Coach T.B.P

Nom d'utilisateur
khalid.elbouazzaoui@tc

Mot de passe
.....

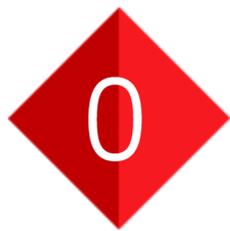
SE CONNECTER

[mot de passe oublié](#)

 Toyota
Financial Services

- Lancer l'application depuis l'URL : <https://mytbpcoach.fr/>
 - Saisir le nom d'utilisateur
 - Saisir le mot de passe
 - Cliquer sur « SE CONNECTER »

Les identifiants de connexion sont ceux utilisés pour vous connecter à la plateforme « startbytoyota.fr » : adresse email + mot de passe



FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES



Retour à l'écran précédent



Menu

IMPRIMER MON A3

Téléchargement du A3 pour impression



Accès aux écrans d'aide

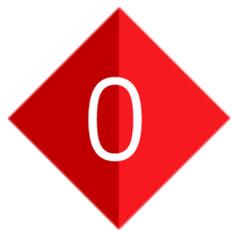


Indicateur de progression

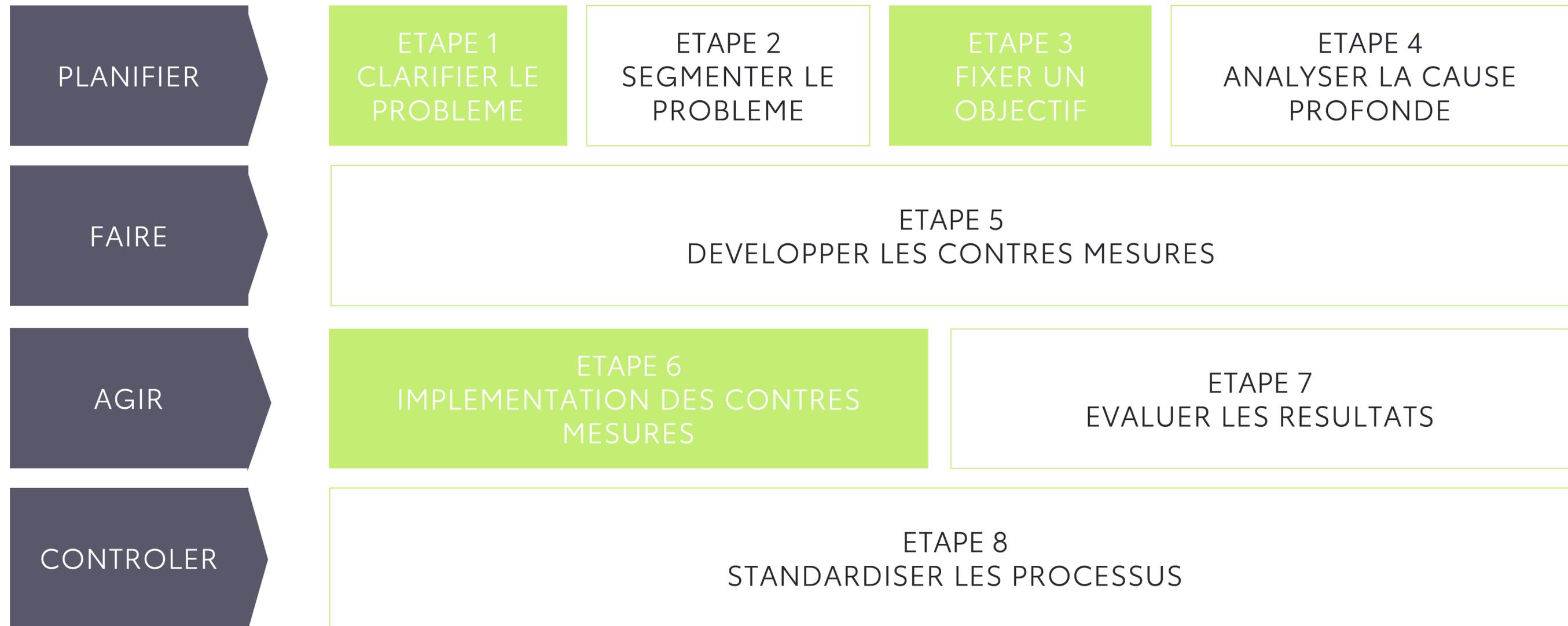
Voir l'aperçu A3

Visualisation du A3 pendant le process

Les informations saisies et les images téléchargées sont enregistrées dans le A3 dès qu'elles sont intégrées sur la plateforme. Vous pouvez donc revenir en arrière à tout moment. Pour remplacer une information préalablement renseignée il vous suffit de saisir la nouvelle information.



ETAPES DU CYCLE KAIZEN

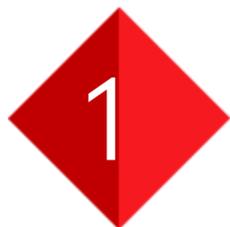




ACCUEIL



- Cliquer sur « COMMENCEZ VOTRE PROCHAIN CYCLE KAIZEN » afin de débiter le processus
 - Pour vous déconnecter, cliquer sur « Déconnexion »



ACCUEIL

TWOW! :

*Bonjour, je suis ton coach
T.B.P.*

*Je suis là pour t'accompagner
et t'aider à résoudre
rapidement les problèmes
que tu rencontres dans ta
mission.*

*Les 8 étapes qui vont suivre
te permettront toujours
d'améliorer tes
performances.*

*Derrière l'ampoule se cache
mes précieux conseils.
N'hésite pas à cliquer dessus
à chaque étape.*

Tu es prêt ?

**COMMENCE TON
KAIZEN!**



- Prenez connaissance des premières indications de votre coach TBP qui vous accompagnera tout au long du processus Kaizen et cliquez sur « COMMENCE TON KAIZEN »



2

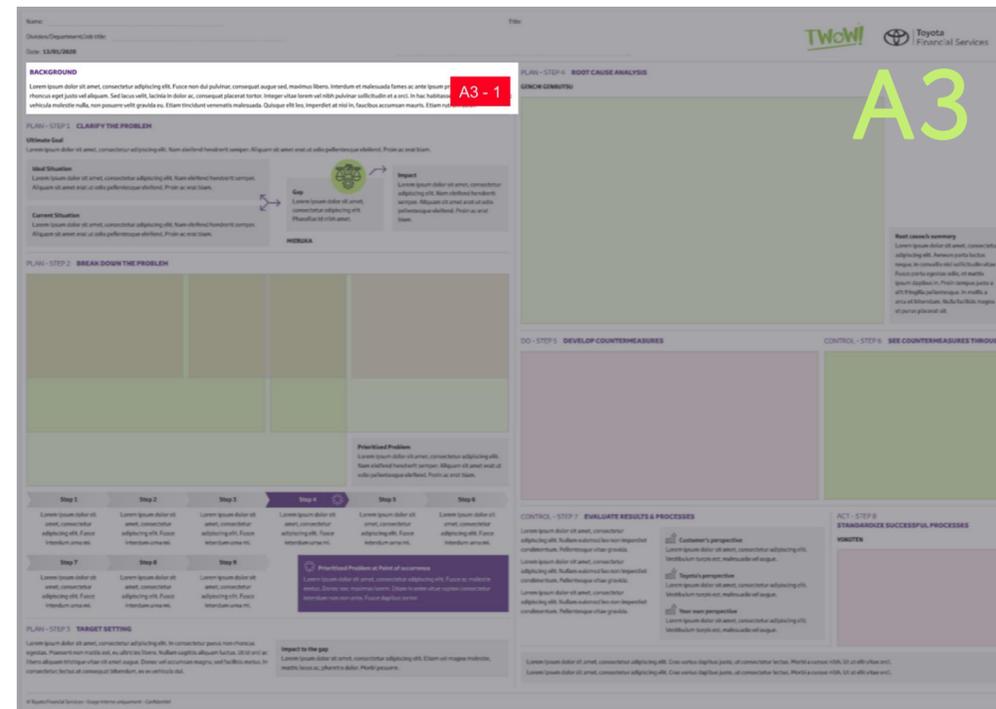
CONTEXTE



- Saisissez le contexte dans lequel s'inscrit le problème auquel vous êtes confrontés

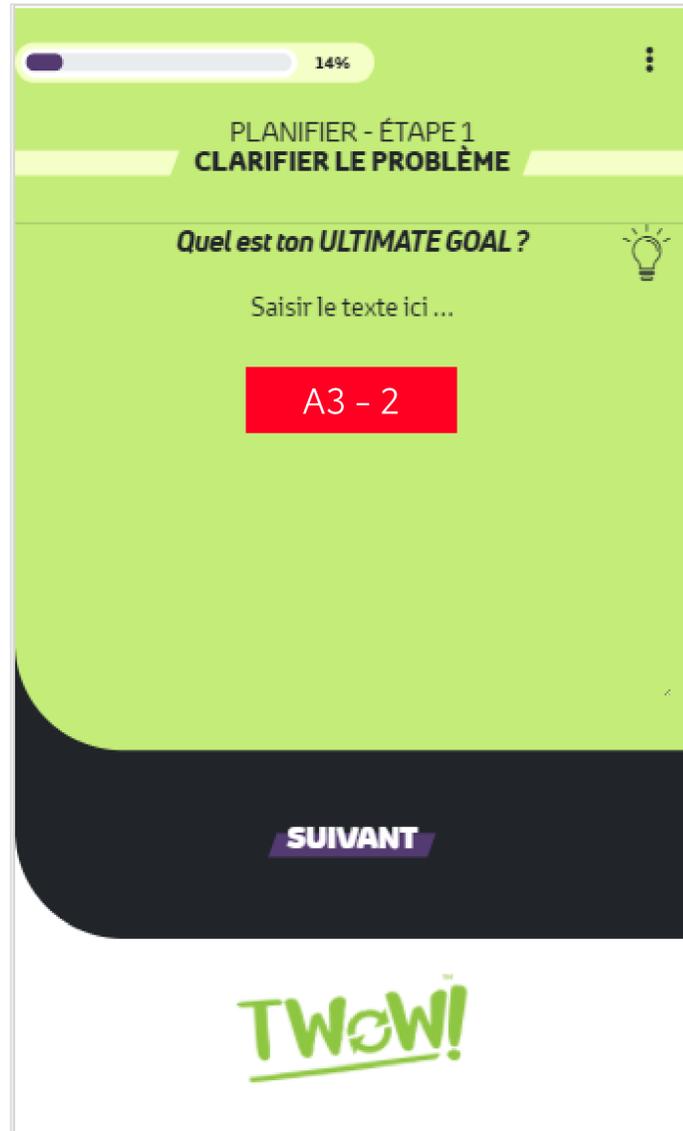
Exemple : Un nouvel outil digital a été mis en place en Septembre 2019 . Cet outil permet au concessionnaire d'augmenter son taux de renouvellement. Il permet également d'enregistrer le choix de fin de contrat du client : restitue son véhicule ou conserve son véhicule. En moyenne, le temps de traitement manuel des choix dans EKIP est de 3 minutes par dossier pour environ 20 096 fin de contrat en 2020.

- Cliquez sur suivant



3

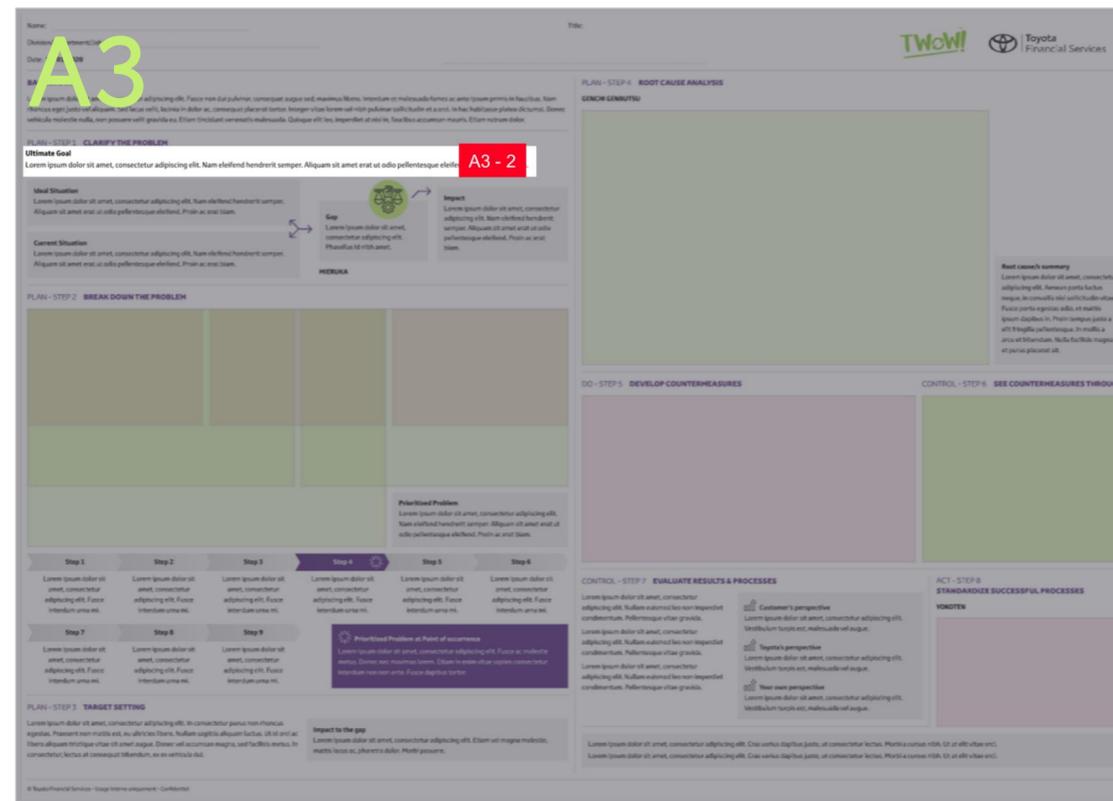
ETAPE 1 : PLANIFIER – CLARIFIER LE PROBLEME



- Saisissez votre « ULTIMATE GOAL »

Exemple : Fournir des outils digitaux à notre réseau de concessionnaire pour le rendre autonome dans le suivi et la gestion de son portefeuille client.

- Cliquez sur suivant



3

ETAPE 1 : PLANIFIER – CLARIFIER LE PROBLEME

21%

PLANIFIER - ÉTAPE 1
CLARIFIER LE PROBLÈME

Quelle est la problématique que tu souhaite résoudre et améliorer ? Quel est l'indicateur lié à la problématique ?

Saisir le texte ici ...

A3 - 2

Quelle est le niveau actuel de cet indicateur ?

Saisir le chiffre ici... **A3 - 3**

Quelle serait la situation idéale pour tes clients et ton entreprise ?

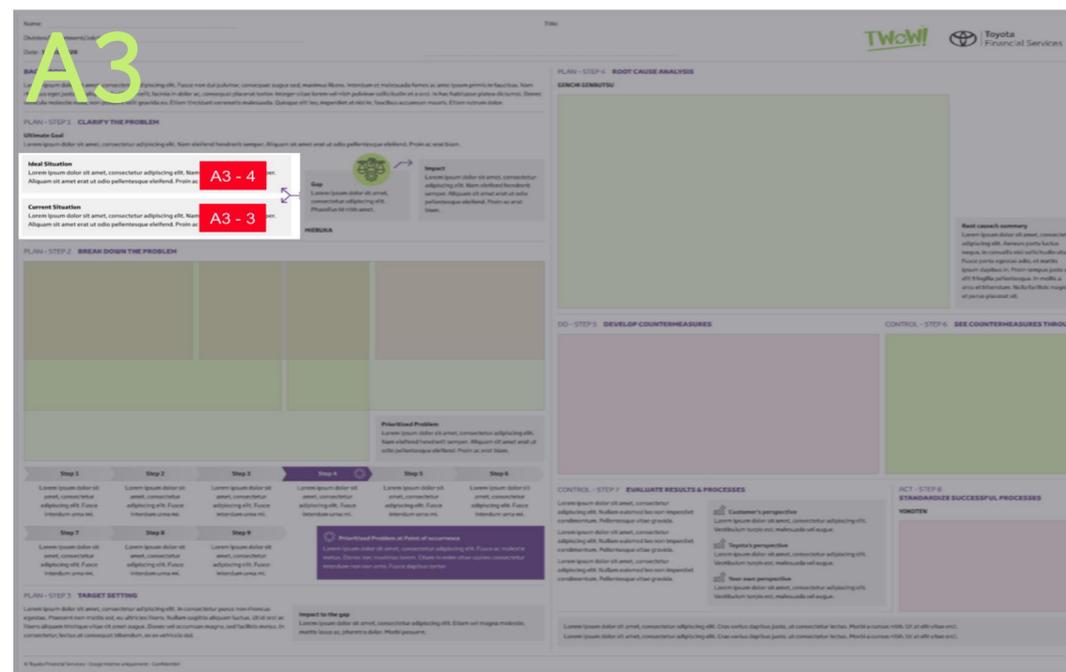
Saisir le chiffre ici... **A3 - 4**

• Saisissez l'indicateur de la problématique.
 Cette description de l'Indicateur sera utilisé dans la description de la situation idéale, de la situation actuelle et du GAP dans le A3

Exemple : minute(s) de temps de traitement manuel EKIP sur les 20 096 fins de contrats

• Saisissez le niveau de l'indicateur actuel
Exemple : 60288

• Saisissez le niveau de l'indicateur idéal
Exemple : 0



3

ETAPE 1 : PLANIFIER – CLARIFIER LE PROBLEME

Le GAP est:

A3 - 5

Quel est l'impact de ce GAP?

Saisir le texte ici ...

A3 - 6

ÉTAPE SUIVANTE

[Voir l'aperçu A3](#)



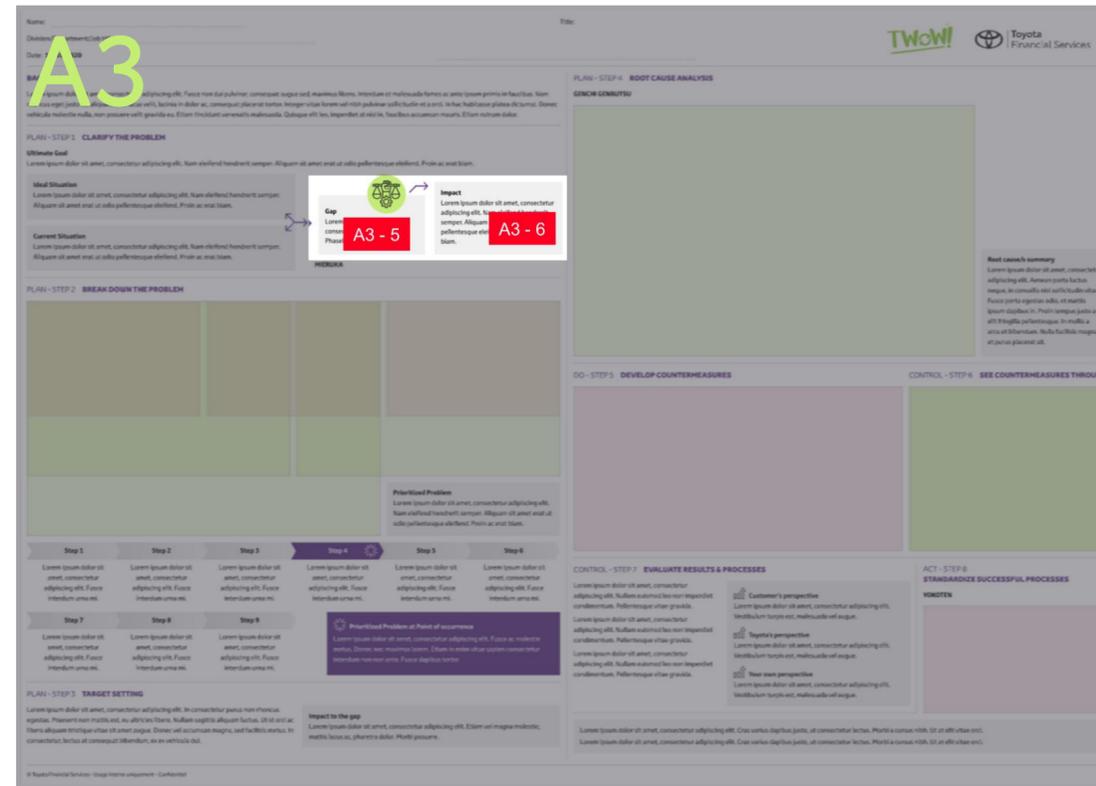
- Le GAP se calcul automatiquement. C'est la différence qu'il y a entre la situation actuelle et la situation idéale.

- Saisissez l'impact du GAP calculé au dessus

Exemple : Augmentation du nombre et du temps de traitement des demandes clients. Baisse de la satisfaction client...

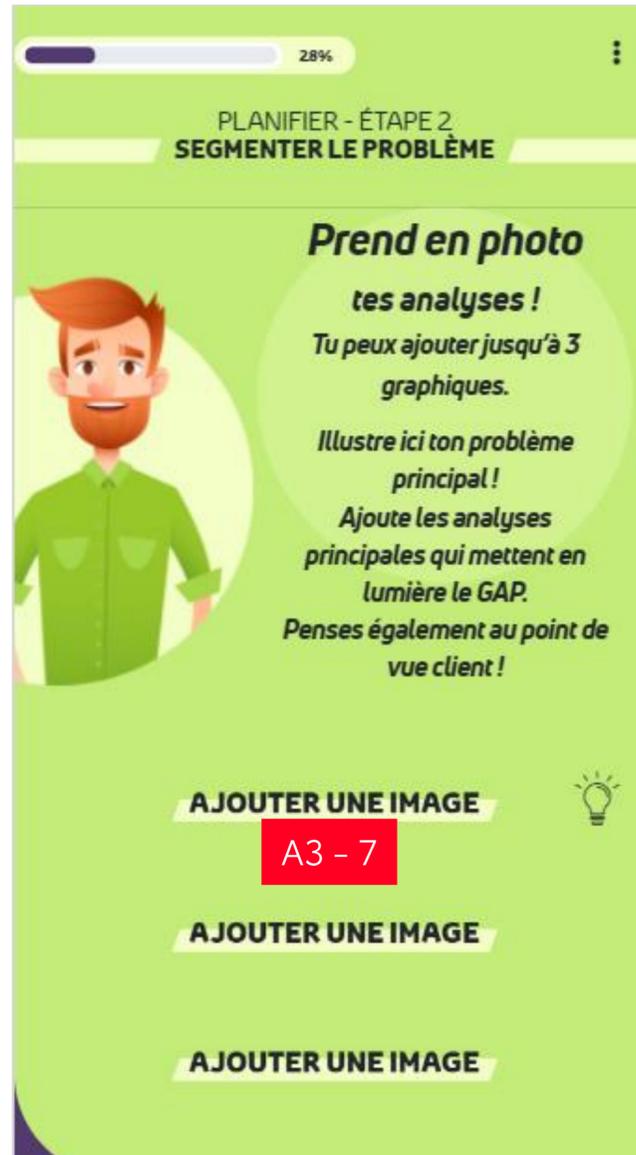
- Cliquez sur « ÉTAPE SUIVANTE »

Vous pouvez avoir un aperçu du A3 en cliquant sur « Voir l'aperçu A3 »



4

ETAPE 2 : PLANIFIER – SEGMENTER LE PROBLEME



- Ajoutez jusqu'à 3 images qui illustrent votre problème principal en cliquant sur « AJOUTER UNE IMAGE »

2 solutions s'offrent à vous pour importer ces images :

- Utilisez des images stockées sur votre pc/votre smartphone
- OU
- Utilisez l'appareil photo de votre smartphone.

Les photos prises à partir de votre smartphone ne seront pas stockées sur votre téléphone

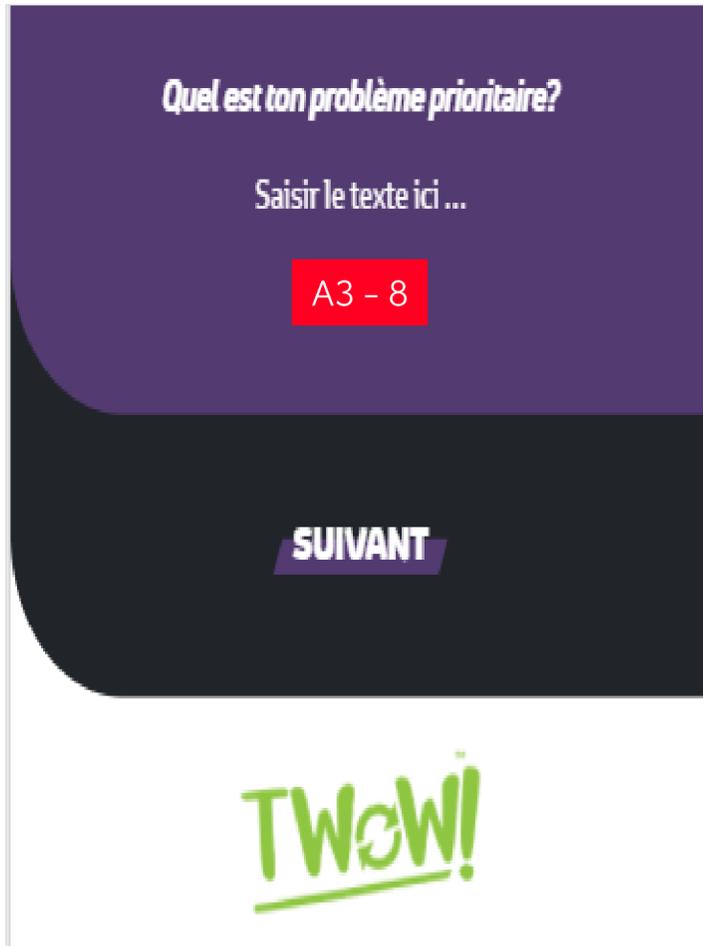


ASTUCE : Si vous utilisez l'application KAIZEN depuis votre PC vous pouvez importer vos images depuis votre smartphone en photographiant le QR code



4

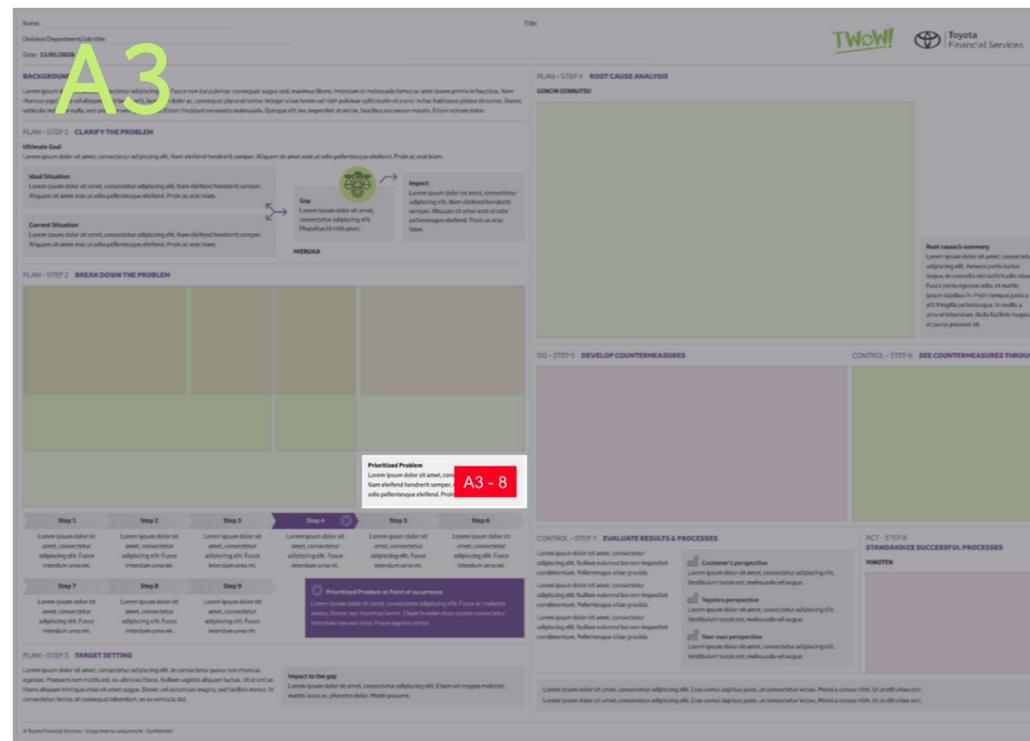
ETAPE 2 : PLANIFIER – SEGMENTER LE PROBLEME



- Indiquez votre problème prioritaire

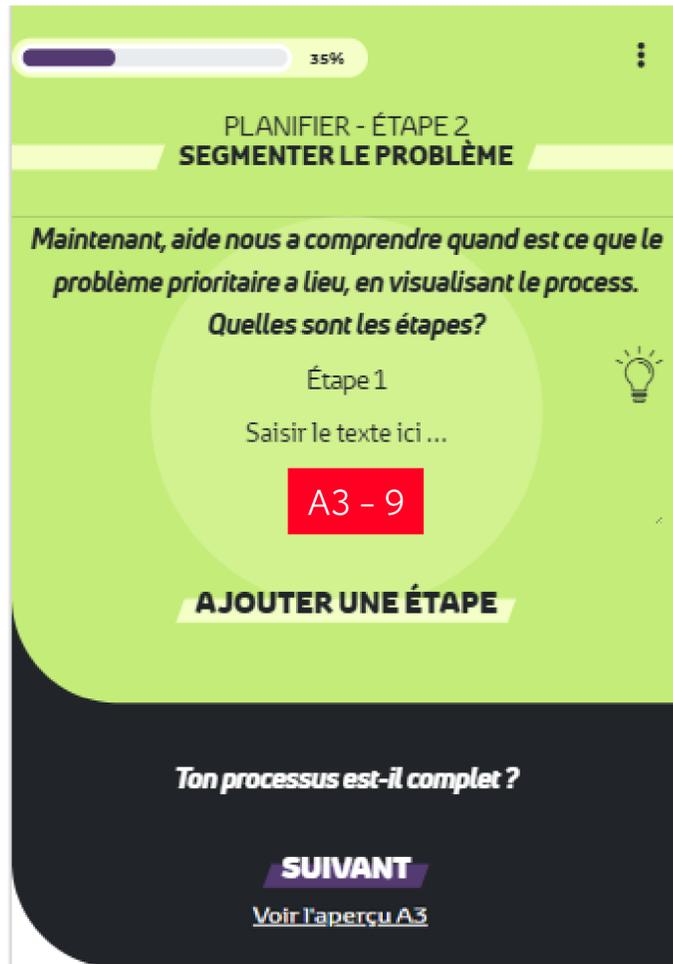
Exemple : Le SRC passe en moyenne plus de 32000 minutes par ans pour l'enregistrement manuel du choix « le client restitue » dans ekip pour les dossiers Start Confort.

- Cliquez sur « SUIVANT »



4

ETAPE 2 : PLANIFIER – SEGMENTER LE PROBLEME

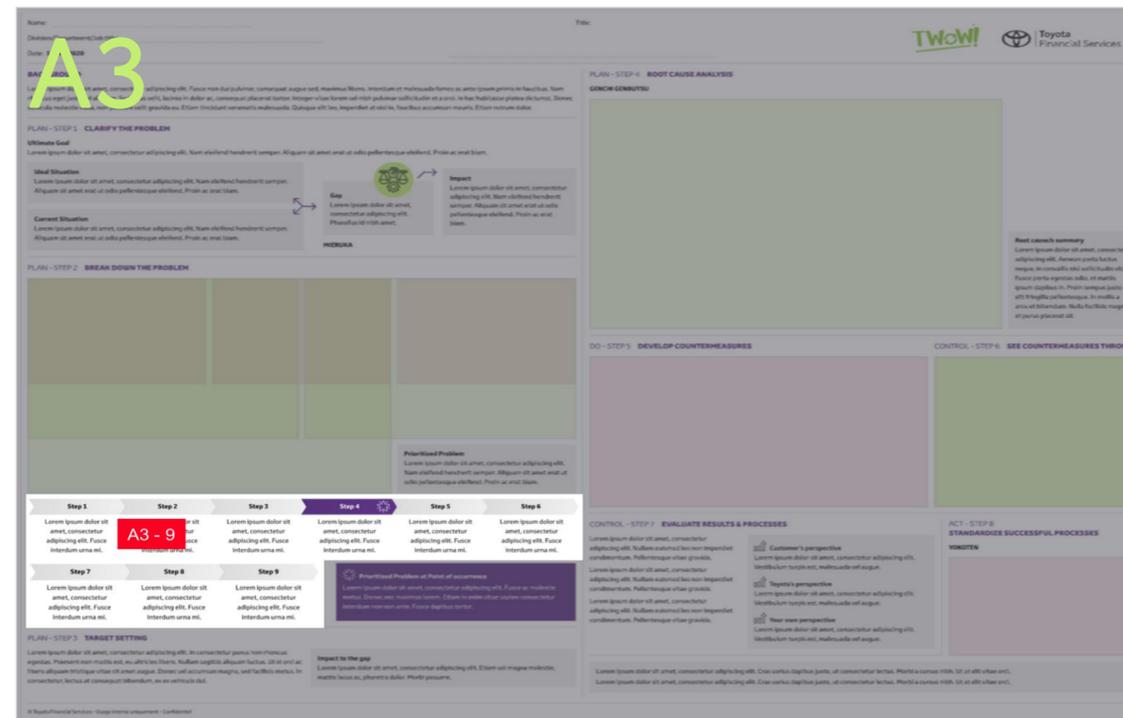


- Saisissez les étapes du process identifié

Exemple : réception du choix du client par un fichier provenant de l'outil Restart

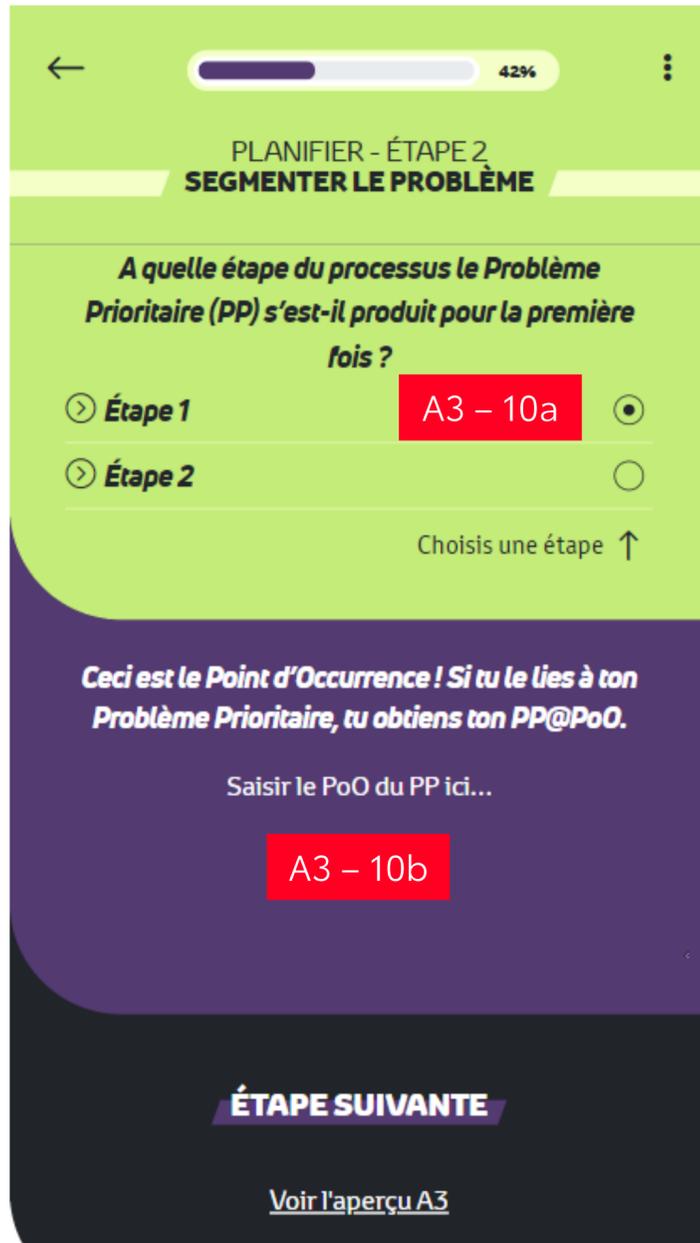
Vous pouvez ajouter jusqu'à 9 étapes. Il vous suffit de cliquer sur « AJOUTER UNE ETAPE » et de saisir le texte.

- Cliquez sur « SUIVANT » lorsque vous avez saisi l'ensemble de vos étapes.



4

ETAPE 2 : PLANIFIER – SEGMENTER LE PROBLEME

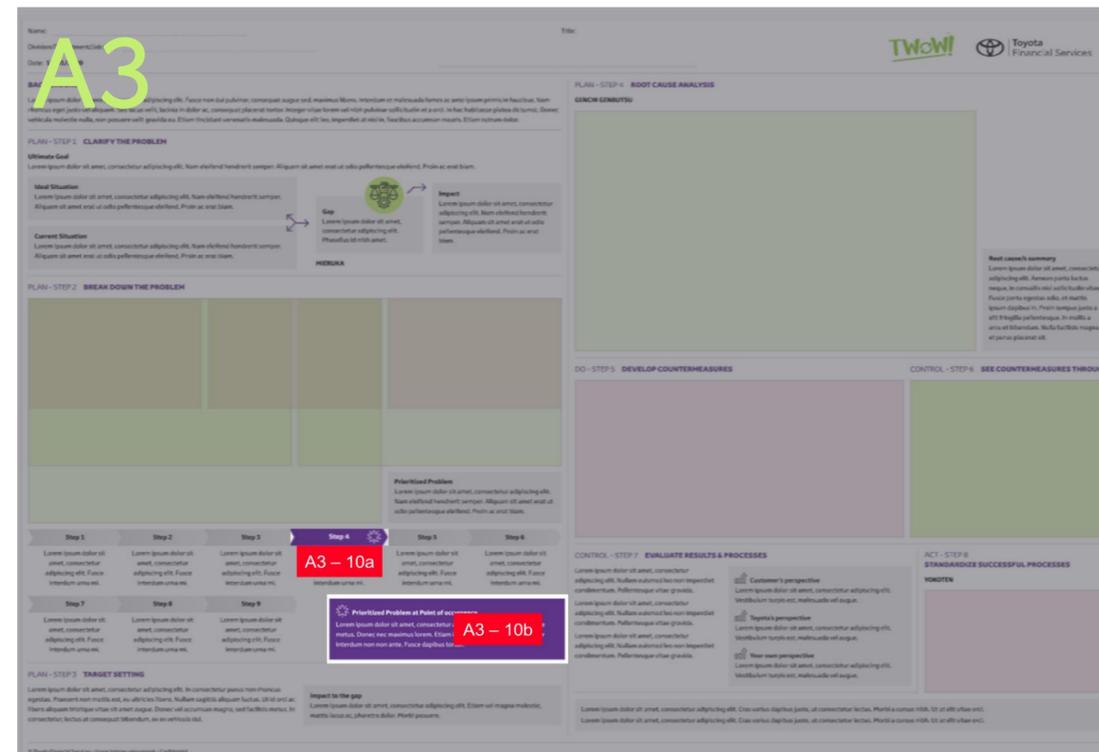


- Cliquez sur l'étape à laquelle votre problème principal apparait
Si vous cliquez sur les flèches, le détail de l'étape saisie précédemment s'affiche

- Saisissez votre problème prioritaire

Exemple : Le SRC passe en moyenne plus de 32000 minutes par ans pour l'enregistrement manuel du choix « le client restitue » dans ekip pour les dossiers Start Confort dans la GED après la prise en charge par un gestionnaire

- Cliquez sur « ETAPE SUIVANTE »



5

ETAPE 3 : PLANIFIER – FIXER UN OBJECTIF

50%

PLANIFIER - ÉTAPE 3
FIXER UN OBJECTIF

Prenons un engagement maintenant !

Quel objectif te fixes-tu pour résoudre ton Problème Prioritaire ?

Réfères-toi aux Indicateurs définis à la première étape.

Saisir l'objectif ici ...

A3 - 11

Comment cet objectif va-t-il contribuer à combler le GAP ?

Saisir le texte ici ...

A3 - 12

ÉTAPE SUIVANTE

[Voir l'aperçu A3](#)

- Saisissez l'objectif que vous vous fixez pour résoudre votre problème prioritaire

Exemple : Réduire de 90% le délai de traitement pour l'enregistrement manuel du choix « le client restitue » dans Ekip pour les dossiers Start Confort avant le 01/09/2020

- Saisissez l'impact de l'atteinte de cet objectif sur le GAP

Exemple : En réduisant la durée de traitement de ce process, cela garantira la prise en compte rapide du choix des clients et augmenter l'efficacité au SRC

- Cliquez sur « ETAPE SUIVANTE »

6

ETAPE 4 : PLANIFIER – ANALYSER LA CAUSE PROFONDE

57%

PLANIFIER - ÉTAPE 4
ANALYSER LA CAUSE PROFONDE

Maintenant, tu vas rechercher les causes réelles de ton Problème Prioritaire en te demandant aussi souvent que nécessaire « Pourquoi ? ». Pour ce faire tu peux utiliser différentes méthodologies !



A3 - 13

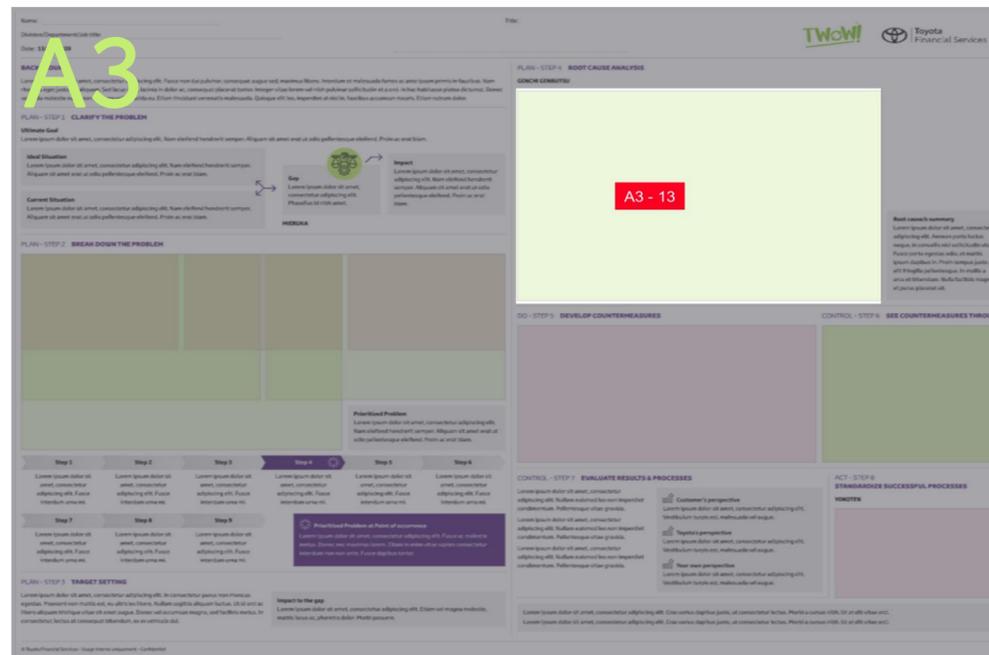
AJOUTER UNE PHOTO DES CAUSES

- Ajoutez une photo des causes de votre problème prioritaire
- 2 solutions s'offrent à vous pour importer ces images :
Utilisez des images stockées sur votre pc/votre smartphone
OU
Utilisez l'appareil photo de votre smartphone.

Les photos prises à partir de votre smartphone ne seront pas stockées sur votre téléphone



ASTUCE : Si vous utilisez l'application KAIZEN depuis votre PC vous pouvez importer vos images depuis votre smartphone en photographiant le QR code



The screenshot shows the KAIZEN application interface for an A3 report. It includes sections for 'PLAN - STEP 1: CLASSIFY THE PROBLEM', 'PLAN - STEP 2: BREAK DOWN THE PROBLEM', 'DO - STEP 3: DEVELOP COUNTERMEASURES', 'CONTROL - STEP 4: SEE COUNTERMEASURES THROUGH', 'EVALUATE RESULTS & PROCESSES', and 'STANDARDIZE SUCCESSFUL PROCESSES'. A large 'A3' label is overlaid on the top left, and a red box with 'A3 - 13' is visible in the center-right area.

6

ETAPE 4 : PLANIFIER – ANALYSER LA CAUSE PROFONDE



AJOUTER UNE PHOTO DES CAUSES

Résume la cause profonde

Saisir le texte ici ...

A3 - 14

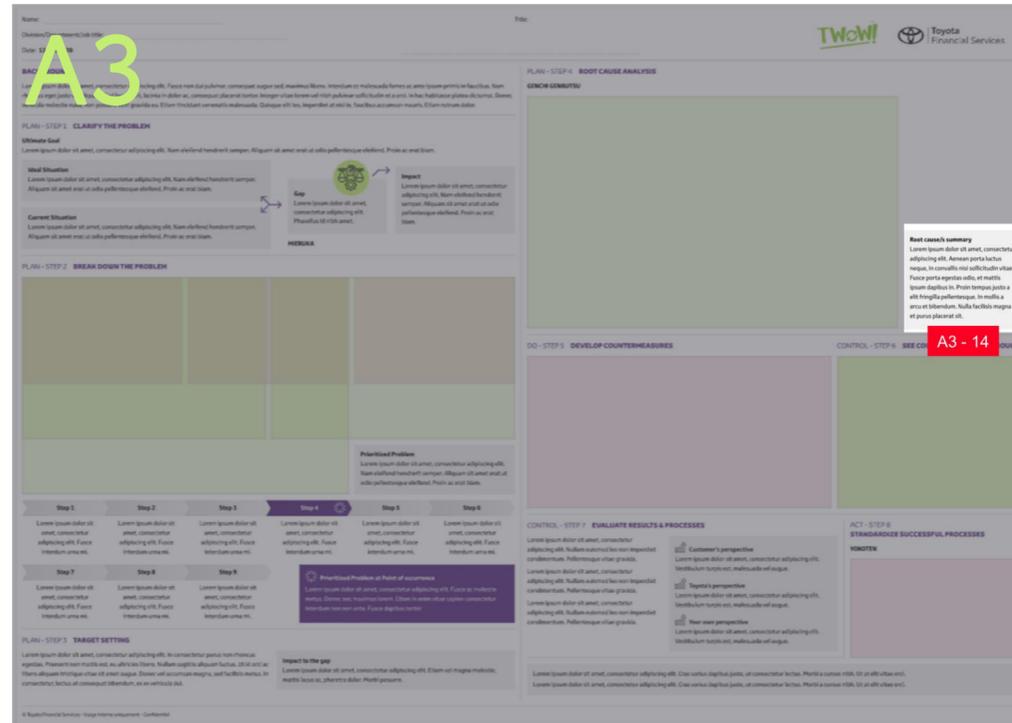
SUIVANT

[Voir l'aperçu A3](#)



- Identifiez et saisissez la cause profonde de votre problème prioritaire

*Exemple : RC 1 : le programme n'enregistre pas les informations directement dans EKIP
RC 2 : Les gestionnaires SRC n'ont pas eu de formation suffisante*



7

ETAPE 5 : FAIRE – DEVELOPPER LES CONTRES MESURES

64%

FAIRE - ÉTAPE 5
DÉVELOPPER LES CONTRE-MESURES



Cette étape vise à planifier des actions efficaces afin d'éliminer les causes profondes identifiées lors de la précédente étape. Tu peux les évaluer à l'aide des critères affichés ci-dessous et choisir ainsi les contre-mesures les plus efficaces en accord avec tes collègues !

AJOUTER UNE IMAGE

A3 - 15

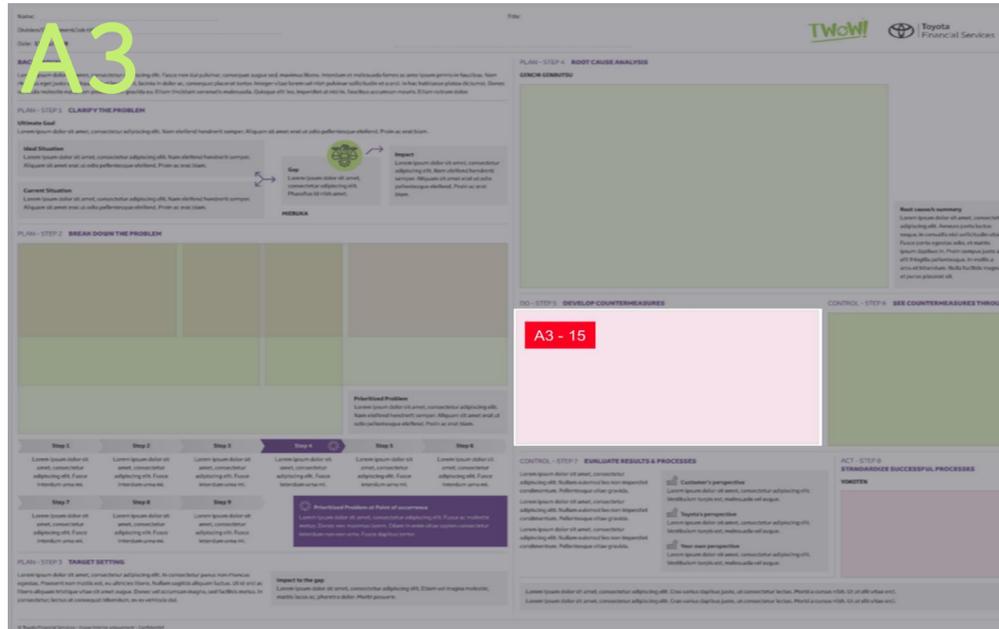
SUIVANT
Voir l'aperçu A3

- Ajoutez une photo des actions à mettre en place pour éliminer les causes profondes
2 solutions s'offrent à vous pour importer ces images :
Utilisez des images stockées sur votre pc/votre smartphone
OU
Utilisez l'appareil photo de votre smartphone.

Les photos prises à partir de votre smartphone ne seront pas stockées sur votre téléphone



ASTUCE : Si vous utilisez l'application KAIZEN depuis votre PC vous pouvez importer vos images depuis votre smartphone en photographiant le QR code



The screenshot shows a detailed A3 Kaizen form with multiple sections and steps. A large 'A3' is overlaid on the top left. A red box with 'A3 - 15' is visible in the 'DEVELOP COUNTERMEASURES' section. The interface includes a progress bar at the top, a title field, and various input areas for problem description, root cause analysis, and countermeasures.

8

ETAPE 6 : CONTROLER – IMPLEMENTATION DES CONTRES MESURES

71%

CONTRÔLER - ÉTAPE 6
IMPLÉMENTATION DES CONTRE-MESURES

Il s'agit ici de mettre en œuvre vos actions et d'en surveiller l'exécution. Partage une image pour me montrer comment ça se passe!

N'ai pas peur de partager de mauvaises nouvelles/ l'identification de nouveaux problèmes. Nous pourrions en tirer des leçons et nous améliorer.

Parce que nous sommes TOYOTA!

AJOUTER UNE IMAGE

A3 - 16

SUIVANT

- Ajoutez une photo du résultat des actions mises en place
- 2 solutions s'offrent à vous pour importer ces images :
Utilisez des images stockées sur votre pc/votre smartphone
OU
Utilisez l'appareil photo de votre smartphone.

Les photos prises à partir de votre smartphone ne seront pas stockées sur votre téléphone



ASTUCE : Si vous utilisez l'application KAIZEN depuis votre PC vous pouvez importer vos images depuis votre smartphone en photographiant le QR code

The screenshot displays the KAIZEN application interface for creating an A3 report. A large green 'A3' is overlaid on the top left. The interface is divided into several sections: PLAN - STEP 1: CLARIFY THE PROBLEM, PLAN - STEP 2: BREAK DOWN THE PROBLEM, PLAN - STEP 3: TARGET SETTING, PLAN - STEP 4: ROOT CAUSE ANALYSIS, PLAN - STEP 5: DEVELOP COUNTERMEASURES, PLAN - STEP 6: SEE COUNTERMEASURES THROUGH, CONTROL - STEP 7: EVALUATE RESULTS & PROCESSES, and ACT - STEP 8: STANDARDIZE SUCCESSFUL PROCESSES. A red box with 'A3 - 16' is visible in the bottom right corner of the interface.



ETAPE 7 : CONTROLER – EVALUER LES RESULTATS

- Saisissez les résultats obtenus

Exemple : En automatisant l'enregistrement des fins de contrat dans EKIP, nous avons pu traiter plus de cas que prévu. Nous avons traité les cas de start confort avec un choix "client restitué" et "client conserve".

- Expliquez comment avez-vous atteint votre objectif

Exemple: La formation des équipes, le temps de mettre en place l'automatisation, a permis à l'ensemble des collaborateurs de comprendre le fonctionnement des fins de contrat sur les autres choix existant

- Expliquez dans quelle mesure les résultats obtenus vous permettent d'atteindre votre objectif
Exemple: En automatisant partiellement le process nous avons réduit de 43 348 minutes soit 90 jours par an de traitement.

78%

**CONTRÔLER - ÉTAPE 7
ÉVALUER LES RÉSULTATS**

Cette étape nous permet d'observer le résultats des actions mises en place et la manière dont nous les avons obtenu.

Résultats obtenus

Saisir le texte ici ...

A3 - 17

Comment as-tu atteint cet objectif ?

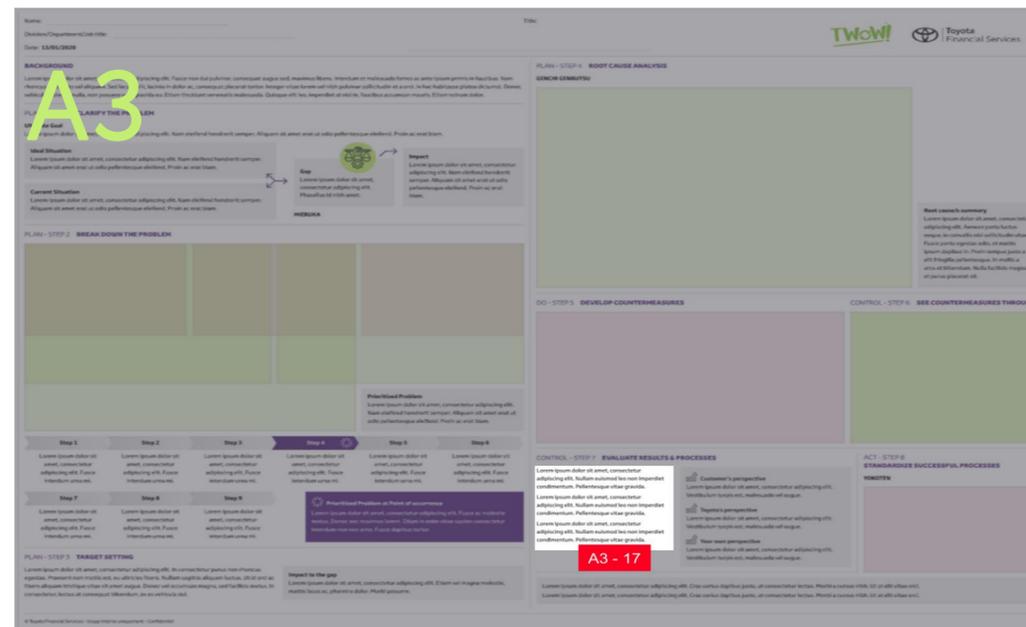
Saisir le texte ici ...

A3 - 17

Tes résultats te permettent-ils d'atteindre l'objectif fixé à l'étape 3 ? Es-tu satisfait du processus de mise en œuvre de ton plan d'action (étapes 5 et 6) ?

Saisir le texte ici ...

A3 - 17



9

ETAPE 7 : CONTROLER – EVALUER LES RESULTATS

85%

CONTRÔLER - ÉTAPE 7
ÉVALUER LES RÉSULTATS

Maintenant que tu es satisfait des résultats,
ajoutes ici les bénéfices obtenus !

Bénéfices pour les clients
Saisir le texte ici ...
A3 - 18

Bénéfices pour TOYOTA
Saisir le texte ici ...
A3 - 19

Bénéfices pour l'équipe TFS
Saisir le texte ici ...
A3 - 20

- Saisissez les bénéfices obtenus pour les clients
Exemple : Une meilleure prise en compte du choix client

- Saisissez les bénéfices obtenus pour Toyota
Exemple: Gain de productivité sur l'enregistrement des choix clients

- Saisissez les bénéfices obtenus pour TFS
Exemple: Moins de gestion litigieuses avec les clients pour la fin de contrat

A3

PLAN - STEP 1: CLARIFY THE PROBLEM

Ultimate Goal
Ideal Situation
Current Situation
Impact

PLAN - STEP 2: BREAK DOWN THE PROBLEM

Root Cause
Preliminary Problem

DO - STEP 3: DEVELOP COUNTERMEASURES

CONTROL - STEP 4: SEE COUNTERMEASURES THROUGH

CONTROL - STEP 7: EVALUATE RESULTS & PROCESSES

ACT - STEP 8: STANDARDIZE SUCCESSFUL PROCESSES

Customer's perspective
Toyota perspective
Team perspective

A3 - 18
A3 - 19
A3 - 20

10

ETAPE 8 : AGIR – STANDARDISER LES PROCESSUS

92%

AGIR - ÉTAPE 8
STANDARDISER LE PROCESSUS

YOKOTEN : Nous devons nous assurer que les autres puissent apprendre de notre succès et reproduire le processus mis en place.

Qu'as-tu fait pour standardiser tes contre-mesures ?

Saisir le texte ici ...

A3 – 21

Avec qui as-tu partagé tes succès, tes apprentissages et tes échecs ?

Saisir le texte ici ...

A3 – 21

AJOUTER UNE IMAGE DE MON YOKOTEN

A3 – 22

- Expliquez le processus de standardisation des contres mesures
Exemple : Formation des équipes, mise en place de contrôle permettant le retraitement en cas de besoin et mise à jour du mode opératoire.
- Identifiez avec qui avez-vous partager votre expérience
Exemple: Partage du nouveau process avec le département Marketing pour améliorer le process e gestion des fins de contrat dans Restart
- Ajouter l'image de votre YOKOTEN
Exemple : Afficher fièrement vos résultats à l'aide d'une photo

A3

A3 – 22

A3 – 21

10

ETAPE 8 : AGIR – STANDARDISER LES PROCESSUS



- Saisissez le titre de votre KAIZEN
Exemple : Don't retry, Restart!

- Cliquez sur « IMPIMER MON A3 »

Il se téléchargera et vous pourrez retrouver l'ensemble des informations saisies, intégrées précédemment

