

Les processus de gestion de l'entreprise Spécibike

Description du thème

Preliminaire :

1) Quelle est l'activité de Spécibike ? Qualifier son activité.

L'activité est la vente de vélos et accessoires. Il s'agit d'une activité commerciale (achat de marchandises pour revendre et prestation de service de réparation).

2) Qui sont ses clients ? Comment les ventes s'effectuent-elles ?

Ses clients sont des particuliers. Les ventes se réalisent soit en magasin, soit via le site web de l'entreprise (« Oxabike »).

1 – Le processus de vente

1.1 – Analyse du processus

A partir du document en annexe 1, répondre aux questions suivantes :

1) Qualifier le processus de vente (processus métier ou support). Justifier.

Il s'agit d'un processus métier car la vente de vélos est l'activité de l'entreprise (vente de biens aux clients).

2) À quel moment le processus est-il déclenché (« évènement déclencheur ») ?

Il est déclenché à chaque fois qu'un client émet le désir d'acheter un article (demande de devis).

3) Qui intervient dans le processus ? S'agit-il d'acteurs internes ou externes ?

Le client (acteur externe), les personnes du service commercial (acteur interne), les personnes du service technique (interne) et celles du service comptable de Spécibike (interne).

4) Quelles sont les tâches / activités concernées ?

Etablissement du devis, création de la commande, facturation et établissement de la livraison.

5) Spécibike propose deux moyens pour passer commande ? Quel canal de distribution est concerné par ce processus décrit en annexe ?

Il s'agit de la vente en magasin.

6) Quels sont les documents utilisés ? Quel(s) logiciel(s), quels modules sont utilisés ?

Pas nécessairement de document papier en début de processus : seul le devis peut être imprimé afin d'être transmis au client (certains clients se contenteront de l'information orale). Par contre, en fin de processus, la facture doit être délivrée au client (obligation légale). Entre les services internes, l'information n'est pas sur support papier mais sur support numérique.

Les informations sont stockées dans l'application, logiciel = PGI OpenErp, modules = ventes, entrepôt, comptabilité.

7) Pour quelle raison est-il important de schématiser le processus de vente ? Quel est l'intérêt de le standardiser ?

Car le PGI doit être paramétré en fonction de ce processus, or la vente est le cœur de métier de l'entreprise Spécibike.

L'intérêt de le standardiser réside dans le fait que ce processus est répété (« processus répétitif ») plusieurs fois par jour ; donc la procédure de vente doit être efficace, efficiente, et sûre.

8) Si on représentait le processus de vente en ligne, quelles seraient les activités à modifier ou à supprimer ?

L'activité « établissement du devis » est réalisée automatiquement via le site Internet, elle serait donc supprimée du processus. L'activité « création de la commande » serait également supprimée. Donc, l'acteur interne « Service commercial » disparaîtrait du schéma. On peut également supposer que les activités « Facturation » et « Paiement » seraient supprimées. Il resterait alors l'acteur externe client, l'équipe technique qui doit préparer la livraison, et le site internet.

9) Quel est l'intérêt d'un achat directement sur le site Internet ? Quelles en sont les limites ?

Intérêts : cible une clientèle très large, disponibilité continue du site 24h/24, diminution des coûts du personnel.

Limites : pour ce type de marchandises, le client a besoin de toucher / essayer un vélo avant de prendre sa décision d'achat. Les retours de marchandise risquent d'être plus importants.

10) Quels sont les évènement-résultats de la 1^{ère} activité ?

Si l'utilisateur choisit d'annuler la commande, le devis n'est pas enregistré.

S'il décide de confirmer la commande, le devis est alors réalisé afin d'être transmis au client.

11) Expliquer la règle de synchronisation de la 2^{ème} activité.

La 2^{ème} activité est déclenchée si deux conditions sont réunies : que le client accepte le devis et que le module « Ventes » du PGI propose la ligne concernant le devis réalisé (= devis enregistré).

1.2 – Analyse du processus et de la qualité de l'information

Par groupe de 3, réaliser un jeu de rôles : l'un d'entre vous est le client qui souhaite acheter un vélo (sans donner plus de précisions au départ), un autre est une vendeuse à savoir Mme Billon, le troisième est observateur et prend en note rapidement le dialogue entre le client et le vendeur.

1) Sur OpenErp, la vendeuse se connecte en tant que Mme Billon, identifiant = billon, mot de passe = billon. Le jeu de rôle peut commencer.

2) L'observateur retrace le dialogue, et à partir des critères de qualité recensés en début de documents (partie « Les notions »), portez un jugement sur la qualité des informations tout au long du dialogue.

Au début, il s'agira probablement d'une information imprécise qui va se préciser au fil de la conversation grâce au questionnement du vendeur, qui deviendra une information fiable et accessible pour le vendeur. Au cours de la conversation, certaines informations données par le client seront inutiles (sans aucune valeur) pour le vendeur (ex : informations personnelles).

3) Selon vous, quel est l'intérêt d'avoir une information de bonne qualité à ce niveau du processus ? Quel est l'acteur responsable de la qualité de l'information collectée ?

Nous sommes au début du processus, donc si l'article commandé ne correspond pas aux besoins du client, il sera insatisfait, demandera l'échange du produit, et il faudra recommencer le processus à son point de départ, d'où une perte considérable de temps.

L'acteur responsable de l'information collectée est le vendeur.

4) Sur OpenERP, le vendeur réalise puis édite le devis.

Sauvegarder, puis revenir à la liste des devis. Quel est l'état de la commande que vous venez de passer ?

Etat commande = « devis ».

Revenir sur le détail de ce devis, quelle est la politique d'expédition (onglet « autre information ») ?

Par défaut, la politique d'expédition est « règlement avant livraison ».

Confirmer la commande puis revenir à la liste des commandes : à présent, quel est l'état de la commande que vous venez de passer ?

Etat commande = « en cours ».

Vous paraît-il normal que le bouton « annuler la commande » soit présent dans la fenêtre ? Pourquoi ?

Ce bouton est tout à fait normal car le client peut encore décider de ne pas passer à l'acte d'achat.

A quel niveau du processus vous situez-vous ?

A ce moment, nous nous trouvons au niveau de l'activité n° 2 « Création de la commande », au niveau de la 2^{ème} règle d'émission (« règlement avant livraison »).

5) Toujours sur OpenERP, Mme Coulmy, assistante comptable, se connecte (identifiant=coulmy, mot de passe= coulmy -, onglet Comptabilité, menu Factures clients). Visualisez-vous la commande que vous venez de créer ? Quel est l'état indiqué ?

On voit cette commande, état = « brouillon ».

Ouvrir cette ligne et validez la facture. Revenir sur la liste des factures clients, quel est à ce moment l'état de la facture ? A quel niveau du processus vous situez-vous ?

Maintenant, l'état = « ouverte ».

On se situe au niveau de l'activité « facturation » du processus.

Ouvrir à nouveau votre facture, cliquer sur « paiement » puis sur valider le paiement. Revenir sur la liste des factures, quel est l'état de la facture ? Quelles sont les indications dans les colonnes « Réceptionné » et « Payé » ? A quel niveau du processus vous situez-vous ?

L'état = « ouverte » ; réceptionné = 0 % ; payé = 100 %.

On se situe au niveau de l'activité « paiement » du processus.

6) A présent, M. Schindler, travaillant à la préparation, se connecte (identifiant = schindler, mot de passe = schindler). Ouvrir l'onglet « Entrepôt », puis choisir le menu « bons de livraison ». Retrouvez-vous votre facture ? Ouvrir le document puis traitez la livraison.

On retrouve la facture.

Ouvrir l'onglet Ventes, quel est à présent l'état de la commande, ainsi que la réception et le paiement ?

Etat de commande : terminée ; réceptionné = 100 % ; payé = 100 %.

A quel niveau du processus vous situez-vous ?

On se situe au niveau de l'évènement-résultat de la dernière activité « Ets livraison ».

7) En ce qui concerne l'évènement déclencheur de l'activité « Ets livraison », quelle est la source de l'information ? Quel est son support ? Est-ce une source fiable ?

La source de l'information est le service comptable interne à Specibike.

Information sur support numérique puisqu'il s'agit uniquement d'une ligne dans le module « Entrepôt » du PGI.

Le service comptable est une source très fiable ; selon le paramétrage du PGI, en ce qui concerne les commandes avec « règlement avant livraison », une commande à livrer ne peut pas apparaître dans l'onglet « Entrepôt » sans que la facture ne soit payée.

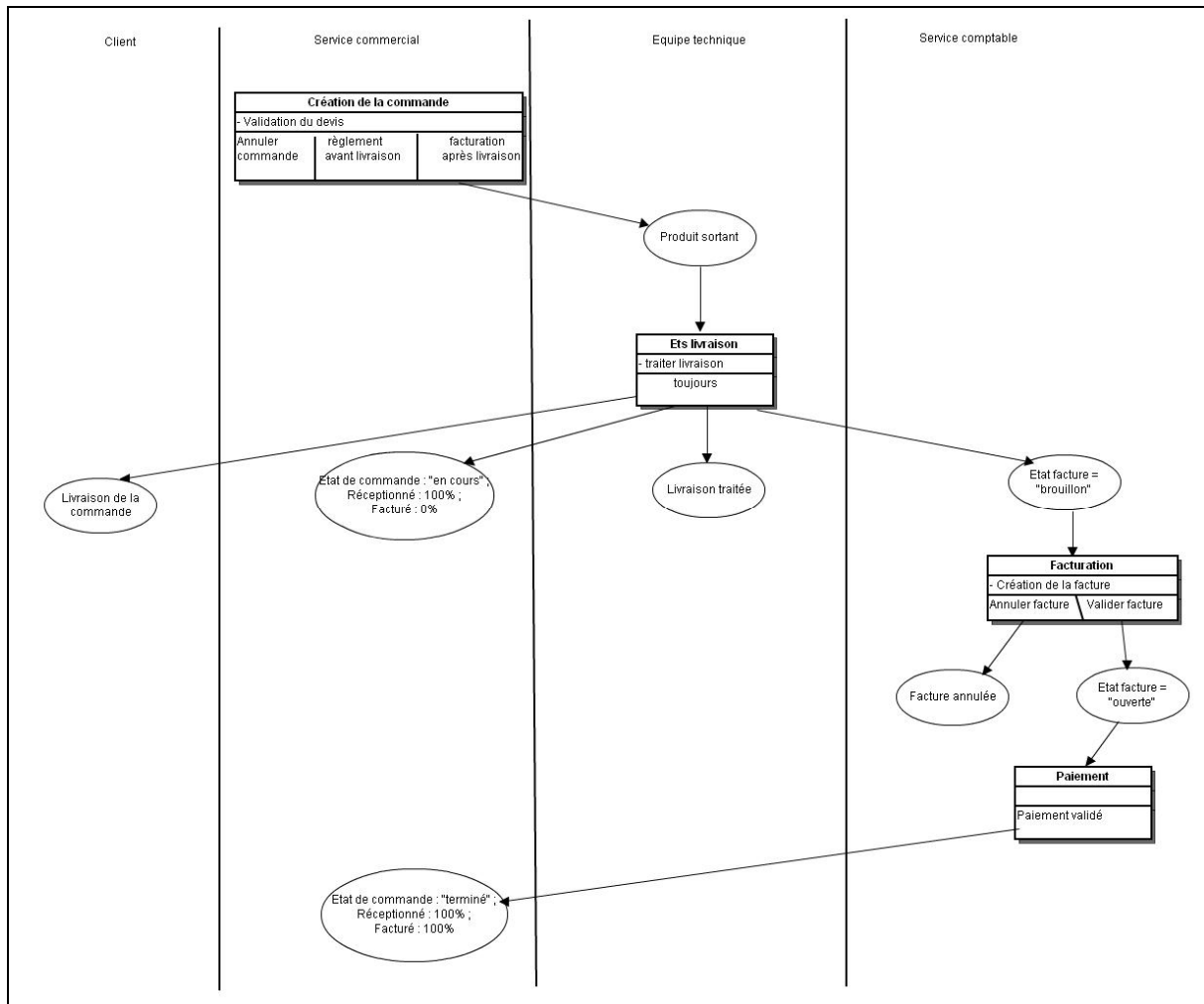
8) D'une façon générale, une information produite parvient-elle correctement à l'acteur concerné ? Est-ce important ?

Oui, l'information produite est bien transmise, en général elle est transmise à tous les acteurs. La transmission est primordiale afin de ne pas perdre de temps, ni perdre des ventes. La transmission de l'information permet la coordination entre les acteurs.

1.3 – Evolution du processus de ventes

Au niveau de la 2ème activité « Création de la commande », la 3ème règle d'émission n'est pas traitée. Quelle est cette règle ? Proposer une modélisation des étapes suivantes (événements-résultats, activités...).

La 3^{ème} règle d'émission est la suivante : facturation après livraison.



2 – Le processus de recrutement

A partir du document en annexe 2, répondez aux questions suivantes :

1) Qualifier le processus de recrutement (processus métier ou support). Justifier.

Il s'agit d'un processus support car il ne répond pas au besoin du client (qui souhaite acheter ou faire réparer un vélo) ; il contribue au fonctionnement de l'entreprise.

2) A quel moment le processus est-il déclenché (« évènement déclencheur ») ?

Il est déclenché quand un besoin en personnel est détecté par M. Burgond (le gérant).

3) Qui intervient dans le processus ? S'agit-il d'acteurs internes ou externes ?

Les acteurs sont tous internes : il s'agit de M. Burgond, des responsables d'équipes et des salariés de Spécibike.

4) Quelles sont les tâches / activités concernées ? Quelle est la finalité de ce processus ?

Création du poste, création de l'employé, mise à jour du poste à pourvoir.

La finalité est de pourvoir un poste vacant.

5) Quelle est l'évènement déclencheur de la 1^{ère} activité (la source de l'information) ? Selon vous, quel est l'intérêt d'avoir une information de bonne qualité à ce niveau du processus ? Quel est l'acteur responsable de la qualité de l'information collectée ?

L'évènement déclencheur est la détection par les responsables d'équipes d'un besoin en personnel.

Nous sommes au début du processus, donc si le besoin n'est pas clairement identifié, le profil de poste clairement établi, on lancera un recrutement qui ne correspondra pas totalement au besoin de

l'entreprise, la personne recrutée pourrait alors ne pas donner satisfaction et il faudrait recommencer le processus de recrutement à son point de départ, d'où une perte considérable de temps. L'acteur responsable de l'information collectée est le gérant, M. Burgond.

6) Quel est le module utilisé ?

Module « Ressources Humaines » du PGI OpenErp.

7) Est-ce aussi important de standardiser le processus de recrutement que le processus de vente ?

Non, car le processus de recrutement est beaucoup moins utilisé que le processus de vente, il faut toutefois une procédure afin de ne pas perdre trop de temps.

8) M. Burgond, gérant de Spécibike, se connecte (identifiant = burgond, mot de passe = burgond). Ouvrir l'onglet Ressources Humaines, puis le menu « Recrutement » puis « Poste ».

Créer le poste suivant :

- Nom du poste : préparateur de commande ;
- Département : « service technique / préparation » ;
- Description du poste : « Personne chargée de préparer les commandes, de les conditionner et de les livrer aux clients. Utilisation d'un PGI. »

Valider.

A quel niveau du processus vous situez-vous ?

On se situe au niveau de la 1^{ère} activité « création du poste ».

Afficher la liste des postes, vous devez retrouver le poste que vous venez de créer :

NOM DU POSTE	DÉPARTEMENT	SOCIÉTÉ	EMPLOYÉS ATTENDUS	N° DE L'EMPLOYÉ	ATTENDU EN RECRUTEMENT	ÉTAT
Préparateur de commande	Service technique / Préparation	Spécibike	1	0,00	1,00	En recrutement

9) Selon le schéma de processus de l'annexe 2, qui est informé du nouveau poste créé ? Quel est l'intérêt de cette diffusion d'information ?

Selon le schéma, les responsables d'équipes et tous les salariés sont informés du nouveau poste créé, ce qui peut permettre à certains salariés de postuler afin de changer de métier ou de monter en compétence ; cela permet aussi aux salariés d'en parler autour d'eux afin de recommander des personnes de leur entourage. L'autre avantage est une certaine transparence de la direction vis-à-vis de ses salariés.

10) Selon ce schéma, est-ce que l'information du nouveau poste est diffusée à l'extérieur de l'entreprise Spécibike ? Par quel canal pourrait-on diffuser cette offre d'emploi à l'extérieur ? Est-ce que le PGI permet de gérer la diffusion externe de l'annonce ?

L'entreprise Spécibike a décidé d'intégrer le processus de recrutement dans le PGI : quelle en est la conséquence sur son organisation ?

Il s'agit ici uniquement d'une diffusion interne.

Le canal choisi pourrait être le site Internet de l'entreprise (Oxabike).

Le PGI ne permet pas de gérer la diffusion externe de l'annonce car le PGI n'a qu'une utilisation interne ; dans ce cas, le processus de recrutement est donc limité à cause du PGI.

Conséquence de l'intégration du processus de recrutement dans le PGI : a un effet contraignant car l'organisation est limitée par le PGI qui n'a pas su s'adapter (recrutement à l'extérieur).

11) Le nouveau salarié est recruté, il s'agit de Mme Margot. Créer la fiche employé suivante :

Sauvegarder, et repérer cette nouvelle employée dans la liste complète des employés.

A quel niveau du processus se situez-vous ?

On se situe au niveau de la 2^{ème} activité « création de l'employé ».

12) Il faut à présent informer le personnel que le poste est pourvu : retourner sur le poste en recrutement, et valider « en poste ». Vérifier que l'information a été enregistrée dans la liste des postes à pourvoir.

13) Créer un second poste :

- Nom du poste : technicien en SAV ;
- Département : « service technique / SAV » ;
- Description du poste : « Personne chargée de l'accueil clientèle en SAV et de menues réparations »

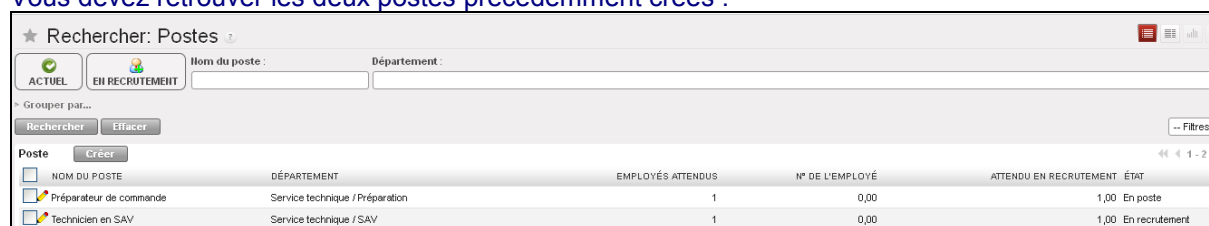
Valider.

14) Mme Coulmy se connecte (identifiant = coulmy, mot de passe = coulmy).

Quelle est la fonction de Mme Coulmy ?

Mme Coulmy est assistante dans le service comptable.

Vous devez retrouver les deux postes précédemment créés :



Poste	NOM DU POSTE	DÉPARTEMENT	EMPLOYÉS ATTENDUS	N° DE L'EMPLOYÉ	ATTENDU EN RECRUTEMENT	ÉTAT
<input checked="" type="checkbox"/>	Préparateur de commande	Service technique / Préparation	1	0,00	1,00	En poste
<input checked="" type="checkbox"/>	Technicien en SAV	Service technique / SAV	1	0,00	1,00	En recrutement

Créer la fiche employé suivante (sans oublier de lui affecter le poste de technicien en SAV), puis sauvegarder.

Retourner sur la liste complète des employés, vous devez retrouver le nouveau salarié Duval.

Réfléchir à ce que vous venez de réaliser : pensez-vous que le processus présenté en annexe 2 a été respecté ? Pour quelle raison ? Quel est le problème ?

Le processus de recrutement n'a pas été respecté car ce doit être M. Burgond qui doit créer les employés et affecter les postes. Ces tâches ne font pas partie du travail de Mme Coulmy (assistante comptable).

Il s'agit ici d'un problème de paramétrage du PGI, qui ne correspond pas au schéma de processus. Plus précisément, il s'agit d'un problème d'attribution de droits sur les modules du PGI, les salariés doivent avoir une vue sur la liste des employés et des postes à pourvoir, mais ils ne doivent pas avoir les droits de créer / modifier / supprimer.

3 – La cartographie des processus

Prendre connaissance de l'annexe 3, situer dans ce schéma les deux processus que vous venez d'étudier.

1) Est-ce que le processus de vente est représenté en tant que processus métier ? Même question pour le processus de recrutement.

Le processus de vente est bien en processus métier (horizontal) ; le processus de recrutement fait partie de la gestion des ressources humaines en support (vertical).

2) Quel est l'objectif final de l'ensemble des processus de l'organisation ?

L'objectif final est la satisfaction des clients.