

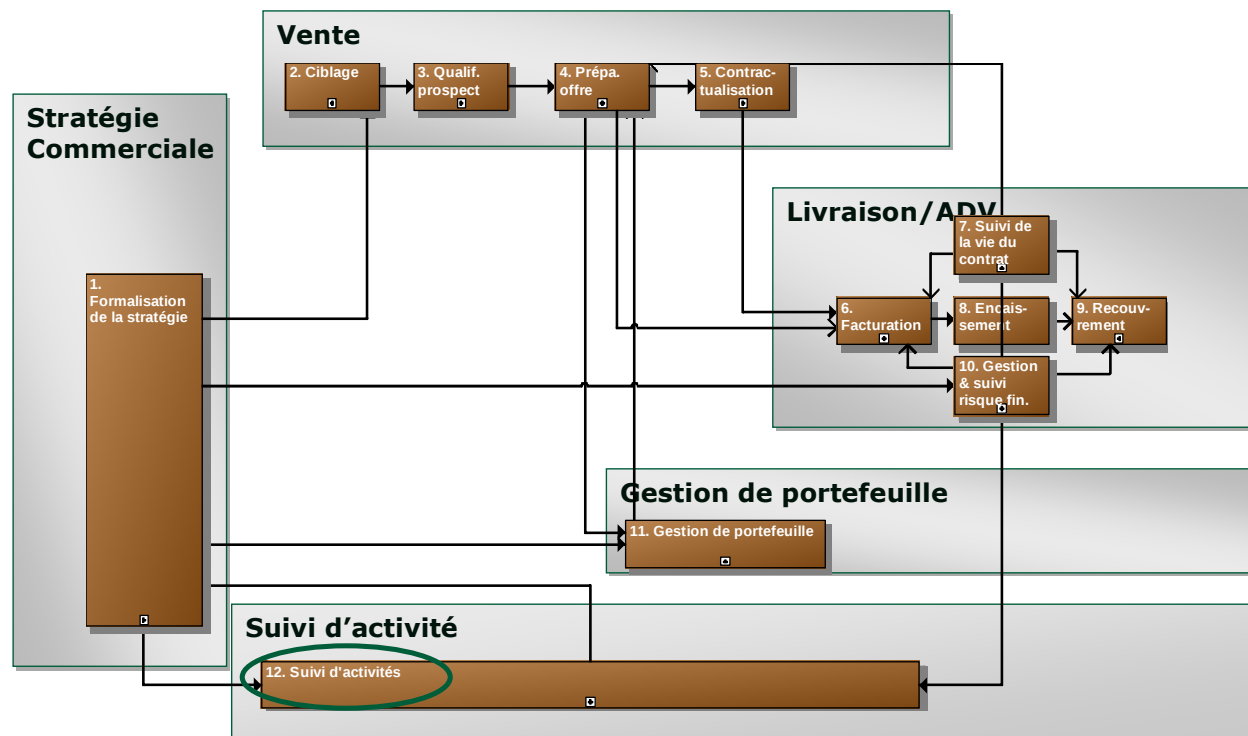


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Suivi d'activités



Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus

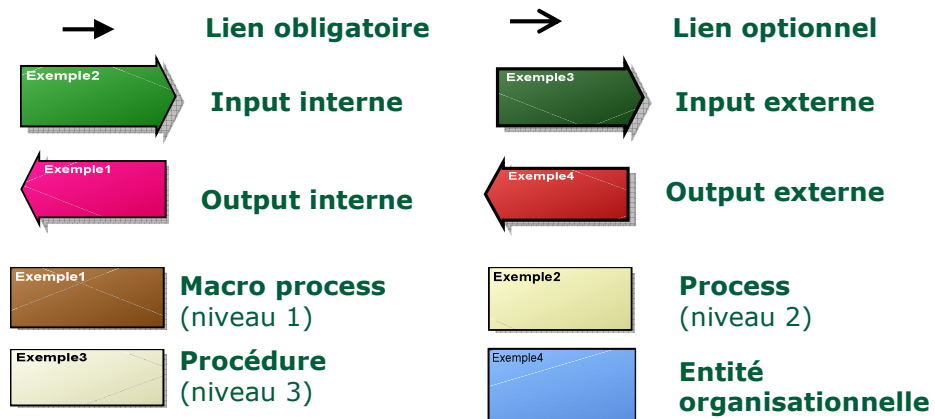


Note: Encaissement est géré par la DAF

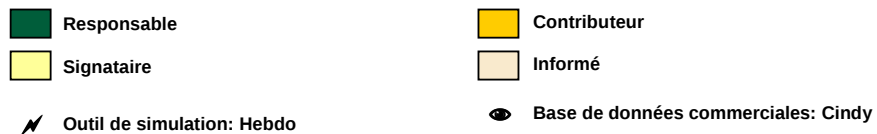
ENDS-200711-suivi-activitev2.ppt

Légende

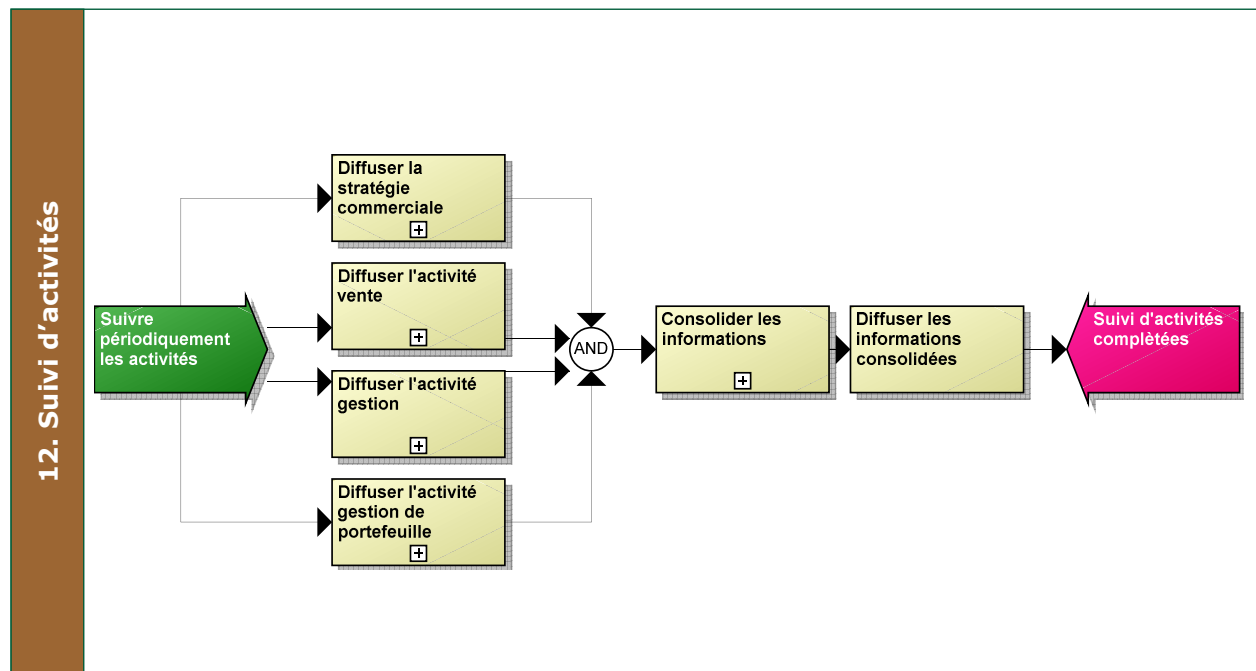
Flowcharts



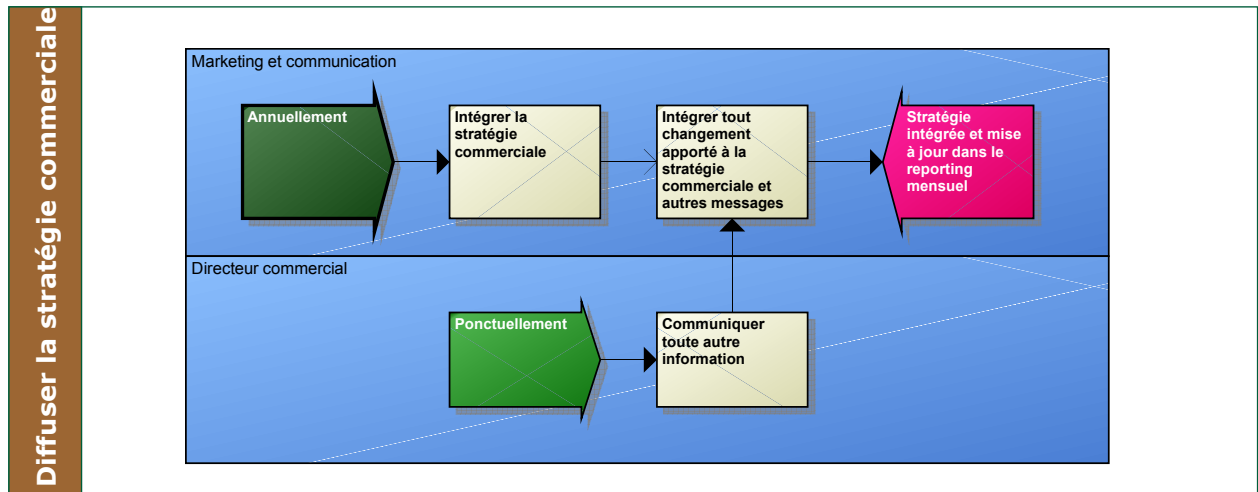
Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2



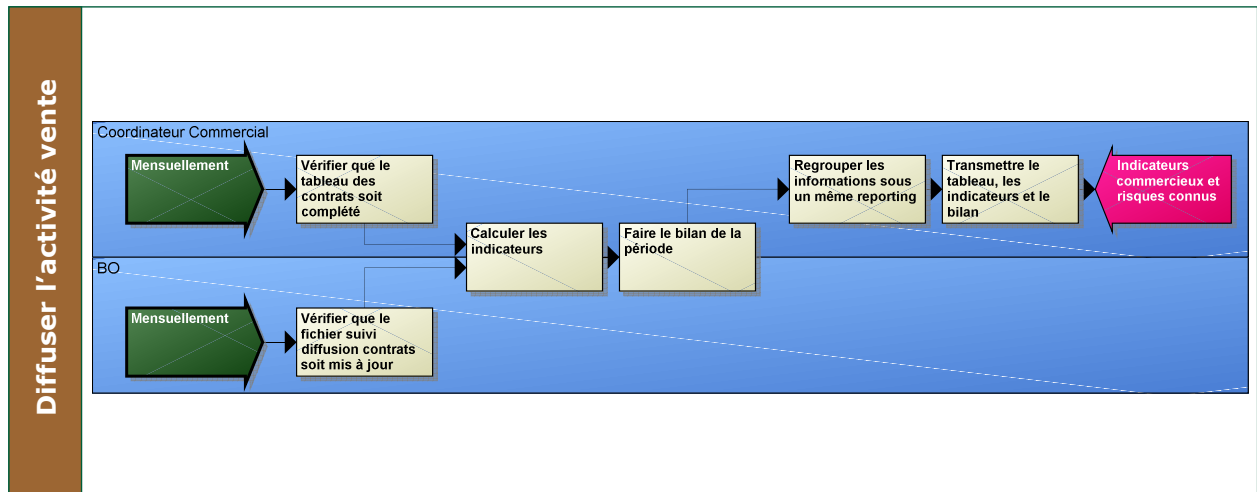
Niveau 3



Diffuser la stratégie commerciale

	DCM et DCGE	M&C
Intégrer la stratégie commerciale	Le DCGE donne, lors d'une réunion annuelle du département commercial, les lignes directrices de la stratégie pour l'année fiscale à venir	Le M&C intègre au 1 ^{er} reporting mensuel activité commerciale la stratégie décrite annuellement par le DCGE
Communiquer toute autre information	Le DCM informe la M&C de toute information qu'il aimerait voir annoncer via le reporting mensuel activité commerciale	Le M&C est informé de tout souhait d'annonce du DCM
Intégrer tout changement apporté à la stratégie commerciale et autres informations		Le M&C intègre dans le reporting mensuel activité commerciale , les nouvelles orientations stratégiques et toute autre information

Niveau 3



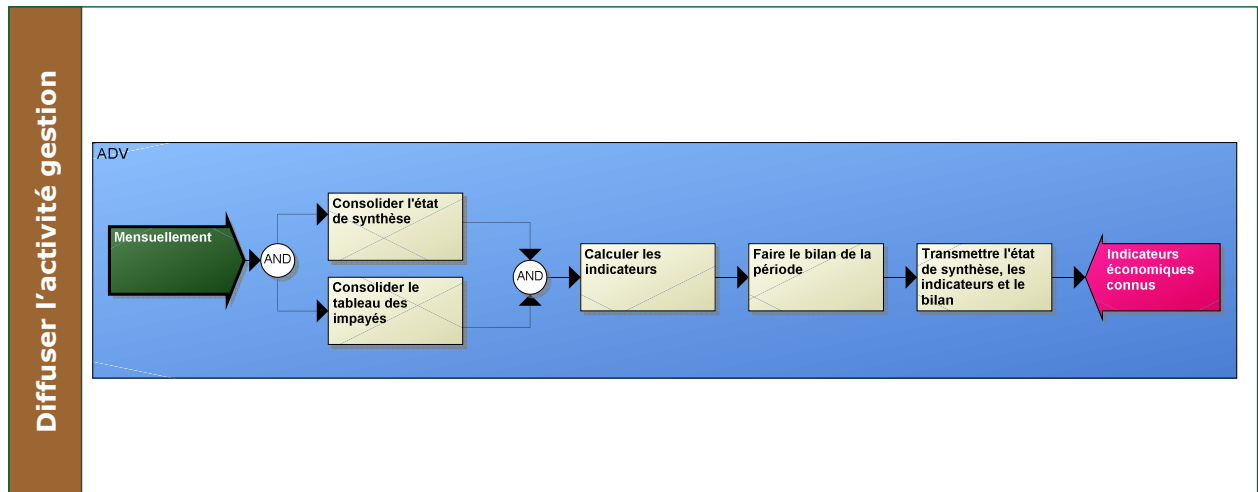
Diffuser l'activité vente (1/2)

	Coordinateur Commercial (CC)	BO	GdR
Vérifier que le tableau des contrats soit complété	Le CC vérifie mensuellement que le tableau des contrats soit bien complété par les KAMs. En cas d'informations manquantes ou aberrantes, le CC se renseigne auprès de la personne responsable		
Vérifier que le fichier suivi diffusion contrats soit MAJ	Le CC est informé de la bonne mise à jour du fichier	Le BO s'assure de la validité du fichier et de sa MAJ	
Calculer les indicateurs	Le CC retire du tableau des contrats et de la base de données commerciales (☞) des indicateurs sur le risque et la situation globale du portefeuille, si les moyens techniques le permettent: -Risque moyen du portefeuille global -Risque moyen pondéré du portefeuille -Suivi des offres -Nombre de nouveaux contrats -Nombre de contrats reconduits -Nombre de contrats arrivant à échéance -Durée moyenne d'un contrat	Le BO retire du fichier suivi diffusion contrats les indicateurs: - Temps écoulé entre l'engagement et la signature du contrat	Le GdR transmet au CC ses analyses et conclusions sur le suivi du risque d'une période déterminée
Faire le bilan de la période	Le CC analyse les informations obtenues à partir du tableau des contrats et rédige sa partie du reporting commercial	Le BO analyse les informations et rédige sa partie du reporting commercial	

Diffuser l'activité vente (2/2)

	Coordinateur Commercial (CC)	Marketing & Communication (M&C)	BO
Regrouper les informations sous un même reporting	Le CC récupère les informations du BO et regroupe les résultats, analyses et conclusions sous un même <u>reporting commercial</u>		Le BO transmet ses analyses, résultats et conclusions au CC
Transmettre le tableau, les indicateurs et le bilan	Le CC transmet toutes ces informations au Marketing & Communication par mail	Le M & C réceptionne les informations du CC	

Niveau 3



Diffuser l'activité de gestion (1/2)

	ADV	Marketing & Communication (M&C)
Consolider l'état de synthèse	L'ADV s'assure de la mise à jour de <u>l'état de synthèse</u>	
Consolider le tableau des impayés	L'ADV s'assure que le <u>tableau des impayés</u> soit consolidé et mis à jour	
Calculer les indicateurs	L'ADV retire de <u>l'état de synthèse et du tableau des impayés</u> les indicateurs permettant de juger des performances économiques du département commercial, de l'état de recouvrement et de qualifier ses clients: - L'évaluation du CA et de la marge - L'évaluation de l'EBITDA - Nombre de clients dont la consommation réelle dévie de celle anticipée - Nombre de clients en retard de paiements - Récurrence de ces clients en situation d'impayés - Montant en retard de paiements (ratio entre les impayés et les facturés)	

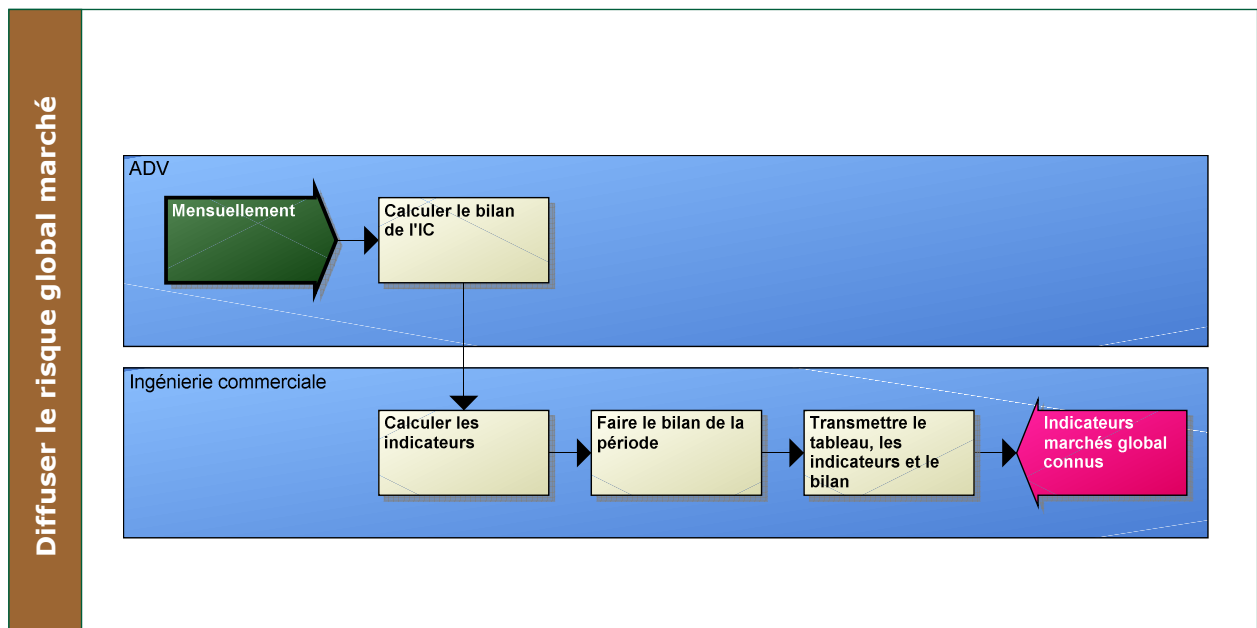
Note: Le TARTAM fait également partie des indicateurs calculés par l'ADV
 ENDS-200711-suivi-activitev2.ppt 11

Diffuser l'activité de gestion (2/2)

	ADV	Marketing & Communication (M&C)
Faire le bilan de la période	L'ADV analyse les indicateurs et rédige ses conclusions dans un reporting gestion	
Transmettre l'état de synthèse, les indicateurs et le bilan	L'ADV met toutes ces informations sur le serveur DCM ou les envoie par mail au M&C	Le M & C recueille les informations de l'ADV sur le serveur DCM ou les réceptionne par mails

Note: Le TARTAM fait également partie des indicateurs calculés par l'ADV
 ENDS-200711-suivi-activitev2.ppt 12

Niveau 3



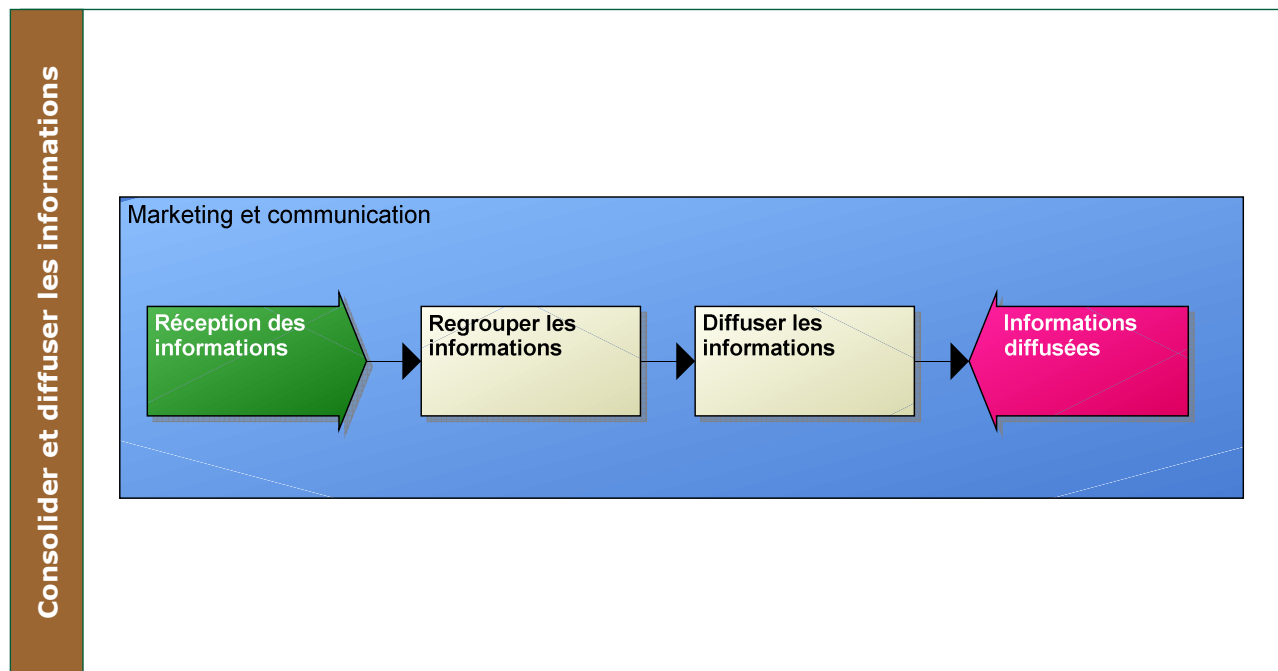
Note: Le Codap est repris sous le département ADV
ENDS-200711-suivi-activitev2.ppt

13

Diffuser le risque global marché

	ADV (comptage)	Ingénierie commerciale (IC)	Marketing & Communication (M&C)
Calculer le bilan de l'IC	L'ADV s'assure de la mise à jour <u>du bilan comptable des écarts</u> de l'IC		
Calculer les indicateurs		L'IC compare <u>bilan des écarts</u> et du <u>bilan comptable des écarts</u> fourni par l'ADV. Elle calcule ensuite: -Consommation -Sourcing net LT -Position nette CT -Ecart constatés	
Faire le bilan de la période		L'IC analyse les indicateurs et rédige un <u>reporting gestion du portefeuille</u>	
Transmettre le tableau, les indicateurs et le bilan		L'IC transmet toutes ses informations au M&C ou les met sur le <u>serveur DCM</u>	Le M&C réceptionne les informations de l'IC ou les recueille sur le <u>serveur DCM</u>

Niveau 3



Consolider et diffuser les informations

	Marketing & Communication (M&C)
Regrouper les informations	- M&C regroupe les informations provenant des différents département - Il en fait une <u>feuille de synthèse et commentaires</u> - Il rassemble les différents reporting et la <u>feuille de synthèse et commentaires</u> sous un <u>reporting mensuel activité commerciale</u>
Diffuser les informations	- M&C importe la <u>reporting mensuel activité commerciale</u> sur le <u>serveur DCM</u> - Il transmet la totalité des informations au DCM ainsi qu'au DCGE - Il transmet les informations relatives à certains groupes particuliers