

Le Cas PAPCAR

**Diagnostic et Réingénierie des Processus avant la
mise en œuvre d'un ERP**

**Vincent Cadenet, Hugo Fougères, Ludovic Fritel, Alexander
Hoffmann, Jeremy Roca**

Table des matières partie 1

- 1. La lettre du client mécontent
 - 1.1 Les griefs relevés par le client
 - 1.2 Dysfonctionnements dans l'entreprise
 - 1.3 Axes d'amélioration
- 2. Etude de la vente sur stock
 - 2.1 Processus de la vente sur stock
 - 2.2 Optimisation du processus

Les griefs relevés par le client

- Temps d'attente important
- Rupture de stock
- Absence de date de livraison
- Réception d'une ancienne facture
- Communication avec le client sous-optimal
- Réception d'un nouveau un bon de commande
- Impossibilité de parler au responsable (absent)
- Peu de clarté dans les informations fournies

Dysfonctionnements dans l'entreprise

- Manque de communication entre les services
- Organisation sous-optimale en cas d'absence des responsables
- Certaines commandes ne semblent pas être prises en compte
- Problèmes sur la gestion des stocks

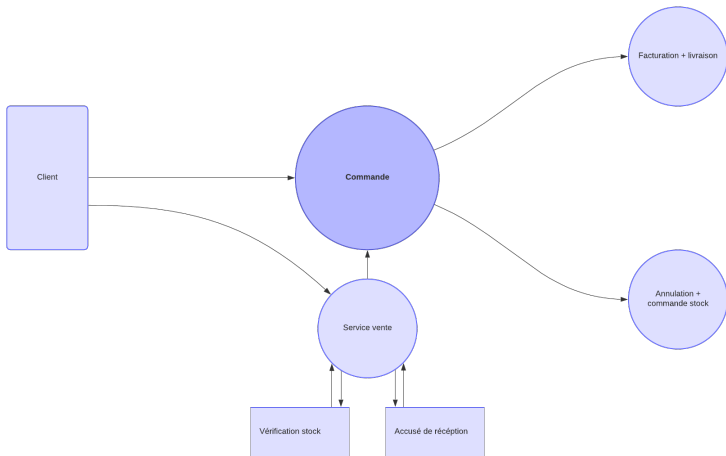
Axes d'amélioration

- Améliorer les compétences de communication avec les clients
- Organiser les absences des responsables
- Etablir un système permettant de voir les stocks en temps réel

Table des matières partie 2

- 1. La lettre du client mécontent
 - 1.1 Les griefs relevés par le client
 - 1.2 Dysfonctionnements dans l'entreprise
 - 1.3 Axes d'amélioration
- 2. Etude de la vente sur stock
 - 2.1 Processus de la vente sur stock
 - 2.2 Optimisation du processus

Processus de la vente sur stock



Optimisation du processus

- Capacité de prise de commande sur internet
- Accusé de réception
- Accès et communication avec un responsable
- Traçabilité des commandes effectuées par chaque client
- Amélioration du service de ticketing support
- Rajout de l'effectif au service support
- Mise à jours des stocks en temps réel
- Facturation lors de l'expédition