

Little Queen Cycles – Etude de cas

Table des matières

1	Vue d'ensemble.....	2
1.1	Présentation	2
1.2	Organigramme.....	2
1.3	Système d'information	3
2	Vente et marketing.....	4
2.1	Types de clients	4
2.2	Outils	4
3	Produits	4
3.1	Types de produit.....	4
3.2	Informations attachées	5
4	Achat et fournisseurs	5
5	Fabrication.....	5
5.1	Nomenclature (Bill Of Material).....	5
5.2	Bon de fabrication	6
5.3	Emplacements et stocks.....	6
6	Direction et administration	6
7	Annexe.....	7
7.1	Liste des employés des 4 premiers niveaux hiérarchiques	7
7.2	Glossaire	10

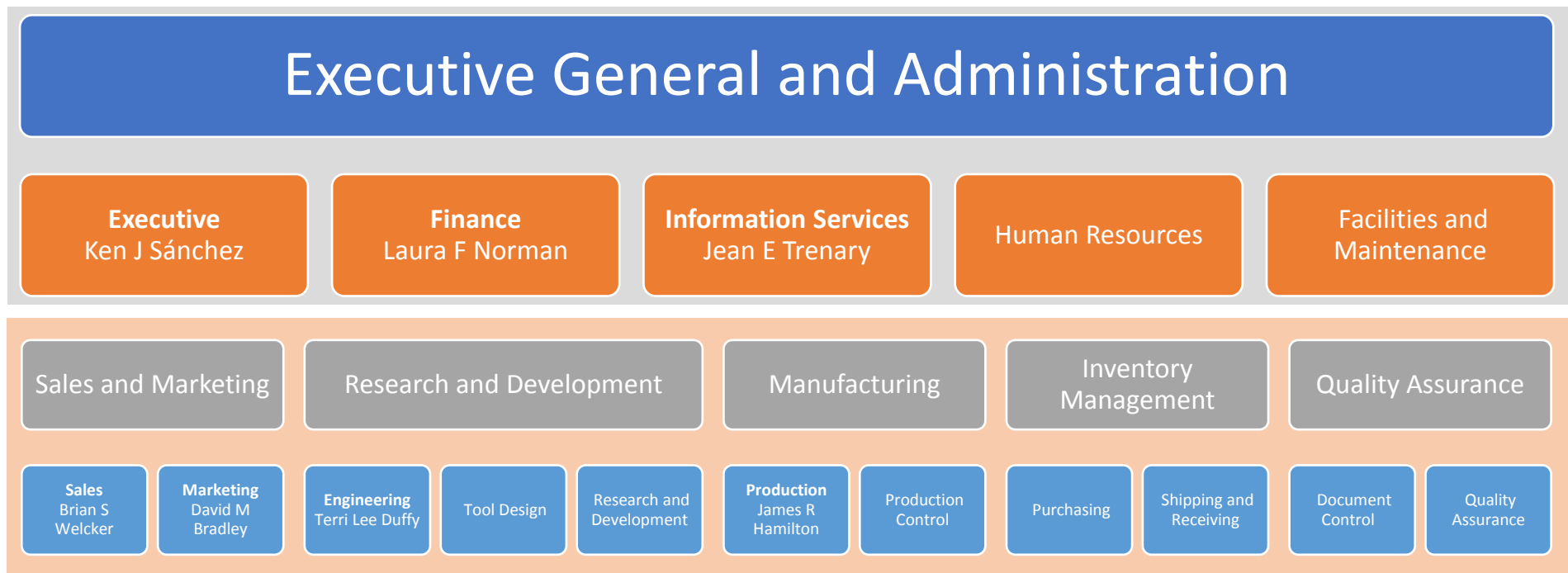
1 VUE D'ENSEMBLE

1.1 Présentation

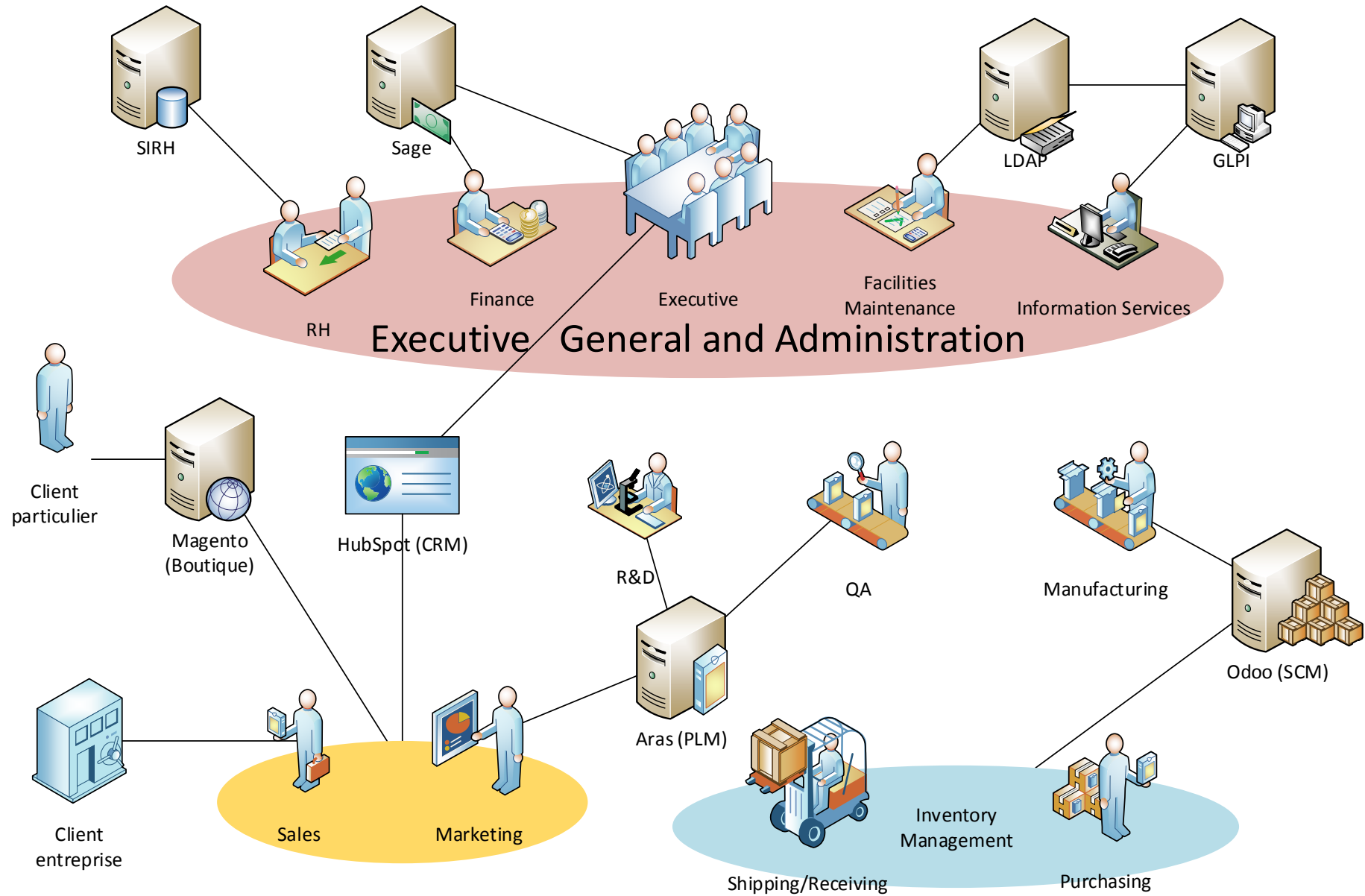
Little Queen Cycles est une entreprise d'envergure internationale qui fabrique et vend des vélos sur les marchés nord-américain, européen et asiatique. Le siège qui compte 290 employés est situé à Bothell dans l'état de Washington aux États-Unis et des équipes commerciales sont en place dans plusieurs des régions dans lesquelles la société a étendu son marché.

En 2000, Little Queen Cycles a fait l'acquisition d'une petite fabrique, Importadores Punto, située à Mexico. Importadores Punto fabrique plusieurs composants importants pour la gamme de produits de Little Queen Cycles. Ces composants sont expédiés vers le site de Bothell pour être assemblés au produit final. En 2001, Importadores Punto, est devenu l'unique fabricant et distributeur du groupe de produits de vélos.

1.2 Organigramme



1.3 Système d'information



2 VENTE ET MARKETING

2.1 Types de clients

En tant que fabricant de bicyclettes, la société Little Queen Cycles a deux types de clients :

- Des particuliers. Ce sont des consommateurs qui achètent des produits de la boutique en ligne Magento de la société Little Queen Cycles.
- Des magasins. Ce sont des détaillants ou des grossistes qui achètent les produits aux commerciaux de la société Little Queen Cycles pour la revente.

Les magasins sont classés par taille : grande, moyenne et petite. Les contacts des magasins sont les employés du magasin qui communiquent avec les commerciaux de la société Little Queen Cycles. Par exemple, le propriétaire du magasin ou le responsable des achats est généralement le contact des commerciaux de la société Little Queen Cycles.

2.2 Outils

Toutes les informations commerciales : contacts clients, demandes, prix de ventes, commandes sont gérées par le CRM même si elles sont reçues, pour les particuliers, par la boutique Magento.

En plus de ces deux outils (CRM et boutique en ligne), le service marketing utilise le PLM pour documenter et suivre, avec la R&D, les projets de nouveau produit.

3 PRODUITS

3.1 Types de produit

En tant que fabricant de vélos, la société Little Queen Cycles offre les quatre gammes de produits suivantes :

- Les vélos fabriqués dans la société Little Queen Cycles,
- Les composants de vélos qui sont des pièces de rechange, telles que roues, pédales ou freins,
- Les vélos achetés par les vendeurs pour être revendus aux clients de la société Little Queen Cycles,
- Les accessoires de vélos achetés par les vendeurs pour être revendus aux clients de la société Little Queen Cycles

Il existe des produits non vendus, ils permettent de définir le produit vendu. Par exemple, si une bicyclette est vendue, en revanche le film métallique utilisé pour la fabrication du cadre de la bicyclette ne l'est pas.

Le catalogue des produits vendus est présent dans le CRM et la boutique en ligne. L'outil de PLM contient la liste de tous les produits sans exception, au même titre que l'outil de SCM.

3.2 Informations attachées

Les produits sont classés au sein de la boutique en ligne en :

- catégorie : Classification la plus générale des produits. Par exemple, bicyclette ou accessoire) et sous-catégories,
- sous-catégorie : Sous-catégories des catégories de produits. Par exemple, Mountain (VTT), Road (Route) et Touring (Randonnée) sont des sous-catégories de la catégorie générique Bike (Bicyclette).

Ils peuvent avoir un modèle associé. Par exemple, Cadre VTT-100 ou LL Tourisme.

Le prix et le coût des produits est historisé dans le CRM.

Les descriptions de produit sont disponibles sur la boutique en ligne et le SCM en arabe, anglais, français, hébreu, chinois simplifié et Thaï.

4 ACHAT ET FOURNISSEURS

Le service des achats achète des matières premières et des pièces utilisées dans la fabrication des bicyclettes. Mais Little Queen Cycles achète également des produits pour la revente, tels que des vêtements pour cyclistes ou des accessoires pour bicyclettes comme des gourdes ou des pompes. Les informations sur ces produits, sur les fournisseurs auprès desquels ils sont obtenus, sur les commandes fournisseurs et leur mode d'expédition sont stockées dans le SCM.

Un fournisseur peut avoir plusieurs contacts. Par exemple, un vendeur et un directeur des ventes. Pour l'acheteur de Little Queen, le vendeur peut être son contact principal et le directeur des ventes, son deuxième contact.

Un produit peut être vendu par plusieurs fournisseurs, de même qu'un fournisseur peut vendre plusieurs produits.

5 FABRICATION

5.1 Nomenclature (Bill Of Material)

Gérée par l'outil de PLM, la nomenclature rassemble la liste de tous les composants utilisés pour fabriquer les bicyclettes et leurs sous-assemblages.

Ainsi, il existe une relation récursive intrinsèque dans la structure de la nomenclature qui indique la relation entre un produit parent et les composants qui le forment. Par exemple, si le produit parent est la bicyclette, le composant de premier niveau peut être une roue. La roue possède ses propres composants : réflecteurs, jantes, rayons, pneus et chambres à air.

Les spécifications et autres documentations techniques ainsi que les illustrations de la fabrication des bicyclettes sont également répertoriées dans l'outil de PLM.

5.2 Bon de fabrication

Stocké au sein du PLM, il définit les produits et quantités à fabriquer en fonction des ventes en cours et prévisionnelles.

Le bon de fabrication est associé à une chaîne de fabrication. Cette chaîne est une série de postes de travail traversée par le produit dans le processus de fabrication ou d'assemblage. Par exemple, les guidons des bicyclettes sont fabriqués dans le poste de charge de moulage des cadres. Ils sont ensuite envoyés au poste de charge de soudure des cadres pour y recevoir un traitement supplémentaire, puis ils passent au poste de charge de sous-assemblage où ils sont ajoutés aux cadres des bicyclettes.

Le QA, via le PLM liste des motifs courants de rejet des bicyclettes ou pièces de bicyclettes au cours du processus de fabrication. Par exemple, le motif de rejet « Erreur peinture » est utilisé dans le poste de charge de peinture pour refuser un cadre de bicyclette sur lequel la peinture ne s'est pas correctement appliquée. En fonction de la gravité du problème, le produit doit être réparé ou remplacé avant de pouvoir être envoyé au poste de travail suivant.

Le SCM stocke également cette chaîne de fabrication pour assurer le suivi de la quantité de rebuts et du motif du rejet par produit.

5.3 Emplacements et stocks

Le SCM de l'entreprise contient la liste des emplacements au sein de la société Little Queen dans lesquels les produits et les pièces sont stockés en tant qu'inventaire. Par exemple, la peinture est stockée à la fois dans l'emplacement Paint Storage (Stockage Peinture) de l'entrepôt et dans l'atelier de peinture du poste de charge de fabrication dans lequel les cadres des bicyclettes sont peints.

Un produit peut avoir plusieurs emplacements : stockage et intégration. Par exemple, la peinture est stockée à la fois dans l'emplacement Paint Storage (Stockage Peinture) de l'entrepôt et dans l'atelier de peinture du poste de travail dans lequel les cadres des bicyclettes sont peints.

6 DIRECTION ET ADMINISTRATION

La comptabilité de l'entreprise s'appuie sur l'outil de gestion comptable Sage pour le suivi financier de l'activité. La direction croise ces informations avec les données du CRM pour obtenir l'essentiel de ses données de gouvernance.

Le service RH s'appuie sur un SIRH qui recense l'ensemble des collaborateurs, leur historique, leurs coordonnées et leur localisation dans l'entreprise. Ces informations se retrouvent également dans l'annuaire LDAP, maintenu par le service informatique (Information Service).

L'outil de gestion de parc GLPI est utilisé conjointement par le service informatique et les services généraux (Facilities and Maintenance), pour répertorier le matériel utilisé et en maintenance, les logiciels et licences.

7 ANNEXE

7.1 Liste des employés des 4 premiers niveaux hiérarchiques

Prénom NOM	Age	Niv.	Poste	Service		Anc.	(*)
Ken J SÁNCHEZ	49	0	Chief Executive Officer	Executive	Executive General and Administration	9	1
Terri Lee DUFFY	47	1	Vice President of Engineering	Engineering	Research and Development	10	1
Laura F NORMAN	42	1	Chief Financial Officer	Executive	Executive General and Administration	9	1
Laura F NORMAN	42	1	Chief Financial Officer	Finance	Executive General and Administration	9	1
Jean E TRENARY	43	1	Information Services Manager	Information Services	Executive General and Administration	10	1
David M BRADLEY	43	1	Marketing Manager	Marketing	Sales and Marketing	11	1
James R HAMILTON	35	1	Vice President of Production	Production	Manufacturing	9	1
David M BRADLEY	43	1	Marketing Manager	Purchasing	Inventory Management	11	1
Brian S WELCKER	41	1	Vice President of Sales	Sales	Sales and Marketing	7	1
Roberto TAMBURELLO	44	2	Engineering Manager	Engineering	Research and Development	11	1
Gary E. ALTMAN	47	2	Facilities Manager	Facilities and Maintenance	Executive General and Administration	9	1
David J LIU	35	2	Accounts Manager	Finance	Executive General and Administration	9	1
Wendy Beth KAHN	34	2	Finance Manager	Finance	Executive General and Administration	10	1
David M BARBER	54	2	Assistant to the Chief Financial Officer	Finance	Executive General and Administration	9	0
Paula M BARRETO DE MATTOS	42	2	Human Resources Manager	Human Resources	Executive General and Administration	10	1
Karen A BERG	40	2	Application Specialist	Information Services	Executive General and Administration	9	1
Ramesh V MEYYAPPAN	30	2	Application Specialist	Information Services	Executive General and Administration	9	1
Dan K BACON	31	2	Application Specialist	Information Services	Executive General and Administration	9	1
François P AJENSTAT	43	2	Database Administrator	Information Services	Executive General and Administration	9	1
Dan B WILSON	42	2	Database Administrator	Information Services	Executive General and Administration	9	1
Janaina Barreiro Gambaro BUENO	33	2	Application Specialist	Information Services	Executive General and Administration	10	1
Stephanie A CONROY	34	2	Network Manager	Information Services	Executive General and Administration	9	1
Kevin F BROWN	31	2	Marketing Assistant	Marketing	Sales and Marketing	11	0
John L WOOD	40	2	Marketing Specialist	Marketing	Sales and Marketing	7	0
Mary A DEMPSEY	40	2	Marketing Assistant	Marketing	Sales and Marketing	7	0
Wanida M BENSHOOF	43	2	Marketing Assistant	Marketing	Sales and Marketing	7	0
Terry J EMINHIZER	32	2	Marketing Specialist	Marketing	Sales and Marketing	9	0

Sariya E HARNPADOUNGSATAYA	31	2	Marketing Specialist	Marketing	Sales and Marketing	10	0
Mary E GIBSON	56	2	Marketing Specialist	Marketing	Sales and Marketing	9	0
Jill A WILLIAMS	39	2	Marketing Specialist	Marketing	Sales and Marketing	9	0
Peter J KREBS	36	2	Production Control Manager	Production Control	Manufacturing	10	1
A. Scott WRIGHT	50	2	Master Scheduler	Production Control	Manufacturing	10	0
Hazem E ABOLROUS	41	2	Quality Assurance Manager	Quality Assurance	Quality Assurance	9	1
Syed E ABBAS	43	2	Pacific Sales Manager	Sales	Sales and Marketing	5	1
Stephen Y JIANG	67	2	North American Sales Manager	Sales	Sales and Marketing	7	1
Amy E ALBERTS	61	2	European Sales Manager	Sales	Sales and Marketing	6	1
Zainal T ARIFIN	42	3	Document Control Manager	Document Control	Quality Assurance	9	0
Rob WALTERS	44	3	Senior Tool Designer	Engineering	Research and Development	11	0
Gail A ERICKSON	66	3	Design Engineer	Engineering	Research and Development	10	1
Jossef H GOLDBERG	59	3	Design Engineer	Engineering	Research and Development	10	1
Michael I SULLIVAN	39	3	Senior Design Engineer	Engineering	Research and Development	8	1
Sharon B SALAVARIA	57	3	Design Engineer	Engineering	Research and Development	7	1
Christian E KLEINERMAN	42	3	Maintenance Supervisor	Facilities and Maintenance	Executive General and Administration	10	1
Magnus E HEDLUND	47	3	Facilities Administrative Assistant	Facilities and Maintenance	Executive General and Administration	9	0
Deborah E POE	42	3	Accounts Receivable Specialist	Finance	Executive General and Administration	10	0
Candy L SPOON	42	3	Accounts Receivable Specialist	Finance	Executive General and Administration	9	0
Bryan A WALTON	34	3	Accounts Receivable Specialist	Finance	Executive General and Administration	9	0
Barbara C MORELAND	42	3	Accountant	Finance	Executive General and Administration	9	1
Dragan K TOMIC	41	3	Accounts Payable Specialist	Finance	Executive General and Administration	9	0
Janet L SHEPERDIGIAN	39	3	Accounts Payable Specialist	Finance	Executive General and Administration	9	0
Mike K SEAMANS	39	3	Accountant	Finance	Executive General and Administration	9	1
Grant N CULBERTSON	42	3	Human Resources Administrative Assistant	Human Resources	Executive General and Administration	9	0
Hao O CHEN	41	3	Human Resources Administrative Assistant	Human Resources	Executive General and Administration	9	0
Vidur X LUTHRA	34	3	Recruiter	Human Resources	Executive General and Administration	9	0
Mindy C MARTIN	34	3	Benefits Specialist	Human Resources	Executive General and Administration	10	0
Willis T JOHNSON	40	3	Recruiter	Human Resources	Executive General and Administration	10	0
Ashvini R SHARMA	41	3	Network Administrator	Information Services	Executive General and Administration	10	0
Peter I CONNELLY	38	3	Network Administrator	Information Services	Executive General and Administration	9	0

Sheela H WORD	40	3	Purchasing Manager	Marketing	Sales and Marketing	7	1
Jo A BROWN	62	3	Production Supervisor - WC60	Production	Manufacturing	10	0
Andrew R HILL	30	3	Production Supervisor - WC10	Production	Manufacturing	9	0
JoLynn M DOBNEY	62	3	Production Supervisor - WC60	Production	Manufacturing	11	0
Taylor R MAXWELL	62	3	Production Supervisor - WC50	Production	Manufacturing	10	0
John T CAMPBELL	62	3	Production Supervisor - WC60	Production	Manufacturing	10	0
Reuben H D'SA	31	3	Production Supervisor - WC40	Production	Manufacturing	10	0
Michael Sean RAY	29	3	Production Supervisor - WC30	Production	Manufacturing	9	0
Cristian K PETCULESCU	34	3	Production Supervisor - WC10	Production	Manufacturing	10	0
Kok-Ho T LOH	38	3	Production Supervisor - WC50	Production	Manufacturing	10	0
Jinghao K LIU	29	3	Production Supervisor - WC50	Production	Manufacturing	10	0
Zheng W MU	35	3	Production Supervisor - WC10	Production	Manufacturing	10	0
David P HAMILTON	35	3	Production Supervisor - WC40	Production	Manufacturing	9	0
Eric GUBBELS	33	3	Production Supervisor - WC20	Production	Manufacturing	9	0
Yuhong L LI	41	3	Production Supervisor - WC20	Production	Manufacturing	9	0
William S VONG	37	3	Scheduling Assistant	Production	Manufacturing	9	0
Lori A KANE	38	3	Production Supervisor - WC45	Production	Manufacturing	9	0
Cynthia S RANDALL	37	3	Production Supervisor - WC30	Production	Manufacturing	9	0
Jeff V HAY	41	3	Production Supervisor - WC45	Production	Manufacturing	9	0
Jack S RICHINS	35	3	Production Supervisor - WC30	Production	Manufacturing	9	0
Katie L MCASKILL-WHITE	34	3	Production Supervisor - WC20	Production	Manufacturing	9	0
Shane S KIM	28	3	Production Supervisor - WC45	Production	Manufacturing	9	0
Brenda M DIAZ	35	3	Production Supervisor - WC40	Production	Manufacturing	9	0
Sairaj L UDDIN	31	3	Scheduling Assistant	Production Control	Manufacturing	9	0
William S VONG	37	3	Scheduling Assistant	Production Control	Manufacturing	9	0
Alan J BREWER	34	3	Scheduling Assistant	Production Control	Manufacturing	9	0
Brian P LAMEE	34	3	Scheduling Assistant	Production Control	Manufacturing	9	0
Sheela H WORD	40	3	Purchasing Manager	Purchasing	Inventory Management	7	1
Sheela H WORD	40	3	Purchasing Manager	Quality Assurance	Quality Assurance	7	1
Peng J WU	42	3	Quality Assurance Supervisor	Quality Assurance	Quality Assurance	10	1
Dylan A MILLER	31	3	Research and Development Manager	Research and Development	Research and Development	9	1

Rachel B VALDEZ	43	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	5	1
Jae B PAK	50	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	6	1
Ranjit R VARKEY CHUDUKATIL	43	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	6	1
Michael G BLYTHE	50	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
Linda C MITCHELL	38	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
Jillian CARSON	56	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
Garrett R VARGAS	43	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
Tsvi Michael REITER	44	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
Pamela O ANSMAN-WOLFE	44	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
Shu K ITO	50	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
José Edvaldo SARAIVA	55	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
David R CAMPBELL	44	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	7	1
Tete A MENSA-ANNAN	40	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	6	1
Lynn N TSOFLIAS	41	3	Sales Representative	Sales	Sales and Marketing	5	1
Pilar G ACKERMAN	46	3	Shipping and Receiving Supervisor	Shipping and Receiving	Inventory Management	9	1
Rob WALTERS	44	3	Senior Tool Designer	Tool Design	Research and Development	11	0
Ovidiu V CRACIUM	40	3	Senior Tool Designer	Tool Design	Research and Development	8	0

7.2 Glossaire

CRM : Un outil de gestion de relation client (Customer relationship Management) aide l'équipe commerciale à répertorier et organiser l'ensemble des informations nécessaires au suivi des clients et des ventes.

PLM : La gestion du cycle de vie du produit (Product Lifecycle Management) rassemble l'ensemble des informations d'un produit, de ses données de conception et de fabrication aux processus de validations et de déclinaison.

QA : Le service d'assurance qualité (Quality Assurance) assure la qualité des produits par le contrôle régulier des produits mais aussi la mise en place de processus de prévention des défauts en amont.

SCM : Les outils de gestion de chaîne logistique (Supply Chain Management) assurent le suivi des flux matériels et énergétiques nécessaires à la production et la distribution des produits. Ceci intègre entre autres les achats, les stocks et la distribution.

SIRH : Le Système d'Information des Ressources Humaines (Human Resource Information System) rassemble les données de gestion du personnel et des compétences de l'entreprise.