

2012

Groupe Alpha Plus

Analyse des processus métiers et SI
pour décideurs (EIS) dans une
multinationale commerciale



[SELECTION DU REFERENTIEL SCOR POUR LE GLOSSAIRE DU PROJET]

Objet : Ce document présente la sélection réalisée parmi les processus SCOR, en accord avec les processus Achat & Ventes d'Alpha Plus.

Détails Document

- **Référence** : AP_GlossaireSCOR
- **Rédigé par** : Equipe projet
- **Etat** : fini.
- **Historique** :

Version	Auteur	Modifications principales	Date
0.1	Equipe projet	Rédaction du document	05/01/2013
1.0	A.Marconi (RQ)	Validation du document par le CdP & RQ.	07/01/2013

Sommaire

Introduction et présentation du contexte	3
Etude des processus d'Alpha Plus.....	3
1- Processus achat	3
2- Processus Stock	3
3- Processus gestion des ventes	4
Présentation du référentiel SCOR.....	5
Choix des processus SCOR pour le glossaire du projet.....	6
Niveau 1	6
Niveau 2.....	6
Niveau 3	8

Introduction et présentation du contexte

Ce document prépare la future modélisation des processus principaux d'Alpha Plus grâce au référentiel de processus proposé par SCOR. Alpha Plus s'articule autour de trois grands processus : le processus d'achat, le processus de gestion des ventes et le processus stock.

Après avoir étudié spécifiquement chacun des différents processus d'Alpha Plus, ainsi que les différents processus types proposés par le référentiel SCOR, nous sélectionneront les processus SCOR adapté à la chaîne logistique d'Alpha Plus.

Etude des processus d'Alpha Plus

1- Processus achat

Le service d'achat est centralisé au niveau régional; il reçoit les commandes d'achats de marchandises à partir des plateformes logistiques. Il regroupe les demandes par période et par fournisseur. Il se charge de passer les commandes de biens et services auprès des fournisseurs. Ensuite les livraisons sont acheminées directement vers les plateformes logistiques ou les points de vente en fonction de la commande effectuée.

Le service d'achat prend en charge le suivi du déroulement des commandes pour s'assurer que les marchandises commandés puissent arriver dans les délais impartis suivant les conditions énumérées lors de l'établissement de la commande. Il assure aussi la conformité des commandes suite au feedback des points de ventes ou de la plateforme logistique.

2- Processus Stock

Suite à la réception des marchandises en provenance des fournisseurs, les colis sont vérifiés par les employés de la plateforme logistique : qualité, quantité, conformité par rapport à la commande, tarif...

Si certains articles reçus ne sont pas conformes à la spécification de la commande

initiale, ceux-ci sont retournés au fournisseur; il peut arriver que la totalité des marchandises soit retournée suite à la non-adéquation avec la commande passée. Parfois seule une partie de la commande est livrée à la plateforme logistique. Pour ces incidents, des pénalités financières peuvent être facturées au fournisseur. Ensuite les articles reçus sont stockés sur la plateforme ou livrés aux clients ou aux points de ventes.

3- Processus gestion des ventes

Suite à une demande d'achat effectuée par un client auprès d'un point de vente. Si toutes les références articles composant la commande sont disponibles (sur place ou auprès d'une plateforme logistique) l'ordre d'expédition de la vente est lancé: il consiste à préparer les colis pour le client, en vérifiant les articles et en tenant compte du mode d'acheminement pour la livraison des marchandises (bateau, camion...).

Une même commande peut spécifier plusieurs dates et lieux de livraison; elle peut aussi donner lieu à un transfert de marchandises entre magasins. En fonction du volume des commandes et des lieux de livraisons de certaines commandes, il arrive aussi qu'il soit nécessaire de commissionner un transporteur.

Une fois le transporteur et le mode d'acheminement de la commande définis, une lettre de voiture (dans le cas d'un transport routier) contractualise les relations entre les partenaires. Ensuite les marchandises sont sorties du stock, emballées, et l'expédition est effectuée. Le point de vente assure le suivi de l'expédition pour que les marchandises arrivent à bon port. En cas d'incident, il peut, avec l'aide du siège, se retourner contre le transporteur.

Une fois que le client reçoit ses marchandises, la facturation peut-être lancée. Ensuite le suivi du règlement de la commande est assuré au niveau du siège.

C'est aussi au niveau du siège que le règlement des fournisseurs (transporteurs compris) est effectué. Les règlements des clients et le paiement des factures fournisseurs ne sont pas forcément synchronisés. Il y a la nécessité de disposer d'une maîtrise de l'avance de trésorerie et la commande client n'est soldée que lorsque tous les flux financiers sont clos.

Présentation du référentiel SCOR

Le modèle SCOR® (Supply Chain Operations Reference-model) est un modèle de référence pour les processus de chaînes logistiques qui a été conçu et développé par le SCC (Supply Chain Council). Il permet d'évaluer, d'améliorer, et de mettre en valeur les meilleures pratiques de la gestion de la Supply Chain.

La structure du référentiel :

“Le modèle SCOR présume que toute chaîne logistique peut être subdivisée en 5 types de processus : planification (Plan), approvisionnement (Source), fabrication (Make), livraison (Deliver) et gestion des retours (Return).” Pour chacun des macros processus présentés, une spécialisation par type de production est effectuée par rapport aux trois types de fabrication (fabrication sur stock, fabrication à la commande et conception sur commande).

Comme le fait remarquer le schéma précédent, il est important de garder en mémoire que ces processus s'inscrivent dans une chaîne de vente qui comprend différents niveaux de fournisseurs et de clients, et que ainsi le point de vue change en fonction du côté auquel on se place.

On distingue différents niveaux de détails dans le référentiel SCOR, le premier niveau correspond aux 5 grands types de macro-processus : Plan, Source, Make, Deliver, Return. Le deuxième niveau correspond, comme nous l'avons expliqué précédemment, à la spécification de chacun de ces macro-processus par rapport aux types de production. Le troisième niveau correspond à l'implémentation de ces macro-processus en différents sous processus.

Choix des processus SCOR pour le glossaire du projet

Niveau 1

Au niveau 1 nous avons sélectionné les processus suivant :

- Plan
- Source
- Source Return
- Deliver

Le processus Make ne correspond pas à l'activité d'Alpha Plus.

Niveau 2

Plan

Parmi processus de niveau 2 nous avons dû exclure la partie correspondant à la planification des processus Make car dans notre corps de métier nous n'apportons pas de valeur ajouté au produit acheté. Ainsi nous avons sélectionné les processus suivants :

- P1 : Plan supply chain
- P2 : Plan source
- P4 : Plan deliver
- P5 : Plan return

Source

Alpha plus gère plusieurs types de commandes : des commandes externes en provenance de clients, et des commandes internes (recomplètement du stock, gestion sur stock). Au sein des commandes clients, deux types se dégagent également, en fonction de la disponibilité des produits commandés. Ainsi nous avons

sélectionné les deux processus SCOR suivants :

- S1 : Source Stocked Product
Achat correspondant à un réapprovisionnement de stock.
- S2 : Source Make-to-Order Product
Achat chez un fournisseur pour une commande client spécifique.

Source Return

Les produits commandés aux fournisseurs peuvent être défectueux ou non conformes à la commande effectuée, ou parfois des articles sont livrés en surplus; et donc il y'a des processus dont l'objectif sera de retourner les articles chez les fournisseurs.

- SR1: Source Return Defective Product
Processus de niveau 2 permettant de retourner les articles jugés non conformes ou défectueux.
- SR3: Source Return Excess Product
Processus de niveau 2 permettant de retourner les articles livrés en excès.

Deliver

Dans le cas d'Alpha Plus, la livraison s'effectue d'une part au niveau des points de ventes, ou directement chez le client. Ces livraisons se font uniquement sur des produits en stocks (pas de make to order ni de engineer to order). Les magasins des points de vente utilisent les processus de type Deliver retail product pour la vente en magasin et les processus de type Deliver stocked product pour les commandes clients.

- D1 - Deliver stocked product
- D4 – Deliver retail product
- ED – Enable Deliver

Niveau 3

Plan

Voici le détail du niveau trois des processus Plan sélectionnés.

- P1 : Plan supply chain
 - P1.1 : Identify, prioritize and aggregate supply chain requirements
 - P1.2 : Identify access and aggregate supply chain resources
 - P1.3 : Balance supply chain resources with supply chain requirements
 - P1.4 : Establish and communicate supply chain plans
- P2 : Plan source
 - P2.1 : Identify, prioritize and aggregate product requirements
 - P2.2 : Identify access and aggregate product resources
 - P2.3 : Balance product resources with product requirements
 - P2.4 : Establish and communicate product plans
- P4 : Plan deliver
 - P4.1 : Identify, prioritize and aggregate delivery requirements
 - P4.2 : Identify access and aggregate delivery resources
 - P4.3 : Balance delivery resources with delivery requirements
 - P4.4 : Establish and communicate delivery plans
- P5 : Plan return
 - P5.1 : Identify, prioritize and aggregate return requirements
 - P5.2 : Identify access and aggregate return resources
 - P5.3 : Balance return resources with return requirements
 - P5.4 : Establish and communicate return plans

Source

- S1 : Source Stocked Product
 - S1.1: Schedule Product Deliveries
 - S1.2: Receive Product
 - S1.3: Verify Product
 - S1.4: Transfer Product
 - S1.5: Authorize Supplier Payment
- S2 : Source Make-to-Order Product
 - S2.1: Schedule Product Deliveries
 - S2.2: Receive Product
 - S2.3: Verify Product
 - S2.4: Transfer Product
 - S2.5: Authorize Supplier Payment

Source Return

- SR 1
 - SR1.1: Identify Defective Product Condition
Ce processus correspond au processus d'identification des conditions et incidents pour lesquelles un article peut-être jugé défectueux et non conforme.
 - SR1.2: Disposition Defective Product
Ce processus correspond au stockage (à part) des articles non conformes afin de planifier leur renvoi.
 - SR1.4: Schedule Defective Product Shipment
Ce processus correspond au processus de planification pour le renvoi des articles défectueux.
 - SR1.5: Return Defective Product
Ce processus correspond au processus d'acheminement des articles défectueux vers les fournisseurs correspondant.

- SR 3
 - SR3.1: Identify Excess Product Condition
Ce processus correspond au processus d'identification des marchandises reçues et qui sont excès.
 - SR3.2: Disposition Excess Product
Ce processus correspond au stockage (à part) des articles en excédent en vue de planifier leur renvoi aux fournisseurs.
 - SR3.4: Schedule Excess Product Shipment
Ce processus correspond au processus de planification pour le renvoi des articles en excès.
 - SR3.5: Return Excess Product
Ce processus correspond au processus d'acheminement des articles excédentaires vers les fournisseurs correspondants.

Deliver

- D1 - Deliver stocked product
 - D1.1: Process inquiry and quote
Demande d'achat du client auprès d'un point de vente, ou d'un magasin dans le cas d'une commande client au magasin.
 - D1.2: Receive, Enter & Validate Order
Réception et traitement de la demande d'achat : validation si la commande peut effectivement être effectuée (produits en stock, sur place ou auprès d'une plateforme logistique).
 - D1.3: Reserve Inventory & Determine Delivery Date
En fonction des stocks (sur place ou à approvisionner), détermination d'un date de livraison.
 - D1.5: Build Loads
 - D1.6: Route Shipments
Planifier l'itinéraire de livraison.
 - D1.7: Select Carriers & Rate Shipments
Choix du mode de transport (avion, bateau) et tarification via une lettre de voiture.
 - D1.8: Receive Product from Source or Make
Éventuellement, réception du produit depuis la plateforme logistique ou part transfert entre magasins.
 - D1.9: Pick Product

Sortie des marchandises du stock.

- D1.10: Pack Product
Emballage des marchandises.
- D1.11: Load Product & Generate Shipping Docs
- D1.12: Ship Product
- D1.13: Receive & Verify Product by Customer

- D4

- D4.1: Generate Stocking Schedule
Un responsable de magasin d'un point de vente effectue une demande de réapprovisionnement de stock (pour les commandes client, voir D1).
- D4.2: Receive Product at the Store
- D4.3: Pick Product from Backroom
- D4.4: Stock Shelf
- D4.5: Fill Shopping Cart
- D4.6: Checkout
- D4.7: Deliver and/or install

- ED

- ED.1: Manage Deliver Business Rules
Négociation des tarifs avec les transporteurs, gestion du parc de camions interne.
- ED.2: Assess Delivery Performance
- ED.3: Manage Deliver Information
Utilisation d'une lettre de voiture (pour les camions, équivalent pour les bateaux et autres).
- ED.4: Manage Finished Product Inventories
Réapprovisionnement des stocks d'un point de vente, périodique ou sur commande spécifique.
- ED.6: Manage Transportation
Suivi de l'expédition par le point de vente responsable.
- ED.8: Manage Import/Export Requirements
- ED.9: Manage Supply Chain Deliver Risk
Missionner un transporteur pour une mission de livraison spécifique.