



Les processus à documenter

Pour être en mesure de convaincre de futurs investisseurs quant à votre capacité à gérer les opérations d'une entreprise, il vous faut documenter (BPMN) les processus suivants :

Publication du catalogue

Pour avoir des commandes, il faut que les clients potentiels aient connaissance de vos produits. Quel est le canal de diffusion de votre catalogue de produits ? Comment est-ce que l'on fait lorsqu'on a un nouveau produit pour qu'il apparaisse dans ce catalogue ? Comment est-ce que l'on fait lorsqu'on ne veut plus vendre un produit ? Comment est-ce que l'on fait lorsque l'on veut mettre à jour un produit existant ?

Réception d'une commande

Vous avez passé commande auprès d'un de vos fournisseurs. La commande arrive chez vous. Que faites-vous ? Que faites-vous si ce qui est livré ne correspond que partiellement à ce que vous avez commandé ? N'oubliez pas de décrire l'entièreté du processus pour être certain que le stock annoncé par votre ERP correspond à la réalité physique de votre stock.

Fabrication du produit

Vous avez reçu une commande d'un de vos clients. Comment procédez-vous à la fabrication de votre produit ? Que se passe-t-il si votre stock de pièces ou de matériel ne vous permet pas d'assurer la fabrication ? Que se passe-t-il si vous découvrez qu'une des pièces enregistrées dans votre stock ne correspond pas au plan de fabrication que vous avez ? Assurez-vous de bien décrire le processus pour que, une fois la fabrication terminée, le stock de pièces disponible pour les commandes futures soit à jour.

Livraison

La fabrication est maintenant terminée. Comment allez-vous remettre le produit fini à votre client ? Comment allez-vous vous protéger contre un client malintentionné qui prétendrait ne pas avoir reçu le produit que vous lui avez pourtant remis ? Que faites-vous si le client refuse le produit que vous lui livrez ?

Facturation (optionnel)

Si votre « business model » est tel que vos clients ne vous payent pas à réception du produit mais sur facture, comment allez-vous la générer et la faire parvenir à votre client ? Comment savoir quelles sont les factures qui ont été payées ou pas ? Comment envoyer les rappels ? Que faire si le client ne paye pas malgré les rappels ? Que faire quand un client paye sa facture ?

Réapprovisionnement

Un certain moment (mais lequel ?) les pièces disponibles de votre stock vont devenir insuffisantes pour satisfaire les prochaines commandes. À quel moment déclenchez-vous une commande au fournisseur ? Quelle quantité allez-vous lui commander pour réapprovisionner votre stock ? Devez-vous choisir entre plusieurs fournisseurs ?



Appel d'offre

Un de vos fournisseurs ne vous donne définitivement pas satisfaction, vous voulez vous en débarrasser. Mais il faut bien se fournir quelque part. Afin d'obtenir le meilleur rapport qualité prix pour vos pièces, vous allez interroger plusieurs fournisseurs potentiels. Vous leur envoyez un « appel d'offre » dans lequel vous décrivez les pièces dont vous avez besoin. Ils doivent vous faire une proposition de prix et c'est ensuite à vous de choisir. Comment procédez-vous pour sélectionner un ou plusieurs fournisseurs ? Que faites-vous si un fournisseur ne répond pas à votre appel dans les temps ?

Inventaire

Les affaires vont bien. Vous avez eu de nombreuses commandes, certaines pièces ont été recommandées, mais pas toutes. Vous avez reçu des livraisons parfois incomplètes et vous avez aussi parfois cassé ou perdu des pièces en cours de fabrication. Il y a fort à parier que le nombre de pièces dans votre stock physique ne correspond pas exactement au nombre de pièces afficher par votre ERP.

Comment faites-vous pour vous assurer que les deux chiffres correspondent ? À quel moment déclenchez-vous ce processus ? Qui y participe ? Quelle décision prenez-vous durant ce processus ?

Pièces détachées

Un de vos client est très content de votre produit, mais il a malheureusement perdu ou cassé certaines pièces. Il souhaite vous acheter des pièces précises en remplacement.

Comment peut-il vous contacter ? Accepte-t-on ce genre de commande pour n'importe quelle pièce ? Comment fixer le prix ?