

Les fournisseurs : SATO Allemagne
SATO Japon
Nor System (Angleterre)
LABEL AIR (USA)
ALTECH (Italie)
ARMOR (France)
Autres

On dénombre, aujourd'hui, 480 fournisseurs.

Les produits achetés : Pincés à étiqueter
Étiquettes à pincés
Encreurs pour pincés
Accessoires pour pincés
Micro-ordinateurs
etc..

On dénombre, aujourd'hui, 21 familles de produits, 112 sous-familles de produits et 4200 produits.

Le nombre de commandes passées est de 150 par mois, en moyenne 15 par jour.

Le nombre de factures fournisseurs est de 207 par mois.

SATO Allemagne et SATO Japon représentent à eux deux 50% des achats en valeur.

Description de la procédure ACHATS :

Quand un service de l'entreprise a besoin d'un produit en rupture de stock (rupture due à la spécificité d'une commande client) ou quand un réapprovisionnement semble nécessaire (réapprovisionnement décelé soit par le responsable des achats soit par le magasinier), une fiche de suivi de commande est remplie. Cette fiche contient les informations suivantes :

- Raison sociale du client
- Les articles à commander
- Les quantités respectives des dits articles
- Les prix de vente unitaire des dits articles
- Les prix de revient unitaire des dits articles
- Des observations
- Le visa de l'assistante commerciale.

Le responsable des achats émerge la dite fiche pour spécifier qu'il la reçoit et en remet une copie au service concerné. Ensuite, il traite la commande en tapant un bon de commande depuis un ordinateur MacIntosh et la saisie des commandes fournisseurs depuis le système central. Enfin, les commandes tapées sur le Macintosh sont imprimées et envoyées par fax traditionnel aux divers fournisseurs.

Une commande d'achat contient les éléments suivants :

- Code du fournisseur
- Raison sociale du dit fournisseur
- Adresse du dit fournisseur
- Contact chez le dit fournisseur
- Libellés des produits commandés
- Quantités respectives des dits produits
- Prix unitaire des dits produits pour le dit fournisseur
- Total de la commande
- Remise de la commande.

Les prix unitaires des fournisseurs sont lus sur les imprimés. Certains des fournisseurs vont commencer à envoyer leur tarif par disquette.

Aujourd'hui, un second service de l'entreprise peut émettre une commande chez un des fournisseurs. Comme toute la procédure est à 95% papier, on peut aboutir soit à une double commande pour le même achat, soit à une commande non envoyée (une personne supposant que son collègue ait envoyé la commande).

La réception des marchandises est effectuée par le magasinier qui contrôle le bon de livraison que lui remet le transporteur. Le bon de livraison contrôlé, il est remis au service " Prise de commande " qui effectue l'entrée en stock des articles livrés.

Les factures fournisseurs sont récupérées dans le courrier d'entreprise par le service comptabilité qui enregistre les factures fournisseurs sur le système central et remet les dites factures contrôlées par le service achat au service règlement fournisseurs. Dans le cas d'une erreur facturation fournisseur, une demande d'avoir est engagée.

Certaines commandes de dépannage existent mais on en dénombre relativement peu.

Le transport des commandes d'achat est à la charge de l'entreprise. Les factures de transport sont contrôlées par le service " Achats ".

Il n'y a pas de ristournes fournisseurs dans l'entreprise excepté dans la partie " Production ".

Le règlement des fournisseurs s'effectue par

Chèque (44%)
Prélèvement (5%)
Traite (12%)
Virement (39%)

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on supprimer un code produit existant ?
- Peut-on modifier le prix de revient d'un produit ?
- Peut-on mémoriser le cours du change des monnaies utilisées dans le système ?
- Peut-on faire une recherche de produit depuis son libellé quel que soit l'écran de saisie ?
- Peut-on avoir une zone " Stock mini " calculer en fonction des réapprovisionnements par produit ?

Quand un service de l'entreprise a besoin d'un produit en rupture de stock (rupture due à la spécificité d'une commande client) ou quand un réapprovisionnement semble nécessaire (réapprovisionnement décelé soit par le responsable des achats soit par le magasinier), une fiche de suivi de commande est rempli. Cette fiche contient les informations suivantes :

- Raison sociale du client
- Les articles à commander
- Les quantités respectives des dits articles
- Les prix de vente unitaire des dits articles
- Les prix de revient unitaire des dits articles
- Des observations
- Le visa de l'assistante commerciale.

Le responsable des achats émarge la dite fiche pour spécifier qu'il la reçue et en remet une copie au service concerné. Ensuite, il traite la commande en tapant un bon de commande depuis un ordinateur MacIntosh et la saisie des commandes fournisseurs depuis le système central. Enfin, les commandes tapées sur le Macintosh sont imprimées et envoyées par fax traditionnel aux divers fournisseurs.

Une commande d'achat contient les éléments suivants :

- Code du fournisseur
- Raison sociale du dit fournisseur
- Adresse du dit fournisseur
- Contact chez le dit fournisseur
- Libellés des produits commandés
- Quantités respectives des dits produits
- Prix unitaire des dits produits pour le dit fournisseur
- Total de la commande
- Remise de la commande.

Les prix unitaires des fournisseurs sont lus sur les imprimés. Certains des fournisseurs vont commencer à envoyer leur tarif par disquette.

Aujourd'hui, un second service de l'entreprise peut émettre une commande chez un des fournisseurs actuels. Comme toute la procédure est à 95% papier, on peut aboutir à soit une double commande pour le même achat ou une commande non envoyée (une personne supposant que son collègue ait envoyé la commande).

Les factures fournisseurs sont récupérer dans le courrier d'entreprise par le service comptabilité qui enregistre les factures fournisseurs sur le système central et remet les dites factures contrôlées par le service achat au service règlement fournisseurs.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on supprimer un code produit existant ?
- Peut-on modifier le prix de revient d'un produit ?
- Peut-on mémoriser le cours du change des monnaies utilisées dans le système ?
- Peut-on faire une recherche de produit depuis son libellé quel que soit l'écran de saisie ?
- Peut-on avoir une zone "Stock mini" calculer en fonction des réapprovisionnements par produit ?

Effectif actuel : 4 commerciaux Nord, Pas de Calais, Picardie, Champagne, Ardennes

2 commerciaux Paris et sa région
1 commercial Lyon et sa région
1 commercial Nantes et sa région.

L'information de l'activité est remise tous les lundis sur papier (prévisions des tournées, compte-rendu de la semaine écoulée en quantitatif et qualitatif).

Chaque commercial possède un micro-ordinateur portable en environnement Windows 95.

Un état papier du chiffre d'affaires facturé et un état des commissions est remis à chaque commercial.

Un service télévente est en fonctionnement depuis cette année. Ce service permet de réveiller les clients en sommeil et concerne uniquement les ventes de pinces et les consommables de ce produits.

Proportion des ventes : sur stocks : 20%
sur commandes standards : 2 %
sur commandes spécifiques : 78%

Nombre de factures par mois : 770.

Montant moyen d'une facture : 15 KF.

La famille client intitulée " Public " représente à elle seule 53% des ventes pour 1998.

On dénombre 18 familles de clients, 5270 clients dont 1537 actifs.

On peut compter en moyenne 200 devis mensuels envoyés auxquels s'ajoutent 40 devis du service S.A.V.

En moyenne le délai de règlement octroyé sur facturation est de 60 jours.

C'est le service comptabilité qui se charge de la créance client et du suivi des clients douteux.

Le contrôle des ventes est suivi à l'aide de divers tableaux réalisés à l'aide du logiciel bureautique Microsoft Excel. Tous les micro-ordinateurs (portables ou non) pour le service des ventes ne sont pas reliés. Seules deux assistantes commerciales ont leur micro-ordinateur de bureau reliés en Windows 95.

Réaliser des cahiers des charges pour répondre aux spécifications des clients. Le cahier des charges est tapé par l'assistance commerciale.

Après l'envoi du cahier des charges au client, rappeler le client pour déterminer une nouvelle action à mener (points techniques, démonstrations, etc..).

Utilisation d'une fiche récapitulative, appelée " Fiche Contact ", contenant des informations du client :

- Raison sociale
- Adresse
- Téléphone et Fax
- Nom du contact et sa fonction
- Nom de l'acheteur
- Nom du décideur
- Type d'activité de l'entreprise
- Définition du projet et son délai
- Descriptif de la documentation, démonstration ou proposition à envoyer.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on visualiser la fiche client contenant l'historique ?
- La recherche d'un client peut-elle se faire sur la raison sociale ?
- La recherche d'un client peut-elle se faire sur le nom du contact ?
- Peut-on extraire des champs de la base de données clients vers un logiciel bureautique ?

Une partie de la comptabilité est info gérée par un cabinet d'experts comptables (déclarations fiscales et sociales, paye).

On dénombre 100 factures fournisseurs par mois.

Type de règlement	Nombre	Montant moyen
Virement	10	1 MF
Effets	30	350 KF
Chèques	60	250 KF

Il n'y a pas de ristournes fournisseurs.

Les escomptes sont remis sur disquette.

Les banques utilisées sont : BSD, CCF, BRN, BFCC anciennement GMF et CCP.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on imprimer les chèques fournisseurs ?
- Peut-on imprimer les feuilles de virement chèques et leur récapitulatif ?
- Peut-on exporter les virements sur disquette pour l'exploitation par le banquier ?
- Y a-t-il le module Paye et Ressources Humaines ?

Le service comptabilité enregistre les factures fournisseurs contrôlées et validées par les services concernés.

La remise des traites clients s'effectue sur disquette.

La feuille de remise de chèques est remplie manuellement, puis les chèques sont saisis sur le système central.

Il faut compter 10 disquettes par mois.

Les disquettes ainsi que leur emballage sont renvoyés par la banque dès la fin de l'utilisation des fichiers.

Un client ne peut exister que si le service comptabilité crée son compte client sur le module comptabilité du système central.

Mensuellement, le journal des ventes est édité. Aujourd'hui, on dénombre 140 pages pour le dit journal.

C'est en fin d'année que les autres lourdes éditions se font, telles que les balances, le grand livre, etc..

La saisie des règlements fournisseurs et des règlements client est effectué par le service comptabilité.

L'édition des encours fournisseurs permet de veiller à la bonne marche des relations avec les dits fournisseurs.

L'édition de la balance " âgée " est utilisée pour vérifier le paiement effectué par les clients.

Le lettrage des avoirs n'est pas automatisé.

Il y a trois types de relance dont deux utilisant l'impression papier automatisés par le système central. Le troisième est téléphonique.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on saisir la remise de chèque et effectuer le traitement par le système ?
- Peut-on, pour une traite d'un client avec filiales, mettre à jour automatiquement les traites respectives de ses filiales ?
- Peut-on mettre en liaison le système des règlements avec les banques de l'entreprise ?
- Quand l'échéance est échue, le système peut-il bloquer le compte client ?
- Quand la saisie d'un règlement fournisseur est effectuée, peut-on en connaître la contre partie ?
- Lors d'une erreur de saisie d'un règlement client, combien de lignes d'écritures faut-il saisir pour régulariser la dite erreur ?
- Comment s'effectue le lettrage règlement fournisseur avec une banque ?
- Les lettrages des écritures sont-ils contenu dans le grand livre imprimé ?
- Le transfert de la facturation vers la comptabilité doit-il faire intervenir la création des nouveaux comptes clients par l'utilisateur ?

-
- Les conditions de règlement peuvent-elles être saisies en comptabilité et en facturation, et être utilisables dans les deux modules ?
 - Est-il possible de saisir jusqu'à 50 lignes dans une même écriture ?

Les confirmations de commandes client sont plutôt rares.

On dénombre 25 à 30 commandes par jour dans ce service.

La procédure type est la suivante :

Prendre la commande (téléphone, fax ou par le représentant).

Vérifier les prix à l'aide du système central.

Saisir les commandes prises, en moyenne on note un temps égal à une demi-journée pour les commandes. C'est le système central qui génère les numéros de commande clients.

On compte un peu moins de 36000 commandes depuis l'informatisation à ce jour.

L'utilisateur demande l'impression des bons de préparation des commandes saisies.

Les dits bons de préparation sont amenés au magasin.

Dans la journée, le service "Prise de commandes", récupère les bons de préparation dont les commandes sont préparées. Dans les dits bons de préparation, le service "Magasin" a mentionné si la préparation est honorée ou s'il y a un manque de produits voire un changement de transporteur.

Le bon de transport est rempli à la main.

Le service "Prise de commande" peut remettre au magasin le bon de livraison et le bon de transport.

La procédure est différente quand la commande client concerne des étiquettes imprimante fabriquées par l'entreprise :

Contrôler les prix par rapport à la quantité commandée et aux caractéristiques du produit.

Saisir la commande et le transporteur concerné.

Un bon de commande est rempli à la main puis remis au service "Achats".

Le produit est fabriqué.

Les produits fabriqués sont une entrée en stock saisie par le service "Achats", ce qui montre que le produit est fabriqué.

Saisir les bons de préparation.

L'utilisateur demande l'impression des bons de préparation des commandes saisies.

Les dits bons de préparation sont amenés au magasin.

Dans la journée, le service "Prise de commandes", récupère les bons de préparation dont les commandes sont préparées. Dans les dits bons de préparation, le service "Magasin" a mentionné si la préparation est honorée ou s'il y a un manque de produits voire un changement de transporteur.

Le bon de transport est rempli à la main.

Le service "Prise de commande" peut remettre au magasin le bon de livraison et le bon de transport.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Combien de temps faut-il pour interroger les bons de livraisons de l'année 1996 pour un client donné ?
- Peut-on interroger un tarif de produit pendant une saisie autre que le tarif ?
- Combien de lignes de saisie y a-t-il dans le bon de commande ?
- Peut-on modifier la quantité commandée depuis le bon de préparation ?
- Peut-on rediriger par défaut l'impression des bons de livraison et de transport ?
- Le progiciel gère-t-il les coûts de transport ?
- Le progiciel peut-il rédiger le bon de transport ?

Ici les commandes concernent uniquement les produits à code barre (machine, étiquettes et consommables).

Les confirmations de commandes client sont plutôt rares, on peut compter 50%.

Le nombre de commandes clients est différent selon le support (dans une journée type) :

Fax	Téléphone	Courrier	Commercial
3	2	2	1

Sur un cahier, la commande est notée.

Lors de la saisie, il faut noter sur papier le numéro de commande attribué par le système central et le numéro du fournisseur.

La commande est ainsi photocopiée en cinq exemplaires pour informer les divers services concernés.

Chacune de ces copies est agrafée avec la fiche de suivi de commande. La dite fiche contient les informations suivantes :

Raison sociale du client

Les articles à commander

Les quantités respectives des dits articles

Les prix de vente unitaire des dits articles

Les prix de revient unitaire des dits articles

Des observations

Le visa de l'assistante commerciale.

Pour les commandes de consommables les diverses fiches passent par l'assistante commerciale, puis le commercial et enfin le service "Achats". La circulation de ces documents demande deux jours.

Quand tous les interlocuteurs ont émarginé les différentes fiches, la saisie peut s'effectuer. Il faut noter qu'une date de livraison est demandée par le système central.

C'est sur un agenda papier que le service "Prise de commandes" note les livraisons à effectuer, ce qui permet au jour J de demander l'impression de bons de préparation à remettre au magasin avec la fiche de suivi et le bon de commande.

Quand le bon de préparation est transmis pour saisi du bon de livraison, le dit bon est saisi dans le système central avec éventuellement un changement de la quantité commandée. Le code du transporteur est demandé par le système. Le système affiche le numéro du bon de livraison.

Imprimer le(s) bon(s) de livraison. La modification d'un bon de livraison peut s'effectuer à tout instant.

Le bon de transport est rempli à la main.

La facturation est effectuée automatiquement par le transfert du bon de livraison. Cette impression des factures est effectuée tous les lundis matin.

On dénombre 750 factures par mois. Une facture possédant trois feuillets.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on interroger un écran "fiche client" par sa raison sociale ?
- Peut-on passer d'un écran à un autre sans perte d'information de l'écran précédent ?
- Peut-on imprimer une ou plusieurs factures, un ou plusieurs avoirs, à tout instant ?
- Peut-on éditer des bons de préparation pour livraison pour une période donnée ?

Utilisation de Microsoft Word 6 pour établir les devis matériel (imprimante, système de pose, lecteur code barre).

C'est à l'aide de la fiche pré imprimée remplie par le commerciale que la proposition de prix pour le client peut s'effectuer. Dans la plupart des cas, les éléments de la dite fiche sont incompréhensibles.

90% des demandes de devis émanent du commercial, le reste sont des propositions directes clients.

L'envoi des propositions se fait à 90% par fax, le reste par courrier postal.

Dans la proposition de prix, le produit proposé n'est pas codifié et le prix est donné par le commercial. À quoi sert le tarif des prix de vente de l'entreprise ? Les tarifs à appliquer sont dans un classeur papier.

Un double exemplaire est remis au commercial. Tous les fichiers de propositions sont stockés sur le disque local.

C'est en fin de mois, que le logiciel est utilisé afin d'élaborer un tableaux de statistiques sur la production des dites propositions de prix.

On dénombre aujourd'hui 10 propositions de prix par jour.

Une proposition de prix contient en moyenne trois pages pleine en recto.

Le logiciel PROPHÉE est utilisé pour la préparation de devis d'étiquettes fabriquées par l'entreprise.

Le micro-ordinateur est relié à celui de la collègue en Windows 95.

Ce métier ne concerne que les ventes téléphoniques de pinces, étiquettes pour pince et rubans encreur pour pinces.

Les informations nécessaires à la bonne marche de ce secteur sont :

- Historique client en factures sur deux années
- Code client et raison sociale
- Coordonnées du client
- Fiches tarifs
- Stock des produits en magasin

Les bons de commande sont actuellement fait à la main et remis au service Facturation (Prise de commandes).

Les clients sont essentiellement des revendeurs, pharmaciens, hôpitaux, aviculteurs (œufs), industries, textiles.

On compte aujourd'hui 10 appels téléphoniques sortants et 8 appels téléphoniques entrants.

Une ligne téléphonique directe avec un combiné pouvant mémoriser les vingt appels en attente permet d'améliorer la productivité et le chiffre d'affaire de ce secteur.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on avoir sur écran (ou listing) les clients à appeler jour par jour en ayant les informations suivantes : Coordonnées du client,
Nom du contact,
Produit habituellement demandé par le client,
Quantité habituellement commandée pour le dit produit,
Tarif habituellement appliqué ?
- Peut-on faxer depuis le logiciel les propositions de prix ?
- Peut-on visualiser (au pire imprimer) le chiffre d'affaire réalisé en unité de temps à définir et la cadence des appels ?
- Peut-on visualiser la consommation d'un client donné par unité de temps à définir ?

Le S.A.V. consiste en la réparation, l'installation et la formation des produits vendus par l'entreprise.

Aujourd'hui aucun moyen est utilisé pour capter l'information d'arrivée des pièces de rechange.

La commande d'achat des pièces de rechanges est faite en manuscrit.

Il n'y a aucune statistique des volumes des pièces de rechange consommées.

On peut citer les pannes usuellement rencontrées suivantes :

- Logiciel,
- Pièce défectueuse,
- Pièce mal paramétrée
- Mauvais montage de la part de l'utilisateur,
- Pièce usée,
- Entretien normal.

L'entretien normal représente 40% des interventions.

Les appels sur une panne logiciel sont pour la plupart dus à un manque de formation sur le dit logiciel.

Quand une machine à réparer est réceptionnée, la feuille de réception de marchandise doit être remplie. La dite feuille contient les informations suivantes :

- Date d'entrée,
- Date souhaitée par le client,
- Date de sortie réelle,
- Nom et adresse du client,
- Nom du contact client,
- Modèle de l'appareil à réparer et son numéro d'immatricule,
- Accessoires avec l'appareil défectueux,
- Panne notée sur le courrier du client,
- Devis : Oui, Non ou encore en Garantie.

Pour une réparation, il est demandé un devis (quand la somme à engager dépasse 500 F) qui est réalisé en manuscrit puis remis au standard pour le saisir sur le traitement de texte du MacIntosh. Le dit devis est imprimé puis faxé au client.

Dans le cas d'une réponse favorable de ce dernier, le responsable du S.A.V. planifie les charges de travail en fonction des diverses pannes et de son personnel en activité.

Une fois la réparation effectuée, la machine restaurée est emballée et la feuille du S.A.V. doit être remplie. La dite feuille contient les champs suivants :

- Date d'arrivée,
- Nom du technicien,
- Nom et coordonnées du client,
- Référence de la feuille de réception,
- Garantie ou payant,
- Temps passé,
- Temps du devis envoyé,
- Un tableau comportant : les codes articles utilisés pour la réparation, leur désignation, leur quantité, leur prix unitaire H.T.

La feuille du S.A.V. est ensuite remise au service Prise de commandes qui termine le processus (bon de livraison et facturation).

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on faxer le devis depuis le logiciel ?
- Peut-on utiliser un lecteur de code barre pour l'entrée en stock des pièces de rechange ?

On dénombre les interventions suivantes :

Type d'interventions	Nombre
Assistance téléphonique	20 par jour
Dépannage atelier	
Intervention sur site	

Les interventions sur site ne peuvent s'exécuter que si une proposition de prix avec frais de déplacement a été acceptée.

L'intervention est planifiée en fonction de la panne.

Une fiche d'intervention est remplie.

L'intervenant technicien remplit sur le site client le bon d'intervention et le fait émargé par le client sur place. Seul subsiste la connaissance des prix des pièces de rechange.

Le dit bon d'intervention est remis au service Prise de commande qui se charge de continuer le processus (facturation).

Il n'y a pas de gestion de stock des pièces de rechange. Le plus gros fournisseur de ces pièces est SATO Allemagne.

Lors d'une entrée de machines neuves, le S.A.V. contrôle son bon fonctionnement.

Les commandes d'achat de pièces de rechange ne sont pas planifiées car il faut répondre au plus vite aux exigences de la clientèle.

Il existe un peu moins de 3000 pièces détachées.

La vente de pièces de rechange peut aussi s'effectuer par le S.A.V. Pour cela, le S.A.V. émet les vues de chacune des pièces voulue par le client. Le bon de commande client pour les dites pièces est réceptionné. Il faut établir, ensuite, un bon de préparation. Dans le cas d'une pièce non référencée sur le système central, le service Achats exécute la procédure achat et crée le code du produit manquant. Puis, le S.A.V. reçoit le bon de préparation et vérifie dans ce cas l'entrée en stock de cette pièce. La vente peut ainsi se réaliser (emballage, préparation à l'expédition, facturation).

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on visualiser la fiche client et la fiche produit en même temps sur l'écran ?
- Peut-on visualiser l'historique des interventions pour un client donné ?
- Peut-on identifier la machine à réparer de façon à avoir sa traçabilité dans le temps ?
- Peut-on visualiser ou imprimer les contrats de maintenance échus ?
- Peut-on avoir le coût des contrats de maintenance et leur rentabilité ?
- Peut-on connaître les devis acceptés, refusés et négociés sur un même imprimé ou écran ?
- Peut-on avoir une fiche technique client contenant au minimum les informations suivantes :
 - Coordonnées client,
 - Type de contrat de maintenance en cours,
 - Matériel en sa possession,
 - Type de transfert,
 - Nombre de pannes,

Coût par panne,
Coût total des pannes.

- Le fichier articles (produits) est-il de type composant / composants ?
- Peut-on connaître la consommation des pièces de rechange pour un client donnée ?
- Peut-on connaître la consommation des pièces de rechange tout client confondu selon une unité de temps déterminée ?
- Peut-on connaître le nombre d'intervention par site géographique selon une unité de temps donnée ?

Réception :

Les palettes entrées ne sont pas consignées. On dénombre aujourd'hui 20 palettes non utilisées

Lors d'une arrivée de marchandise, le nombre de colis est compté pour vérifier la cohérence avec le bon de livraison remis par le transporteur. L'état de la marchandise est contrôlé. Le dit bon de livraison est remis au responsable du S.A.V. (commandes imprimantes, poses automatiques, logiciels, etc.)

Le rangement de la nouvelle marchandise est effectué au bon vouloir de chacun.

Concernant les pinces, leur entrée en magasin implique l'utilisation d'un pré imprimé spécial pinces.

Concernant les étiquettes de pinces non fabriquées, leur entrée implique l'utilisation d'un pré imprimé où un échantillon est retiré d'une boîte et collé sur le dit imprimé. De plus, les caractéristiques de l'étiquette, le nombre de boîtes, l'adhésif, l'antivol et le mandrin doivent être indiqué sur le dit imprimé (actuellement manuscrit).

Expédition :

L'expédition passe par le bon de préparation émit par le service Prise de commandes.

Dans le cas où les produits indiqués dans le dit bon ne sont pas en stock où insuffisant par rapport à la quantité demandée, le bon de préparation retourne au service Prise de commande avec l'observation correspondante.

La marchandise est emballée dans un ou plusieurs cartons. La dite marchandise est pesée.

En fonction du poids et du nombre de colis, le transporteur est choisi et inscrit sur le bon de préparation.

Deux étiquettes par colis sont imprimées à l'aide d'un logiciel spécifique SATO.

Un cahier par transporteur par mois est utilisé pour apposer la date du jour, le nom du client, le nombre de colis et le poids total du colis.

Il y a un tarif par transporteur. Le tarif utilisé dépend du poids et de la destination de la marchandise à expédier.

L'expédition s'effectue à 17h.

On dénombre 30 bons de préparation par jour. Chacun des bons demande en moyenne 2 heures de préparation.

Réparation de pinces

Le client envoie sa ou ses pinces par carton (souvent par courrier postal), un pré imprimé Réparation de pinces est utilisé pour émettre un devis à faxer au client.

Le dit carton est réceptionné par le service concerné et est daté (date de réception).

Le processus de réparation n'est ni LI FO, ni FI FO, ni toute autre méthode. En fait, les réparations s'effectuent en fonction du type de client.

Une fois les pinces réparées et testées, un feuillet est utilisé où est inscrit le temps de main d'œuvre passé et les pièces de rechange utilisées.

Quand un client téléphone pour connaître où en est la réparation, c'est une gageure de donner une réponse cohérente par rapport à l'activité réelle.

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on communiquer une pesée au module de préparation de commande en connectant la balance au terminal utilisé ?

-
- Peut-on automatiquement connaître le transporteur en fonction du poids, du nombre de colis à expédier et du tarif ?
 - Peut-on avoir la traçabilité des pinces en réparation ?

On dénombre 150 appels téléphoniques principaux par jour, dont

- 50% pour le service dépannage, soit 75 appels,
- 10% pour les commerciaux (clients), soit 15 appels,
- 20% pour les commandes clients, soit 30 appels,
- 20% pour les demandes de livraison, soit 30 appels.

Le combiné téléphonique n'est pas convivial, exemple : les postes occupés ne sont pas affichés.

Saisie de devis de réparation des pinces depuis un modèle existant. Le calcul se fait à la calculatrice puis saisie sur Microsoft Word.

Il en est de même pour les devis imprimantes.

Saisie des courriers de relance des propositions de réparation envoyées.

Le suivi de ces propositions est fait sur papier. Une feuille contenant les informations suivantes :

- Nom du client,
- Numéro de la pince à réparer,
- Date de réception de la pince à réparer,
- Date d'envoi du devis de réparation,
- Date de la relance effectuée.

est utilisée à cet effet.

Il manque un cadencier des relances à effectuer.

Le nombre de propositions de réparations est estimé à 7 par jour.

Il n'y a aucun contrôle sur les dites propositions tapées. Toutes ces propositions sont à la fois faxées et envoyées par courrier.

Il y a le classement des factures envoyées : dossier + Classeur comptabilité. Le tri est fait par numéro de facture. Il y a un classeur par mois.

Le local des archives est saturé.

Concernant les achats de fournitures de bureau, le bon d'achat est contrôlé par la Direction Financière. Trois fournisseurs sont appelés et reçoivent par fax le dit bon.

Frappe sur le logiciel ??? des factures de regroupement pour un seul client (centrale). La dite frappe est contrôlée par la Direction Financière, puis envoyée par courrier en respectant les dates convenues avec le dit client.

Le même client émet le récapitulatif trimestriel précédent et le lettrage peut s'effectuer par rapport aux factures émises (lettrage manuel).

Saisie des factures « Proforma » depuis Microsoft Word. Cette saisie n'est effectuée que pour les clients « étrangers ».

Les factures de transport sont réceptionnées pour vérifier la cohérence avec les bons de transport respectifs. Une vérification des poids et des prix convenus avec le transporteur est exécutée. Les avoirs, s'ils ont lieu, sont tapés sur Microsoft Word, puis envoyés par fax.

De plus, les offres de prix des pinces sont saisies sur Microsoft Word depuis un modèle donné.

L'affranchissement du courrier est effectué chaque jour. Il est dommageable que la bannette du courrier à affranchir ne se situe pas au même niveau que le service « Standard ».

Questions diverses sur le nouveau progiciel :

- Peut-on imprimer une facture et une facture proforma avec le même contenu ?
- Le progiciel contient-il un cadencier des relances de propositions ?