



Cahier des charges

Réalisation d'un système d'aide à la décision pour la société Paul & Martin

Contexte et objet de la mission

La société **PAUL & MARTIN** fabrique et vend des écussons depuis 2009. Ses clients principaux sont les gendarmes, les pompiers, les clubs de sport, et depuis peu, les agences de communication. La vente se fait uniquement par internet, via le site de la société.

Les écussons sont fabriqués dans un atelier où travaille une dizaine de personnes. Au siège de la société, quatre personnes assurent les missions suivantes :

- Charles répond aux demandes des clients, réalise des devis.
- Elsa est graphiste, c'est elle qui travaille les images des écussons et les transmet l'atelier.
- Alice réalise le suivi des commandes, et se charge des expéditions aux clients.
- Franck est le comptable, il saisit les factures et assure la comptabilité quotidienne de la société.

Aujourd'hui, l'équipe travaille sur des outils disparates, et ne dispose pas d'un réel système d'aide à la décision. Chaque personne au siège est équipée d'un poste qui fonctionne sous Windows. L'équipe utilise principalement les outils de la suite Office : Excel, Word, Access, etc.

La société vient d'embaucher un commercial qui commence à travailler dans les locaux le 1^{er} juillet prochain. Afin qu'il puisse proposer et mettre en place des actions pertinentes, la société veut lui proposer un tableau de bord des données relatives au processus de vente. La réalisation de ce système d'aide à la décision est l'objet de la mission qui vous est confiée.

Prestations attendues

La société souhaite bénéficier d'un système d'aide à la décision afin d'analyser les données du processus de vente. Le tableau de bord devra présenter au commercial des analyses pertinentes sur lesquels il s'appuiera pour proposer et mettre en place des actions commerciales. Le commercial devra par exemple connaître :

- Le taux de transformation des devis en commandes.
- La répartition géographique des ventes.
- L'évolution des ventes depuis 2015.

Bien entendu, ces éléments ne sont donnés qu'à titre d'exemple et sont largement insuffisants.

Dans le cadre de la mission qui vous est confiée, les prestations attendues sont les suivantes :

- Proposition d'indicateurs pertinents à intégrer au tableau de bord
- Réalisation du tableau de bord

- Rédaction d'un guide utilisateur permettant au commercial une prise en main simple et rapide du tableau de bord

Planning de la mission

Un dossier d'analyse et de conception est attendu rapidement. Il fera l'objet d'une présentation de 10mn, et sera soumis à validation. Certains points pourront être rediscutés.

La livraison du tableau de bord et du manuel utilisateur est attendue pour le 28 juin 2019, et fera l'objet d'une démonstration. La version finale du dossier d'analyse et de conception sera à rendre au même moment.

Annexes

Des données directement extraites de notre système d'information vous sont fournies en annexe afin de mener à bien cette mission. Vous trouverez donc :

- ✓ Annexe 1 : description du processus de vente
- ✓ Annexe 2 : Fichier client. Cette base comporte un certain nombre de doublons, qui doivent être supprimés (en privilégiant toujours de garder le doublon qui comporte le plus d'informations)
- ✓ Annexe 3 : Tableau devis. Certaines lignes comportent des erreurs de saisie (il n'y a pas de numéro client). Dans ce cas la ligne est à supprimer.
- ✓ Annexe 4 : Base de données des factures. Un identifiant des factures est automatiquement généré par Access (ID), mais l'identifiant « métier » est bien le N° de facture.

Précision : certaines données (devis, factures) sont antérieures à 2016 et ne doivent donc pas être prises en compte. De même pour les données postérieures au 31 décembre 2018. En effet, la période à considérer pour les analyses est 2016 à 2018.