

Studer Innotec

Ebauche d'approche
processus
et
conditions de réussite



Déroulement du projet

- Recensement des activités
- Identification des processus clés
- Regroupement des activités
- Identification des interfaces
- Cartographie
- Elaboration des fiches processus

Regroupement des activités et Identification des processus clés

Achats

Assurer la fourniture du matériel
pour la fabrication
Gérer les produits de négoce

SAV

Réparer les appareils en panne
Rendre compte des
redondances au développement

Logistique

Gérer les envois
Mettre à disposition le matériel
de fabrication

Gestion des commandes

Transformer les commandes en
livraisons

Fabrication

Produire les appareils
commandés ou générer du
stock

Marketing

Prospecter de nouveaux clients
Maximiser les clients existants
Maintenir le réseau technique

Support client

Conseiller la clientèle
Convaincre de l'excellence des
produits

Administration

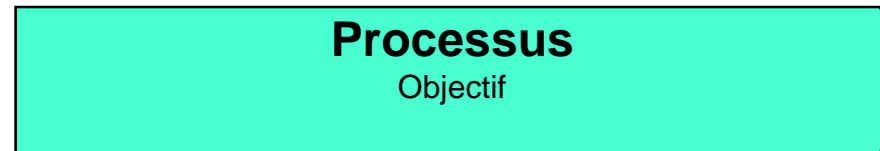
Assurer la bonne marche
globale de l'entreprise

Secrétariat général

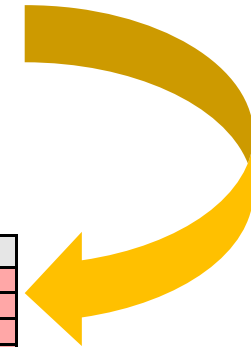
Gérer les flux d'informations
Tenir la comptabilité

Identification des interfaces

Tâches		
Courrier papier	Devis SAV	Notes de crédit
Courrier électronique	Comptabilité fournisseurs	Rappels
Caisse	Enregistrement des factures	Enregistrement des paiements client
Téléphone	Enregistrement des paiements	Mise à jour des manuels
Offre	Comptabilité générale (banques)	Devis
Notes de crédit	Rédaction - mise en page	

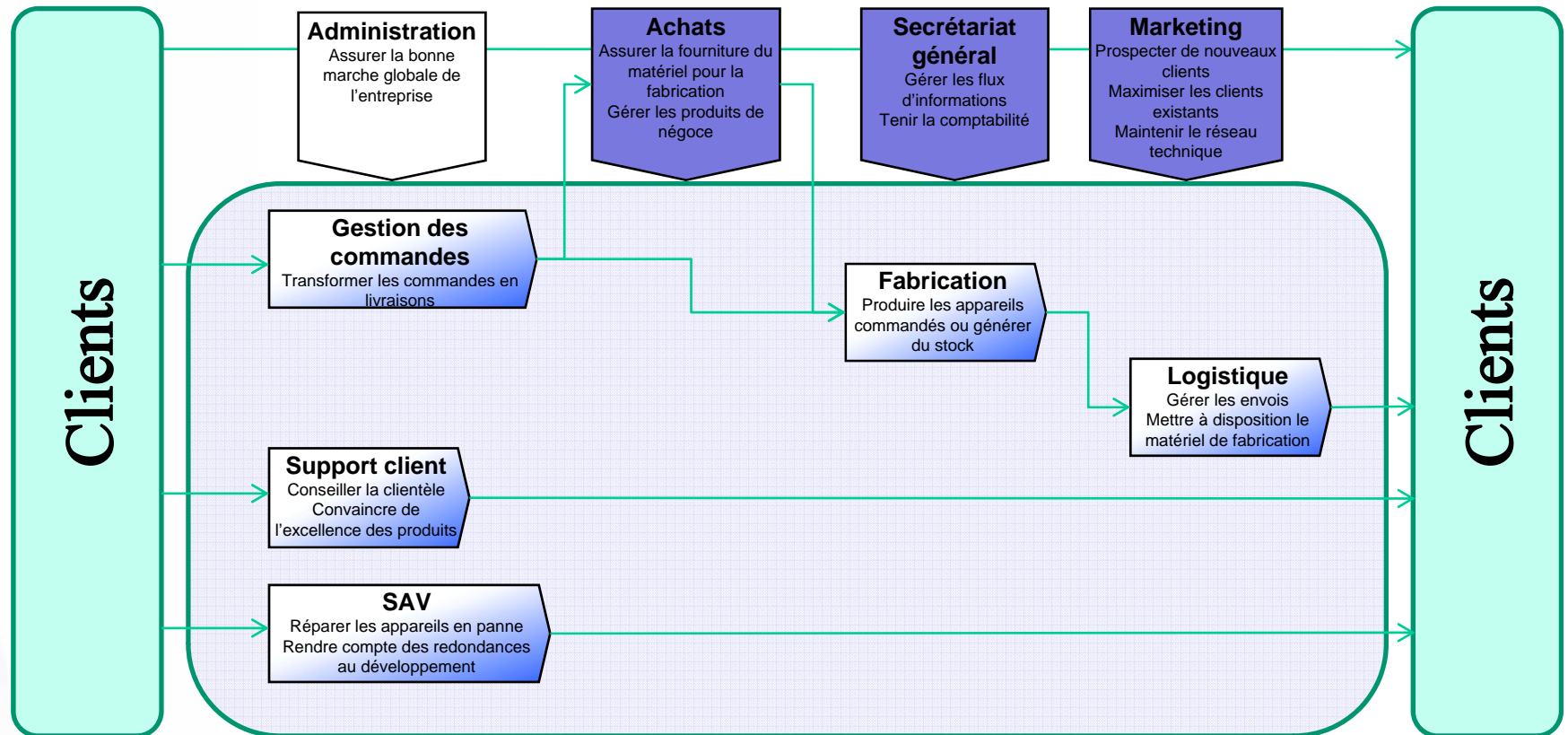


ENTREES	provenance
• Tickets de caisse	
• Notes de frais	
• Appels téléphoniques	
• Appels messenger	
• Lettres	
• Colis	
• eMails	
• Factures	
• Notes de crédit	
• Ordres internes	



SORTIES	destination
• Ecritures comptables	
• Notes téléphoniques	
• Lettres	
• eMails	
• Documents internes	

Cartographie



Fiches processus

FICHE PROCESSUS
FABRICATION

OBJECTIFS DU PROCESSUS :	Produire les appareils commandés Générer un stock adéquat
---------------------------------	--

ENTREES	provenance	SORTIES	destination
• Commandes		• Offre d'emploi (temporaires)	
• Personnel à disposition		• Etat du stock des matières premières	
• Demandes de congé		• Etat du stock des semi-produits	

EXIGENCES & ATTENTES (clients, entreprise)

•

RESPONSABILITES

responsable du processus

•

pilote(s) opérationnel(s)

•

-

MOYENS

fournis/entretenus par :

humains		Ressources Humaines
	• Personnel de service • Personnel temporaires	
autres moyens (moyens spécifiques uniquement)	• Personnel du développement •	

PILOTAGE

Mesure (indicateurs)

•

•

Surveillance

•

•

Tâches

Placement	Calibration	Test final
Soudure	Montage	Emballage
Contrôle visuel	Test électriques II	
Ajouts-préparation	Fermeture	

Résultats - conclusion

- Processus clé identifiés
- Pilotes connus
- Objectifs proposés
- Tâches réparties dans les processus
- Interfaces connues mais à clarifier
- Pilotage n'a pas été totalement défini