

# MACS

Supply Chain Experts

## Offre Service Client

Exploiter le plein potentiel de votre  
Service Client



Modification de l'offre de service et des process de l'entreprise



Augmentation des aléas : rupture composant, problèmes de transports...

Evolution du business : le service client devient l'arme clé pour le futur. Les clients attendent des produits disponibles et des délais courts



Mise en place d'un nouvel ERP

Modification de l'organisation de l'entreprise et évolution des rôles



Fusions / Acquisitions

**Une mauvaise évaluation des impacts de ces transformations va conduire à des outils et process non adaptés, une charge mal dimensionnée et une équipe sous pression.**

# Quelles questions doivent se poser les entreprises ?



A quel service doit être relié le Service Client ?



Comment harmoniser les pratiques ?



Comment maîtriser la charge du Service Client ?

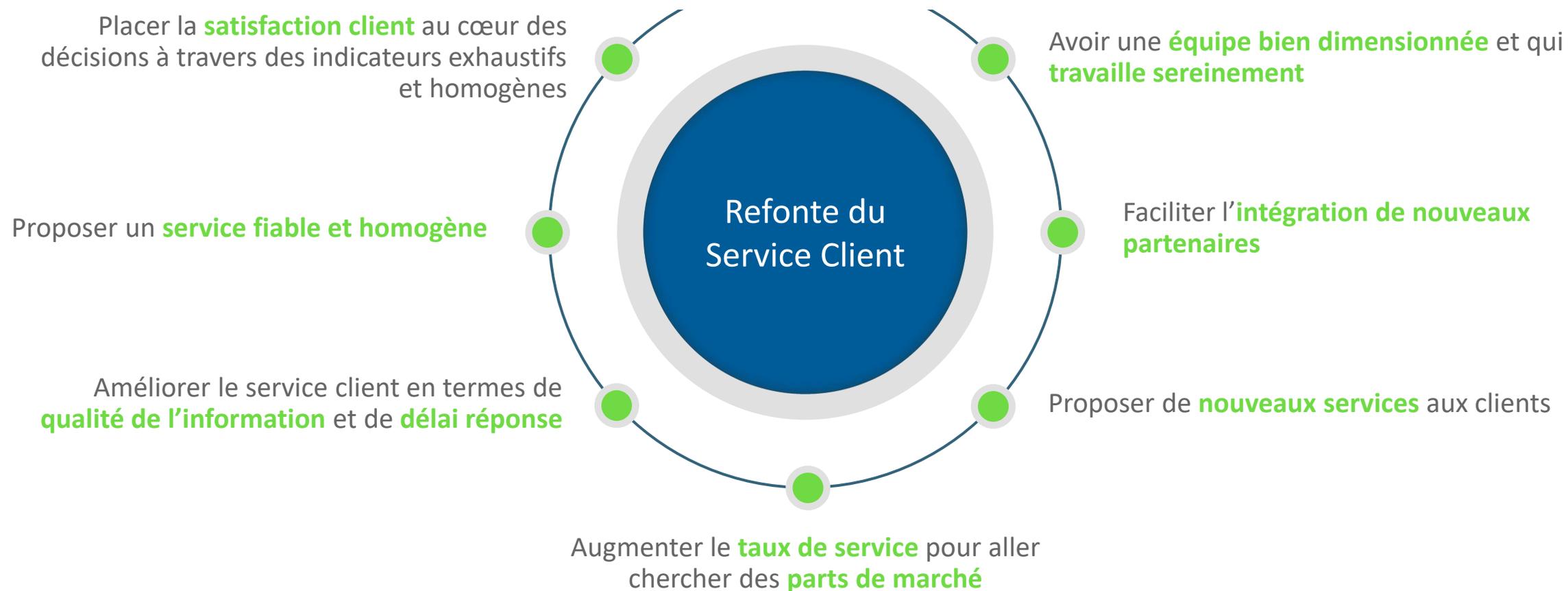


Quelles tâches donner au Service Client pour exploiter son plein potentiel et améliorer le taux de service ?



Comment organiser le Service Client ? En fonction des produits ? En fonction des clients ?

**Les réponses à ces questions doivent se faire à l'aune de la stratégie de l'entreprise.**



Via la refonte du Service Client, l'ensemble de l'entreprise peut être amenée à évoluer afin de gagner en satisfaction client et taux de service.

## Satisfaction client

- > Taux de service : augmentation de la disponibilité des produits et du délai de mise à disposition
- > Réponse au client : plus rapide et fiable
- > Nouveaux services proposés au client à iso-énergie

## Efficienc

- > Offre de service clarifiée, simplification de l'intégration de nouveaux clients
- > Activités maîtrisées grâce à la création de processus
- > Stocks optimisés, gain de productivité, coût en main d'œuvre maîtrisé



## Sérénité des équipes

- > Equipe bien dimensionnée : adéquation charge/capacité
- > Montée en compétence
- > Lien avec le client renforcé



## Cadrage

### Préparer le projet

- > Organiser le projet
  - Participants
  - Calendrier
  - Communication
- > Cadrer et planifier les entretiens et les visites
- > Définir, récolter et valider les données à utiliser



## Diagnostic

### Diagnostiquer l'organisation et les processus existants

- > Comprendre l'offre de service
- > Cartographier les rôles et responsabilités du Service Client, ses processus et les interfaces (outils, rituels) à travers des entretiens
- > Evaluer la charge de travail à travers des « vis ma vie »



## Définition de la cible

### Co-créer et partager la cible

- > Définir la cible et la valider à travers des ateliers de travail
- > Définir le planning et les impacts ressources et outils



## Préparation

### Création des processus et des outils

- > Adapter et standardiser les processus et les rituels
- > Définir le cahier des charges des outils
- > Créer des indicateurs de performance

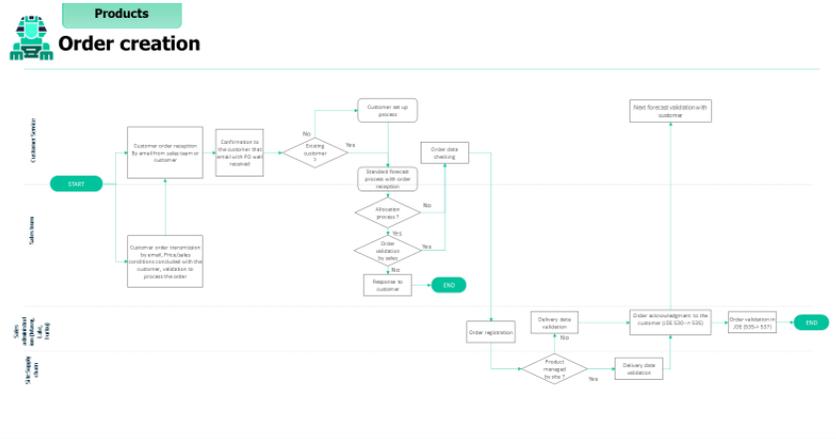


## Implémentation

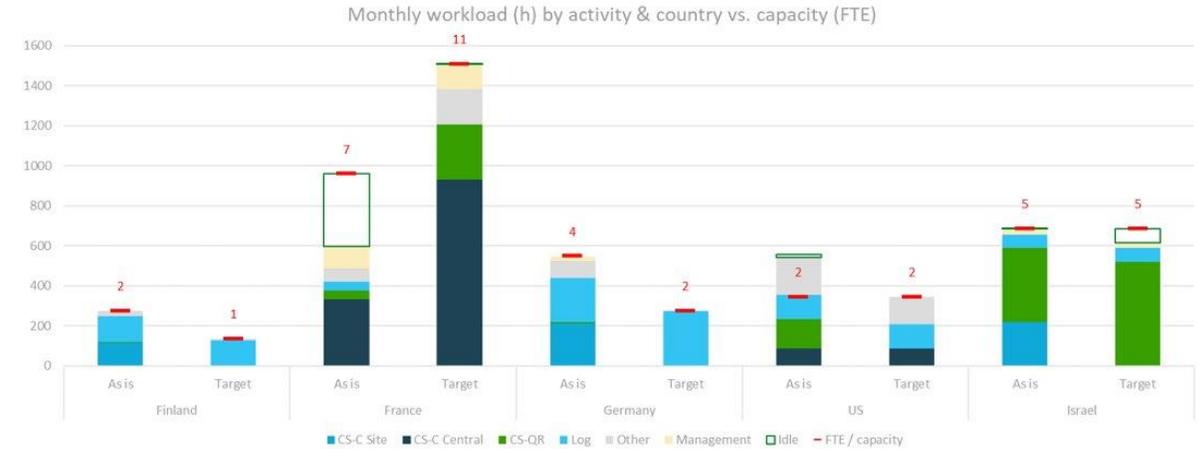
### Accompagner les équipes

- > Accélérer l'implémentation en donnant du rythme au projet
- > Accompagner le changement
  - Former les équipes
  - Accompagner les équipes
  - Animer les rituels
- > Cranter la mise en œuvre
  - Suivre les indicateurs de performance
  - Améliorer les process et les outils

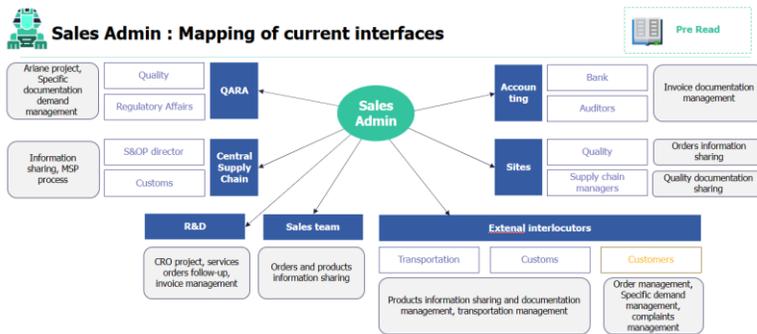
## > Diagramme swimlanes



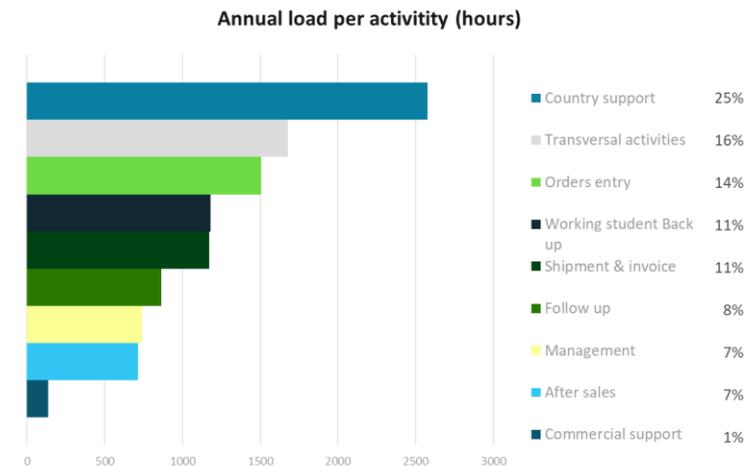
## > Charge/capacité



## > Mapping des interfaces



## > Charge par activité



## > Matrice rôle et responsabilité (RACI)

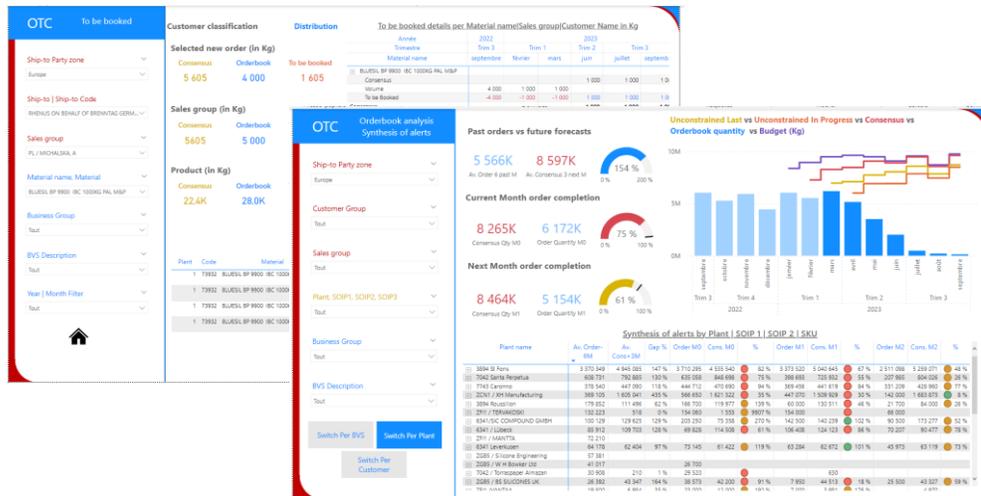
R : Responsable  
C : Contributeur  
I : Informé

Activité	RACI													
	Colabian	Julien	Quignone	Quignone	Dylan	David	Frans	Popoakobane	Thibaud	Dimitri	Luce	Gal	Eric	Mel
Répondre aux demandes entrantes des clients	R	R	R			C	C	C						
Créer le client s'il n'existe pas	I	I	I	R										
Rédiger le devis	R	R	R			C	C	C	C	C				
Basculer le devis en commande	I	I	I	R					I	I				
Réaliser l'étude						R	R	R					C	
Créer les plans de fabrication						R	R	R		I				
Intégrer les éléments (articles, nomenclature...) dans ERP						R	R			I				
Créer les notices et les documents CE					I	R	R	R			C			
Passer les commandes pour la production et le négoce								R		C				
Réceptionner les produits	I	I	I	I	I						I	I	I	I
Réaliser la production	I	I	I	I							R	R	R	

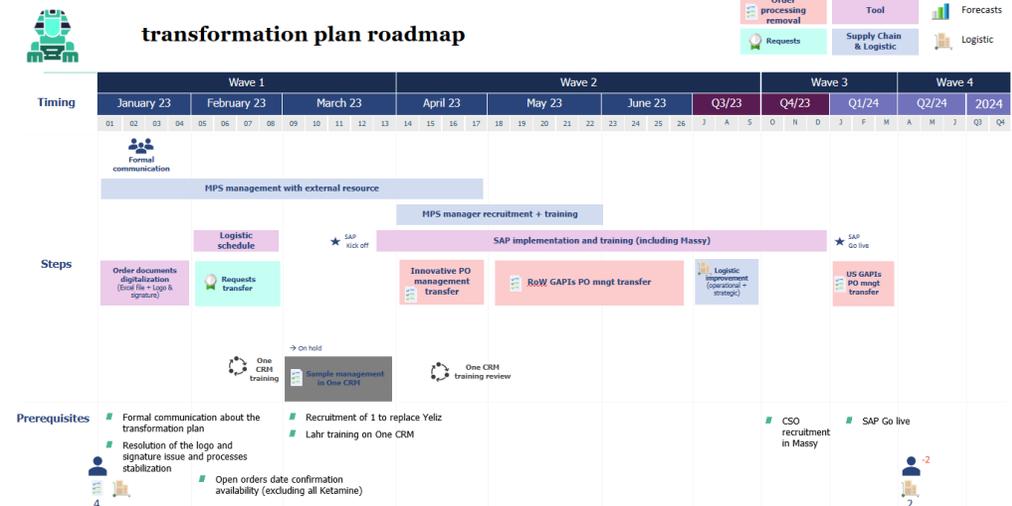
## > Mesure ERA (Energie, Résultat, Adhésion)

Activity	Problematic	Solution	Energy	Result	Endorsement	ERA result
Order entry	2 flows of order management (flows, prices, currency, lead time)	SWITCH flow suppression				21
Order entry	MOQ compliance & carton unit verifications	Locked MOQ and multiple in Excel file sent to country				11
Order entry	Lead time manual entry	Automation of lead time/preparation day per product in Excel file sent to country				11
Order entry	Calculation time during AX integration	ATP: no more availability calculation at each order entry				23
Order entry	Mail to supply chain when next available date is not written in comments	Always have comments on next available date / Coordinator training to check stock				15
Follow up	Shipping date shifted manually & daily check of remaining product not shipped	End of production 1 week before production				13
Transportation management	Full truck: mail to logistic to have order volumes	Autonomy to check volumes: Clickview extract every day				11
Country support	Important daily mail exchange with countries	Tools creation to simulate shipping volumes Creation of weekly meetings				13

## > Dashboard sur PowerBI



## > Roadmap



# MACS

Supply Chain Experts

Email : [contact@macs.consulting](mailto:contact@macs.consulting)

Adresse : 52 rue du colombier, 69007 Lyon

Site web : <https://macs.consulting>

