

Traiter les besoins de prestation

Finalité

- Susciter, capter et traiter un besoin de prestation à travers une offre existante ou à créer et dans le cadre contractuel :
 - D'un marché avec commande d'une solution catalogue
 - D'une proposition financière au coup par coup
 - D'une demande recensée ou commandée dans le cadre du contrat de prestation
- La prestation est fonctionnelle ou technique, ou d'hébergement

Indicateurs

- Taux de prestation (URVE) : ratio entre le nombre de jours facturables et le nombre de jours travaillés : 70% en 2021 +1 point par an tous les ans jusqu'à 2024
- Marge contributive (CM) : les revenus moins les coûts affectés à l'activité => 32% en 2021 (30% BP + 2% VCP)

Pilote

Directeur Consulting

Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, politique qualité, Business plan dont objectifs annuels (diriger et piloter l'entreprise)
- Notification ou validation de commande / ensemble des documents contractuels (commercialiser l'offre)
- Planning de production des logiciels validé (réaliser des logiciels)
- Spécifications fonctionnelles détaillées (réaliser des logiciels)
- Spécifications fonctionnelles détaillées validées (clients)
- Livrables documentés des logiciels développés (réaliser des logiciels)
- Documentation de production, de paramétrage et d'usage, formation et transfert de compétences (réaliser des logiciels)
- Bons de livraison et PV de réception signés (clients)
- Retour d'enquête satisfaction, réclamations clients, FAQ (clients / améliorer en continu)
- Besoin de prestations/ interventions sur site (clients / gérer le support des produits)
- Fiche produit, communication, témoignages (marketer l'offre et communiquer)
- Collaborateurs, plan de formation (gérer les Ressources Humaines)
- Produits achetés (Gérer les achats)

Activités principales

- Vérifier les commandes non soldées (ventilation des commandes non soldées. Rep/BO)
- Réaliser et tenir à jour le plan de charges (saisonnalité BP/ forecast.xls)
- S'assurer des compétences nécessaires pour réaliser les commandes (grille de compétences.xls)
- Ecouter les besoins, les attentes clients et en être le relai au sein de l'entreprise
- Concevoir et formaliser des offres de prestation pour répondre à l'évolution des besoins des clients / marché
- Préparer et mettre en œuvre les projets conformément aux procédures PSC1 et PSC2 (consulting fonctionnel)
- Gérer les environnements et la plateforme technique (production et recette) pour la gamme Flexiciel et pour les gammes PIH et PRH
- Créer et maintenir les environnements client au titre de la Techline
- Clôturer les projets et transmettre les éléments pour facturation. En faire la promotion auprès du service marketing et commercial

Données de sortie

- Plan de charges et suivi des objectifs (diriger et piloter l'entreprise)
- Planning projet intégrant contenu, charges de prestations et échéance de développement/ spécifications générales (réaliser des logiciels)
- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (clients)
- Installation et activation des modules/ rapport d'audit Technline (clients)
- Demandes d'évolution interne et client (réaliser des logiciels)
- Bon de livraison du produit ou de la documentation/ PV de réception/ livrables projet ou prestation/ facture/ guide utilisateur (clients)
- Eléments de réponse aux FAQ client et interne, avancement des indicateurs (améliorer en continu)
- DI interne/ date de début de maintenance (gérer le support des produits)
- Fin de projet, bilan, témoignage client (marketer l'offre et communiquer)
- Enquête de satisfaction (Client)
- Evolution de l'offre de prestation (diriger et piloter l'entreprise)
- Besoins de recrutement/ besoins de formation (diriger et piloter l'entreprise)
- Fiche produit, communication, témoignages (marketer l'offre et communiquer)
- besoins de collaborateurs, plan de formation (gérer les Ressources Humaines)
- Besoins d'achat en équipement, matériel et licences (gérer les achats)