

Traiter les besoins de prestation

Finalité

- Prioriser et traiter dans les meilleurs délais les commandes clients génératrices de revenus récurrents
- Anticiper, formaliser et prioriser les projets clients en combinant la feuille de route clients et la feuille de route Aareon
- Orienter si nécessaire la feuille de route clients pour accélérer le déploiement de la stratégie Aareon
- Maintenir et améliorer la satisfaction des clients génératrices de collaboration, de rétention, et d'attractivité
- Gérer la transition vers le SAAS pour l'activité consulting

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 jusque 2024
- Marge contributive (CM) : les revenus moins les coûts affectés à l'activité

Pilote

Directeur Consulting

Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, politique qualité, Business plan dont objectifs annuels (diriger et piloter l'entreprise)
- Notifications ou validations de commandes/ensemble des documents contractuels (commercialiser l'offre)
- Planning de production des logiciels validé (réaliser des logiciels)
- Spécifications fonctionnelles détaillées (réaliser des logiciels / clients)
- Livrables documentés des logiciels développés (réaliser des logiciels)
- Documentation de production, de paramétrages et d'usages, formations et transferts de compétences (réaliser des logiciels)
- Bons de livraison et PV de réception signés (clients)
- Retours d'enquêtes satisfaction, réclamations clients, FAQs (clients / améliorer en continu)
- Besoins de prestations/ interventions sur site (clients / gérer le support des produits)
- Fiches produits, 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)
- Vérifier l'éligibilité des logiciels développés aux lancements de projets en clientèle
- 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 prestations 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 clients 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 échéances de développement/ spécifications générales (réaliser des logiciels)
- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (clients)
- Installations et activations des modules/ rapport d'audit Techline (clients)
- Demandes d'évolution interne et clients (réaliser des logiciels)
- Bons de livraison du produit ou de la documentation/ PV de réception/ livrables projets ou prestation/ factures/ modes opératoires (clients)
- Eléments de réponse aux FAQs clients et internes, avancement des indicateurs (améliorer en continu)
- Tickets internes/ dates de début des maintenances (gérer le support des produits)
- Fins de projets, bilans, témoignages clients (marketer l'offre et communiquer)
- Enquêtes de satisfaction clients (diriger et piloter l'entreprise)
- Evolutions de l'offre de prestations (diriger et piloter l'entreprise)
- Besoins de recrutement/ besoins de formation (diriger et piloter l'entreprise)
- Fiches produits, communications, témoignages (marketer l'offre et communiquer)
- Besoins des collaborateurs, plan de formations (gérer les Ressources Humaines)
- Besoins d'achat en équipements, matériels et licences (gérer les achats)