

# Diriger et piloter l'entreprise

## Finalité

- Piloter les activités des équipes afin d'être en adéquation avec la stratégie visant à garantir la pérennité, la rentabilité, l'adéquation de l'offre, la croissance définie, la satisfaction des clients, des collaborateurs, et de l'actionnaire

## Indicateurs

- Objectif de revenus récurrents défini au BP
- Résultat (EBITDAC) défini au BP
- Note de satisfaction générale des clients (enquête de satisfaction client)

## Pilote

Direction générale

## Données d'entrée

- Stratégie du Groupe (Groupe)
- Données de l'écosystème (veille)
- Plan de production (réaliser des logiciels)
- Plan de production et avancement des objectifs (traiter les besoins de prestations)
- Plan d'actions commerciales, perspectives de vente (commercialiser l'offre)
- Tableaux de bord et statistiques des tickets (gérer le support des produits)
- Produits achetés (gérer les achats)
- Plan de communication et événementiel (marketer l'offre et communiquer)
- Besoins en recrutement et en formation (gérer les Ressources Humaines)
- Réclamations clients, FAQs (améliorer en continu)

## Activités principales

- Définir la stratégie et les objectifs annuels de l'entreprise et en rendre compte au niveau groupe.
- Elaborer, exécuter et suivre le budget, sa réalisation et produire les mises à jour des budgets (1 budget glissant sur 4 an, 1 forecast (revision) intermédiaire annuel, des estimations de fin de trimestre.
- Valider le plan d'embauche et de sous-traitance
- Valider les objectifs collectifs et individuels des collaborateurs
- Décider, suivre l'activité, réaliser des arbitrages (plan de production), communiquer régulièrement, animer les comités et instance de pilotage de l'entreprise.

## Données de sortie

- Stratégie de l'entreprise, politique qualité, objectifs annuels (tous les processus)
- Prévisions budgétaires (Groupe)
- Stratégie Marketing (commercialiser l'offre / réaliser les logiciels)
- Attentes marchés et prospects / évolutions technologiques et réglementaires / plan de production (réaliser les logiciels)
- Plan de communication annuel (marketer l'offre et communiquer)
- Besoins en matériels et délégation de signature (gérer les achats)
- Plan d'embauche et stratégie de formation (gérer les Ressources Humaines)
- Traitement des insatisfactions clients (améliorer en continu)