

**Secteur de l'équipement médical :**

Fabricant haut de gamme de machines de rééducation post traumatique et de machines de massage.

**Région Auvergne Rhône Alpes :**

Valence (client) et Hub de Lyon + 17 agences (partenaire)

**Mission de type « projet»:**

Management transversal (10 pers.) et intégration du partenaire



**Durée de la mission :**

6 mois à temps plein de janvier à juillet 2024 puis à temps partiel de septembre à janvier 2025.

**Contexte :**

Le taux de satisfaction client n'est pas en adéquation avec le positionnement de la marque. L'entreprise souhaite améliorer ce taux avant le lancement d'un nouveau modèle sur le marché.

**Contenu de la mission :**

Analyse d'un historique de 2000 commandes. Recherche des causes racines jusqu'à l'identification de la ou des défaillances conjointes à l'origine des réclamations survenues.

Présentation des résultats à la direction et priorisation des actions et leviers possibles.

⇒ Modification du périmètre du projet initial.

Analyse et décomposition en étapes élémentaires des processus internes existants de la prise de commande jusqu'à la transmission de l'instruction de livraison et d'installation au partenaire.

⇒ Présentation des résultats et des composantes constitutives de la solution préconisée.

Développement et mise en œuvre graduelle des différentes composantes retenues

En interne : Mise en place des évolutions de processus. Redistribution de certains rôles.

Découpage du projet en deux phases : 1/ les cas standards d'abord. 2/ les cas particuliers ensuite.

Vis-à-vis du partenaire : Rédaction du cahier des charges. Contractualisation. Tests sur environ 100 commandes. Ramp up sur un échantillon représentatif de plus de 1000 commandes.

**Volet IT :**

Simplification de l'outil de prise de commande (Modification du CRM). Suppression des saisies multiples. Modifications des masques de saisie SAP utilisés par l'ADV et la logistique.

Elaboration du dictionnaire des données IT échangées entre le donneur d'ordre et le prestataire

Mise en place d'un flux d'information avec le partenaire par EDI

Apprentissage de l'outil de suivi du prestataire par les équipes opérationnelles du client.

**Les protagonistes :**

Le client : **LPG SYSTEMS**. Le partenaire du client : **DISTRITEC**.

