



PAPCAR FR

16 oct. 2022 20:56:05

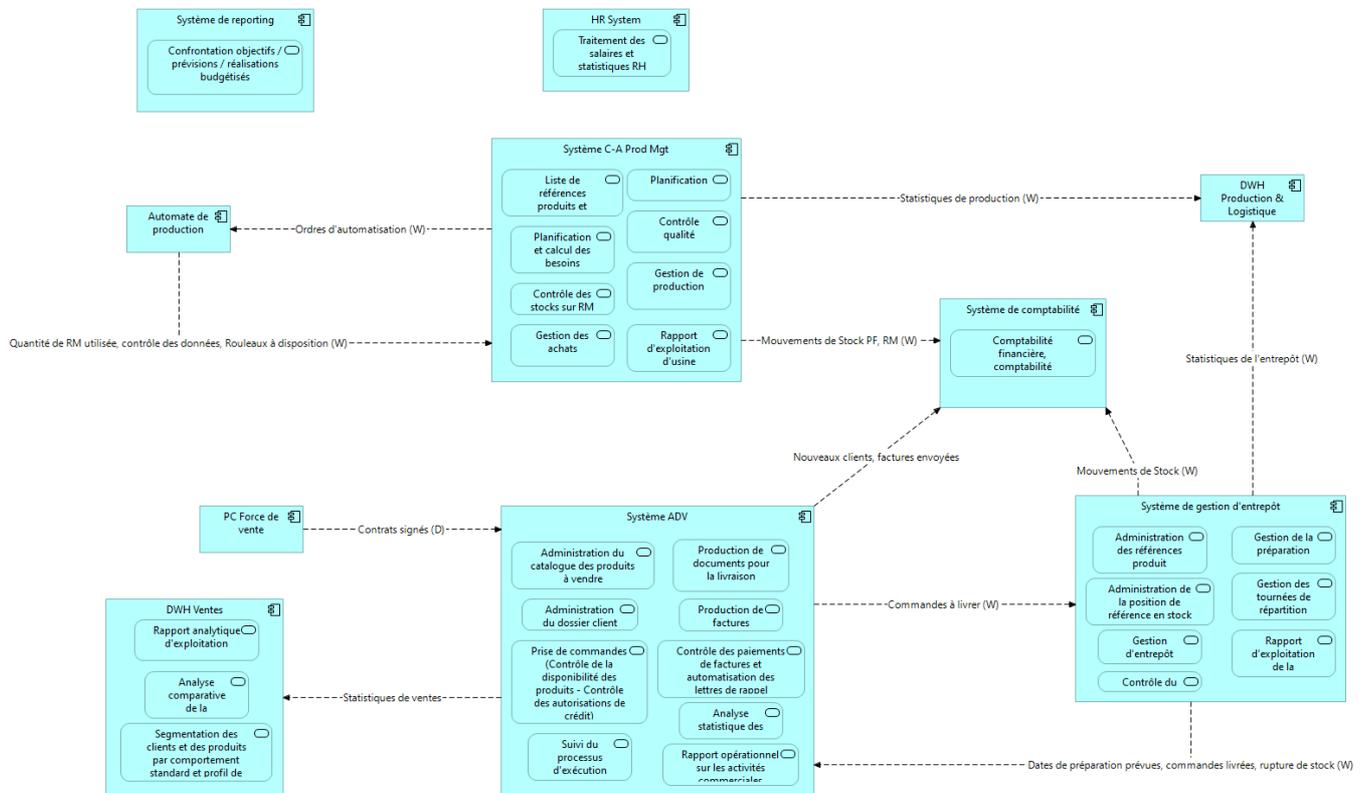
Purpose

This model contains all of the elements from all ArchiMate layers and extensions. It is a good starting point if you want to learn the principles of the ArchiMate language.

Views

Applications PAPCAR

No viewpoint



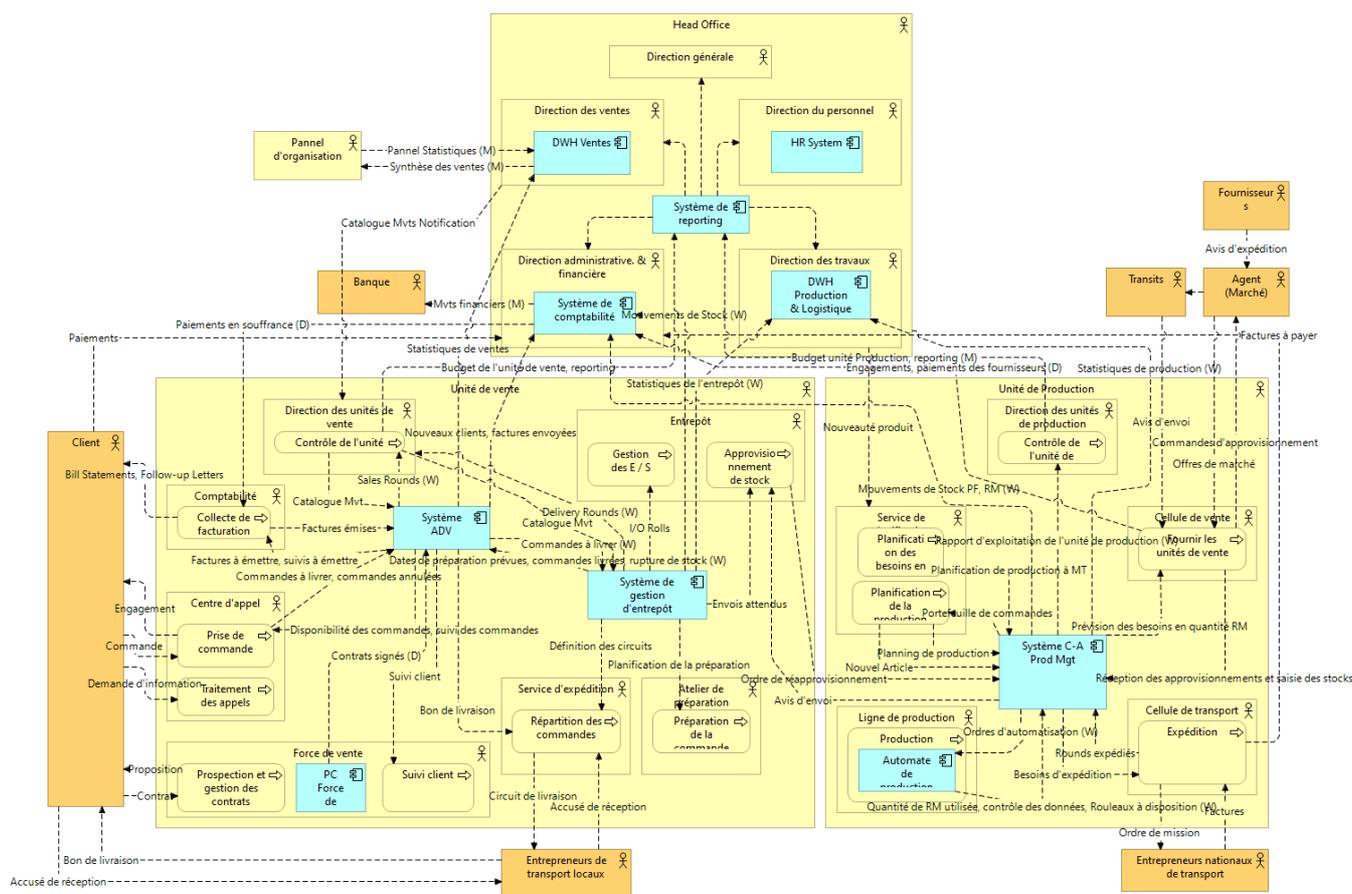
Elements

Element	Type
Administration de la position de référence en stock	Application Service
Administration des références produit	Application Service
Administration du catalogue des produits à vendre	Application Service
Administration du dossier client	Application Service
Analyse comparative de la concurrence	Application Service
Analyse statistique des ventes	Application Service
Automate de production	Application Component
Comptabilité financière, comptabilité analytique et budgétaire	Application Service
Confrontation objectifs / prévisions / réalisations budgétisés	Application Service
Contrôle des paiements de factures et automatisation des lettres de rappel	Application Service
Contrôle des stocks sur RM et FP	Application Service
Contrôle du stock	Application Service
Contrôle qualité	Application Service
DWH Production & Logistique	Application Component
DWH Ventes	Application Component

Element	Type
Gestion d'entrepôt	Application Service
Gestion de la préparation	Application Service
Gestion de production	Application Service
Gestion des achats	Application Service
Gestion des tournées de répartition	Application Service
HR System	Application Component
Liste de références produits et catalogues	Application Service
PC Force de vente	Application Component
Planification	Application Service
Planification et calcul des besoins	Application Service
Prise de commandes (Contrôle de la disponibilité des produits - Contrôle des autorisations de crédit)	Application Service
Production de documents pour la livraison	Application Service
Production de factures	Application Service
Rapport analytique d'exploitation	Application Service
Rapport d'exploitation d'usine	Application Service
Rapport d'exploitation de la logistique	Application Service
Rapport opérationnel sur les activités commerciales	Application Service
Segmentation des clients et des produits par comportement standard et profil de rentabilité	Application Service
Suivi du processus d'exécution des commandes	Application Service
Système ADV	Application Component
Système C-A Prod Mgt	Application Component
Système de comptabilité	Application Component
Système de gestion d'entrepôt	Application Component
Système de reporting	Application Component
Traitement des salaires et statistiques RH	Application Service

Cartographie applicative PAPCAR

No viewpoint



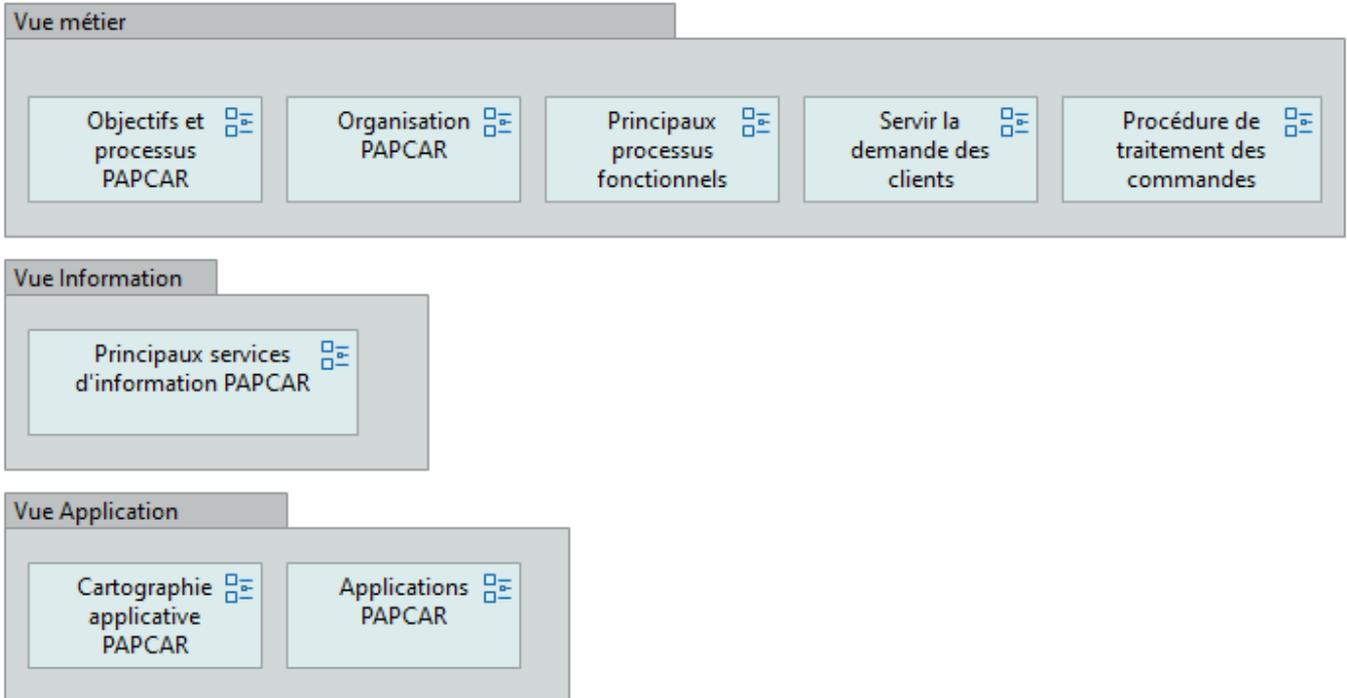
Elements

Element	Type
Agent (Marché)	Business Actor
Approvisionnement de stock	Business Process
Atelier de préparation	Business Actor
Automate de production	Application Component
Banque	Business Actor
Cellule de transport	Business Actor
Cellule de vente	Business Actor
Centre d'appel	Business Actor
Client	Business Actor
Collecte de facturation	Business Process
Comptabilité	Business Actor
Contrôle de l'unité de production	Business Process
Contrôle de l'unité de vente	Business Process
Direction administrative. & financière	Business Actor
Direction des travaux	Business Actor
Direction des unités de production	Business Actor
Direction des unités de vente	Business Actor
Direction des ventes	Business Actor

Element	Type
Direction du personnel	Business Actor
Direction générale	Business Actor
DWH Production & Logistique	Application Component
DWH Ventés	Application Component
Entrepreneurs de transport locaux	Business Actor
Entrepreneurs nationaux de transport	Business Actor
Entrepôt	Business Actor
Expédition	Business Process
Force de vente	Business Actor
Fournir les unités de vente	Business Process
Fournisseurs	Business Actor
Gestion des E / S	Business Process
Head Office	Business Actor
HR System	Application Component
Ligne de production	Business Actor
Pannel d'organisation	Business Actor
PC Force de vente	Application Component
Planification de la production	Business Process
Planification des besoins en matériaux	Business Process
Prise de commande	Business Process
Production	Business Process
Prospection et gestion des contrats	Business Process
Préparation de la commande	Business Process
Répartition des commandes	Business Process
Service d'expédition	Business Actor
Service de planification	Business Actor
Suivi client	Business Process
Système ADV	Application Component
Système C-A Prod Mgt	Application Component
Système de comptabilité	Application Component
Système de gestion d'entrepôt	Application Component
Système de reporting	Application Component
Traitement des appels	Business Process
Transits	Business Actor
Unité de Production	Business Actor
Unité de vente	Business Actor

Existing Information System PAPCAR

No viewpoint



Documentation

clear

Comme pour la plupart des entreprises nées avant l'usage généralisé des technologies de l'information, le système d'information déjà existant ne provient pas d'une conception globale qui aurait visé au total à l'accompagnement optimal des activités opérationnelles et le support pertinent des activités de gestion et qui aurait anticipé les transformations organisationnelles attendues à moyen et long terme. Au contraire, le système d'information en place s'est développé par l'adjonction dans le temps d'applications informatiques conçues et mises en place dans une approche purement pragmatique de recherche d'efficacité. La première cartographie présentée dans «PAPCAR Application cartography» situe les différentes applications informatiques mises en place au sein des unités PAPCAR et qui supportent ensemble le système d'information du PAPCAR.

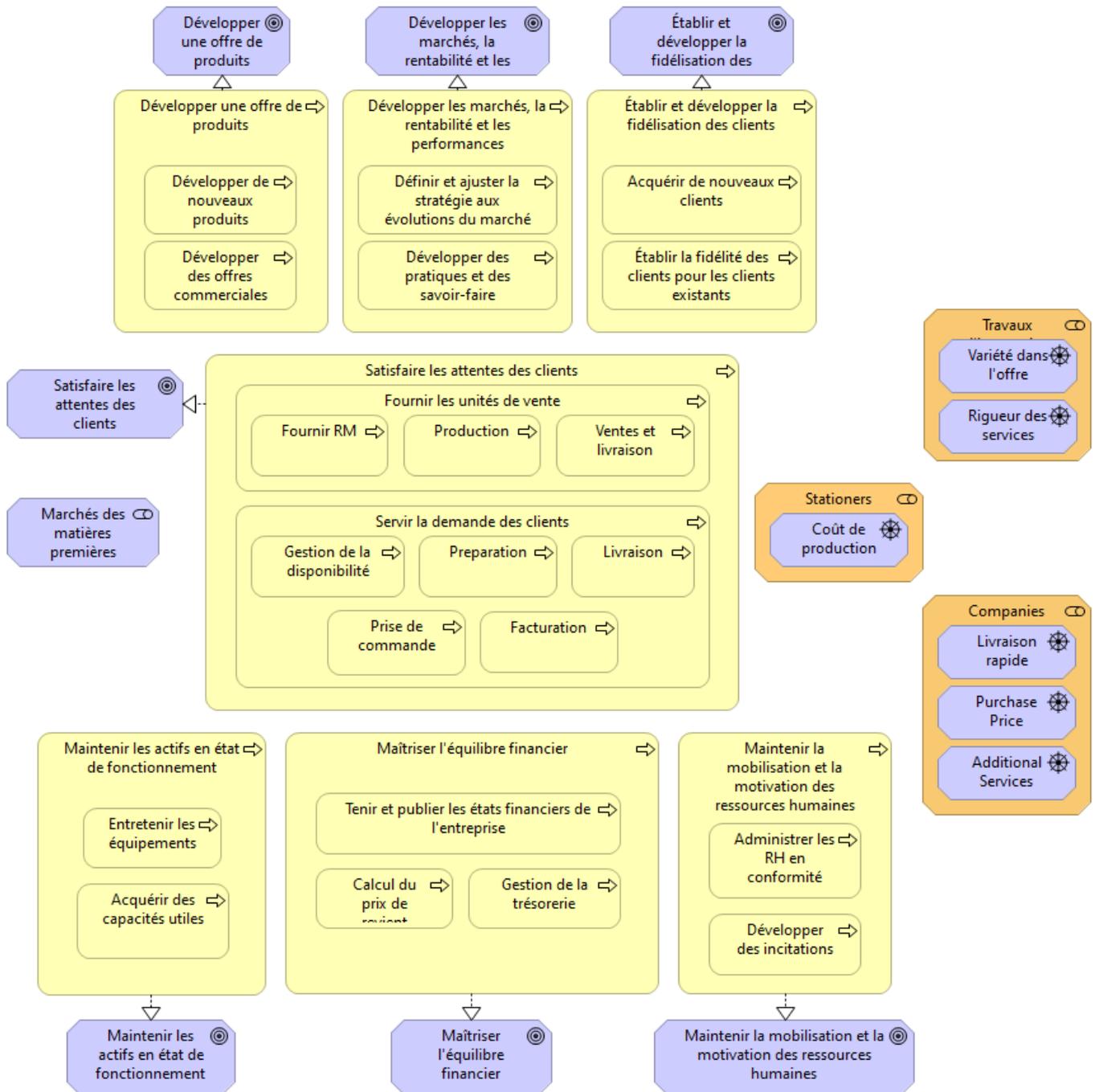
Nous examinerons d'abord le contenu et l'utilité de ce système, nous identifierons les limites et les désirs dans le contexte organisationnel actuel, puis nous développerons les différents scénarios d'évolution possibles, afin de pouvoir, dans un premier temps, surmonter le quotidien. problèmes rencontrés, comme pour anticiper dans un second temps une orientation plus stratégique à moyen et long terme.

Pour décrire et manipuler les différentes composantes du Système d'Information (SI), nous suivrons le canevas «Urbanisme» proposé par les praticiens de l'urbanisme et qui tente de répondre aux questions suivantes:

- À quels métiers et à quels enjeux le SI contribue-t-il?
- Par quels services d'information le SI contribue-t-il à la mise en place d'une organisation capable de répondre à ces enjeux?
- Quelles définitions et règles de gestion sont mises en place et véhiculées par ces services?
- Par quels moyens les élaborations concernant les technologies ainsi que dans quelle architecture applicative globale ces services sont-ils réellement fournis?
- Quelle est l'infrastructure infrastructurelle qui permet aux services de garantir les performances, la disponibilité et les niveaux de sécurité requis?

Objectifs et processus PAPCAR

No viewpoint



Documentation

A un premier niveau (en violet sur le schéma) l'entreprise pose ses objectifs d'organisation, en exposant le processus plus général -ou stratégique- au regard des attentes du marché et auquel elle doit élaborer une réponse, dans le cadre d'une organisation qui devra:

- Répondre aux attentes de la clientèle en créant de la valeur (processus de production de biens et services),
- Assurer la viabilité et le développement de l'entreprise (processus de gestion et de développement),
- Assurer la cohésion interne en constituant une plateforme ayant des activités opposées aux autres processus et en charge de gérer les ressources et les fonctions à portée statutaire (processus support).

Chaque processus s'identifie à une finalité opérationnelle portant des enjeux matérialisés par des facteurs de performance, en termes d'efficacité, d'efficience, de fiabilité, de prévention des risques ou encore de flexibilité recherchée. Chaque processus est en cela le centre d'exercices d'activités, pour lesquels les processus et les ressources allouées déterminent la capacité d'organisation pour répondre à ces enjeux.

A un deuxième niveau (en jaune sur le schéma) apparaissent les processus dits «fonctionnels», et qui montrent autant de contributions à la valeur ajoutée, en termes de capacité et de savoir-faire que PAPCAR entend maîtriser dans la réalisation de processus stratégiques.

La séparation des processus montre la volonté d'amener l'organisation de leur fonctionnement à l'autosuffisance, de même pour les ressources qui leur sont respectivement attribuées. Ainsi, le processus «servir les demandes du client» est libre de s'organiser indépendamment du processus «fournissant SU»: objectifs de performance spécifiques, pas de structure de coordination commune mais tout au plus des synergies à rechercher dans un jeu d'interactions convenues.

Toute activité (composante d'un processus) peut, à ce propos, être le centre d'une organisation et de ressources autosuffisantes. Au contraire, le choix de ne pas le faire incite à considérer l'ensemble du processus d'organisation sans isoler l'une des activités qui le composent. De cette manière, la représentation choisie ne laisse aucune place dans la stratégie actuelle d'auto-organisation ni même de délocalisation d'une activité de livraison ou de préparation. En effet, si l'organisation interne de la «préparation» et de la «livraison» est effectivement indépendante, elle relève du champ de coordination que le processus «servir les demandes du client» constitue.

Elements

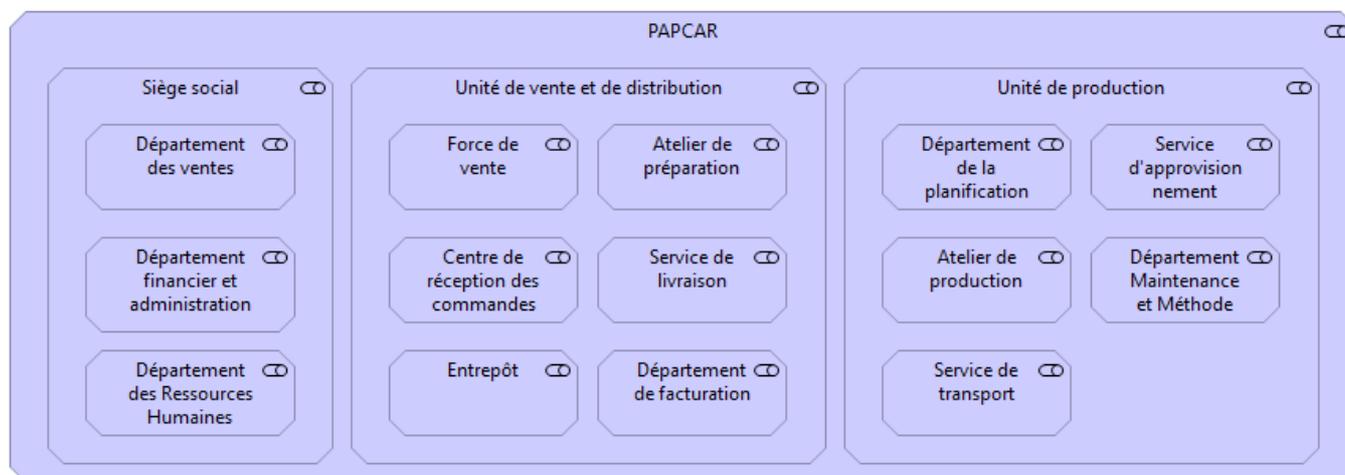
Element	Type
Acquérir de nouveaux clients	Business Process
Acquérir des capacités utiles	Business Process
Additional Services	Driver
Administrer les RH en conformité	Business Process
Calcul du prix de revient	Business Process

Element	Type
Companies	Stakeholder
Coût de production	Driver
Définir et ajuster la stratégie aux évolutions du marché	Business Process
Développer de nouveaux produits	Business Process
Développer des incitations	Business Process
Développer des offres commerciales	Business Process
Développer des pratiques et des savoir-faire	Business Process
Développer les marchés, la rentabilité et les performances	Goal
Développer les marchés, la rentabilité et les performances	Business Process
Développer une offre de produits	Goal
Développer une offre de produits	Business Process
Entretenir les équipements	Business Process
Facturation	Business Process
Fournir les unités de vente	Business Process
Fournir RM	Business Process
Gestion de la disponibilité	Business Process
Gestion de la trésorerie	Business Process
Livraison	Business Process
Livraison rapide	Driver
Maintenir la mobilisation et la motivation des ressources humaines	Goal
Maintenir la mobilisation et la motivation des ressources humaines	Business Process
Maintenir les actifs en état de fonctionnement	Goal
Maintenir les actifs en état de fonctionnement	Business Process
Marchés des matières premières	Stakeholder
Maîtriser l'équilibre financier	Goal
Maîtriser l'équilibre financier	Business Process
Preparation	Business Process
Prise de commande	Business Process
Production	Business Process
Purchase Price	Driver
Rigueur des services	Driver
Satisfaire les attentes des clients	Goal
Satisfaire les attentes des clients	Business Process
Servir la demande des clients	Business Process
Stationers	Stakeholder
Tenir et publier les états financiers de l'entreprise	Business Process
Travaux d'impression	Stakeholder
Variété dans l'offre	Driver
Ventes et livraison	Business Process
Établir et développer la fidélisation des clients	Goal
Établir et développer la fidélisation des clients	Business Process

Element	Type
Établir la fidélité des clients pour les clients existants	Business Process

Organisation PAPCAR

No viewpoint



Documentation

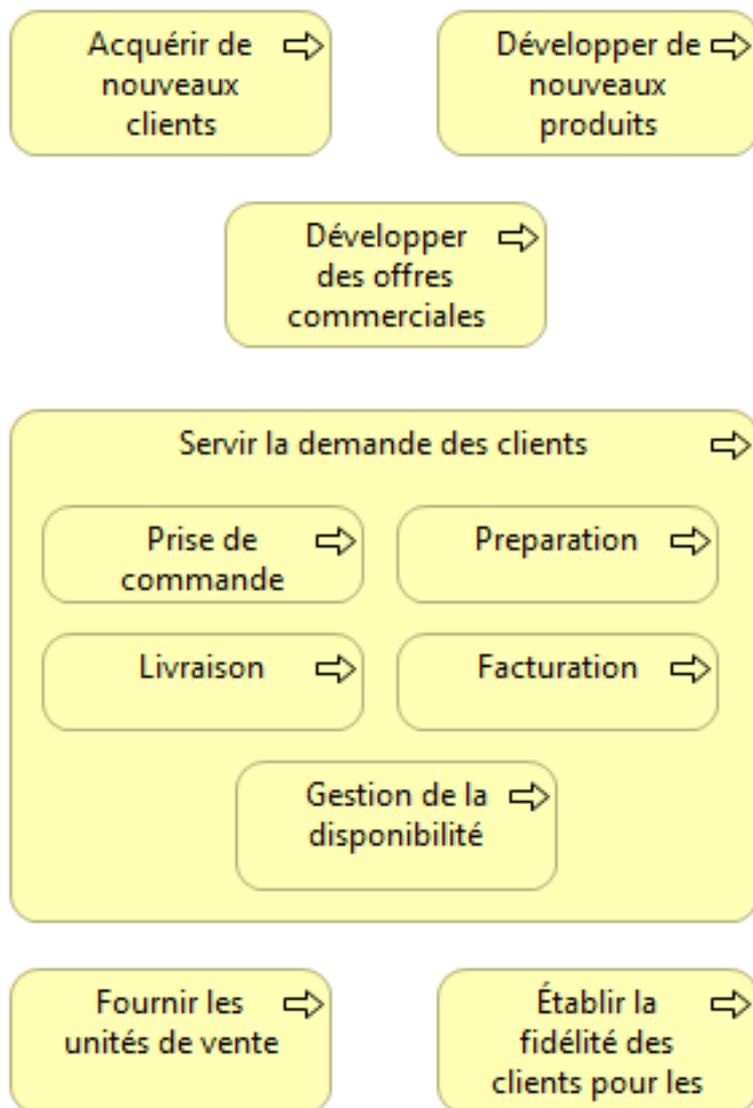
L'activité de PAPCAR est répartie sur plusieurs unités:

Elements

Element	Type
Atelier de production	Stakeholder
Atelier de préparation	Stakeholder
Centre de réception des commandes	Stakeholder
Département de facturation	Stakeholder
Département de la planification	Stakeholder
Département des Ressources Humaines	Stakeholder
Département des ventes	Stakeholder
Département financier et administration	Stakeholder
Département Maintenance et Méthode	Stakeholder
Entrepôt	Stakeholder
Force de vente	Stakeholder
PAPCAR	Stakeholder
Service d'approvisionnement	Stakeholder
Service de livraison	Stakeholder
Service de transport	Stakeholder
Siège social	Stakeholder
Unité de production	Stakeholder
Unité de vente et de distribution	Stakeholder

Principaux processus fonctionnels PAPCAR

No viewpoint



Elements

Element	Type
Acquérir de nouveaux clients	Business Process
Développer de nouveaux produits	Business Process
Développer des offres commerciales	Business Process
Facturation	Business Process
Fournir les unités de vente	Business Process
Gestion de la disponibilité	Business Process
Livraison	Business Process
Preparation	Business Process
Prise de commande	Business Process
Servir la demande des clients	Business Process
Établir la fidélité des clients pour les clients existants	Business Process



Principaux services d'information PAPCAR

No viewpoint

Disponibilité des informations

Automatisation des opérations et / ou des règles de gestion

Aide à la prise de décision ou optimisation de

Contrôle du déroulement du processus

Recherche de synergie et de collaboration dans le travail

Interactions avec l'environnement

Analyse et contrôle des performances

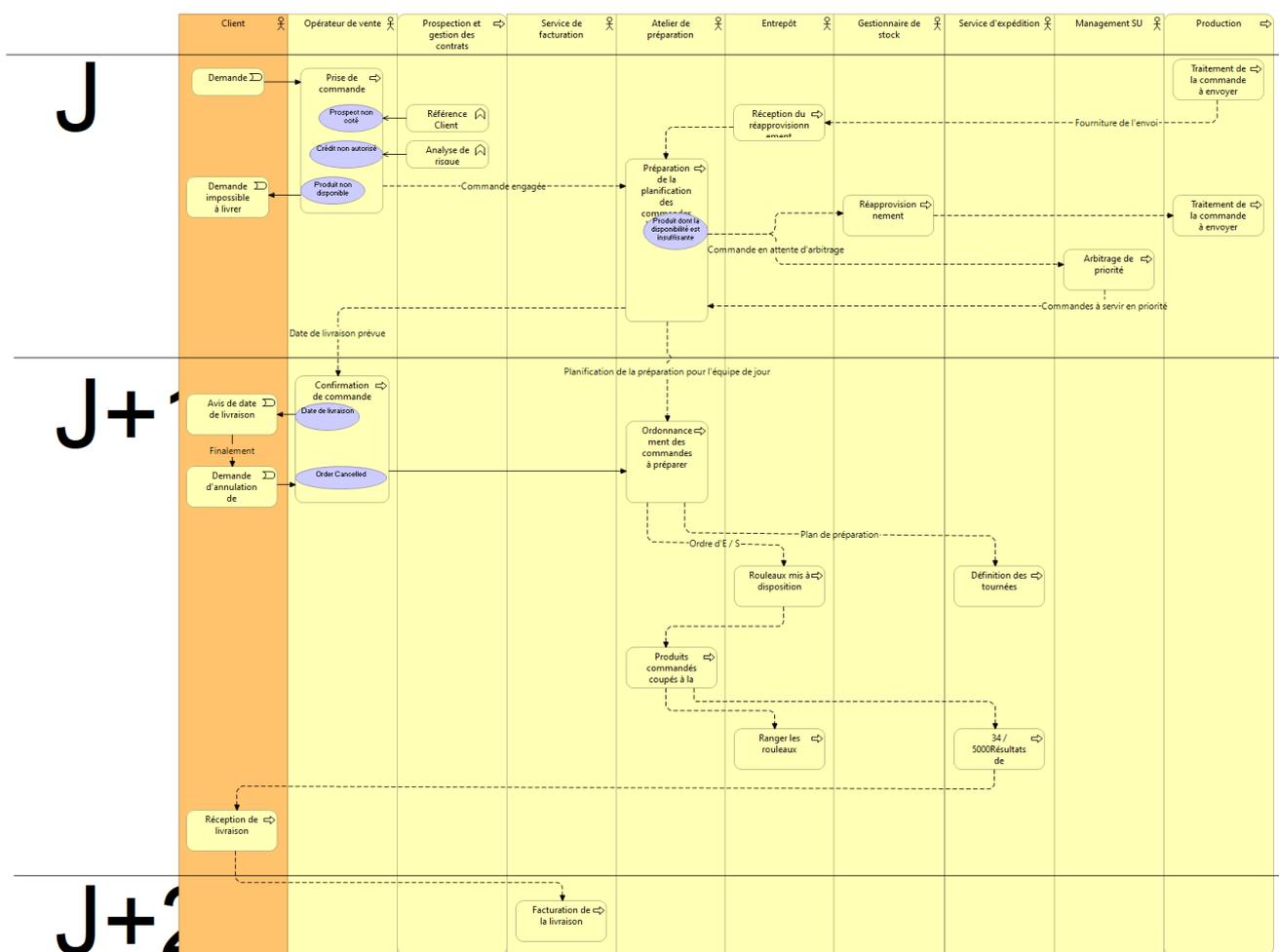
Capitaliser et diffuser l'expérience

Elements

Element	Type
Aide à la prise de décision ou optimisation de solutions	Application Service
Analyse et contrôle des performances	Application Service
Automatisation des opérations et / ou des règles de gestion	Application Service
Capitaliser et diffuser l'expérience	Application Service
Contrôle du déroulement du processus	Application Service
Disponibilité des informations	Application Service
Interactions avec l'environnement	Application Service
Recherche de synergie et de collaboration dans le travail	Application Service

Procédure de traitement des commandes PAPCAR

No viewpoint



Documentation

Ce «diagramme d'activités» rend explicites les principes ou règles de gestion, décrivant le flux d'activités exploitées à partir d'un événement donneur d'ordre, dans ce cas, la demande du client allant jusqu'au résultat normal attendu, en l'occurrence la facturation de la commande livrée. Cette représentation opérationnelle montre concrètement de quelle manière les acteurs d'une organisation interviennent dans le cadre du processus décrit comme pour répondre à un événement d'entreprise. La description du processus est donc détaillée dans les différentes activités.

Tout comme l'image du «traitement à la demande du client, de la prise de commande à la facturation», un autre workflow pourrait définir le «traitement de la réclamation d'un client, de la réception de la réclamation au règlement du litige», voire le «traitement pour annulation de commande». À ce stade, le processus apparaît comme un corpus de «procédures organisées» pour pouvoir faire face à chaque événement.

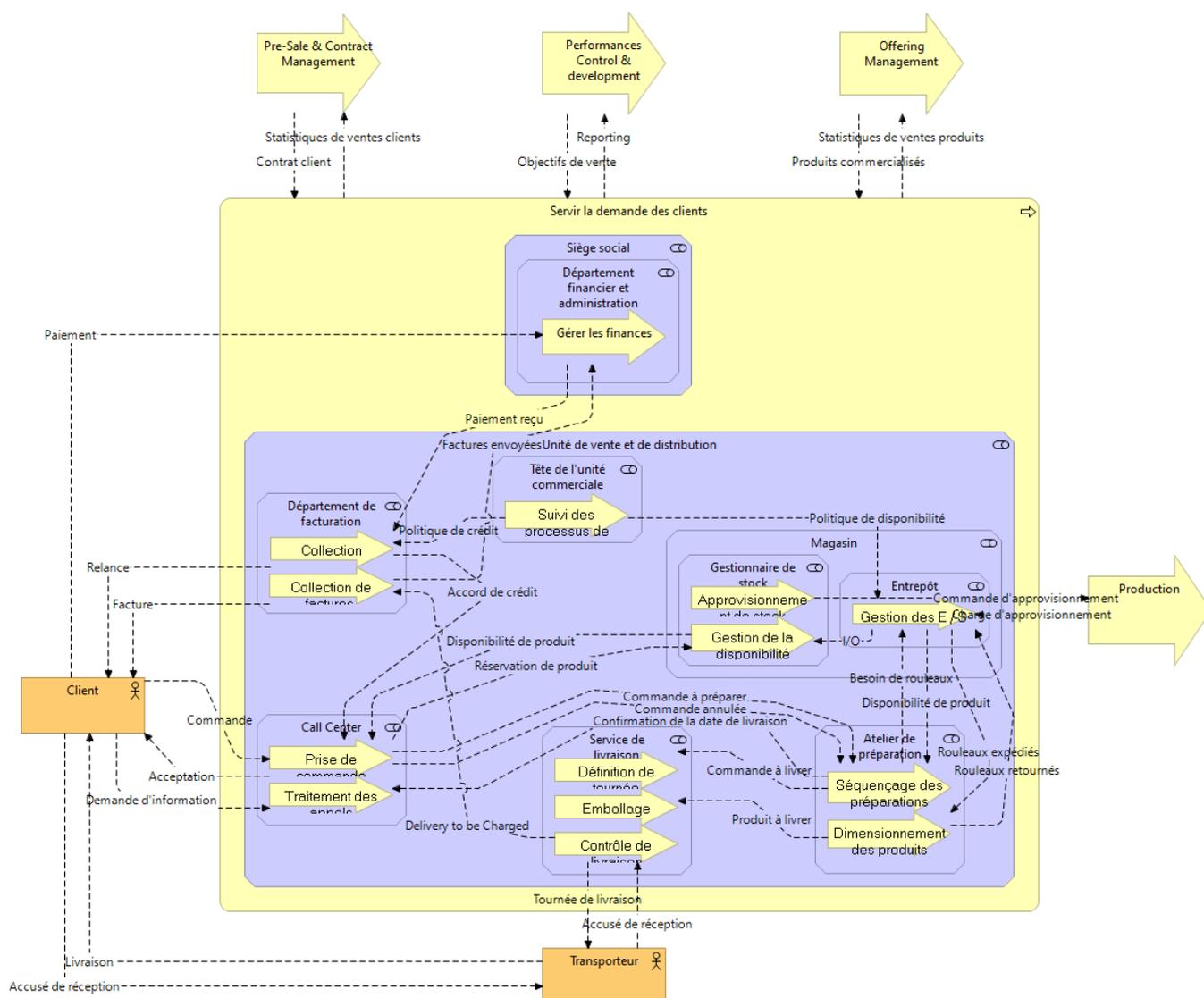
Elements

Element	Type
34 / 5000 Résultats de traduction Emballage,	Business Process

Element	Type
chargement et expédition	
Analyse de risque	Business Function
Arbitrage de priorité	Business Process
Atelier de préparation	Business Actor
Avis de date de livraison	Business Event
Client	Business Actor
Confirmation de commande	Business Process
Crédit non autorisé	Value
Date de livraison	Value
Demande	Business Event
Demande d'annulation de commande	Business Event
Demande impossible à livrer	Business Event
Définition des tournées	Business Process
Entrepôt	Business Actor
Facturation de la livraison	Business Process
Gestionnaire de stock	Business Actor
Management SU	Business Actor
Opérateur de vente	Business Actor
Order Cancelled	Value
Ordonnancement des commandes à préparer	Business Process
Prise de commande	Business Process
Production	Business Process
Produit dont la disponibilité est insuffisante	Value
Produit non disponible	Value
Produits commandés coupés à la taille	Business Process
Prospect non coté	Value
Prospection et gestion des contrats	Business Process
Préparation de la planification des commandes laissées en livraison	Business Process
Ranger les rouleaux	Business Process
Rouleaux mis à disposition	Business Process
Réapprovisionnement	Business Process
Réception de livraison	Business Process
Réception du réapprovisionnement	Business Process
Référence Client	Business Function
Service d'expédition	Business Actor
Service de facturation	Business Actor
Traitement de la commande à envoyer	Business Process

Servir la demande des clients PAPCAR

No viewpoint



Documentation

Ce «diagramme de collaboration» illustre la configuration organisationnelle actuelle du processus «servir la demande du client». Là, sont présentés les acteurs de l'organisation et les activités dont ils sont responsables pour répondre au flux des demandes des clients.

Elements

Element	Type
Approvisionnement de stock	Business Process
Atelier de préparation	Stakeholder
Call Center	Stakeholder
Client	Business Actor
Collection	Business Process
Collection de factures	Business Process
Contrôle de livraison	Business Process

Element	Type
Dimensionnement des produits commandés	Business Process
Définition de tournée	Business Process
Département de facturation	Stakeholder
Département financier et administration	Stakeholder
Emballage	Business Process
Entrepôt	Stakeholder
Gestion de la disponibilité	Business Process
Gestion des E / S	Business Process
Gestionnaire de stock	Stakeholder
Gérer les finances	Business Process
Magasin	Stakeholder
Offering Management	Business Process
Performances Control & development	Business Process
Pre-Sale & Contract Management	Business Process
Prise de commande	Business Process
Production	Business Process
Service de livraison	Stakeholder
Servir la demande des clients	Business Process
Siège social	Stakeholder
Suivi des processus de vente	Business Process
Séquençage des préparations	Business Process
Traitement des appels	Business Process
Transporteur	Business Actor
Tête de l'unité commerciale	Stakeholder
Unité de vente et de distribution	Stakeholder

SWOT

No viewpoint

	Forces - - - - - - -	Faiblesses - - - - - - -
Opportunités - - - - - - -	Opportunités x Forces (les forces pour saisir les opportunités)	Opportunités x Faiblesses (les opportunités pour compenser les faiblesses)
Menaces - - - - - - -	Menaces x Forces (les forces qui compensent les menaces)	Menaces x Faiblesses (les faiblesses qui exposent aux menaces)

Documentation

This "SWOT diagram" allows you to list S, W, O and T in the rectangles with lists of "-" (one per "-").

Based on your SWOT, place "Goals" and possibly "Drivers" within the crossing grey rectangles.

Business Layer

34 / 5000 Résultats de traduction Emballage, chargement et expédition

Type	Business Process
-------------	------------------

Acquérir de nouveaux clients

Type	Business Process
Mission	Listing and negotiating the sales conditions offered to new clients
Performance Factor	Transformation rate of canvassing actions - Mark-up rate re-calculated for listing

Acquérir des capacités utiles

Type	Business Process
-------------	------------------

Administrer les RH en conformité

Type	Business Process
-------------	------------------

Agent (Marché)

Type	Business Actor
-------------	----------------

Analyse de risque

Type	Business Function
-------------	-------------------

Approvisionnement de stock

Type	Business Process
-------------	------------------

Arbitrage de priorité

Type	Business Process
-------------	------------------

Atelier de préparation

Type	Business Actor
-------------	----------------

Avis de date de livraison

Type	Business Event
-------------	----------------

Banque

Type	Business Actor
-------------	----------------

Calcul du prix de revient

Type	Business Process
-------------	------------------

Cellule de transport

Type	Business Actor
-------------	----------------

Cellule de vente

Type	Business Actor
-------------	----------------

Centre d'appel

Type	Business Actor
-------------	----------------

Client

Type	Business Actor
-------------	----------------

Collecte de facturation

Type	Business Process
-------------	------------------

Collection

Type	Business Process
-------------	------------------

Collection de factures

Type	Business Process
-------------	------------------

Comptabilité

Type	Business Actor
-------------	----------------

Confirmation de commande

Type	Business Process
-------------	------------------

Contrôle de l'unité de production

Type	Business Process
-------------	------------------

Contrôle de l'unité de vente

Type	Business Process
-------------	------------------

Contrôle de livraison

Type	Business Process
-------------	------------------

Demande

Type	Business Event
-------------	----------------

Demande d'annulation de commande

Type	Business Event
-------------	----------------

Demande impossible à livrer

Type	Business Event
-------------	----------------

Dimensionnement des produits commandés

Type	Business Process
-------------	------------------

Direction administrative. & financière

Type	Business Actor
-------------	----------------

Direction des travaux

Type	Business Actor
-------------	----------------

Direction des unités de production

Type	Business Actor
-------------	----------------

Direction des unités de vente

Type	Business Actor
-------------	----------------

Direction des ventes

Type	Business Actor
-------------	----------------

Direction du personnel

Type	Business Actor
-------------	----------------

Direction générale

Type	Business Actor
-------------	----------------

Définir et ajuster la stratégie aux évolutions du marché

Type	Business Process
-------------	------------------

Définition de tournée

Type	Business Process
-------------	------------------

Définition des tournées

Type	Business Process
-------------	------------------

Développer de nouveaux produits

Type	Business Process
Mission	Putting in production products using evolutions of materials, techniques, shades as to preserve its technical asset.
Performance Factor	Innovation effort - Ahead on competition - Satisfaction of client expectations (printers)

Effort d'innovation - En avance sur la concurrence - Satisfaction des attentes des clients (imprimeurs)

Développer des incitations

Type	Business Process
-------------	------------------

Développer des offres commerciales

Type	Business Process
Mission	Managing the catalogue of products for sales and fix a price
Performance Factor	Coverage of market expectations - Profitability of distributed products - Rotation of distributed products

Développer des pratiques et des savoir-faire

Type	Business Process
-------------	------------------

Développer les marchés, la rentabilité et les performances

Type	Business Process
-------------	------------------

Développer une offre de produits

Type	Business Process
-------------	------------------

Emballage

Type	Business Process
-------------	------------------

Entrepreneurs de transport locaux

Type	Business Actor
-------------	----------------

Entrepreneurs nationaux de transport

Type	Business Actor
-------------	----------------

Entrepôt

Type	Business Actor
-------------	----------------

Entretien des équipements

Type	Business Process
-------------	------------------

Expédition

Type	Business Process
-------------	------------------

Facturation

Type	Business Process
Mission	Establishing invoices and statements for the collection of delivered orders
Performance Factor	Delay and collection rate for sent invoices

Facturation de la livraison

Type	Business Process
-------------	------------------

Force de vente

Type	Business Actor
-------------	----------------

Fournir les unités de vente

Type	Business Process
Mission	Supply sales and distribution units in response to their demand
Performance Factor	Cost of materials - Production costs - Delays in supplying wanted products - Quality of products delivered

Fournir RM

Type	Business Process
-------------	------------------

Fournisseurs

Type	Business Actor
-------------	----------------

Gestion de la disponibilité

Type	Business Process
Mission	Keep up the availability of products to be sold and put at disposal the preparation of ordered products
Performance Factor	Immediate availability rate of products - Productivity and handling costs

Gestion de la trésorerie

Type	Business Process
-------------	------------------

Gestion des E / S

Type	Business Process
-------------	------------------

Gestionnaire de stock

Type	Business Actor
-------------	----------------

Gérer les finances

Type	Business Process
-------------	------------------

Head Office

Type	Business Actor
-------------	----------------

Ligne de production

Type	Business Actor
-------------	----------------

Livraison

Type	Business Process
Mission	Making parcels and organizing the delivery dispatching of client orders
Performance Factor	Respect of wished delays - Production cost for deliveries

Maintenir la mobilisation et la motivation des ressources humaines

Type	Business Process
-------------	------------------

Maintenir les actifs en état de fonctionnement

Type	Business Process
-------------	------------------

Management SU

Type	Business Actor
-------------	----------------

Maîtriser l'équilibre financier

Type	Business Process
-------------	------------------

Offering Management

Type	Business Process
-------------	------------------

Opérateur de vente

Type	Business Actor
-------------	----------------

Ordonnancement des commandes à préparer

Type	Business Process
-------------	------------------

Pannel d'organisation

Type	Business Actor
-------------	----------------

Performances Control & development

Type	Business Process
-------------	------------------

Planification de la production

Type	Business Process
-------------	------------------

Planification des besoins en matériaux

Type	Business Process
-------------	------------------

Pre-Sale & Contract Management

Type	Business Process
-------------	------------------

Preparation

Type	Business Process
Mission	Prepare orders for delivery
Performance Factor	Productivity and production cost for preparation - Respect of wished delays - Rolls transformation rate

Prise de commande

Type	Business Process
-------------	------------------

Mission	Qualify and take delivery commitments in response to client demand
Performance Factor	Demands transformation rate - Respect of told delays

Production

Type	Business Process
-------------	------------------

Produits commandés coupés à la taille

Type	Business Process
-------------	------------------

Prospection et gestion des contrats

Type	Business Process
-------------	------------------

Préparation de la commande

Type	Business Process
-------------	------------------

Préparation de la planification des commandes laissées en livraison

Type	Business Process
-------------	------------------

Ranger les rouleaux

Type	Business Process
-------------	------------------

Rouleaux mis à disposition

Type	Business Process
-------------	------------------

Réapprovisionnement

Type	Business Process
-------------	------------------

Réception de livraison

Type	Business Process
-------------	------------------

Réception du réapprovisionnement

Type	Business Process
-------------	------------------

Référence Client

Type	Business Function
-------------	-------------------

Répartition des commandes

Type	Business Process
-------------	------------------

Satisfaire les attentes des clients

Type	Business Process
-------------	------------------

Service d'expédition

Type	Business Actor
-------------	----------------

Service de facturation

Type	Business Actor
-------------	----------------

Service de planification

Type	Business Actor
-------------	----------------

Servir la demande des clients

Type	Business Process
Mission	Deliver client demands and collect sales proceeds
Performance Factor	Demand service rate - Respect of wished delays - Sales mark-up

Suivi client

Type	Business Process
-------------	------------------

Suivi des processus de vente

Type	Business Process
-------------	------------------

Séquençage des préparations

Type	Business Process
-------------	------------------

Tenir et publier les états financiers de l'entreprise

Type	Business Process
-------------	------------------

Traitement de la commande à envoyer

Type	Business Process
-------------	------------------

Traitement des appels

Type	Business Process
-------------	------------------

Transits

Type	Business Actor
-------------	----------------

Transporteur

Type	Business Actor
-------------	----------------

Unité de Production

Type	Business Actor
-------------	----------------

Unité de vente

Type	Business Actor
-------------	----------------

Ventes et livraison

Type	Business Process
-------------	------------------

Établir et développer la fidélisation des clients

Type	Business Process
-------------	------------------

Établir la fidélité des clients pour les clients existants

Type	Business Process
Mission	Keep up the satisfaction of clients
Performance Factor	Satisfaction rate of client needs - Allowance rate accepted for customer loyalty

Application Layer

Administration de la position de référence en stock

Type	Application Service
-------------	---------------------

Champs libres

Administration des références produit

Type	Application Service
-------------	---------------------

Identification des produits et par code interne (toutes tailles prises en compte) et traçabilité des rouleaux par code à barres

Administration du catalogue des produits à vendre

Type	Application Service
-------------	---------------------

Identification des produits par combinaison, types, nuances, taille
Prix forfaitaire pour tous les clients
Prix réduits sur la durée de la promotion

Administration du dossier client

Type	Application Service
-------------	---------------------

Identification locale et référence comptable
Taux de remise globale par client (tous produits pris en compte)

Aide à la prise de décision ou optimisation de solutions

Type	Application Service
-------------	---------------------

Contribue à accompagner le cycle de décision, depuis la détection du problème (agents de surveillance), sa compréhension (analyse de contexte, diagnostic), la recherche et l'évaluation des solutions possibles (contrôle de faisabilité, optimisation, simulation), jusqu'au contrôle de sa mise en place et de ses effets.

Analyse comparative de la concurrence

Type	Application Service
-------------	---------------------

Confrontation des données internes et du panel sectoriel des commandes données

Analyse et contrôle des performances

Type	Application Service
-------------	---------------------

Tout ce qui permet de mesurer et de gérer l'efficacité des processus (résultat attendu), et leur efficacité (coûts et qualité du résultat effectif), et d'analyser les facteurs déterminants (inducteurs de coûts, inducteurs de performance) à travers un cycle régulier de schémas, contrôles et Analyse.

Analyse statistique des ventes

Type	Application Service
-------------	---------------------

Analyse du chiffre d'affaires et de la marge brute par produit, par client et par mois (à partir d'un coût standard par produit)

Automate de production

Type	Application Component
-------------	-----------------------

Automatisation des opérations et / ou des règles de gestion

Type	Application Service
-------------	---------------------

C'est le service informatique traditionnel, appliqué à n'importe quelle opération, à l'automatisation de certains travaux ou à un simple contrôle. L'automatisation peut atteindre, aujourd'hui, le point de déléguer à un automate (agents intelligents) une fonction de détection «intelligente» d'analyse et de décision.

Capitaliser et diffuser l'expérience

Type	Application Service
-------------	---------------------

Tout ce qui permet de mettre en valeur et de tirer des leçons de l'expérience. C'est le domaine de l'analyse statistique (ou datamining) pour découvrir les relations de cause à effet, classement des cas rencontrés (symptômes, diagnostics, actions de l'entreprise, résultats obtenus) pour une réutilisation par analogie (Case Base Reasoning), modélisation d'expertise sous la forme de raisonnement programmable (systèmes experts), ou simplement d'organisation de forums ou d'archives de FAQ autour d'une problématique ouverte.

Comptabilité financière, comptabilité analytique et budgétaire

Type	Application Service
-------------	---------------------

Global logistics type MRP 2

Confrontation objectifs / prévisions / réalisations budgétisés

Type	Application Service
-------------	---------------------

Analyse par centres de responsabilité (SU, PU)

Contrôle des paiements de factures et automatisation des lettres de rappel

Type	Application Service
-------------	---------------------

Règles de stimulation paramétrées en fonction du statut de confiance du client et du montant de la facture

Contrôle des stocks sur RM et FP

Type	Application Service
-------------	---------------------

Contrôle du déroulement du processus

Type	Application Service
-------------	---------------------

Extension de la recherche de productivité par l'automatisation de l'avancement des procédures opérationnelles. Désigné par le terme «Workflow» ou «BPM - gestion

des processus métiers», ce service tend à accélérer l'enchaînement des décisions et des tâches, automatisées ou non, nécessaires à la production d'un résultat, en réaction à certains événements, sous la contrainte de délais, qualité et traçabilité. En charge de la supervision de chaque événement, son utilité est encore plus grande aujourd'hui face aux exigences de traçabilité et de sécurité, notamment dans le domaine de la finance.

Contrôle du stock

Type	Application Service
-------------	---------------------

- Suivi de disponibilité
- Lancement des commandes d'approvisionnement
- Suivi de la réalisation de la commande
- Valorisation des stocks

Activation depuis le site de commande

Contrôle qualité

Type	Application Service
-------------	---------------------

Disponibilité des informations

Type	Application Service
-------------	---------------------

Première famille de service du système d'information, maîtrisant la chaîne d'information «complexe» depuis son acquisition ou son élaboration jusqu'à sa restitution, comme pour mettre à la disposition de l'un des acteurs du processus, les informations utiles à son action (SGBD, Datawarehouse).

DWH Production & Logistique

Type	Application Component
-------------	-----------------------

DWH Ventas

Type	Application Component
Technology put in place	Specific development of a DATAWAREHOUSE environment (decision system)
Year of display	2000

Gestion d'entrepôt

Type	Application Service
-------------	---------------------

- Planification des ordres d'E / S
- Contrôle E / S
- Contrôle de la liste des stocks

Utilisation de la lecture de codes à barres

Gestion de la préparation

Type	Application Service
-------------	---------------------

- Planification des travaux
- Production des commandes magasin E / S
- Contrôle de l'exécution des travaux

Contrôle du temps passé

Gestion de production

Type	Application Service
-------------	---------------------

Gestion des achats

Type	Application Service
-------------	---------------------

Gestion des tournées de répartition

Type	Application Service
-------------	---------------------

- Optimisation du tour
- Contrôle des expéditions

Lots par secteur géographique

HR System

Type	Application Component
Technology put in place	Wage processing software package and HRPM for IBM AS 400 environment
Year of display	1985

Interactions avec l'environnement

Type	Application Service
-------------	---------------------

Tout savoir sur qui permet d'établir une collaboration avec l'environnement (clients et fournisseurs par exemple) dans la recherche de synergies. C'est le domaine traditionnel de l'échange de données informatisées (EDI) ou encore plus récemment des portails B2B ou B2C combinant EDI, accès à des applications tierces (Self-services et très bientôt Web-Services) et enfin toutes les facilités de travail via le Web (chat, forum, travail simultané sur fichiers ou sur applications coopératives).

Liste de références produits et catalogues

Type	Application Service
-------------	---------------------

PC Force de vente

Type	Application Component
-------------	-----------------------

Planification

Type	Application Service
-------------	---------------------

Planification et calcul des besoins

Type	Application Service
-------------	---------------------

Prise de commandes (Contrôle de la disponibilité des produits - Contrôle des autorisations de crédit)

Type	Application Service
-------------	---------------------

Disponibilité de taille du produit, taille de référence (déduite par calcul pour des produits de même nature mais de taille différente) (adaptation spécifique)

Production de documents pour la livraison

Type	Application Service
-------------	---------------------

Bons de livraison valorisés

Production de factures

Type	Application Service
-------------	---------------------

Calcul automatique et possibilité de surcharge manuelle si nécessaire

Rapport analytique d'exploitation

Type	Application Service
-------------	---------------------

Pour les unités de vente et les marges sur le coût standard par SU
Analyse comparative entre SU, dans le temps, par variété de produits et variété de client
Moteur d'analyse multidimensionnelle * OLAP

Rapport d'exploitation d'usine

Type	Application Service
-------------	---------------------

Rapport d'exploitation de la logistique

Type	Application Service
-------------	---------------------

Volumes d'activité et ratios de productivité prévus et réalisés

Rapport opérationnel sur les activités commerciales

Type	Application Service
-------------	---------------------

Suivi réel / objectifs de vente, marge bénéficiaire, portefeuille clients

Recherche de synergie et de collaboration dans le travail

Type	Application Service
-------------	---------------------

C'est tout ce qui permet de rassembler autour d'un problème ou d'une décision l'intervention de différents acteurs ou de différents points de vue pour obtenir un résultat. Mise en commun des informations disponibles (bases de données, connaissances), moyens de communication (e-mails, réunions virtuelles, visioconférences), et facilité de coordination des tâches nécessaires à la réalisation du résultat (workflow de validation, schéma d'action, «gestion de projet»); autant d'éléments essentiels à la nouvelle dynamique de groupe

organisations.

Segmentation des clients et des produits par comportement standard et profil de rentabilité

Type	Application Service
-------------	---------------------

Analyse statistiques des données
Exploration de données (Data mining)

Suivi du processus d'exécution des commandes

Type	Application Service
-------------	---------------------

Suivi des états successifs (préparé, livré, facturé, mis en vente)
Alerte en cas de dépassement de la date limite

Système ADV

Type	Application Component
Technology put in place	Putting in place a software package in Client-server technology by Microsoft on the local network
Year of display	1995

Système C-A Prod Mgt

Type	Application Component
Technology put in place	Computer-assisted production management Software package in IBM AS 400 environment
Year of display	1990

Global Logic type MRP 2

Système de comptabilité

Type	Application Component
Technology put in place	Accounting software package for IBM AS 400 environment
Year of display	1985

Système de gestion d'entrepôt

Type	Application Component
Technology put in place	Unix Software package in Client/Server technology
Year of display	1990

Système de reporting

Type	Application Component
Technology put in place	Consolidation from formatted Excel files
Year of display	1995

Traitement des salaires et statistiques RH

Type	Application Service
-------------	---------------------

Motivation

Additional Services

Type	Driver
-------------	--------

Atelier de production

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Plus ou moins automatisé selon l'usine, ne comprenant pas de chargement et de réglages lors du changement de produits, sous contrôle de techniciens

Atelier de préparation

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Prend soin de découper en taille les produits commandés et de les remettre au service de livraison; il fonctionne selon une planification optimisée des travaux, visant à minimiser les chutes et manipulations des rouleaux entre l'atelier et l'entrepôt, en fonction de la visibilité du carnet de commandes, des dates de livraison souhaitées voire urgentes (entreprises) et des capacité de retarder pendant un court moment les préparations partielles.

Call Center

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Centre de réception des commandes

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Capable de traiter une centaine d'appels téléphoniques quotidiens, pour la prise de commande mais aussi pour les demandes de renseignements (10% des appels), la demande d'informations sur le suivi ou la confirmation des dates de livraison (20%), ou pour les réclamations (10%) ; après avoir vérifié l'identité de l'appelant, ils entament le processus de prise de commande, ou procèdent à des demandes en les transmettant la plupart du temps aux services concernés (représentants, ateliers comptables, de préparation ou d'expédition, chef d'unité).

La procédure semble aujourd'hui rudimentaire: seules les commandes des clients référencés et qui ne figurent pas sur la liste noire, sont prises en compte. Les commandes sont acceptées à la seule condition que la présence en stock des produits demandés soit vérifiée. En cas de rupture de stock ou de niveau de stock paraissant faible, l'opérateur s'informe par téléphone auprès de l'entrepôt ou de l'atelier de préparation pour être sûr de la disponibilité réelle, et dans le cas contraire, de la date de la prochaine arrivée du produit en question. Même prise en compte, la date de livraison souhaitée par le client ne peut être garantie tout de suite. La date de livraison sera planifiée par l'atelier de préparation, en fonction de son planning de production.

Companies

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Coût de production

Type	Driver
-------------	--------

Crédit non autorisé

Type	Value
-------------	-------

Date de livraison

Type	Value
-------------	-------

Département de facturation

Type	Stakeholder
-------------	-------------

En charge de l'établissement des factures et de l'envoi des lettres de rappel en cas de retard de paiement. Les paiements sont envoyés directement à la direction financière en charge des relations avec les banques. Tous les litiges ou retards sont notifiés au représentant en charge du compte client concerné.

Département de la planification

Type	Stakeholder
-------------	-------------

En charge de la programmation à court terme (4 semaines à venir) de la production nécessaire pour couvrir les demandes des unités de vente, en tenant compte des opérations de maintenance. Il estime ailleurs les besoins d'approvisionnement en pâte à moyen terme (12 mois) afin de donner au service d'approvisionnement une marge de manœuvre pour optimiser ses commandes en fonction de l'évolution des prix. Compte tenu de l'horaire de travail, le délai moyen de livraison d'une demande d'une unité de vente est de 4 semaines.

Département des Ressources Humaines

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Centralise les paiements, la gestion du personnel, la communication interne, etc.

Département des ventes

Type	Stakeholder
-------------	-------------

La direction commerciale est en charge de définir la politique de prix des produits, d'allouer les objectifs de vente aux unités commerciales et de coordonner la négociation des contrats avec les grands comptes nationaux.

Département financier et administration

Type	Stakeholder
-------------	-------------

la direction financière et administrative centralise la comptabilité analytique et fiscale, la gestion centralisée de la trésorerie ainsi que l'examen des dossiers d'investissement.

Département Maintenance et Méthode

Type	Stakeholder
-------------	-------------

En charge, d'une part, de superviser la mise en production des nouveaux produits mais aussi de superviser et coordonner l'entretien et la réparation des machines en cas de dysfonctionnement, en collaboration avec les fournisseurs d'origine ou les prestataires spécialisés.

Développer les marchés, la rentabilité et les performances

Type	Goal
-------------	------

Développer une offre de produits

Type	Goal
-------------	------

Entrepôt

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Capable de contenir 2000 rouleaux, en charge de la gestion des approvisionnements pour les usines, ainsi que de la manutention (5 opérateurs de chariots élévateurs) des rouleaux de l'entrepôt à l'atelier de préparation (300 mouvements quotidiens en partant et en sortant des rouleaux); tous les jours, en fonction des quantités restantes de chaque produit, du délai moyen de livraison (4 semaines), des statistiques de consommation, et de la pièce laissée dans l'entrepôt, le chef de l'entrepôt décide des besoins d'approvisionnement avec les unités de production.

Force de vente

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Composé de 3 à 5 ingénieurs commerciaux, en charge du démarchage clients, de la négociation des conditions contractuelles de vente (remises personnalisées), du traitement des litiges commerciaux et de la coordination des opérations spéciales pour le compte des entreprises.

Gestionnaire de stock

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Livraison rapide

Type	Driver
-------------	--------

Magasin

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Maintenir la mobilisation et la motivation des ressources humaines

Type	Goal
-------------	------

Maintenir les actifs en état de fonctionnement

Type	Goal
-------------	------

Marchés des matières premières

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Maîtriser l'équilibre financier

Type	Goal
-------------	------

Order Cancelled

Type	Value
-------------	-------

PAPCAR

Type	Stakeholder
-------------	-------------

PAPCAR produces paper for the purpose of writing, printing and graphic arts, and realizes a turnover close to 150 million Euros. Despite 15% of its turnover realized abroad within different interests, its sphere of activity is, today, essentially in France.

In this sector of products holding a standardized appearance, PAPCAR still holds a position of historic leader nationally speaking. The company faces however two main competitors in perpetual progression adopting more aggressive sales approaches, built on the fame of its brand for one of them, on good prices for the other:

- a distributor representing in France the main British and American brands,
- a subsidiary of a Deutsch company recently implemented in France, that distributes basic products within a market turned attractive by the growing consumption of companies.

THE PAPCAR OFFER

PAPCAR presents its proposition with two essential characteristics: « Variety in choice» and « Speed delivery ».

Variety in choice

PAPCAR offers with no restriction a variety in size cuts, some 5000 sorts of paper, resulting from combining various qualities of pulp, and variations of grammage and colours decided by production. 10 new sorts per year are added to the catalogue, little is taken out.

Within facts, only about a hundred of these articles stand the flow of regular demands and can be qualified of 'standards', the rest of the catalogue being for a more specific and occasional demand, generally liable to trends (particular warps) or even seasonal variations (colours).

The rolls of paper are produced from pulps supplied by international suppliers, and which, according to their origins, offer a strong diversity in fibres.

The fabrication proceeds in three steps:

- o transformation, thanks to chemical additives, of the suited pulp as to obtain the required quality,
- o addition of the necessary pigments for the required shade,
- o drying and rolling as to obtain an even-shaped roll (that would allow obtaining by cutting to shape some 400 reams of 500 A4 leaves).

Speed delivery

PAPCAR is the fruit of the merger of two companies complementary from a geographic point of view. This merger has preserved their major asset: proximity and capacity to deliver every client within a very short delay, from 48 hours to a week depending on availability.

Proximity leans on more than 20 sales units, in charge of distribution, from order-taking to delivery.

CLIENTELE

PAPCAR offers its services to 3 types of clientele: printing houses, stationer's and companies.

These few figures show the relative importance of each segment:

Number of clients (% of delivery places):

- 35 % of printing houses, 40 % of retailing stationers, 25% of companies.

Turnover realized (% of overall turnover):

- 45% of printing houses, 25% stationers, 30% companies.

Contribution to mark-up:

- 90% printing houses, -5 % stationers, 15 % companies.

National market share:

- printing houses 50 %, stationer's 30 %, companies 10 %.

Despite their different expectations, PAPCAR has put in place an organisation and some homogeneous techniques as to answer the needs of these populations:

- o By the wide range of its catalogue, PAPCAR is a key supplier for printing houses. These latter work under orders for companies and individuals that are looking for a capable project manager, beyond printing, to assist them with the design and editing of their works (PR brochures, catalogue, business cards, advertising leaflets, ...) and to give them advice regarding the choice of the most appropriate paper with the effects and budgets sought.

The printing houses' expectations depend on it: variety in offer, quality, shades and prices, and even more, the assurance of a reliable and quick supply. However, the advantage of the PAPCAR catalogue is now foiled by the advantage in price of competition regarding the most basic products, at the risk of being only used for marginal needs, where competition has no solid offer.

- o Stationer's, ordinary retailers, are basically vigilant on the profit margins they can take. Paper only constitutes a loss leader (reason for entering the shop), that allows the stationer once done with the demand, to attract the customer's attention on a book or any other product having a higher mark-up. That is why do they only make, most of the time, with just a selection of the most basic products (no more than 20) that they stock in small quantities and almost re-supply one by one. Besides these basic products, they have PAPCAR's general catalogue to satisfy if needed, any particular demand.

Low prices and speed in re-supplying determine the choice in suppliers. If PAPCAR has managed until now with its clients, the arrival of more competitive competitors does force it to erode its margins to such a point that this segment is today in the red.

- o A more strained competition turns the company market to be difficult but

attractive because of the increasing volume in consumption of printers and photocopiers. The standardization of products gives more than their due to the highest bidder, even if it means changing suppliers for every order. As to compensate its price handicap, PAPCAR puts forward its service capacities:

- Speed delivery service in less than 8 hours, against 48 hours at the best for its competitors, made possible by the proximity of its regional layouts;
- Capacity of setting up and coordinating operations with printing houses by supporting them in their mass reprography operations, for in-house communication or promotion.

As a synthesis, we will highlight the importance in this market of the balance between quality of service and cost control on markets where the development of customer loyalty is the only carrier of profitability on the long-term.

PAPCAR has organized itself as to better answer, in its mind, this search for balance.

Produit dont la disponibilité est insuffisante

Type	Value
-------------	-------

Produit non disponible

Type	Value
-------------	-------

Prospect non coté

Type	Value
-------------	-------

Purchase Price

Type	Driver
-------------	--------

Rigueur des services

Type	Driver
-------------	--------

Satisfaire les attentes des clients

Type	Goal
-------------	------

Service d'approvisionnement

Type	Stakeholder
-------------	-------------

En charge de l'administration des fournitures de pâte nécessaires aux besoins de l'unité; il passe désormais commande à un grossiste, capable d'intervenir sur les places de marché auprès des principaux commerçants ou producteurs internationaux et capable de coordonner les livraisons jusqu'à la porte de l'entrepôt de l'usine (avec un délai de 2 à 4 mois selon le lieu d'origine). Des capacités de stockage supplémentaires peuvent, le cas échéant, être utilisées dans les entrepôts situés à proximité de l'usine pour couvrir d'éventuelles approvisionnements anticipés (en fonction des disponibilités et de l'évolution du prix indiquée par l'agent).

Service de livraison

Type	Stakeholder
-------------	-------------

En charge du regroupement des commandes et de la mise en place des tournées de livraison confiées aux chauffeurs routiers sous contrat; les bons de livraison, une fois retournés contresignés par les clients, sont remis au service facturation afin qu'il puisse procéder à la facturation.

Service de transport

Type	Stakeholder
-------------	-------------

En charge de coordonner les transports nécessaires à l'approvisionnement des unités de vente.

Siège social

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Le siège social de la Société, situé à Paris, et où se trouvent le siège social et le principal

Départements fonctionnels tels que:

- le service commercial
- le service financier et administratif
- le service Travaux
- le service des ressources humaines

Stationers

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Travaux d'impression

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Tête de l'unité commerciale

Type	Stakeholder
-------------	-------------

Unité de production

Type	Stakeholder
-------------	-------------

L'une située non loin du port du Havre, et l'autre près de Bordeaux, sont chargées d'approvisionner les unités de vente en rouleaux, prêts à être découpés. Elles sont rattachés au service Travaux et sont principalement responsables des objectifs de coûts, des prestations de produits livrées en réponse aux demandes émanant des unités commerciales.

Malgré un processus de fabrication identique, ces unités se répartissent entre elles la gamme de produits: la première, équipée d'un outil industriel récent et hautement automatisé, couvre la partie haute de la gamme (petites séries), la seconde, équipée d'anciens mais robustes tools est en charge de la gamme de papier standard (longue série). Les rouleaux produits ne sont pas conservés en stock. Ils sont livrés immédiatement aux unités de vente qui les ont commandés.

L'activité d'une unité de production est répartie en 5 départements:

- Le service de planification
- L'atelier de production
- Le service de transport
- Le service d'approvisionnement
- Le service maintenance et méthode

Unité de vente et de distribution

Type	Stakeholder
-------------	-------------

20 Unités de vente et de distribution, implantées localement pour desservir 3 à 5 départements, sont en charge du démarchage et de l'arpentage, de la réception, de la livraison et de la facturation des commandes. Ils rapportent à la direction des ventes qui fixe les objectifs de marge et d'expansion ainsi que les objectifs de fidélisation de la clientèle. Dans chaque unité se trouvent une direction locale et 6 pôles d'activités:

- une force de vente
- un centre de réception des commandes
- un entrepôt
- un atelier de préparation
- un service de livraison
- un service facturation

Variété dans l'offre

Type	Driver
-------------	--------

Établir et développer la fidélisation des clients

Type	Goal
-------------	------

Relations

Composition relation

Type	Composition relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Gestion de la disponibilité

Composition relation

Type	Composition relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Preparation

Composition relation

Type	Composition relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Livraison

Composition relation

Type	Composition relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Prise de commande

Composition relation

Type	Composition relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Facturation

Aggregation relation

Type	Aggregation relation
Source	Siège social
Target	Département des ventes

Aggregation relation

Type	Aggregation relation
Source	Siège social
Target	Département financier et administration

Aggregation relation

Type	Aggregation relation
Source	Unité de vente et de distribution
Target	Atelier de préparation

Aggregation relation

Type	Aggregation relation
-------------	----------------------

Source	Unité de vente et de distribution
Target	Service de livraison

Aggregation relation

Type	Aggregation relation
Source	Unité de vente et de distribution
Target	Département de facturation

Aggregation relation

Type	Aggregation relation
Source	PAPCAR
Target	Unité de production

Triggering relation

Type	Triggering relation
Source	Demande
Target	Prise de commande

Serving relation

Type	Serving relation
Source	Référence Client
Target	Prise de commande

Serving relation

Type	Serving relation
Source	Analyse de risque
Target	Prise de commande

Triggering relation

Type	Triggering relation
Source	Prise de commande
Target	Demande impossible à livrer

Composition relation

Type	Composition relation
Source	Production
Target	Traitement de la commande à envoyer

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Réception du réapprovisionnement
Target	Préparation de la planification des commandes laissées en livraison

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Préparation de la planification des commandes laissées en livraison
Target	Réapprovisionnement

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Réapprovisionnement
Target	Traitement de la commande à envoyer

Triggering relation

Type	Triggering relation
Source	Confirmation de commande
Target	Avis de date de livraison

Triggering relation

Type	Triggering relation
Source	Demande d'annulation de commande
Target	Confirmation de commande

Triggering relation

Type	Triggering relation
Source	Confirmation de commande
Target	Ordonnancement des commandes à préparer

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Rouleaux mis à disposition
Target	Produits commandés coupés à la taille

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Produits commandés coupés à la taille
Target	34 / 5000Résultats de traductionEmballage, chargement et expédition

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Produits commandés coupés à la taille
Target	Ranger les rouleaux

Flow relation

Type	Flow relation
Source	34 / 5000Résultats de traductionEmballage, chargement et expédition
Target	Réception de livraison

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Réception de livraison
Target	Facturation de la livraison

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Système de reporting
Target	Direction administrative. & financière

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Système de reporting
Target	Direction des travaux

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Système de reporting
Target	Direction du personnel

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Système de reporting
Target	Direction générale

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Système de reporting
Target	Direction des ventes

Assignment relation

Type	Assignment relation
Source	Centre d'appel
Target	Prise de commande

Flow relation

Type	Flow relation
Source	Agent (Marché)
Target	Transits

Realization relation

Type	Realization relation
Source	Développer les marchés, la rentabilité et les performances

Target	Développer les marchés, la rentabilité et les performances
---------------	--

Realization relation

Type	Realization relation
Source	Développer une offre de produits
Target	Développer une offre de produits

Realization relation

Type	Realization relation
Source	Établir et développer la fidélisation des clients
Target	Établir et développer la fidélisation des clients

Realization relation

Type	Realization relation
Source	Satisfaire les attentes des clients
Target	Satisfaire les attentes des clients

Realization relation

Type	Realization relation
Source	Maintenir les actifs en état de fonctionnement
Target	Maintenir les actifs en état de fonctionnement

Realization relation

Type	Realization relation
Source	Maîtriser l'équilibre financier
Target	Maîtriser l'équilibre financier

Realization relation

Type	Realization relation
Source	Maintenir la mobilisation et la motivation des ressources humaines
Target	Maintenir la mobilisation et la motivation des ressources humaines

Acceptation

Type	Flow relation
Source	Prise de commande
Target	Client

Accord de crédit

Type	Flow relation
Source	Collection
Target	Prise de commande

Accusé de réception

Type	Flow relation
-------------	---------------

Source	Transporteur
Target	Contrôle de livraison

Accusé de réception

Type	Flow relation
Source	Client
Target	Transporteur

Accusé de réception

Type	Flow relation
Source	Client
Target	Entrepreneurs de transport locaux

Accusé de réception

Type	Flow relation
Source	Entrepreneurs de transport locaux
Target	Répartition des commandes

Avis d'envoi

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	Approvisionnement de stock

Avis d'envoi

Type	Flow relation
Source	Transits
Target	Fournir les unités de vente

Avis d'expédition

Type	Flow relation
Source	Fournisseurs
Target	Agent (Marché)

Besoin de rouleaux

Type	Flow relation
Source	Séquençage des préparations
Target	Gestion des E / S

Besoins d'expédition

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	Expédition

Bill Statements, Follow-up Letters

Type	Flow relation
Source	Collecte de facturation
Target	Client

Bon de livraison

Type	Flow relation
Source	Système ADV
Target	Répartition des commandes

Bon de livraison

Type	Flow relation
Source	Entrepreneurs de transport locaux
Target	Client

Budget de l'unité de vente, reporting

Type	Flow relation
Source	Contrôle de l'unité de vente
Target	Système de reporting

Budget unité Production, reporting (M)

Type	Flow relation
Source	Contrôle de l'unité de production
Target	Système de reporting

Catalogue Mvt

Type	Flow relation
Source	Contrôle de l'unité de vente
Target	Système ADV

Catalogue Mvt

Type	Flow relation
Source	Contrôle de l'unité de vente
Target	Système de gestion d'entrepôt

Catalogue Mvts Notification

Type	Flow relation
Source	Direction des ventes
Target	Direction des unités de vente

Charge d'approvisionnement

Type	Flow relation
Source	Production
Target	Gestion des E / S

Circuit de livraison

Type	Flow relation
Source	Répartition des commandes
Target	Entrepreneurs de transport locaux

Commande

Type	Flow relation
Source	Client
Target	Prise de commande

Commande

Type	Flow relation
Source	Client
Target	Prise de commande

Commande annulée

Type	Flow relation
Source	Prise de commande
Target	Séquençage des préparations

Commande d'approvisionnement

Type	Flow relation
Source	Approvisionnement de stock
Target	Production

Commande en attente d'arbitrage

Type	Flow relation
Source	Préparation de la planification des commandes laissées en livraison
Target	Arbitrage de priorité

Commande engagée

Type	Flow relation
Source	Prise de commande
Target	Préparation de la planification des commandes laissées en livraison

Commande à livrer

Type	Flow relation
Source	Séquençage des préparations
Target	Définition de tournée

Commande à préparer

Type	Flow relation
Source	Prise de commande

Target	Séquençage des préparations
---------------	-----------------------------

Commandes d'approvisionnement

Type	Flow relation
Source	Fournir les unités de vente
Target	Agent (Marché)

Commandes à livrer (W)

Type	Flow relation
Source	Système ADV
Target	Système de gestion d'entrepôt

Commandes à livrer, commandes annulées

Type	Flow relation
Source	Prise de commande
Target	Système ADV

Commandes à servir en priorité

Type	Flow relation
Source	Arbitrage de priorité
Target	Préparation de la planification des commandes laissées en livraison

Confirmation de la date de livraison

Type	Flow relation
Source	Séquençage des préparations
Target	Traitement des appels

Contrat

Type	Flow relation
Source	Client
Target	Prospection et gestion des contrats

Contrat client

Type	Flow relation
Source	Pre-Sale & Contract Management
Target	Servir la demande des clients

Contrats signés (D)

Type	Flow relation
Source	PC Force de vente
Target	Système ADV

Date de livraison prévue

Type	Flow relation
-------------	---------------

Source	Préparation de la planification des commandes laissées en livraison
Target	Confirmation de commande

Dates de préparation prévues, commandes livrées, rupture de stock (W)

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	Système ADV

Delivery Rounds (W)

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	Direction des unités de vente

Delivery to be Charged

Type	Flow relation
Source	Contrôle de livraison
Target	Collection de factures

Demande d'information

Type	Flow relation
Source	Client
Target	Traitement des appels

Disponibilité de produit

Type	Flow relation
Source	Gestion de la disponibilité
Target	Prise de commande

Disponibilité de produit

Type	Flow relation
Source	Gestion des E / S
Target	Séquençage des préparations

Disponibilité des commandes, suivi des commandes

Type	Flow relation
Source	Système ADV
Target	Prise de commande

Définition des circuits

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	Répartition des commandes

Engagement

Type	Flow relation
Source	Prise de commande
Target	Client

Engagements, paiements des fournisseurs (D)

Type	Flow relation
Source	Fournir les unités de vente
Target	Système de comptabilité

Envois attendus

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	Approvisionnement de stock

Facture

Type	Flow relation
Source	Collection de factures
Target	Client

Factures

Type	Flow relation
Source	Entrepreneurs nationaux de transport
Target	Expédition

Factures envoyées

Type	Flow relation
Source	Collection de factures
Target	Gérer les finances

Factures à payer

Type	Flow relation
Source	Expédition
Target	Direction administrative. & financière

Factures à émettre, suivis à émettre

Type	Flow relation
Source	Système ADV
Target	Collecte de facturation

Factures émises

Type	Flow relation
Source	Collecte de facturation
Target	Système ADV

Finalement

Type	Triggering relation
Source	Avis de date de livraison
Target	Demande d'annulation de commande

Fourniture de l'envoi

Type	Flow relation
Source	Traitement de la commande à envoyer
Target	Réception du réapprovisionnement

I/O

Type	Flow relation
Source	Gestion des E / S
Target	Gestion de la disponibilité

I/O Rolls

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	Gestion des E / S

Livraison

Type	Flow relation
Source	Transporteur
Target	Client

Mouvements de Stock (W)

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	Système de comptabilité

Mouvements de Stock PF, RM (W)

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	Système de comptabilité

Mvts financiers (M)

Type	Flow relation
Source	Système de comptabilité
Target	Banque

Nouveauté produit

Type	Flow relation
Source	Direction des travaux

Target	Service de planification
---------------	--------------------------

Nouveaux clients, factures envoyées

Type	Flow relation
Source	Système ADV
Target	Système de comptabilité

Nouvel Article

Type	Flow relation
Source	Planification de la production
Target	Système C-A Prod Mgt

Objectifs de vente

Type	Flow relation
Source	Performances Control & development
Target	Servir la demande des clients

Offres de marché

Type	Flow relation
Source	Agent (Marché)
Target	Fournir les unités de vente

Ordre d'E / S

Type	Flow relation
Source	Ordonnancement des commandes à préparer
Target	Rouleaux mis à disposition

Ordre de mission

Type	Flow relation
Source	Expédition
Target	Entrepreneurs nationaux de transport

Ordre de réapprovisionnement

Type	Flow relation
Source	Approvisionnement de stock
Target	Système C-A Prod Mgt

Ordres d'automatisation (W)

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	Automate de production

Paiement

Type	Flow relation
-------------	---------------

Source	Client
Target	Gérer les finances

Paiement reçu

Type	Flow relation
Source	Gérer les finances
Target	Collection

Paiements

Type	Flow relation
Source	Client
Target	Direction administrative. & financière

Paiements en souffrance (D)

Type	Flow relation
Source	Système de comptabilité
Target	Collecte de facturation

Pannel Statistiques (M)

Type	Flow relation
Source	Pannel d'organisation
Target	DWH Ventes

Plan de préparation

Type	Flow relation
Source	Ordonnancement des commandes à préparer
Target	Définition des tournées

Planification de la préparation

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	Préparation de la commande

Planification de la préparation pour l'équipe de jour

Type	Flow relation
Source	Préparation de la planification des commandes laissées en livraison
Target	Ordonnancement des commandes à préparer

Planification de production à MT

Type	Flow relation
Source	Planification des besoins en matériaux
Target	Système C-A Prod Mgt

Planning de production

Type	Flow relation
Source	Planification de la production
Target	Système C-A Prod Mgt

Politique de crédit

Type	Flow relation
Source	Suivi des processus de vente
Target	Collection

Politique de disponibilité

Type	Flow relation
Source	Suivi des processus de vente
Target	Gestion des E / S

Portefeuille de commandes

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	Planification de la production

Produit à livrer

Type	Flow relation
Source	Dimensionnement des produits commandés
Target	Emballage

Produits commercialisés

Type	Flow relation
Source	Offering Management
Target	Servir la demande des clients

Proposition

Type	Flow relation
Source	Prospection et gestion des contrats
Target	Client

Prévision des besoins en quantité RM

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	Fournir les unités de vente

Quantité de RM utilisée, contrôle des données, Rouleaux à disposition (W)

Type	Flow relation
Source	Automate de production
Target	Système C-A Prod Mgt

Rapport d'exploitation de l'unité de production (W)

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	Contrôle de l'unité de production

Relance

Type	Flow relation
Source	Collection
Target	Client

Reporting

Type	Flow relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Performances Control & development

Rouleaux expédiés

Type	Flow relation
Source	Gestion des E / S
Target	Dimensionnement des produits commandés

Rouleaux retournés

Type	Flow relation
Source	Dimensionnement des produits commandés
Target	Gestion des E / S

Rounds expédiés

Type	Flow relation
Source	Expédition
Target	Système C-A Prod Mgt

Réception des approvisionnements et saisie des stocks

Type	Flow relation
Source	Fournir les unités de vente
Target	Système C-A Prod Mgt

Réservation de produit

Type	Flow relation
Source	Prise de commande
Target	Gestion de la disponibilité

Sales Rounds (W)

Type	Flow relation
Source	Système ADV

Target	Contrôle de l'unité de vente
---------------	------------------------------

Statistiques de l'entrepôt (W)

Type	Flow relation
Source	Système de gestion d'entrepôt
Target	DWH Production & Logistique

Statistiques de production (W)

Type	Flow relation
Source	Système C-A Prod Mgt
Target	DWH Production & Logistique

Statistiques de ventes

Type	Flow relation
Source	Système ADV
Target	DWH Ventes

Statistiques de ventes clients

Type	Flow relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Pre-Sale & Contract Management

Statistiques de ventes produits

Type	Flow relation
Source	Servir la demande des clients
Target	Offering Management

Suivi client

Type	Flow relation
Source	Système ADV
Target	Suivi client

Synthèse des ventes (M)

Type	Flow relation
Source	DWH Ventes
Target	Pannel d'organisation

Tournée de livraison

Type	Flow relation
Source	Contrôle de livraison
Target	Transporteur