

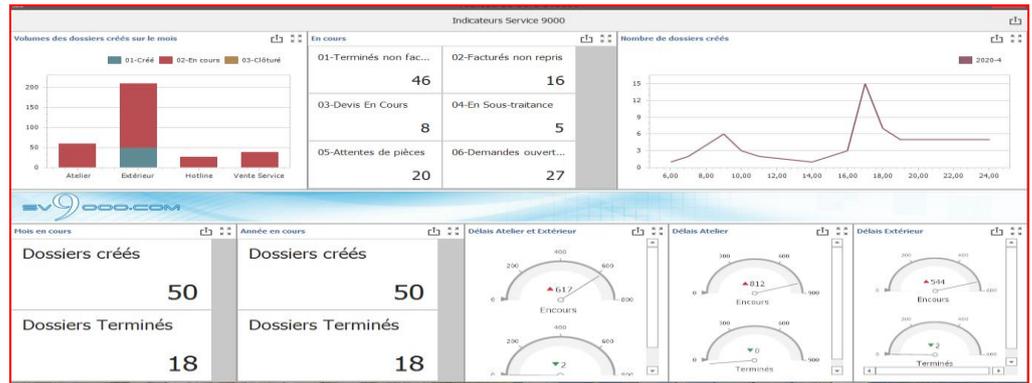


Activité n°7 :

U52 : Préparer la réunion annuelle client



Le logiciel vous permet de retirer un nombre illimité d'indicateurs que vous devrez amener au client s'ils sont contractuels ou garder pour vous pour gérer et anticiper les leviers de négociation lors de la réunion. Ces indicateurs vous permettent d'évaluer l'impact des remarques et demandes de votre client sur la valeur du contrat. Doit-on le renégocier, l'abandonner, le perpétuer, diminuer les dépenses donc travailler sur l'optimisation... ?



Exemple de tableau de bord avec indicateurs

On vous propose un contrat avec 1 an d'historique : La brasserie de Tahiti. Pour cette réunion, on vous demande d'extraire des indicateurs prédéfinis mais aussi des indicateurs à découvrir ou à proposer.

Si c'est un gros contrat, anticiper cette réunion de mois en mois permet d'anticiper et d'optimiser les activités. Il vaut donc le coup de préparer un tableau de bord propre à ce contrat disponible dès votre accès au Logiciel.

ETUDE PLURI TECHNIQUE

ORGANISATION DE LA MAINTENANCE

TECHNIQUE DE MAINTENANCE



Enfin, Service9000 vous permet d'éditer automatiquement vos documents reporting pour le client mais aussi pour vous-même. On vous propose donc d'utiliser un document pré-établi mais aussi d'en préparer un en y incluant les indicateurs désirés.

Tony
CHARBONNIER

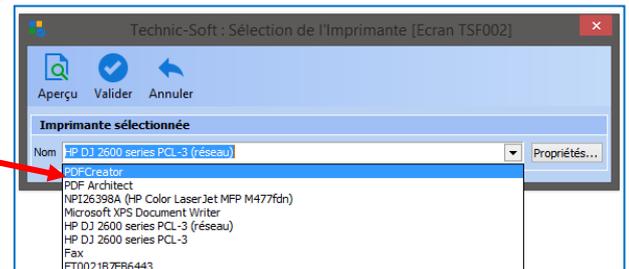
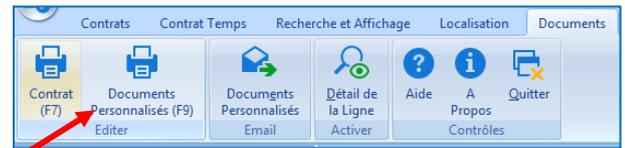
<u>Tâches Professionnelles</u>		Définir la stratégie de maintenance			
T5.1 Principale		Optimiser l'organisation des activités			
T5.2 Secondaire		Maintenance			
<u>Compétences</u>	<u>Part</u>	Niveau atteint			
C31	2	Red	Orange	Yellow	Green
C51	2	Red	Orange	Yellow	Green
C52	1	Red	Orange	Yellow	Green

TRAVAIL DEMANDE

Reporting Client « La Brasserie de Tahiti »

- 1- Aller dans « Contrats » dans l'écran d'accueil de Service9000.
- 2- Choisir « Accéder aux Produits » et taper BRA. Sélectionner un produit de la brasserie.
- 3- Cliquer sur « Documents » puis « Documents Personnalisés » dans « Editer ».
- 4- Sélectionner « Reporting Client Brasserie »
- 5- Puis Sélectionner.
- 6- Choisir Pdf pour éditer le document.
- 7- Analyser et noter les informations contractuelles concernant du client :

- Le coût annuel de son contrat,
- Les pièces ayant été remplacées et leur coût,
- Les limites d'intervention des techniciens (préventif, curatif, ...),
- Le temps maximum d'intervention en urgence,
- Les pénalités pour ce temps maximum et la température de chambre froide dépassée.



Indicateurs internes Client « La Brasserie de Tahiti » :

On explore 3 techniques : des indicateurs préparés grâce aux outils de l'explorateur de dossiers dans les fichiers de bases et dans le contrat...et l'édition d'un document propre à l'entreprise repéré « Interne » pour ce type de client.

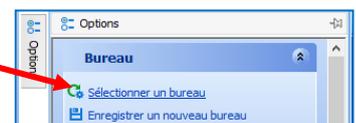
- 8- Choisir « Explorateurs » dans l'écran d'accueil et développer « Explorateurs de Dossiers ».



- 9- Aller sur « Options » à gauche et « Sélectionner un bureau » existant appelé « Client Prév-Curatif ».



- 10- Filtrer pour ne garder que votre client.



- 11- Ne garder que les temps d'intervention, de déplacement et le coût hors contrat.

- 12- Exporter vers Excel pour impression et analyser les nombres d'heures et coûts de déplacement.

- 13- Aller dans « Contrats » et « Accéder aux Contrats ». Double-cliquer sur le contrat désiré et Capturer le bilan Préventif-Curatif.

- 14- Que penser de la valeur cible de 70-30% ?

- 15- Faire la même manipulation que pour les questions de 1 à 3 mais éditer « Indicateurs internes Client ».

- 16- Comparer les résultats entre ces 3 documents pour ce client.

Critères d'évaluation des compétences sur 4 niveaux

Extrait du référentiel : tableau de correspondance entre activités et compétences

Attention : les chiffres de 1 à 3 indiquent l'importance de la mobilisation de la compétence indiquée

Indicateurs et éléments d'observation	Tâche expliquée	Tâche réalisée	Evaluation	0	1	2	3
La tâche confiée n'est pas ou est mal effectuée. La méthode de travail n'est pas correcte ni correctement expliquée.	Insuffisant	Insuffisant	Compétence non-acquise	x			
La tâche est partiellement effectuée et/ou partiellement correcte. La méthode de travail est insuffisamment expliquée ou insuffisamment correcte.	Partiel	Partiel	Compétence non-maîtrisée		x		
La tâche confiée est globalement effectuée correctement mais la méthode de travail est rapportée sans explication ou maîtrise suffisante.	Partiel	Correct	Compétence en cours d'acquisition				x
	Correct	Partiel					
La tâche confiée est effectuée correctement et est rapportée correctement avec la précision requise.	Correct	Correct	Compétence acquise				x

BTS Maintenance des systèmes	Activités	Tâches	C11	C12	C13	C14	C15	C21	C22	C23	C24	C31	C32	C33	C41	C51	C52	C53	C61	C62
			Diagnostiquer les pannes	Réparer, dépanner et éventuellement remettre en service	Réaliser des opérations de surveillance et d'inspection et/ou de maintenance préventive	Réaliser des travaux d'amélioration, réceptionner un nouveau bien	Identifier les risques pour les personnes ou l'environnement, définir et respecter les mesures de prévention adaptées	Analyser la fiabilité, la maintenabilité et la sécurité	Analyser l'organisation fonctionnelle, structurelle et temporelle	Identifier et caractériser la chaîne d'énergie	Identifier et caractériser la chaîne d'information	Organiser la stratégie et la logistique de maintenance	Préparer les interventions de maintenance corrective et préventive	Préparer les travaux d'amélioration ou d'intégration d'un nouveau bien	Proposer et/ou concevoir des solutions pluri-techniques d'amélioration	Rédiger des comptes rendus et renseigner les outils de maintenance	Présenter une activité de maintenance	Exposer oralement une solution technique	Assurer la mise en service et l'arrêt	Réaliser la conduite
MAINTENANCE CORRECTIVE	T1-1	3					3	1	2	2	2									
	T1-2								1	1	1		3							
	T1-3		3				3		1	2	2					3				
	T1-4		3				3		2	1	1									
MAINTENANCE PRÉVENTIVE	T2-1			3			3		1	1	1		3							
	T2-2			3			3		1	1	1		2							
	T2-3		1									2	2	2	3	3	3	3	2	
AMÉLIORATION D'UN BIEN	T3-1							3	2	2	2									
	T3-2							1	2	2	2				3					
	T3-3								1	1	1			3						
	T3-4																2	3		
INTÉGRATION D'UN BIEN	T4-1								3	3	3				2					
	T4-2								3	3	3			2						
ORGANISATION DE LA MAINTENANCE	T5-1											3	2							
	T5-2											3	3							
	T5-3								3	2	2		3							
CONDUITE D'UNE INSTALLATION	T6-1						3		2	1	1								3	
	T6-2						3		1	2	2				2				3	
	T6-3						3		2	2	2					2				3
	T6-4								2	2	2				2					3

Légende du type de relation compétence-tâche : compétence faiblement (1) ou moyennement (2) ou fortement (3) mobilisée dans l'accomplissement de la tâche concernée.