

COMMENT DÉVELOPPER UN OUTIL D'ANALYSE DU BESOIN CLIENT POUR ÉTABLIR UN CAHIER DES CHARGES?



10 oct.

18 nov..
2019

L'ENTREPRISE

ACE est un fabricant et concepteur indépendant d'emballages et de PLV en carton depuis 1988. L'entreprise compte 23 CDI et 5 intérimaires en Equivalent Temps Plein. Elle réalise un Chiffre d'Affaires de 3.8 M€ dont 65% pour les PLV et 35% en emballages. ACE transforme du carton ondulé et compact afin de produire une gamme complète d'emballages, de PLV, de Box, de chavalets et d'outils de communication (classeur, nuancier, calendrier...)

ACE est un designer de solutions cartons, l'entreprise travaille en mode projet. Les experts chargés d'affaires vont à la rencontre du client. Pour produire, ACE dispose d'un Bureau d'Etudes, d'une usine (parc machine et personnel polyvalent), ainsi que d'une plateforme logistique intégrée.

PROBLÉMATIQUE

Nos produits sont spécifiques à chaque projet Client - Une partie des PLV réalisées peuvent être refabriquées pour le même Client. Cependant, l'essentiel de nos PLV sont conçues, fabriquées une fois et ne seront plus jamais refaites. Très peu d'études et produits conçus et fabriqués peuvent être revendus sans modification technique et dimensionnelle à un autre Client.

Par conséquent, pour chaque commande / projet, nous devons faire l'étude du projet du client. L'étude consiste à :

- Analyser les contraintes techniques auxquelles on va devoir répondre (par rapport au poids dans la PLV, par rapport à la résistance dynamique si la PLV est expédiée par le Client montée et remplie des produits, contrainte d'hydrométrie...)
- Analyser les contraintes liées au produit / ou à la gamme de produits à mettre dans la PLV
- Analyser les contraintes liées au positionnement marketing du Client sur son produit
- Analyser les contraintes liées à la supply chain du Client (qui va monter les PLV, comment elles seront montées, où seront elles stockées, comment elles seront expédiées...)
- Analyser les contraintes liées aux types de réseau de distribution pour lesquels les PLV sont destinées
- Déterminer le ou les types de concept volumique qui peuvent intéresser le Client

A partir de ce travail d'analyse on rédige un cahier des charges pour que notre Bureau d'Etudes puisse développer une PLV répondant aux contraintes déterminées et aux objectifs économiques du Client.

Nous avons tenté de travailler sous forme de logigramme mais les questions ouvrent d'autres questions et des réponses en ferment d'autres. On est plus dans une logique matricielle que verticale. Nous ne sommes pas dans une succession de questions "binaires" mais dans une démarche analytique empirique, qui suit une logique analytique mais sans pouvoir reproduire à chaque étude le même cheminement et sans pouvoir avoir la même et unique liste de questions. Cela se rapproche plus à la limite de l'Intelligence Artificielle selon certaines personnes avec qui on a pu échanger sur ce projet.

BÉNÉFICES ATTENDUS ET PERSPECTIVES EN CAS DE SUCCÈS

Outre l'amélioration de la performance commerciale et du Bureau d'Etudes, cet outil nous permettrait de lever un obstacle majeur pour notre Société dans le recrutement de l'équipe commerciale, obstacle qui limite notre propre développement et notre propre croissance. Il n'y a pas de personnes avec l'expérience et la connaissance métier sur le marché du travail. Et notre structure est trop petite pour nous permettre de recruter une personne à qui on doit tout apprendre tant sur le plan de la méthodologie que que le plan métier.



MODALITÉS DE COLLABORATION

L'entreprise ACE ouvrira ses portes pour accueillir le solutionneur. Celui-ci travaillera en étroite collaboration avec le dirigeant, les chargés d'affaires et le Bureau d'Etude pour la formalisation des Cahiers des charges