





## PROCESSUS SUPPORT GROUPE

### Maitriser les Infrastructures et l'environnement de travail

- Acheter les bâtiments et l'outil de production
- Assurer la veille technologique
- Assurer la maitrise des risques professionnels (document unique)
- Promouvoir la sécurité du personnel

### Maitriser les Systèmes d'informations et la communication interne

- Maitriser les moyens informatiques centralisés (serveurs...)

### Gérer la Facturation et les Paiements

- Facturer et comptabiliser
- Gérer les indicateurs financiers
- Assurer le suivi des règlements et la comptabilité Groupe

### Maitriser les Fournisseurs et sous-traitants

- Sélectionner, Evaluer
- Assurer le suivi périodique des fournisseurs stratégiques et clés

Informations, Indicateurs, comptes rendus...



## PROCESSUS SUPPORT AGENCE

### Maitriser les Infrastructures et l'environnement de travail

- Surveiller les bâtiments et l'outil de production
- Assurer l'assistance technique
- Mettre à jour le document unique
- Assurer la sécurité du personnel
- Assurer la propreté (5S)

### Maitriser les Systèmes d'informations et la communication interne

- Maitriser les données informatiques de l'agence
- Maitriser la documentation de l'agence
- Transmettre la Communication interne par l'intranet

### Maitriser les Fournisseurs et sous-traitants

- Assurer le suivi périodique des fournisseurs occasionnels

### Pré - Facturer

- Envoyer les données de livraison pour permettre la facturation
- Envoyer les données et assurer le suivi des règlements

## PROCESSUS METIERS

## Prospecter et Faire une offre (Groupe)

- Prospecter
- Maîtriser le traitement de l'appel d'offre
- Réaliser la revue des exigences clients
- Enregistrer la commande

Informations, Echanges...

Informations, Echanges...

## Superviser une affaire (Groupe ou Agence)

- Réaliser la revue de contrat ou de commande
- Assurer la supervision de l'affaire (analyser les risques de l'affaire, prévoir les revues, préparer le retour d'expérience ...)
- Planifier et ordonnancer (Etablir et diffuser le planning de réalisation)

- Cahier des charges
- Détermination des exigences
- Proposition technique et financière
- Commandes et avenants

## Concevoir un produit (Groupe)

- Planifier, gérer les données de conception
- Concevoir et Eco-concevoir
- Gérer les modifications
- Vérifier la conception

## Préparer les interventions (Groupe ou Agence)

- Définir les méthodes – les procédures
- Réaliser les premiers tests
- Valider la conception
- Diffuser le dossier de production
- Définir les exigences applicables aux sous traitants

## Réaliser (Agence)

- Assurer les approvisionnements
- Réaliser, vérifier et mettre à disposition un produit conforme
- Maîtriser les sous traitants (assurer la communication des exigences applicables)

## Installer et soutenir (Agence)

- Assembler et/ou mettre en service chez le client
- Apporter un SAV adéquat

Informations, Echanges, revues d'avancement avec le client...

- Produit Conforme « à temps »

- SAV
- Maintenance
- Réparation