

CADRAGE / ETUDE D'OPPORTUNITÉ REINTERNALISATION DE L'ADMINISTRATION DES VENTES D'UN GRAND GROUPE DU SECTEUR DES SERVICES



MISSION

Diagnostic processus
et organisation
Optimisation Lean

Dimensionnement
Organisation cible
Business Case

Dialogue social
Trajectoire de
réinternalisation

CONSTATS

- Un Grand groupe de services externalise une partie de sa fonction administration des ventes sur le périmètre des clients Pro, mairies, Grandes et moyennes surface depuis 2007.
- La Direction Financière souhaite étudier l'opportunité de réinternaliser tout ou partie des activités liées aux processus clients de bout en bout (administration du référentiel, gestion des mandats de prélèvements, recouvrement des impayés).
- Axyx Consultants a été sélectionné pour assister la Direction Financière sur la phase d'étude d'opportunité et cadrage de l'organisation de la fonction ADV.

RESULTATS

- Définition d'un lotissement des travaux SI/RH/Change permettant de réinternaliser l'activité par lots correspondants aux échéances des contrats de sous-traitance
- Respect des jalons de dialogue social ayant permis un début de réinternalisation correspondant au premier jalon de réversibilité des contrats de sous-traitance
- Un scénario retenu répondant à la fois aux enjeux de fluidification de processus et aux contraintes d'occupation des ressources sur le territoire

CHALLENGES

Axyx Consultants a pris en charge les chantiers suivants :

- **Diagnostic des processus**

Analyse des contrats de sous-traitances

Modélisation des processus détaillés de bout en bout : approche Lean ateliers Vs observations sur sites (call center & plateau comptable).

Identification des ruptures, des inducteurs de charges, analyse des KPI, Benchs fonctions sur des natures business comparables.

- **Définition de l'organisation cible**

Analyse des scénarii

Construction de l'organigramme / dimensionnement des équipes / Rédaction des fiches postes

Réalisation du Business Case projet

- **Définition de la trajectoire et du plan projet**

Définition de la stratégie de conduite du changement et du plan projet

Rédaction du Kit de communication projet

Rédaction du dossier IRP présenté aux organisations syndicales