

R03 - EXPLOITATION

Pilote : Directeur Exploitation

Le processus **EXPLOITATION** assure la gestion complète des services d'installation, de maintenance, de dépannage et de modernisation des appareils installés chez les clients. Ce processus vise à garantir la disponibilité, la sécurité et la satisfaction des utilisateurs en fournissant des services réactifs et de qualité. Il comprend la gestion des contrats de maintenance, le suivi des équipements installés, et l'évaluation des prestataires externes. L'écoute active des attentes des clients et des parties prenantes permet d'adapter les services et d'améliorer continuellement la qualité, contribuant ainsi à renforcer la fidélité client et la pérennité de l'entreprise.



Indicateurs2

Acteurs.....2

Risques.....2

R03.1 - Décliner la politique qualité et fixer les objectifs3

R03.2 - Installer les appareils conformément aux spécifications techniques5

R03.3 - Gérer les opérations de maintenance et de dépannage6

R03.4 - Vendre et réaliser des travaux de remise en état et modernisation7

R03.5 - Evaluer les prestataires8

Indicateurs

R03.1 - Décliner la politique qualité et fixer les objectifs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Taux de commandes saisies	Chargé-e d'affaires	Nombre de commandes planifiées rapporté au nombre de commandes validées réceptionnées, sur le mois écoulé	Avant la réunion du comité de direction

Acteurs

- Directeur Exploitation
- Conducteur Travaux
- Responsable Service Après-Vente

Risques

R03.RSK.1 - Impréparation du service après-vente pour exploiter la réouverture du marché CHR en Ile-de-France

Adaptation des ressources

R03.RSK.2 - Défaut de compétence pour la gestion de la sous-traitance de contrats des autres sociétés de l'écosystème « Fédération des élevateurs »

Mise en œuvre de formation adaptées

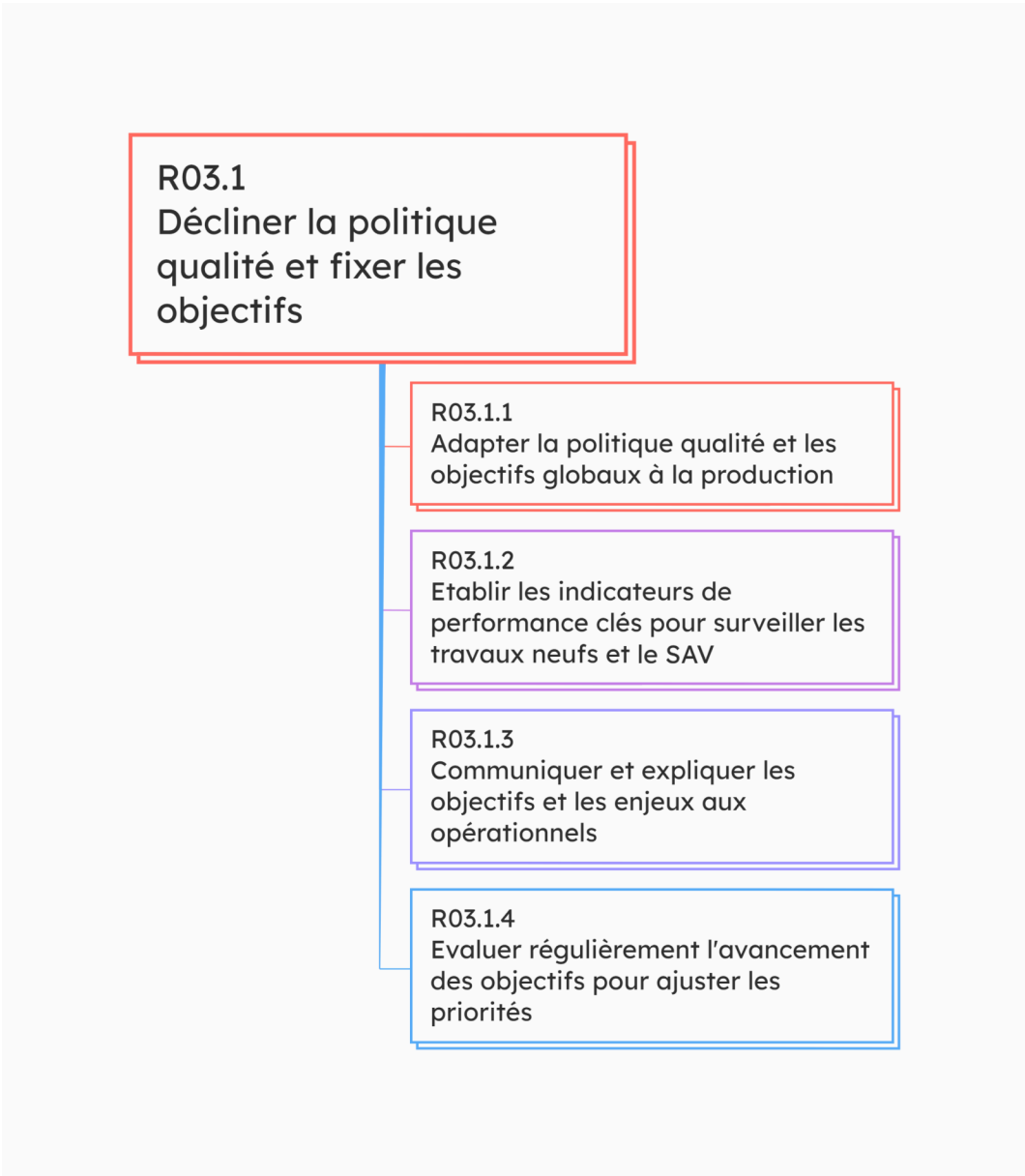
R03.RSK.3 - Défaut de compétences technologiques ou de ressources pour pouvoir palier à la fermeture du pôle R&D, notamment en termes de maintenance des systèmes existants

Opérer un transfert de compétence vers une ressource externe

R03.1 - Décliner la politique qualité et fixer les objectifs

Pilote : Conducteur Travaux

Assurer l'alignement des opérations avec la stratégie de l'entreprise en définissant des objectifs clairs en matière de qualité et de performance. Ce sous-processus permet de guider les équipes vers des standards élevés et de garantir la satisfaction des parties prenantes.



Indicateurs.....4

Acteurs.....4

Entrées / Sorties.....4

Sylob 9.....4

Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Taux de commandes saisies	Chargé-e d'affaires	Nombre de commandes planifiées rapporté au nombre de commandes validées réceptionnées, sur le mois écoulé	Avant la réunion du comité de direction

Acteurs

- Conducteur Travaux

Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none">• <u>Commande client</u>	<ul style="list-style-type: none">• R01.5 - Mesurer la satisfaction client¹
Données de sorties	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none">• <u>Commande client</u>	<ul style="list-style-type: none">• R03.1 - Décliner la politique qualité et fixer les objectifs (p. 3)

Sylob 9

Sylob 9

<https://erp.etnafrance.com>

ERP entreprise

¹. cf. R01.5 - Mesurer la satisfaction client

R03.2 - Installer les appareils conformément aux spécifications techniques

Pilote : Responsable Service Après-Vente

Réaliser des installations conformes aux exigences techniques et aux standards de qualité. Ce sous-processus garantit la sécurité, la fiabilité et la durabilité des appareils, assurant ainsi la satisfaction des clients dès la phase d'installation.



Acteurs5

Acteurs

- Responsable Service Après-Vente

R03.3 - Gérer les opérations de maintenance et de dépannage

Pilote : Responsable Service Après-Vente

Maintenir et restaurer la performance des appareils en répondant aux demandes de maintenance et de dépannage. Ce sous-processus vise à prévenir les pannes et à garantir la continuité du service, contribuant ainsi à la satisfaction client et à la sécurité des utilisateurs.



Acteurs.....6

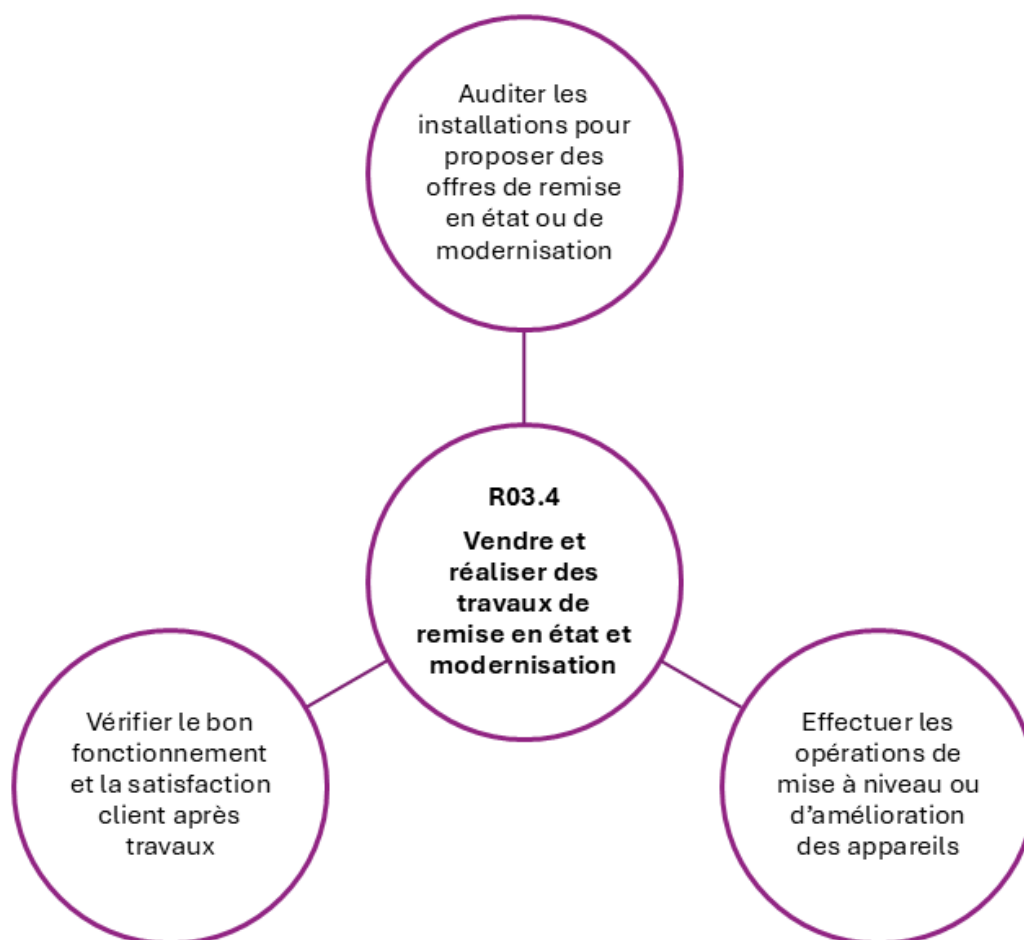
Acteurs

- Responsable Service Après-Vente

R03.4 - Vendre et réaliser des travaux de remise en état et modernisation

Pilote : Directeur Exploitation

Proposer des solutions de modernisation et de remise en état pour prolonger la durée de vie des appareils. Ce sous-processus permet d'améliorer les performances des équipements, répondant aux besoins évolutifs des clients et aux standards actuels.



Acteurs.....7

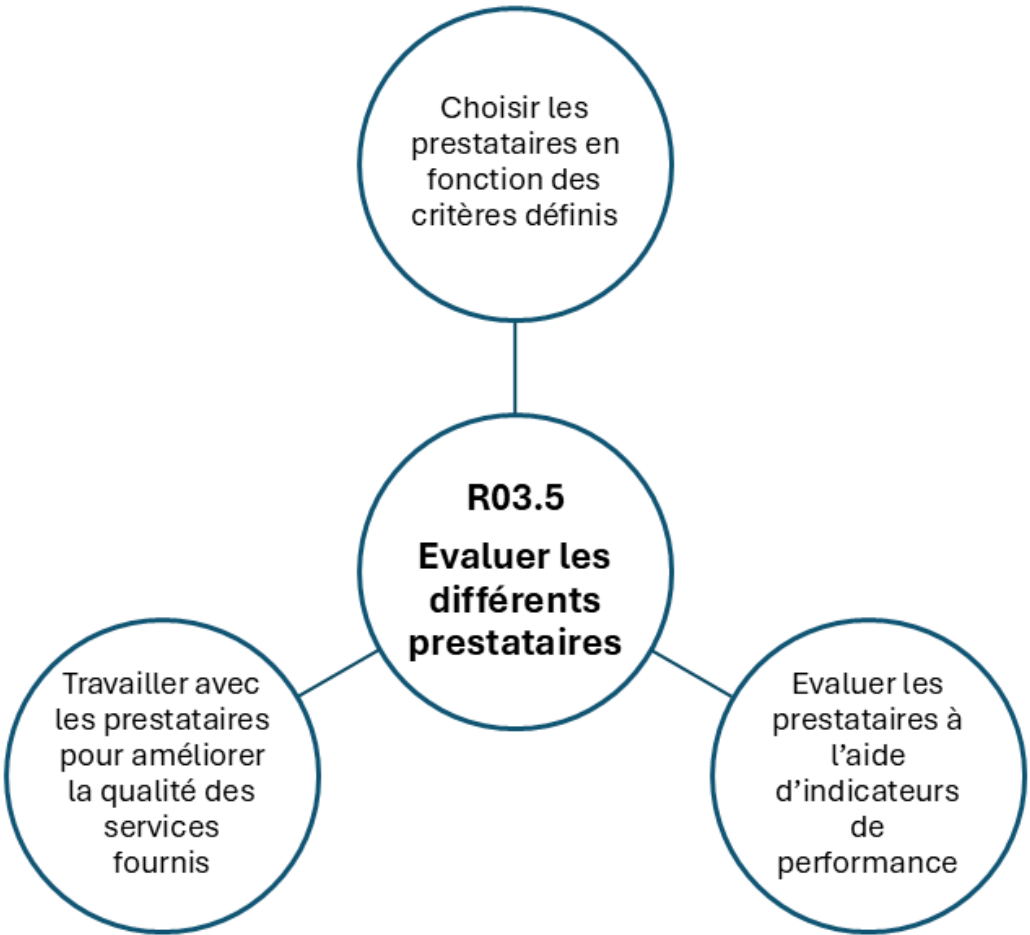
Acteurs

- Directeur Exploitation

R03.5 - Evaluer les prestataires

Pilote : Directeur Exploitation

Assurer la qualité et la fiabilité des services en évaluant les prestataires externes. Ce sous-processus garantit des partenariats solides et conformes aux exigences de l'entreprise, contribuant à la qualité des interventions et à la satisfaction des clients.



Acteurs8

Acteurs

- Directeur Exploitation