

# Gestion de devis

Afin de se positionner par rapport à la concurrence, l'entreprise EuroFret remet en question son système d'établissement de devis. Le délai de rédaction d'un devis est l'élément principal pour être plus compétitif dans le champ de prospection du client.

Cette entreprise souhaite donc informatiser son système de gestion des devis pour répondre plus efficacement à ces clients.

## 1) Définition du domaine du projet

### **Les fonctions concernées**

Le projet portera sur la gestion des devis. Cette gestion commence dès réception d'une demande d'un client et se termine dès signature du devis.

Le projet répond également à la demande du service client de réaliser des statistiques basées sur l'historique des devis.

De même, cet historique devra être accessible aux commerciaux pour estimer moins approximativement les devis.

### **Limitation du champ du projet**

Le projet ne prendra pas en charge l'interface permettant de connaître les ressources disponibles de l'entreprise (disponibilité des transporteurs, des camions).

Le projet ne concernera pas non plus le système de réservation des ressources, ni le système de facture du contrat obtenu à la suite d'un devis.

Ce projet a pour objectif d'élaborer le dossier de conception du futur système de gestion de devis de l'entreprise express transport.

## 2) Etude de la situation actuelle

### **Fonctionnement du circuit**

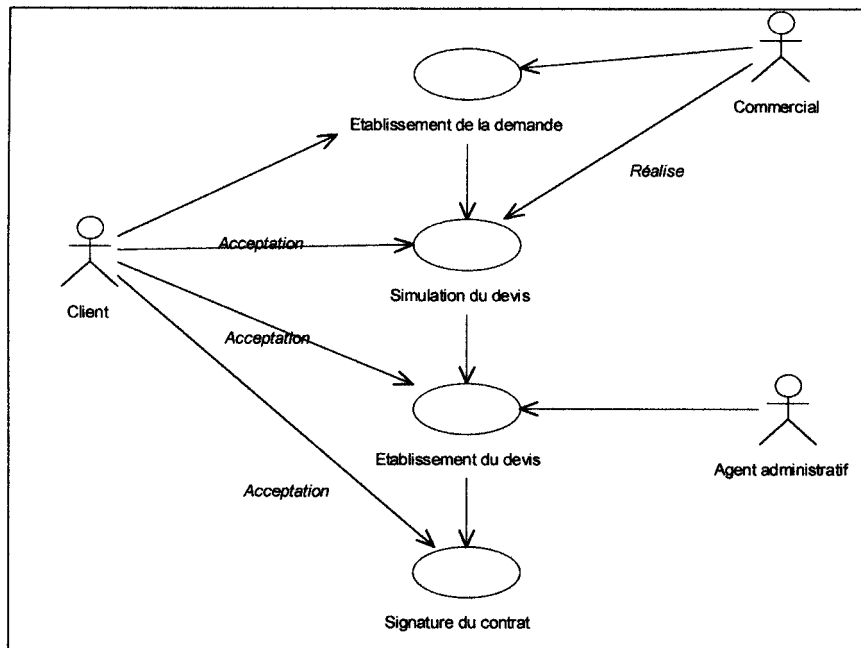
Le client fait appel à la société pour satisfaire un besoin ou suite à la recherche d'un client potentiel par un commercial. Ce dernier se déplace chez le client et établit avec lui une demande. Cette demande est aujourd'hui exprimée sur papier, le commercial en fonction de ses connaissances et de son expérience donne un chiffre approximatif. Si le client accepte et demande un devis, alors le commercial fait suivre à l'agent administratif l'entreprise la demande.

Cet agent valide l'estimation, vérifie que la réglementation a bien été respectée, vérifie les ressources disponibles pour satisfaire la prestation, rédige le devis. Ce dernier est alors envoyé par courrier au client, le laps de temps écoulé entre la réception de la demande par l'agent et la réception du devis par le client est alors supérieur à 1 semaine.

Le devis accepté par le client (signature) devient alors un contrat.

Si le devis est modifié par le client, la demande est alors retransmise à l'agent administratif, ce qui provoque un délai supplémentaire.

### Circuit du système



## Les déficiences

Intervention du commercial trop long (attente du rendez-vous)  
 Approximation du commercial trop important  
 Délai de réponse de l'agent administratif trop long  
 Délai de communication entre le client et l'entreprise trop long  
 Manque de réactivité

## Les causes

Intervention d'un commercial  
 Utilisation de documents papier dans chaque étape  
 Pas d'historique de devis pour les chiffrer approximativement  
 Utilisation de la poste pour la communication entre le client et l'entreprise

## 3) Evolution prévisible.

Perte de la clientèle face aux temps de réactions trop important de l'entreprise et de son circuit de communication  
 Ceci en résultera une baisse du chiffre d'affaire.

## Estimation des gains attendus

### Avantage quantitatif

Délai d'exécution du circuit du système plus rapide.  
 Amélioration des réactivités des services commerciaux, augmentation des demandes traitées.  
 Suppression des documents papier a usage interne.

### Avantage qualitatif

Automatisation des échanges entre les différents acteurs.  
 Meilleur suivi des devis.  
 Simplification des processus, fiabilité accrue de l'information  
 Réalisation de statistiques à partir de l'historique des devis.

## ***Les objectifs et les contraintes***

### **Classement des avantages**

Amélioration des réactivités des services commerciaux, augmentation des demandes traitées  
Délai d'exécution du circuit du système plus rapide.  
Estimation du devis par le commercial plus juste.  
Simplification des processus, fiabilité accrue de l'information  
Automatisation des échanges entre les différents acteurs.  
Réalisation de statistiques à partir de l'historique des devis.  
Suppression des documents papier a usage interne.

### **3) Les Objectifs et les contraintes.**

#### **Les problèmes à résoudre**

Créer des moyens nouveaux (matériels, logiciels).  
Récupérer l'historique papier existant afin de l'informatiser.

#### **Les contraintes**

Les commerciaux sont conservés.  
Respect des délais : le dossier de conception doit être remis le 18 mai 2000.

#### **Les objectifs**

Augmenter le chiffre d'affaire donc le nombre de contrat  
Etre plus réactif aux demandes devis  
Eliminer toute concurrence lente dans le champ de prospection du client

#### **Les orientations du projet**

##### **Les orientations techniques**

###### Architecture

Dans l'entreprise, l'établissement d'un réseau devient essentiel afin de supprimer le support papier pour les communications internes.

Le système de gestion de devis sera de type client/serveur, et de technologie Intranet.

Voir diagramme de déploiement : **deploiement.ppt**

###### matériel

Aucun outil du marché ne correspondant à la demande, ce système sera donc propriétaire.

### Méthode de développement

Modélisation du système : Powerpoint, Rose

Langage de développement : Java, Visual Basic, Access

## **Modalités de réalisation**

Ce projet est donc un projet sous-traité, et le développement sera de type R.U.P. (Rational Unified Process).

### ***Les besoins fonctionnels***

L'édition de statistiques

La saisie d'une demande de devis,

La consultation, modification et suppression d'une demande,

Le calcul d'un devis, l'édition d'un devis (demande formalisée),

La transmission du devis au client

La mémorisation, consultation, modification et suppression d'un devis,

La recherche d'un devis à partir de différents points d'entrée.

### **Les besoins non opérationnels**

Le système devra être accessible aux commerciaux lors de leur démarchage ou rendez-vous, les temps de réponse devront être acceptables afin de ne pas gêner le client lors de l'estimation du prix du devis

Ces temps devront être inférieurs à **60 secondes** la page affichée

Le système devra afficher en continu le statut d'une demande (demande, devis, contrat, en traitement) et son acteur (commercial, client, agent administratif).

Le système devra pouvoir fournir un devis sous **48 heures** au client, ce temps ne comprend pas le délai

Du transport postal. Ce temps correspond au délai interne à l'entreprise pour effectuer un devis

En cas d'incident technique, le système devra être opérationnel dans les plus brefs délais, un processus de reprise devra être élaboré.

Le système devra garantir la sécurité et la confidentialité des clients.

### **Les besoins de qualité**

Suppression des documents papier à usage interne,

Amélioration de la réactivité des services commerciaux,

Automatisation des échanges entre les différents acteurs,

Réalisation de statistiques à partir de l'historique des devis.

### **Des besoins à la mise en œuvre**

Prévoir tout de même l'infonnatisation des données existantes pour l'historique.

### Stratégie de démarrage

Aucun système informatique existant, le démarrage du système réalisé après ce projet se fera sûrement d'une façon unique.

### Les besoins en documentation

Ce projet se terminant après l'étape de conception du système, seuls les documents du processus du projet, du produit, de spécifications et de conception sont à prévoir.