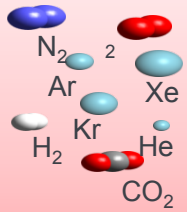
Rendre robuste le processus « Contractualiser et gérer la relation clients »

I. Contexte

Gaz Industriels Services, en bref…

- Servir les clients industriels
  - Gaz de l'air (oxygène, argon, azote) / CO2
  - Gaz combustibles (acétylène, hydrogène)
  - Gaz purs et mélanges / Gaz rares (Hélium)
- 230 000 clients
- Trois modes principaux de fournitures de gaz
  - Gaz liquide
  - Gaz en bouteilles
  - Solutions « On-site »



Les 5 priorités du système management de la Qualité

II. Problématique

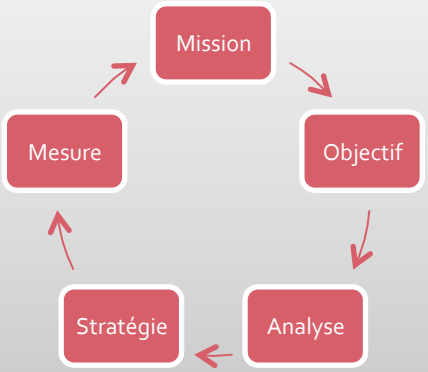
Eléments d'entrée :
Plan d'action, données commerciales, portefeuille d'affaire, besoin des clients, réclamations, informations distributeurs.

Qualifier / Sélectionner les prospects et leurs besoins → Etudier la proposition et réaliser la revue d'offre → Revue de contrat et validation client / distributeur → Transmission et saisie des contrats → Suivre le bon déroulement du contrat et les besoins de révision

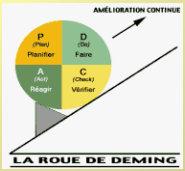
Eléments de sortie :
Contrat, revue d'offre, système d'information à jour, réclamations traitées, revue de contrat.

Comment rendre le processus plus robuste ?

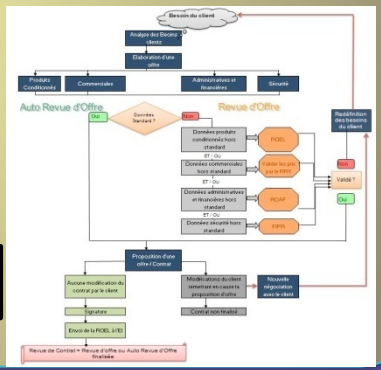
III. Missions & Objectifs



IV. Méthodes utilisées



QQOQCP



V. Résultats obtenus

Amélioration du traitement d'affaire

- **90% des responsables des ventes utilisent la Check List dans la région test**

Mise à jour de la base documentaire

- **70 % de la base documentaire a été mise à jour**

VI. Conclusion

Amélioration du traitement d'affaire

Amélioration à prévoir
- Maintien du suivi de la Check List dans une démarche d'amélioration continue de l'outil
- Ajout de nouvelles fonctionnalités dans les prochaines versions

Perspectives d'avenir
- Déploiement de l'outil au niveau national

Mise à jour de la base documentaire

Amélioration à prévoir
- Poursuite du travail de refonte à l'aide de l'arborescence

Perspectives d'avenir
- Base documentaire à jour prochainement.

Bibliographie

Livres : Manuel des performances de GIS

Sites : www.airliquide.com
www.utc.fr/master-qualite/

Normes : NF EN ISO 9001 : 2008 – AFNOR