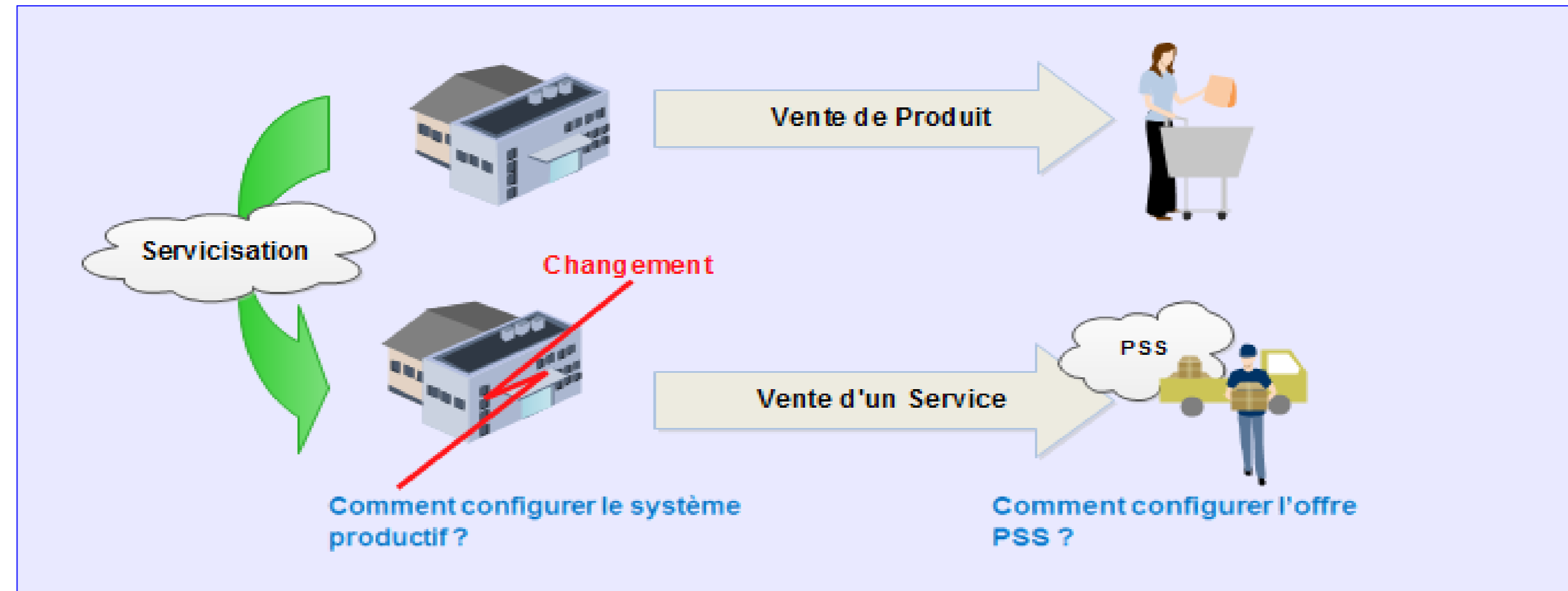


Motivations des PME

- Le service comme avantage concurrentiel (différenciation),
- Le service pour une meilleure relation client (transaction relationnelle),
- Le service pour une meilleure fidélisation des clients,
- Le service pour un accès à de nouveaux segments de clientèle.

La servicisation ?

La servicisation est le processus d'intégration progressive de services à une offre produit.



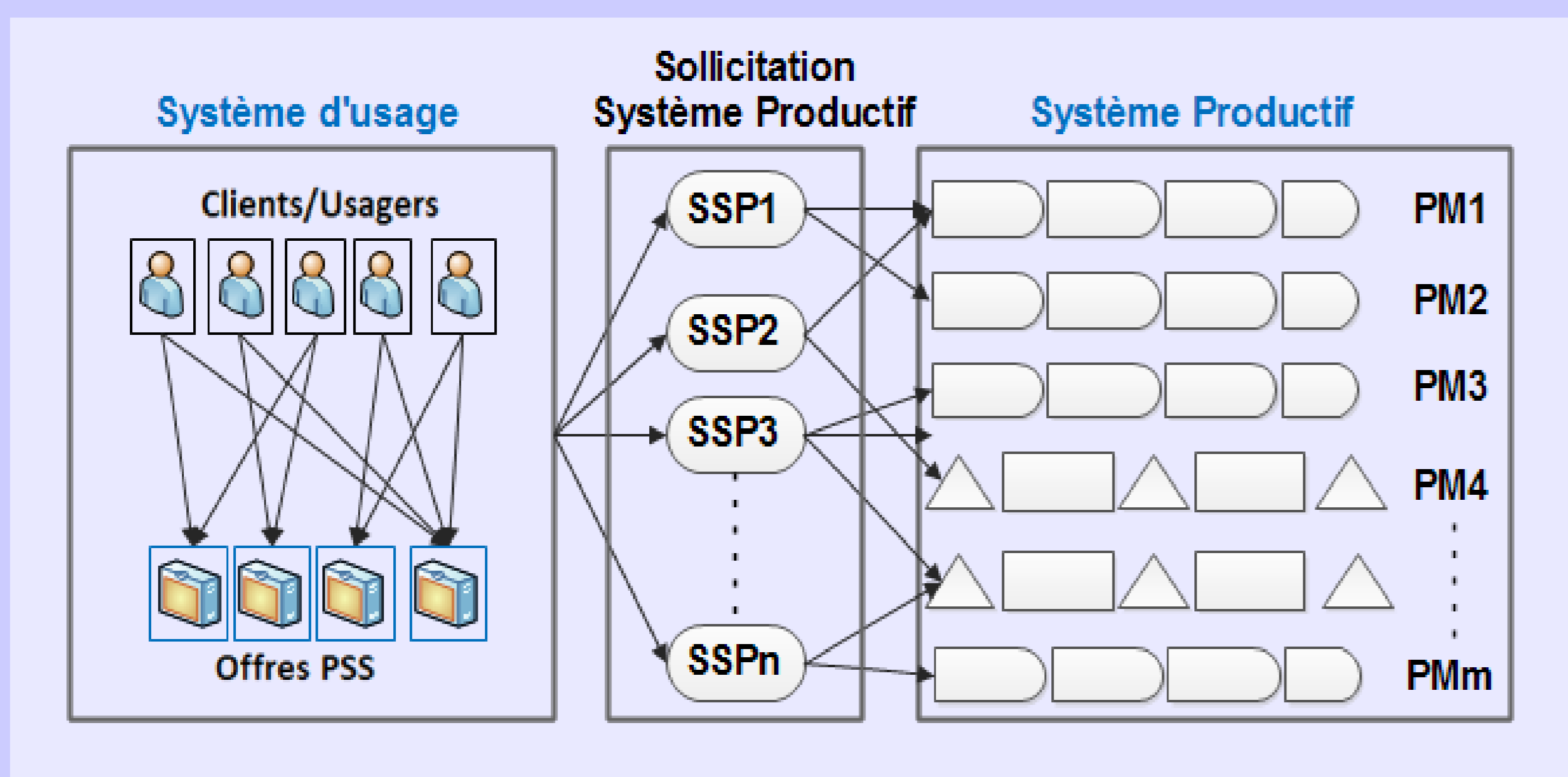
Le PSS ?

Product Service System (PSS) est un ensemble de produits et de services capables de satisfaire conjointement les besoins de l'utilisateur.

Verrous

- Outil de simulation et d'aide à la décision pour une transition vers une offre PSS,
- Gestion des capacités et gestion de l'offre PSS,
- Relation entre offre commerciale / performance de l'entreprise.

Modèle conceptuel



Système d'usage :

- Le comportement du Client et de l'Usager / différentes offres commerciales.
- Le comportement du marché global / différentes offres commerciales.

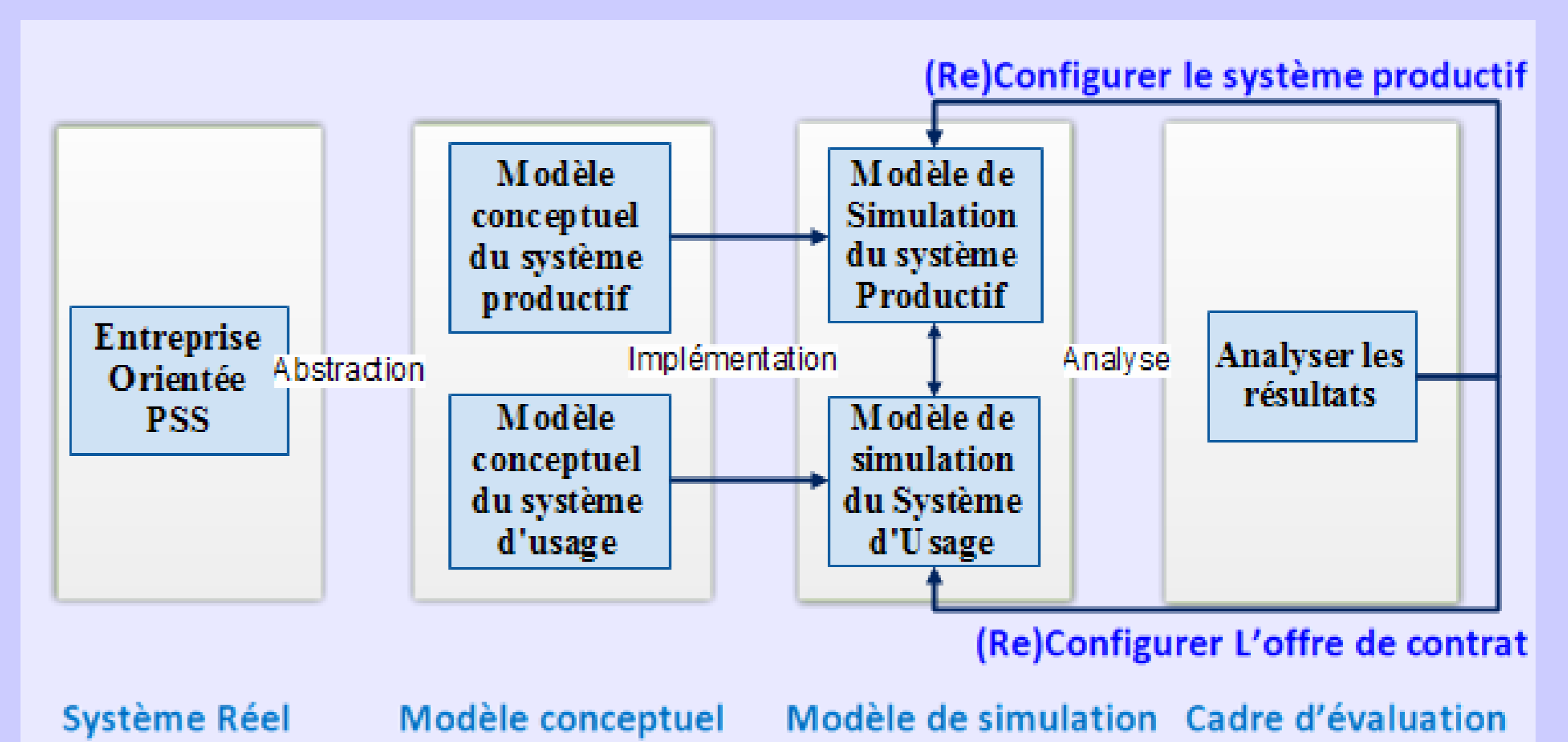
Sollicitation du système productif :

Evénements permettant d'établir un lien dynamique entre un signal de besoin en prestation émanant du client et un ou des processus métiers chez le fournisseur permettant d'y répondre.

Système Productif :

- Correspond à l'entreprise qui met à disposition des clients l'offre PSS.
- Processus pilotage des flux de produits et des services ainsi que des processus de production qui leur sont associés.

Démarche de modélisation



Application

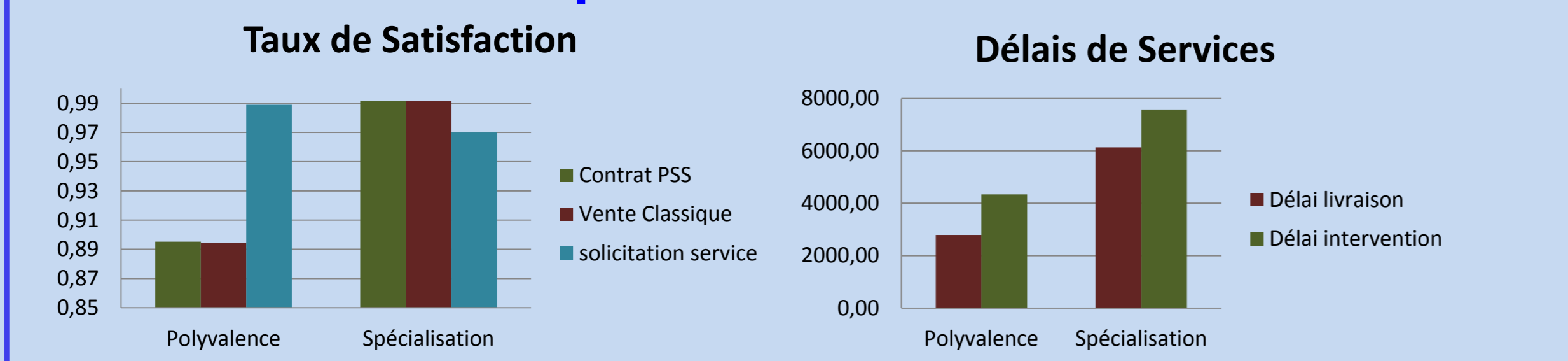
Problématique pour l'entreprise :

→ De la vente du lave-linge à la vente de la fonction lavage

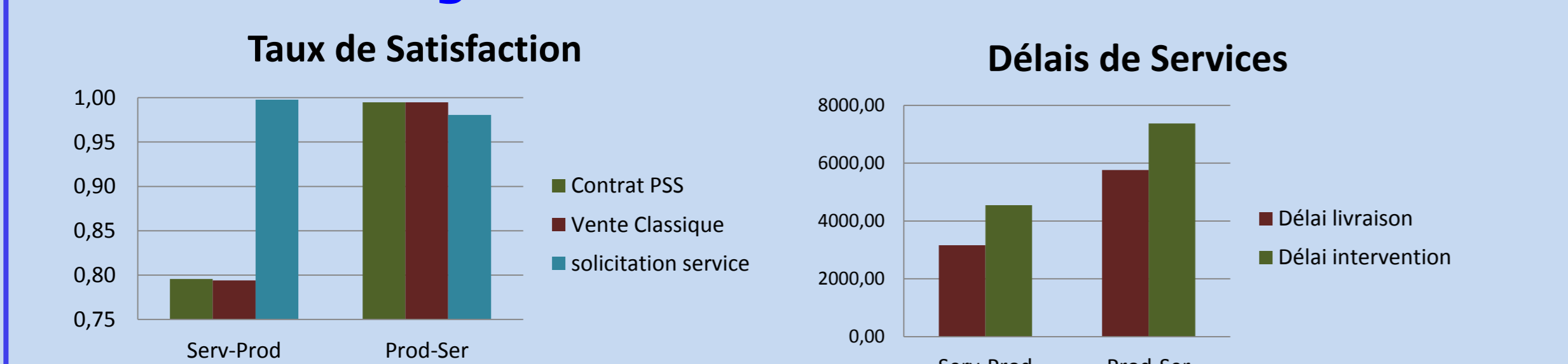
Comment gérer au mieux les ressources humaines et quelle est la durée de contrat permettant de réduire les délais de service dans une offre PSS ?

Résultats

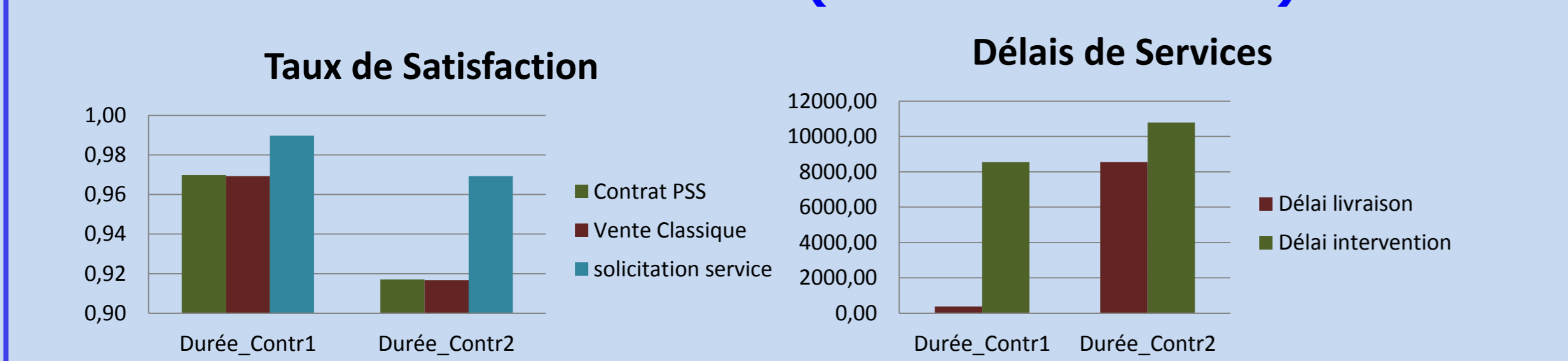
Compétence des ressources



Règle d'affectation des ressources



Offre de contrat (durée de contrat)



Conclusion

Système productif :

→ La polyvalence des ressources et prioriser les activités de services à celles de production permet de réduire les délais de sollicitation de service (front office).

→ Risque de dégradation de la satisfaction en back office.

→ Nécessité de trouver le juste équilibre entre satisfaction en front office, et satisfaction en back office.

Système d'Usage :

→ Une durée de contrat courte (1 an au lieu de 2 ans) permet d'être plus réactifs.

Perspectives

Système Productif :

→ Analyse d'autres règles d'affectation basées sur les profils des clients, le type d'offre de contrat...

→ Quelle gestion des stocks et gestion de la production pour quelle offre de contrat ?

→ Evaluation économique des différentes configurations

Système d'usage :

→ Analyse de la sensibilité des résultats par rapport au comportement de décision d'achat du client.

→ Analyse de sensibilité des résultats par rapport aux services offerts et au comportement de marché PSS.

Contribution

- ❑ Conception d'un cadre méthodologique et d'outils d'aide à la décision (configuration) pour une transition vers les PSS.
- ❑ Modélisation et simulation du système de production orienté PSS.
- ❑ Prise en compte du comportement du client (Usager) dans la modélisation et la simulation.