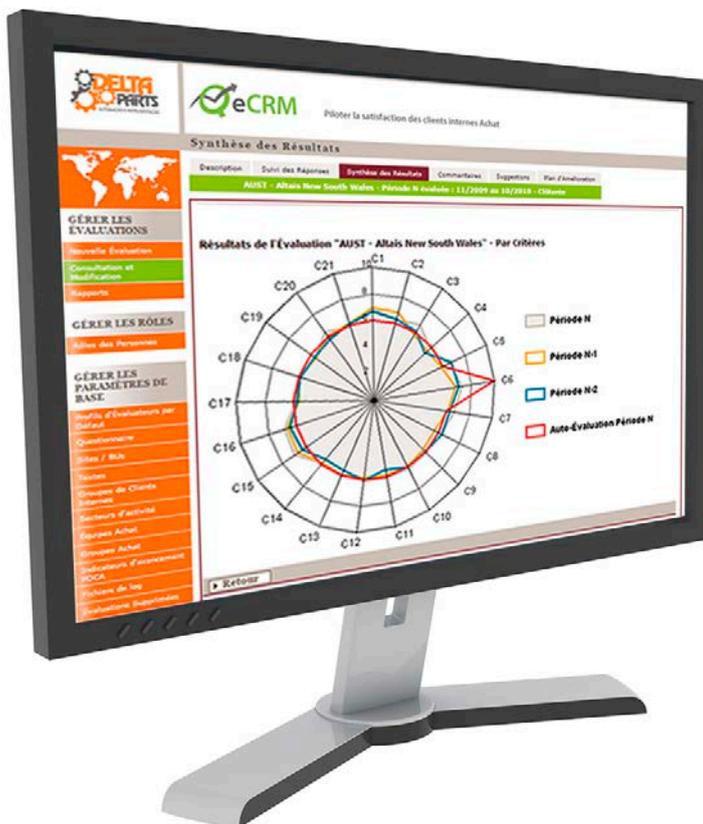


## SRM / SPM

Une solution web de pilotage de la satisfaction des clients internes Achat.



La solution eCRM s'adresse à toute équipe Achat d'entreprise, quelle que soit sa taille ou son organisation, désireuse de piloter de manière simple, rapide et complète le niveau de satisfaction de ses clients internes.



### Avantages et bénéfices

- La **richesse fonctionnelle** de eCRM, est le résultat naturel d'une solide expérience de terrain vécue par un grand nombre de responsables Achat.
- Le **processus structuré et collaboratif** permet la juste implication des acteurs concernés : membres de l'équipe Achat et clients internes de l'équipe Achat.
- La **simplicité et la rapidité d'utilisation** génèrent un gain de temps, que ce soit dans l'étape de mesure du niveau de satisfaction ou d'élaboration du plan d'amélioration.
- La **base de données historique** et les **fonctionnalités de reporting et de visualisation** permettent à l'équipe Achat de suivre aisément le déroulement de l'enquête de satisfaction et le niveau de satisfaction de ses clients internes dans le temps.
- **L'administration de la solution eCRM est un jeu d'enfant**, tout comme pour la solution eSRM avec laquelle elle partage les paramètres de base.

### Alma

Solutions collaboratives  
15, rue Georges Perec - F-38400 Saint-Martin-d'Hères  
Tél. +33 (0)4 76 63 76 00 - info@alma.fr  
www.alma.fr/sc

### Altas Conseil

Solutions de Transformation Achat  
155 impasse Côteau - F-38250 Saint-Nizier du Moucherotte  
Tél. +33 (0)6 76 93 47 93 - contact@altas-conseil.com  
www.altas-conseil.com

# Principales fonctionnalités

## Evaluation périodique de l'organisation Achat

- Le responsable de l'équipe Achat lui-même crée et lance l'évaluation en quelques minutes, la suit à son rythme, seul ou avec son équipe, et l'ajuste en temps réel si besoin.
- Les clients internes notent leur niveau de satisfaction en quelques clics, sur la base de critères prédéfinis au niveau de l'entreprise et font part de leurs commentaires.
- L'équipe Achat s'auto évalue en équipe sur la base des mêmes critères et suivant les principes d'une démarche 360°.
- L'équipe Achat élabore en équipe et de façon souple un plan d'amélioration qu'elle propose ensuite à ses clients de mettre en œuvre pour élever leur niveau de satisfaction.

## Reporting

Toute personne autorisée (acheteur, responsable Achat, directeur groupe Achat, client, etc.) peut générer facilement et instantanément un rapport concernant les évaluations réalisées au cours d'une période donnée, pour une liste d'équipes Achat, etc.

## Administration

- L'administrateur général de la solution gère tous les paramètres de base de manière naturelle et n'est de fait pas nécessairement un informaticien.
- L'administrateur de l'équipe Achat est garant de la liste des membres de son équipe ainsi que de la liste des clients internes sollicités dans la démarche d'évaluation et de la classification de ces clients en sous-groupes qui dépendent de l'organisation de l'entreprise (par exemple : directeurs, ingénieurs et agents de maîtrise, opérateurs, etc.). S'il y a plusieurs équipes Achat dans l'entreprise, il y a plusieurs administrateurs d'équipe Achat.

## Langues

- Interface bi-langues française & anglaise.
- Questionnaires, critères & messages de workflow multi-langues (i.e. une 3ème langue au choix).

## Aspects techniques et pré-requis

- Solution full-web accessible via n'importe quel navigateur
- « Single Sign On » possible si ouverture de l'annuaire LDAP de l'entreprise.
- Fichier des utilisateurs de l'entreprise à intégrer à la solution et protocole de mise à jour à mettre en place.
- Mise à disposition en mode SaaS (Software as a Service).

