

Pilotage de l'offre de valeur : tableaux de bord, budgets et indicateurs

1. Piloter l'offre de valeur

Bref historique des évolutions du contrôle de gestion

- 1.1 Le passage des prix de vente au prix marché
- 1.2 La création de valeur, nouvelle logique de concurrence entre entreprise
- 1.3 Le pilotage de l'offre de valeur par le CRM
- 1.4 Le pilotage de l'offre par le category management
- 1.5 Le taux de service, outil du pilotage de l'offre de valeur
- 1.6 Quels effets pervers en cas d'absence de pilotage de l'offre de valeur
- 1.7 Les évolutions des caractéristiques du taux de service
- 1.8 Les difficultés de coordination entre stratégie et opérationnels
- 1.9 Du contrôle de gestion au contrôle et pilotage des performances

2. Contrôle les performances

- 2.1 Le pilotage de l'offre de valeur
- 2.2 La chaîne de causalité des performances
- 2.3 Le contrôle et pilotage des performances par les managers de processus clients
- 2.4 Le contrôle et le pilotage des performances par les managers opérationnels : les

indicateurs d'efficience

- 2.5 Conclusion : le rôle du contrôle budgétaire dans le pilotage des performances

3. Construire les tableaux de bord

- 3.1 Définitions et fonctions des tableaux de bord
- 3.2 La coordination processus clients, processus supports et activités

4. Le pilotage budgétaire

- 4.1 Les critiques actuelles à l'encontre du processus budgétaire
- 4.2 Le chaînage des budgets
- 4.3 Le pilotage budgétaire : le modèle
- 4.4 Scénario n° 1 : L'action sur les performances
- 4.5 Scénario n°2 : L'action sur les ressources
- 4.6 Scénario n°3 : L'action sur les coûts
- 4.7 Le programme des ventes
- 4.8 Le programme de distribution

4.9 Le programme de production

4.10 Le programme des achats et des approvisionnements

4.11 Les budgets des processus supports

4.12 Les budgets des activités opérationnelles

4.13 Les budgets des processus clients

5 Le reporting

5.1 Reporting et offre de valeur

5.2 Le reporting sur l'efficacité des coûts et des budgets

5.3 Le reporting sur l'efficacité des performances et des objectifs stratégiques