

ESSAI ET AMELIORATION D'UN PRODUIT

Présentation du scénario

L'Histoire :

L'entreprise AUDIBERT est spécialisée dans les accessoires de bureaux (sous-mains, presses-papiers, horloges, cadres, ...). Bien qu'accessibles aux particuliers, les produits de la société sont surtout destinés aux entreprises. De grands groupes industriels et financiers équipent leurs immeubles de bureaux avec les produits de la société AUDIBERT. Ces clients représentent une part importante du chiffre d'affaire de la société et, soucieux de ne pas les perdre, M. SANTER, PDG de AUDIBERT S.A. , a créé un service clients dont le rôle est d'être à l'affût de la moindre réaction négative de leur part.

Le dernier né des produits de la société est une horloge de bureau à aiguilles dont le mécanisme est commandé par un système à quartz de haute précision. Cette horloge est disponible sur le marché depuis 8 mois, mais après des débuts prometteurs, les ventes ne sont pas à la hauteur des prévisions de l'étude de marché.

Tour à tour responsable produit, ingénieur du bureau d'étude, ingénieur du bureau des méthodes et designer, vous allez devoir :

- Analyser les défauts du produit,
- Rechercher leurs causes,
- Rechercher les solutions d'amélioration du produit,
- Rechercher les solutions d'amélioration de la production,
- Chiffrer les coûts de ces modifications,
- Vérifier la conformité du produit modifié au cahier des charges,
- Réaliser les documents nécessaires à la prise en compte des modifications.



ESSAI ET AMELIORATION D'UN PRODUIT

Les services de l'entreprise - Document ressource

1/2



Le service après-vente :

Le service après vente est chargé de la réparation des produits défectueux. Mais son rôle ne s'arrête pas là. Le technicien effectuant la réparation enregistre les différentes pannes qu'il rencontre ainsi que leurs causes. Il fait remonter l'ensemble de ces informations à sa direction. Ainsi, il sera facile de mettre en évidence une panne fréquente sur un type de produit et d'y remédier.



Bureau des méthodes :

Le bureau des méthodes constitue le lien entre le bureau d'études et la production. Il doit donc définir tous les processus de fabrication (outils, contrats de phase, gammes de fabrication, mises en position...). L'ingénieur des méthodes se doit de connaître les outils, les machines de production et les différents types de fabrications possibles pour les différentes pièces à fournir. C'est aussi au bureau des méthodes que revient la détermination des opérations de contrôle à effectuer.



Service qualité :

L'ingénieur qualité intervient à différentes phases de la démarche qualité : il est garant de la conformité permanente aux normes et de l'amélioration continue de la qualité grâce à un système d'évaluation et de correction des processus. Après examen de l'ensemble des services internes (la production mais aussi les approvisionnements, l'après-vente, les modes de commercialisation, la communication, la formation du personnel, la gestion générale, ...), Il définit et fait appliquer des procédures dont l'objectif est de rationaliser et d'améliorer les processus d'activité.



Bureau d'étude :

Concepteur avant tout, l'ingénieur d'étude participe à la création de produits et équipements nouveaux ou à l'amélioration de produits existants.

- il détermine les caractéristiques d'un produit et établit un avant-projet en partant de la demande des clients, des contraintes techniques et financières,
- il donne ensuite une forme concrète au projet à travers dessins, plans, calculs qui permettent de fabriquer le prototype
- il effectue les essais et choisit les matériaux à utiliser pour la fabrication en série.



Responsable produit :

L'ingénieur (ou responsable) produit étudie et suit le marché du ou des produits dont il a la charge.

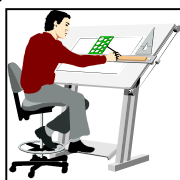
Il intervient dans tout le cycle de vie du produit, de sa conception à sa commercialisation. Il encadre une équipe d'ingénieurs, de techniciens et de commerciaux dans le seul but de rentabiliser un maximum son produit. Une fois mis sur le marché, le responsable produit effectue un suivi de la compétitivité d'un produit et entreprend les mesures correctives en cas de résultats insuffisants. Pour ce faire, il est en relation avec de nombreux services au sein de l'entreprise.



Service clients :

Les entreprises sont de plus en plus attentives aux réactions de leurs clients. Le service clients est à l'écoute de leurs satisfactions et de leurs insatisfactions.

Chaque lettre ou appel téléphonique fait l'objet d'une fiche où sont indiqués la date, l'origine de l'appel ou du courrier ainsi que ses motifs. L'ensemble des fiches fait l'objet d'une analyse de la part du responsable produit qui décide s'il y a lieu de modifier le produit en question ou non.



Designer :

Le designer est intégré au bureau d'étude et s'occupe de la partie esthétique du produit. Il dessine plusieurs esquisses en prenant en compte les contraintes techniques relatives au produit.

Ces esquisses sont présentées aux différents services de l'entreprise ainsi qu'aux futurs consommateurs pour ne conserver qu'un modèle qui sera mis en développement.

ESSAI ET AMELIORATION D'UN PRODUIT

Organigramme

2/2

Travail à faire :

Le document ressource R1 explique le rôle des différents services de la société AUDIBERT. Après avoir lu attentivement ce document, complète les bulles restées vides ci-dessous par le nom des services concernés.

