

CONSEIL  
SUPPLY CHAIN  
SERVICE CLIENT  
PERFORMANCE DES OPÉRATIONS



Accélérateur de transformation

WWW.CITWELL.COM

Citwell est un **cabinet de Conseil en Management**, spécialiste de la **Supply Chain**, du **Service Client** et de la **Performance des Opérations**.

Notre mission est d'accélérer la transformation de l'entreprise et d'accompagner le changement au niveau organisation, processus et systèmes d'information.

Fondé en 2004 par des professionnels du conseil, Citwell intervient dans les secteurs de la distribution, du négoce, de l'industrie et des services.

## NOS OFFRES DE PRESTATIONS



### CONSEIL METIERS

Diagnostic et schéma directeur  
Evaluation des enjeux et mobilisation du management  
Conception et transformation des processus et des organisations  
Communication et accompagnement au changement



### CONSEIL EN SYSTEMES D'INFORMATION

Formalisation des besoins métiers  
Prototypage, aide au choix de logiciels  
Convergence entre besoins métiers et capacité des outils  
Assistance aux métiers pour la mise en œuvre



### FORMATION & COMPETENCES

Formations professionnelles modulables aux concepts, méthodes et outils  
Définition de fonctions et compétences requises  
Assistance au recrutement



### SUPPLY CHAIN FAST TRACK

Externalisation du pilotage des prévisions, des approvisionnements et des stocks  
Prestation clé en main à ROI rapide  
Mise à disposition de logiciels professionnels

## NOTRE VALEUR AJOUTEE

Nos directeurs **interviennent en personne** sur les projets clients et y consacrent jusqu'à 60% de leur temps, garantissant des livrables à haute valeur ajoutée. Leurs expériences leur confèrent une connaissance large de nombreux environnements business et leur expertise leur permet des benchmarks au plus proche des préoccupations de nos clients.

Notre culture consiste systématiquement à **faire équipe** avec le client. Les consultants Citwell s'intègrent naturellement aux collaborateurs en place (management, opérationnels) et créent ainsi une dynamique favorisant **la mobilisation** et **l'implication au changement**.

Nos consultants présentent la capacité reconnue de savoir travailler à un double niveau :

- > **Efficacité dans l'opérationnel**, avec une parfaite maîtrise des concepts et une facilité à transmettre et communiquer,
- > **Apport d'une vision stratégique** à plus long terme, en soutenant les projets et en donnant les bons éléments de décision au management.

Autant de différenciateurs qui façonnent **la singularité** et **la valeur ajoutée de notre cabinet** : un acteur de transformation capable d'accélérer les étapes de mobilisation et d'obtenir l'adhésion au changement.

## THEMATIQUES PAR METIER

Nos interventions portent sur des problématiques transverses et s'adressent donc à l'ensemble des fonctions de l'entreprise : marketing, commerce, production, supply chain, achats, finance, informatique, ressources humaines.

Optimisation  
des collections  
et assortiments

Gestion  
des cycles de vie  
produits  
> Introductions  
> Fin de vie  
> Substitutions

Prévisions  
moyen / long terme

### Marketing Produits

Charte  
de service  
et promesse client

Prévisions court  
et moyen terme

Performance  
des promotions

Administration  
des ventes et  
« order management »

Nouveaux leviers  
commerciaux

### Commerce

Planification  
de la production /  
Kanban

Données  
techniques et prix  
de revient

Optimisation  
des flux et tailles  
de lots

Synchronisation  
approvisionnement /  
production

### Production

Schéma directeur  
logistique

Planification  
des opérations

Stocks et  
approvisionnements

Optimisation de la  
distribution :  
entrepôts, transport

### Supply Chain

## SUPPLY CHAIN, SERVICE CLIENT ET PERFORMANCE DES OPERATIONS

### Achats

Planification des  
besoins sourcing

Synchronisation  
approvisionnements  
et achats

Multi-sourcing

Collaboration  
fournisseurs

### Finance & Gestion

Modélisation  
des coûts standards  
d'une activité

Monitoring  
de la performance :  
analyse des écarts  
et plan de progrès

Prévisions et budget

### Systèmes d'information

Diagnostic du système  
d'information  
opérationnel /  
Schéma directeur

Aide au choix  
de logiciels

Assistance  
à maîtrise d'ouvrage

Assistance métiers  
pour la mise en  
oeuvre

### Ressources Humaines

Diagnostic  
de l'organisation

Dimensionnement  
des équipes /  
Définition des rôles  
et responsabilités

Fiches de postes /  
Assistance  
au recrutement

Plans de formation

## NOS APPORTS

Citwell capitalise en permanence sur son expertise métier - la Supply Chain, le Service Client et la Performance des Opérations - et accompagne ses clients dans l'atteinte de bénéfices tangibles.

### SERVICE CLIENT

Accélérer et maîtriser l'introduction  
des nouveaux produits  
Se différencier par le service  
Fiabiliser la promesse client  
Améliorer la disponibilité des produits  
Réussir les promotions  
Maîtriser les risques



### PERFORMANCE DES OPERATIONS

Mieux prévoir et planifier (finance, ventes, achats,  
production, distribution)  
Maîtriser les stocks et les approvisionnements  
Optimiser la relation fournisseurs  
Diminuer le coût des dépannages  
Réduire l'obsolescence  
Gagner en productivité / Lean Management  
Mesurer la performance

## NOTRE EXPERTISE

Nos consultants sont des **professionnels du Supply Chain Management**, et maîtrisent parfaitement les problématiques du service client et des processus opérationnels. Ils réalisent chaque année de nombreux projets de diagnostic, de business reengineering et de gestion du changement (processus métiers, systèmes d'information, ressources humaines).

Notre méthodologie est construite sur 3 piliers forts : diagnostic, ateliers participatifs, pilotes ; pour une meilleure mobilisation des dirigeants et l'adhésion des équipes opérationnelles :

- 1/ Une étape de **diagnostic**, pour évaluer enjeux et actions et obtenir un consensus,
- 2/ Des **ateliers participatifs** pour concevoir en commun et impliquer les équipes dans le changement,
- 3/ Une phase **pilote** pour valider les processus et prouver les résultats.



Accélérateur de transformation

**Citwell**

Siège  
14, rue Chauveau Lagarde  
75008 Paris

**Citwell - Bureau Île-de-France**

15, avenue Jean Jaurès  
94340 - Joinville le Pont  
T : +33 (0)1 48 89 10 05  
F : +33 (0)1 48 89 32 26  
infos-paris@citwell.com

**Citwell - Bureau Rhône-Alpes**

Tour Part-Dieu  
129, rue Servient  
20<sup>e</sup> étage  
69003 - Lyon  
T : +33 (0)4 78 63 79 90  
F : +33 (0)4 72 61 92 65  
infos-lyon@citwell.com

[www.citwell.com](http://www.citwell.com)