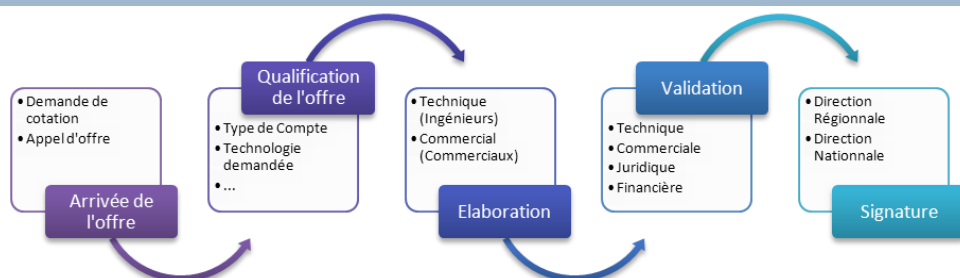


## L'arrivée d'une offre et le client définissent différentes approches

NextiraOne est un intégrateur de solutions de communications (voix et données) pour les entreprises. Le Groupe est présent dans 17 pays européens et aux Etats-Unis. Sa clientèle varie des artisans aux très grands comptes multinationaux. Les processus menant à une vente définissent sa politique commerciale et donc son chiffre d'affaire et sa santé financière. C'est donc la clé de voute du fonctionnement de l'entreprise.

L'arrivée d'une offre peut se faire en directe (demande de cotation) ou par une communication publique (appel d'offre). L'objectif est que chaque offre reçoive une réponse adaptée. Les grands comptes (entreprise de plus de 2000 utilisateurs et possédant un service informatique) et les P.M.E. ne mettent pas en œuvre les mêmes procédures de ventes ni les mêmes procédures de validation (Technique ou Commercial - Locale, Régionale ou Nationale).

## Le processus générique d'une vente



Quelque soit le client, les jalons menant à une vente reste globalement identique. Seul les équipes mise en œuvres (de l'ingénieur commercial local au Président Directeur Général Groupe, de l'expert local à l'Architecte avant vente national) et la fréquence des jalons varient.

## Les moyens mis en œuvre par l'entreprise s'adaptent à la demande du client

La demande client peut arriver par différentes voix : demande de cotation directe ou appel d'offre. Une demande de cotation met essentiellement en mouvement le commercial du compte. Il peut alors éventuellement faire appel à un expert technique. La réponse est dans la plupart des cas faite sur catalogue ou adapté depuis une solution standardisée.

Dans l'ensemble des cas, l'équipe commerciale s'appuie sur les outils de chiffrages internes appliquant les règles édictés par la direction nationale. La marge, le prix des matériels et des interventions n'est pas déterminé par une seule personne mais correspond (sauf offres à chiffrage individuel) à un barème précis.

La réponse à appel d'offre donne lieu à un chiffrage individuel. Celui-ci met en œuvre une équipe commerciale (Ingénieur commercial, Ingénieur Avant-Vente) chargée des relations avec le client et une équipe technique (Architectes, Chefs de Projets, Ingénieurs et Experts) chargée d'apporter la réponse aux exigences de celui-ci.

Les affaires d'envergures (supérieurs à 150 000 €) entraînent à une escalade interne pouvant aller jusqu'au PDG du Groupe.

## L'importance du contrat détermine la procédure de validation interne et le signataire de l'offre

Pour une offre standardisée (inf. à 150 000 €), la validation est locale. Les grands contrats donnent lieu à une validation nationale.

La validation commerciale et la validation technique est sous la responsabilité des équipes en charges de ces aspects. Puis le comité de validation des offres est convoqué.

Celui-ci est composé de représentants de la direction, de l'équipe commerciale, de l'équipe technique et des services auxiliaires (comptabilité, services juridique, ...). L'objectif est de vérifier la conformité de l'offre en tout point avec la demande client, les possibilités et contraintes de l'entreprise et les obligations légales. La marge prévue sur l'affaire et la taille du contrat (en Euros) détermine le niveau de validation et le signataire final (commercial du compte, directeur régional ou P.D.G.).

L'offre de prestation est alors soumise au client, son acceptation déclenche sa réalisation, puis sa facturation.

