

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	5 La stratégie d'entreprise 5.3 L'identification des activités stratégiques	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

Valeur pour les clients	Chaîne verticale C-P-D	Avantages concurrentiels	C	SF	RH	RF
1 Durabilité.	1 Conception.					
2 Prix installation comprise.	2 Logistique à l'entrée.	Gestion serrée des stocks.	I		I	
3 Qualité du service.	3 Opération A : Découpage.	Réduction des rebuts.	I			
4 Variété des dimensions.	4 Opération B : Assemblage.	Processus industriel.				
	5 Opération C : Emballage.	Opération C : Emballage.				
	6 Logistique à la sortie.	Réduction de la casse lors du transport. Stock fournisseur.	I		I	
	7 Marketing et logistique.	Réputation en milieu agricole.	I	I	I	I
	8 Service après-vente.	Rapidité du service.		I	I	
	9 Management.					

Tableau 138 – Les facteurs clés de succès d'une activité élémentaire

Voici la composition de ce tableau :

- La colonne **C-P-D** est la chaîne verticale de **Conception – Production – Distribution**. Elle décompose notamment l'application en une énumération de fonctions élémentaires attendues par le client.
- La colonne **C** est la différenciation en coût.
- La colonne **SF** est la différenciation en savoir-faire.
- La colonne **RH** est le partage en ressources humaines.
- La colonne **RF** est le partage en ressources financières.

5.3.3.1 La qualification des facteurs clés de succès

Afin d'être plus percutant sur l'expression des facteurs clés de succès, il convient de notifier ceux :

- **Déterminants.**
Le client leur accorde une importance telle qu'ils peuvent justifier le choix de l'offre.
- **Correspondant à l'état de l'art.**
Ils sont donc quasi-obligatoires psychologiquement puisque tout client s'attend à ce que l'offre les comporte.
- **Correspondant à des contraintes.**
Ils sont donc obligatoires techniquement ou juridiquement dans toutes offres. Il est alors important de rappeler la condition de la contrainte telle :

Température $\geq 1000^{\circ}\text{C}$

Il est également possible d'affiner l'analyse en qualifiant de même les fonctions élémentaires des applications.