

**Question 1 : Order-to-Cash**

Le processus **Order-to-Cash** débute à la réception d'une commande client et se termine par le paiement des produits et services vendus puis l'application de ce règlement dans le système de gestion. Ce processus peut être décomposé en sous-processus (réception et traitement de la commande, envoi des notifications d'expédition, émission de la facture...) dont l'efficacité globale conditionne la capacité de l'entreprise à être payée rapidement pour les produits et services qu'elle délivre.

- Vrai  
 Faux

 **Question 2 : Cycle de traitement des commandes**

Le cycle de traitement des commandes...

- commence au référencement d'un client et se termine par le commissionnement des commerciaux  
 commence à la réception de la marchandise et se termine par le règlement des frais de transport  
 commence sur le quai de réception et se termine sur le quai d'expédition  
 commence à la réception de la commande d'un client et se termine par la livraison et la facturation

 **Question 3 : Centre d'appels**

Un centre d'appels a pour fonctions de...

- saisir des commandes  
 renseigner les clients  
 proposer des produits complémentaires  
 vérifier la disponibilité des produits

 **Question 4 : Le pilotage d'un service de traitement des commandes**

Le principe de base de pilotage d'un service de traitement des commandes est...

- la saisie la plus rapide possible des commandes, le contrôle de faisabilité étant ensuite réalisé par l'entrepôt  
 la saisie la plus rapide possible des commandes, le contrôle de faisabilité étant ensuite réalisé par la comptabilité  
 la régularité de l'activité  
 le respect des quantités et des dates de livraison promises

 **Question 5 : DAV**

Le disponible à la vente est plus connue sous un acronyme anglais, lequel ?

- APS  
 ATP  
 MES  
 AFR

 **Question 6 : DAV/ERP**

La fonction DAV **n'est pas** proposée par les ERP.

- Vrai  
 Faux

 **Question 7 : Qualité de service et DAV**

Le DAV est critique pour un service commercial soucieux d'assurer une gestion de la demande assurant une bonne qualité de service au client.

- Vrai  
 Faux

 **Question 8 : Prévisions**

Dans le calcul du Disponible à la vente, on intègre les prévisions de vente.

- Vrai  
 Faux

 **Question 9 : DAV - Calcul**

Si l'on ne gère pas de client prioritaires, le Disponible à la vente est recalculé après acceptation de chaque nouvelle commande.

- Vrai  
 Faux

 **Question 10 : DAV**

Le disponible à la vente indique...

- les quantités de commandes traitables par l'entrepôt sur les périodes futures  
 les quantités de personnels nécessaires sur les périodes futures  
 les quantités de produits disponibles pour pouvoir être vendues sur les périodes futures  
 les quantités de produits disponibles pour combler les retards de livraison

 **Question 11 : Promise to Deliver**

Le terme Promise to Deliver signifie que la priorité est donnée au respect ...

- des coûts budgétés  
 des quantités et délais acceptés lors de la prise de commande  
 des quantités et délais acceptés lors de la prise de commande dans la limite des stocks disponibles au moment de la préparation  
 des quantités et délais acceptés lors de la prise de commande et mesurés sur le quai d'expédition

 **Question 12 : Promise to Deliver et DAV**

Faire vivre ensemble Promise to Deliver et DAV

- les deux techniques sont incompatibles entre elles  
 Les entreprises ont abandonné Promise to deliver, trop difficile à mettre en oeuvre  
 Promise to Deliver concerne la livraison, DAV concerne la prise de commande, il n'est pas nécessaire de les coordonner  
 Cela nécessite que l'on soit certain au moment de la prise de commande des futures livraisons (ou fabrications) en terme de délais et

quantités