



L'articulation ABC-CRM au service d'une gestion du couple coût-valeur:le cas d'une entreprise de micronutrition

Submitted by Emmanuel Lemoine on Wed, 12/18/2013 - 14:15

Titre	L'articulation ABC-CRM au service d'une gestion du couple coût-valeur:le cas d'une entreprise de micronutrition
Type de publication	Article de revue
Auteur	Djerbi, Zouhair [1]
Type	Article scientifique dans une revue à comité de lecture
Année	2009
Langue	Français
Date	2009
Numéro	4
Pagination	115 - 141
Volume	12
Titre de la revue	Finance Contrôle Stratégie
Mots-clés	ABC [2], activité [3], articulation ABC-CRM [4], coût-valeur [5], CRM [6], Processus [7], valeur client [8] <p>Cet article décrit l'expérimentation visant à concilier consommation de ressources, à l'aide de la démarche ABC/M (Activity-based costing/management ou comptabilité et gestion par activités) et valeur client, au travers du CRM (Customer Relationship Management). Nous verrons, au travers d'un cas, que l'articulation entre ces deux approches permet de progresser dans la gestion simultanée des coûts et de la valeur. Le changement de stratégie intervenu dans l'entreprise au cours de l'expérimentation - au lieu de faire évoluer l'outillage mis en place - a conduit à son abandon. Les raisons de cet abandon trouvent en partie leur origine dans la confrontation du modèle aux règles et routines de l'organisation.(VA)This work aims at questioning the articulation between resource management and customer relationship management. The purpose is to reconcile resources use, through ABC/M, and value for customer through CRM. We will see - trough a case study - that this articulation ensures the way to simultaneous management of value and costs. Change in strategy occurs during the experimentation. Instead of matching management accounting system with the new strategy, this led to its failure. The reasons lie in the fact that the new management accounting system challenges rules and routines of the organization.</p>
Résumé en français	
URL de la notice	http://okina.univ-angers.fr/publications/ua897 [9]
Lien vers le document	http://econpapers.repec.org/article/dijrevfcs/v_3a12_3ay_3a2009_3ai_3aq4... [10]
Titre abrégé	L'articulation ABC-CRM au service d'une gestion du couple coût-valeur

Liens

[1] <http://okina.univ-angers.fr/z.djerbi/publications>

- [2] [http://okina.univ-angers.fr/publications?f\[keyword\]=2543](http://okina.univ-angers.fr/publications?f[keyword]=2543)
- [3] [http://okina.univ-angers.fr/publications?f\[keyword\]=2545](http://okina.univ-angers.fr/publications?f[keyword]=2545)
- [4] [http://okina.univ-angers.fr/publications?f\[keyword\]=6026](http://okina.univ-angers.fr/publications?f[keyword]=6026)
- [5] [http://okina.univ-angers.fr/publications?f\[keyword\]=2549](http://okina.univ-angers.fr/publications?f[keyword]=2549)
- [6] [http://okina.univ-angers.fr/publications?f\[keyword\]=2550](http://okina.univ-angers.fr/publications?f[keyword]=2550)
- [7] [http://okina.univ-angers.fr/publications?f\[keyword\]=718](http://okina.univ-angers.fr/publications?f[keyword]=718)
- [8] [http://okina.univ-angers.fr/publications?f\[keyword\]=6028](http://okina.univ-angers.fr/publications?f[keyword]=6028)
- [9] <http://okina.univ-angers.fr/publications/ua897>
- [10] http://econpapers.repec.org/article/dijrevfcs/v_3a12_3ay_3a2009_3ai_3aq4_3ap_3a115-141..htm

Publié sur *Okina* (<http://okina.univ-angers.fr>)