

# Table des matières

L'auteur .....	3
Introduction générale .....	5
Les origines du tableau de bord .....	7
Avertissement aux lecteurs .....	9
Mode de présentation de l'ouvrage .....	11
Les termes utilisés .....	13
<b>Chapitre 1. Le rôle d'un tableau de bord .....</b>	<b>15</b>
À quoi sert un tableau de bord?.....	17
Les principaux objectifs du tableau de bord .....	18
Son mode d'emploi .....	20
La <i>Business Intelligence</i> , les <i>Big Data</i> et le tableau de bord .....	21
<b>Chapitre 2. Ses particularités techniques .....</b>	<b>27</b>
Les principales étapes de sa création .....	27
Le principe de la « poupée russe » .....	30
Les différentes sources du tableau de bord .....	33
<b>Chapitre 3. Les acteurs du tableau de bord .....</b>	<b>37</b>
À qui sert un tableau de bord? .....	37
Qui doit le mettre en place? .....	38
Les responsables de son fonctionnement .....	39
<b>Chapitre 4. Les différents types de tableaux de bord opérationnels .....</b>	<b>43</b>
Le tableau de bord commercial (vente-marketing) .....	44
Le tableau de bord technique ou de production .....	51
Le tableau de bord social ou des ressources humaines .....	62
Le tableau de bord de la direction générale .....	67

<b>Chapitre 5. Le tableau de bord stratégique .....</b>	<b>75</b>
<b>Quelques rappels sur la stratégie d'entreprise .....</b>	<b>76</b>
Le rôle du tableau de bord stratégique .....	76
La matérialisation du tableau de bord stratégique .....	77
La mise en place du tableau de bord stratégique .....	78
Le diagnostic stratégique de l'entreprise .....	79
La transformation des objectifs stratégiques en indicateurs .....	85
<b>Chapitre 6. Les conditions essentielles d'une mise en place réussie dans une PME/TPE .....</b>	<b>99</b>
Les règles et bonnes pratiques à respecter lors de sa construction	99
Les erreurs à éviter lors de son utilisation .....	103
<b>Chapitre 7. L'étude de cas « Meblantoc » .....</b>	<b>107</b>
Le tableau de bord du responsable ADV .....	113
Le tableau de bord du responsable SAV .....	114
Le tableau de bord du responsable des achats .....	115
Le tableau de bord de la responsable comptable .....	116
Le tableau de bord du directeur des ventes .....	118
Le tableau de bord du directeur technique .....	120
Le tableau de bord de la gérante .....	121
Conclusion de l'étude de cas .....	123
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>125</b>
<b>Lexique .....</b>	<b>127</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>133</b>