

INSA LYON – DEPT. INFORMATIQUE

Projet Longue Durée - PLD  
(H4103)

# Dossier de la solution standard

Réf. : PLD-SPIE/ENT/SS

<b>Document produit par :</b>	Moreno Yassine
<b>Etat du document :</b>	incomplet
<b>Date de dernière m-à-j :</b>	20/01/2015
<b>Destinataires :</b>	équipe projet
<b>Valideur :</b>	ElRhazi Amine

**Objet du document :**

Dossier de description de la solution standard s'appuyant sur l'ERP SAP ByD. Ce dossier regroupe les propositions de changements organisationnels et informatiques.

# SOMMAIRE

<b>1. Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Solution Informatique :.....</b>	<b>3</b>
2.1 Solution Applicative : .....	3
2.2 Infrastructure informatique : .....	3
<b>3. Solution organisationnelle .....</b>	<b>4</b>

# 1. Introduction

L'objectif de ce dossier est de spécifier les éléments de la solution standard reposant sur un ERP particulier : SAP ByD. L'étude portera aussi sur l'adéquation entre le processus de maintenance mis en place par SPIE Sud-Est et les différents Scénarii de gestion proposés par SAP.

Cette étude reposera principalement sur la modélisation effectuée sur **ARIS** regroupant toutes les propositions de modifications fonctionnelles et organisationnelles.

## 2. Solution Informatique

### 2.1 Solution Applicative

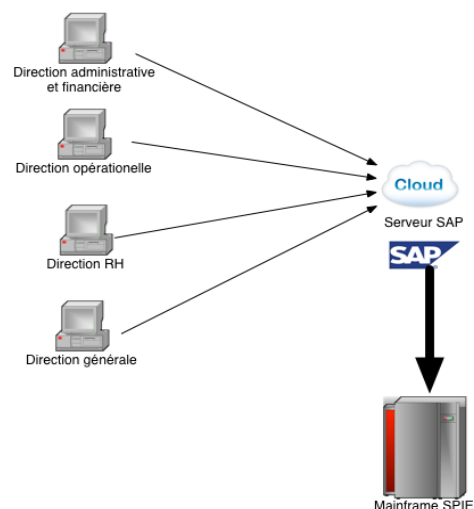
SAP ByD se présente comme un ERP et BAS (Logiciel de Business Management) entièrement intégrés dans une plateforme Cloud développée par SAP AG. Ce SaaS bénéficie de tous les avantages de ce type de services Cloud : un déploiement rapide (client léger), externalisation de la maintenance et de l'hébergement ...

Cette solution applicative intègre des modules internes répondant aux exigences SI formalisées par SPIE. Tout d'abord, en termes de **nomadisme**, ce processus intègre la gestion d'une plateforme mobile pour appareils nomades (Windows Mobile, BlackBerry) via une solution partenaire. Ensuite, en termes de **satisfaction client**, le processus améliore ce point en intégrant une gestion des droits à garantie afin de mieux traiter les réclamations. Enfin, **l'analyse et reporting** intégrés permettent d'améliorer le suivi et la mise en place d'indicateurs clés utiles lors du suivi des ordres de service.

### 2.2 Infrastructure informatique

L'un des avantages majeurs de cette solution est l'absence de changements infra structureaux majeurs : étant donnée la nature SaaS de l'ERP SAP ByD, aucun déploiement matériel n'est à réaliser et aucun surcout d'acquisition n'est à prévoir. L'intégralité de la plateforme est hébergée par SAP et l'ensemble des accès aux différents postes de travail s'effectuera via Client Web Léger.

La nature « Cloud » profitera aussi au déploiement des tablettes et smartphones réservés aux techniciens de maintenance présents sur le terrain : En effet, SAP ByD propose des applications mobiles



adaptées permettant de consulter les différents postes de travail SAP via des terminaux nomades.



### 3. Solution organisationnelle

Cette partie repose principalement sur la modélisation effectuée sur ARIS. Cette dernière couvre les aspects hiérarchiques (Organigramme), fonctionnels et SI.

Deux principaux objectifs ont été fixés pour cette modélisation :

- 1- Intégrer les nouveaux éléments permettant d'ancrer les axes d'amélioration (Gestion des risques, base de connaissance ...).
- 2- Démontrer l'adéquation entre le processus SPIE et les fonctions SAP proposées en intégrant ces dernières dans les CPE du processus et en définissant la correspondance **Objet SAP/Objet SPIE** et **Poste SPIE/Poste SAP** (pages 28-29-30).

Pour des soucis de clarté de lisibilité et de respect de la charte graphique, nous avons repris ci-dessous les modèles établis dans le rapport original ARIS généré. Ce dernier sera joint à ce dossier.











	Rapport H4103	
---	---------------	---


Serveur : vmaris-2015.insa-lyon.fr



Base de données : 4IF 4103

Utilisateur : 4if4103

Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
MetaModele	CPE	Groupe principal\Sans titre\SAP\Meta
Moment de création	22 janv. 2015 17:39:17	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	22 janv. 2015 17:51:31	
Dernier utilisateur	4if4103	

	Unité organisationnelle	Objet représentant une unité organisationnelle de SPIE Sud Est		Exigence	Objet représentant une exigence imposée par la direction à l'égard du processus de maintenance
	Rôle	Objet représentant un rôle au sein d'une unité organisationnelle SPIE		Cluster	Objet regroupant plusieurs supports d'informations
	Fonction	Objet représentant une fonction SPIE		Evénement	Objet représentant un événement
	Fonction SAP	Objet représentant une fonction de PERP SAP ByD		Interface de processus	Objet représentant un processus externe
	SAP business process	Objet représentant l'intégralité d'un scénario de gestion de SAP ByD		Instance d'indicateur	Objet représentant un indicateur de performance mis en place

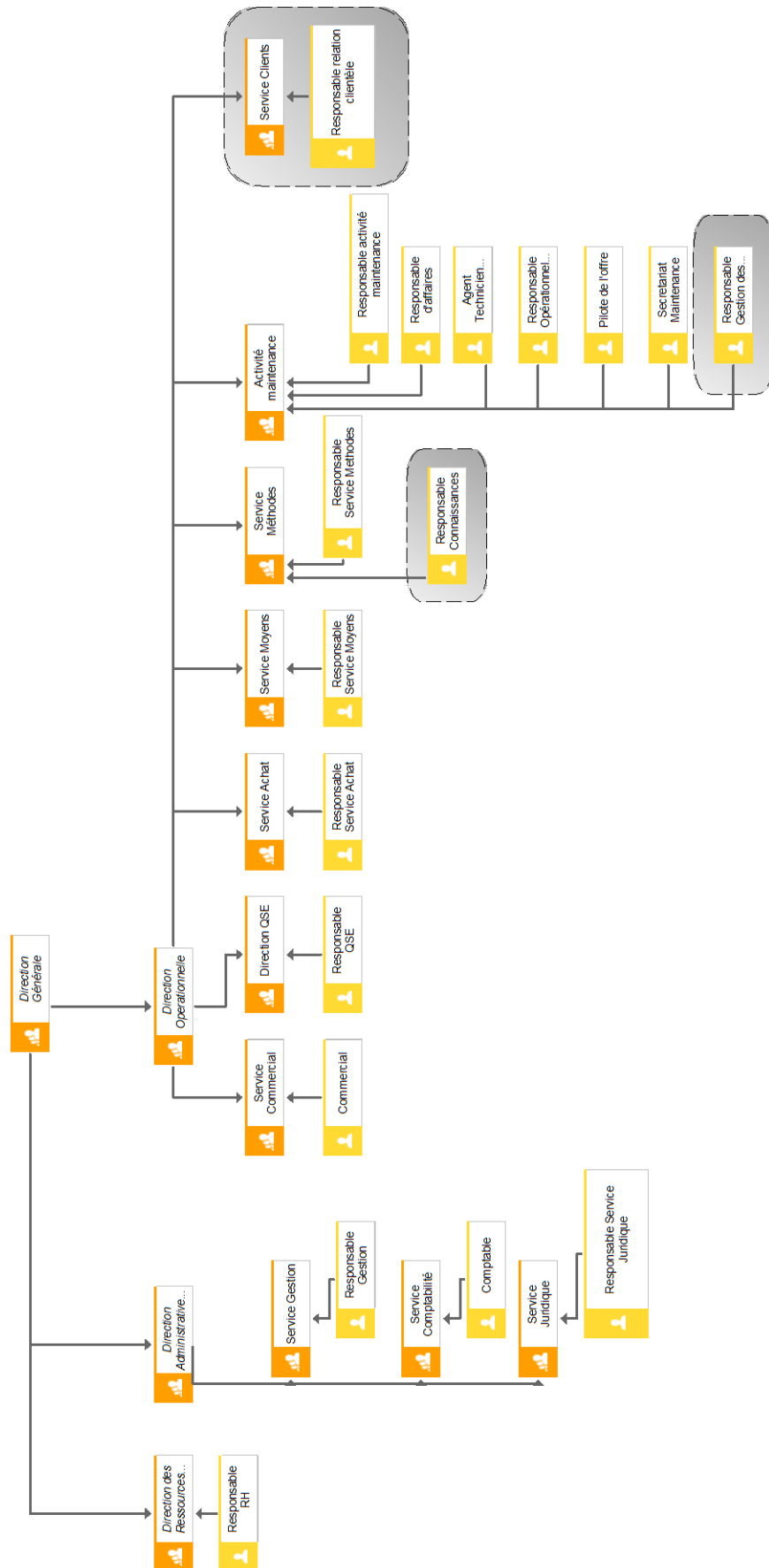
Nom: MetaModele	
Type: CPE	
Dernière modification: 22 janv. 2015 17:51:31	Créateur: 4if4103

	Rapport H4103	
---	---------------	---

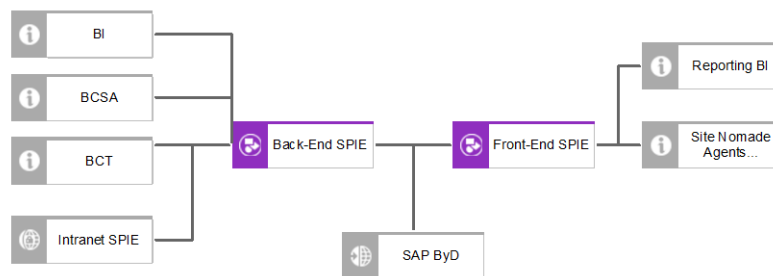
Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>Organigramme SPIE Maintenance</b>	<b>Organigramme</b>	<b>Groupe principal(Sans titre)\SAP\2 - Organisation\Organigramme modifié</b>
Moment de création	20 janv. 2015 21:13:21	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 09:57:51	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: Organigramme SPIE Maintenance  
 Type: Organigramme  
 Dernière modification: 21 janv. 2015 09:57:51  
 Créateur: 414 103

**SPIE**



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>SI SAP</b>	<b>Diagramme de support d'informations</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\3 - SI</b>
Moment de création	20 janv. 2015 19:46:51	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 08:46:50	
Dernier utilisateur	4if4103kb	



Nom : SI SAP

Type: Diagramme de support d'informations

Dernière modification: 21 janv. 2015 08:46:50

Créateur: 4if4103





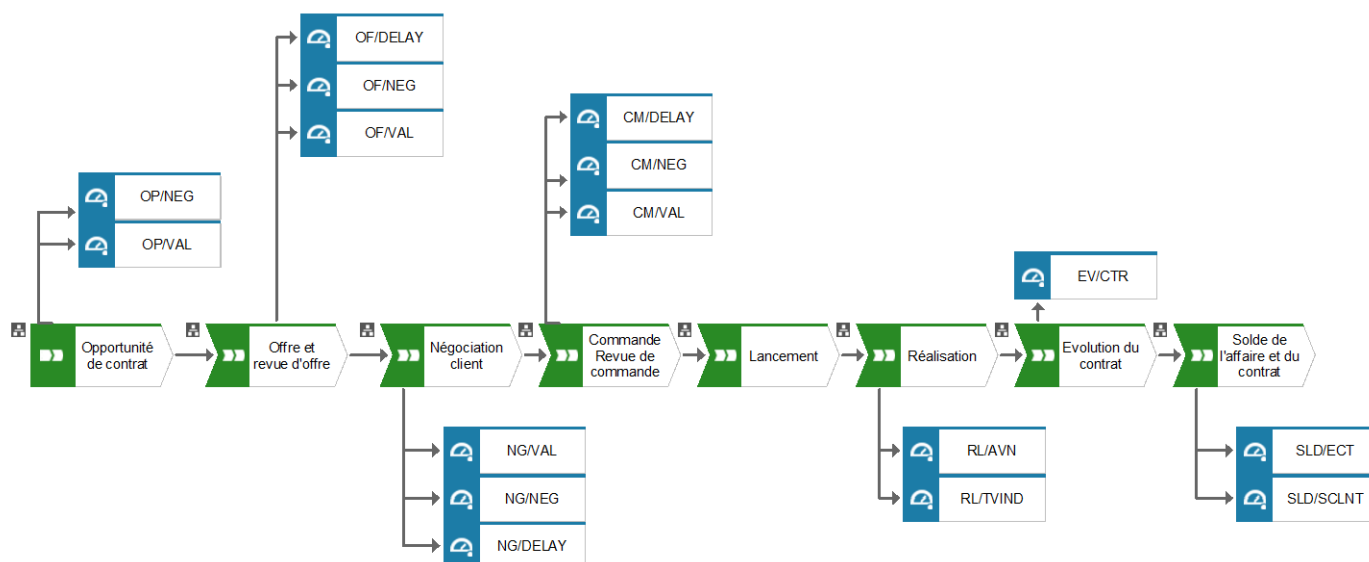
Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.1 - DCPV SPIE</b>	<b>Diagr. de chaînes de plus-value</b>	<b>Groupe principal\Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	19 janv. 2015 08:27:04	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:25:13	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: 1.1 - DCPV SPIE

Type: Diagr. de chaînes de plus-value

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:25:13

Créateur: 4if4103



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.2 - Business Process SAP : Service sur site et réparation</b>	<b>Diagr. de chaînes de plus-value</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	20 janv. 2015 20:11:51	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:25:24	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: 1.2 - Business Process SAP : Service sur site et réparation

Type: Diagr. de chaînes de plus-value

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:25:24

Créateur: 4if4103



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
1.2.1 - Opportunité de contrat	CPE	Groupe principal\Sans titre)\SAP\1 - Process SAP
Moment de création	19 janv. 2015 08:39:37	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:27:16	
Dernier utilisateur	4if4103	

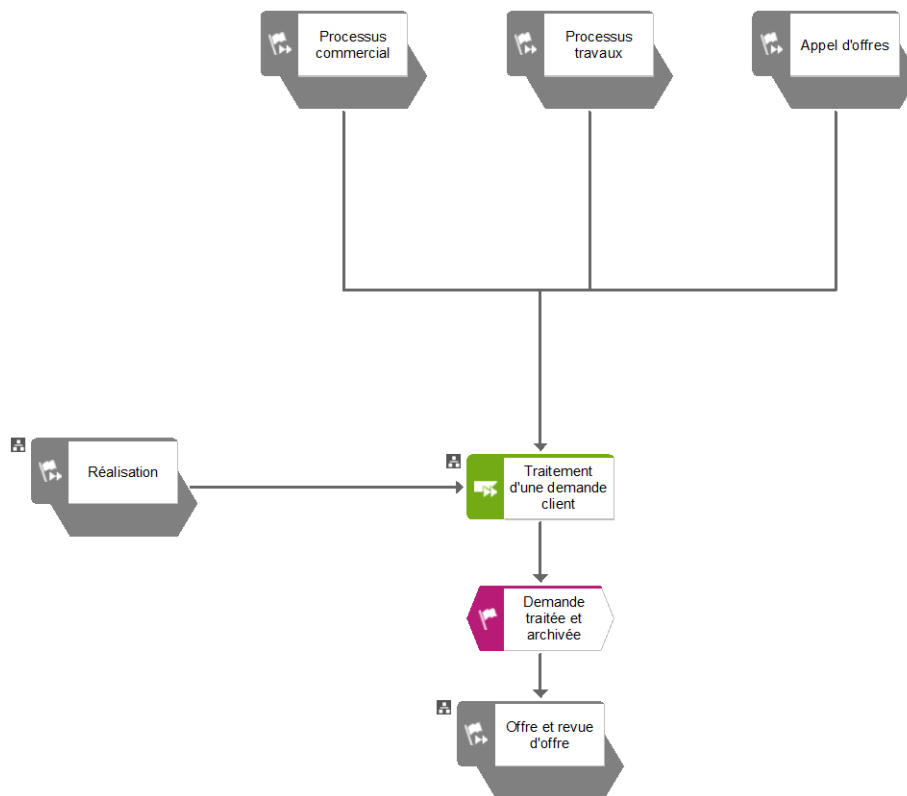
Nom: 1.2.1 - Opportunité de contrat

Type: CPE

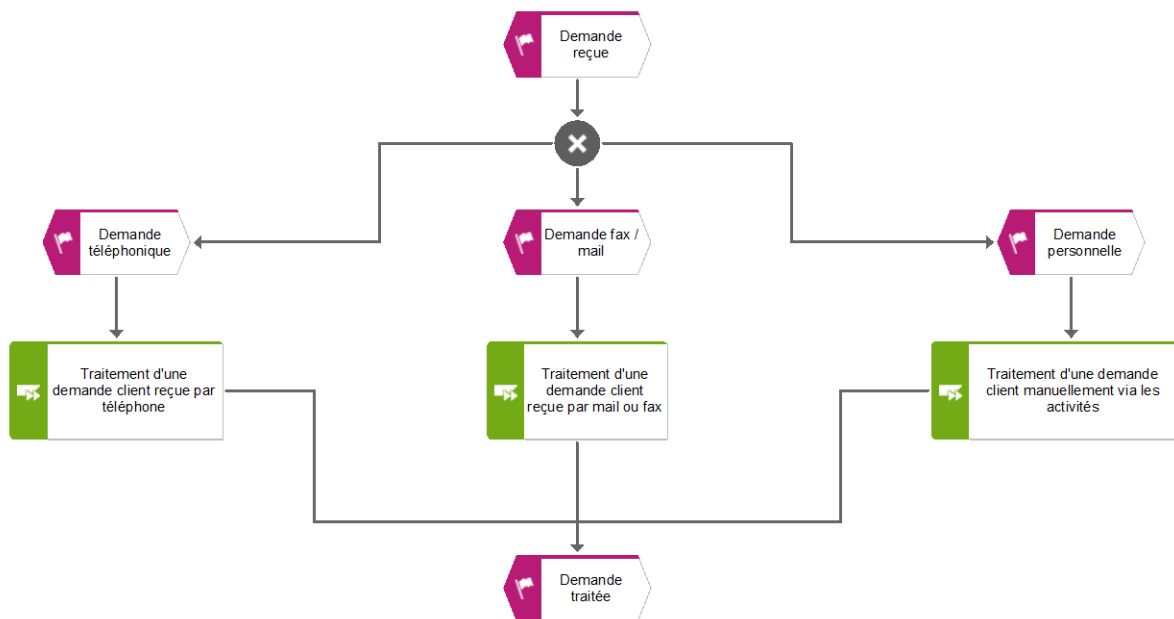
Dernière modification: 21 janv. 2015 10:27:16



Créateur: 4if4103



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
1.2.1.1 - Traitement d'une demande client	CPE	Groupe principal\Sans titre\SAP\1 - Process SAP
Moment de création	19 janv. 2015 08:59:44	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:29:23	
Dernier utilisateur	4if4103	



Nom: 1.2.1.1 - Traitement d'une demande client

Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:29:23

Créateur: 4if4103



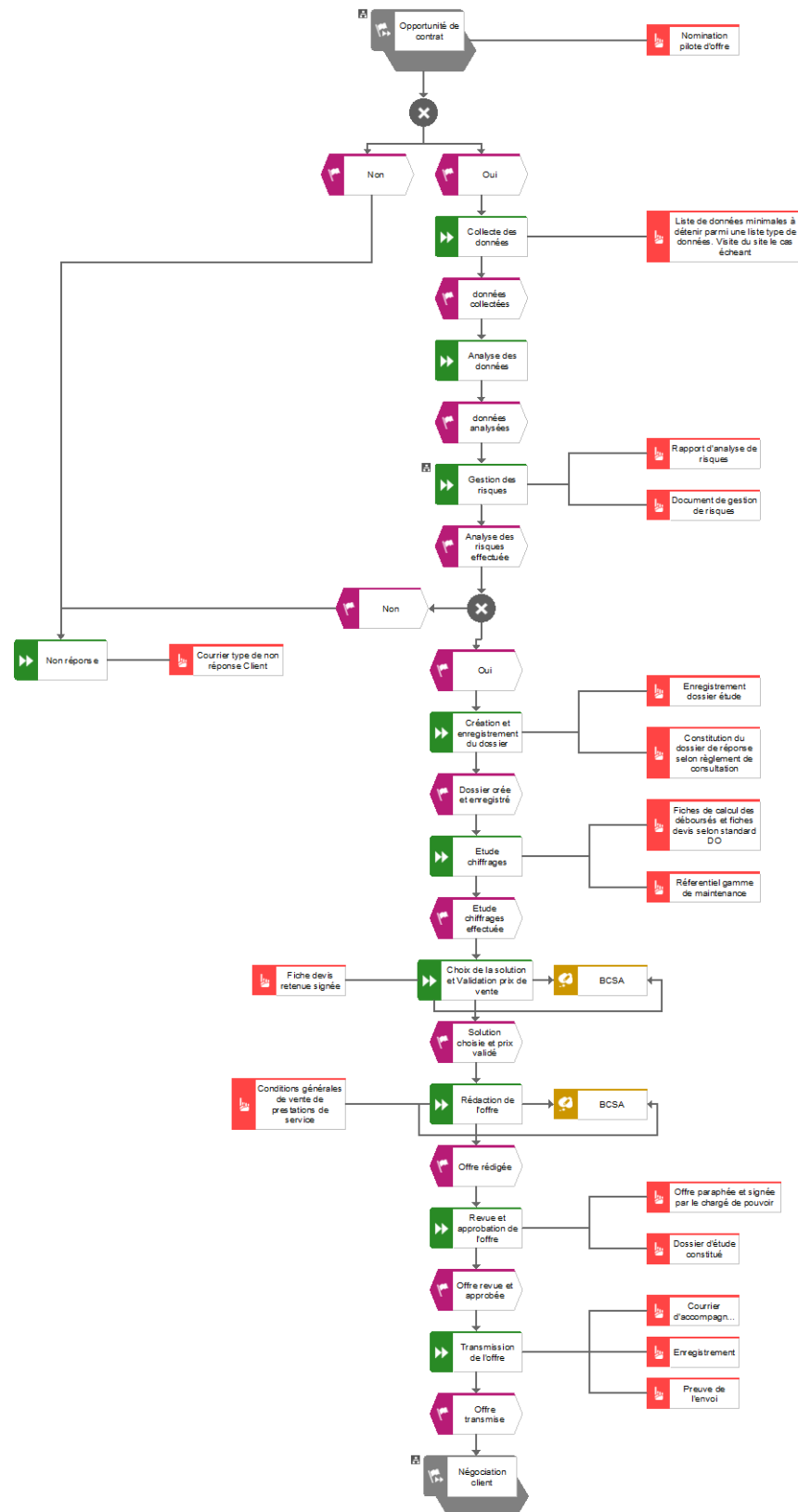
Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.3 - Offre et revue d'offre</b>	<b>CPE</b>	<b>Groupe principal\Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	19 janv. 2015 00:19:45	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:25:37	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: 1.3 - Offre et revue d'offre

Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:25:37

Créateur: 414103



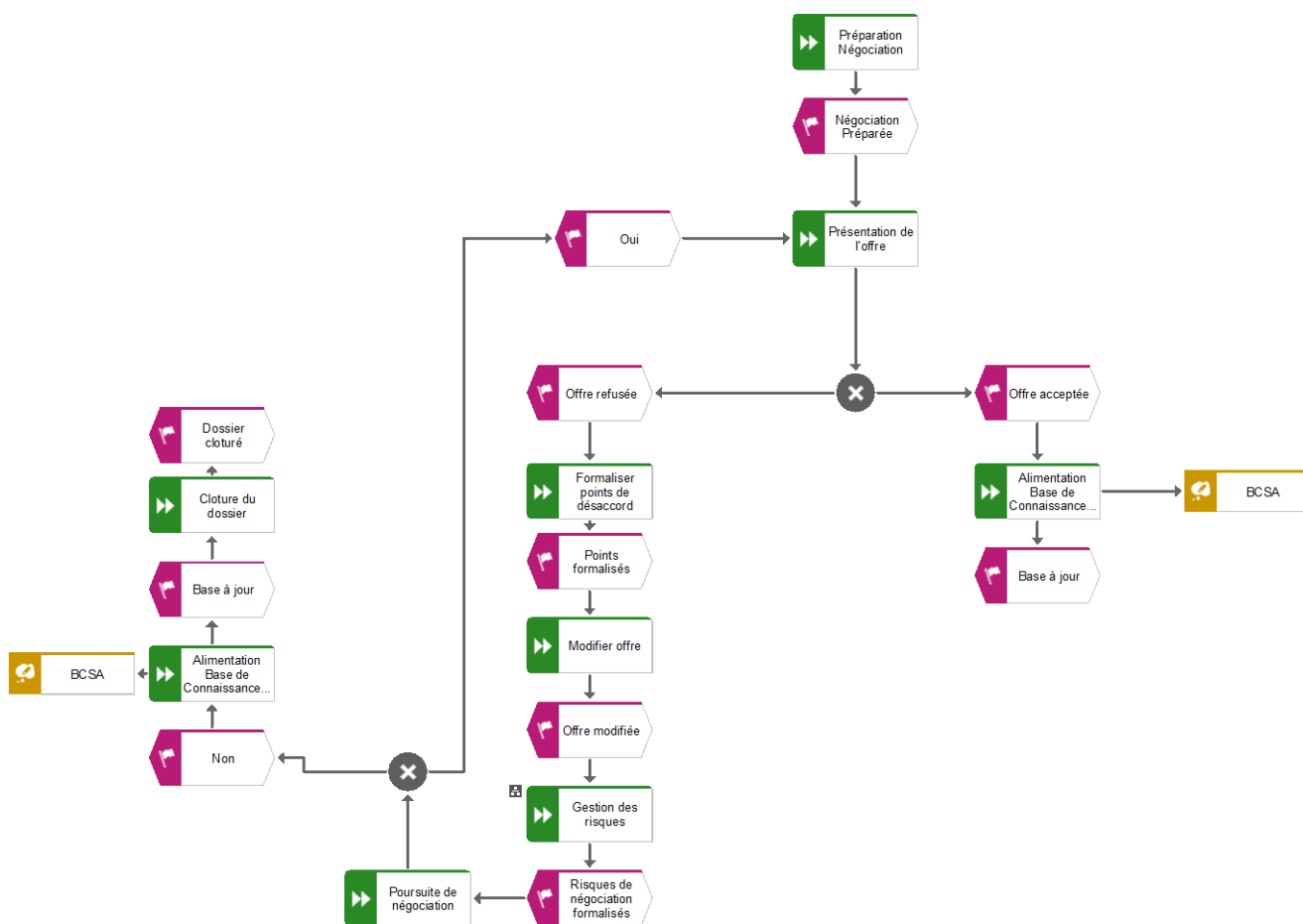
Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
1.3.1 - Négociation client	CPE	Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\1 - Process SAP
Moment de création	21 janv. 2015 08:58:58	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:28:37	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: 1.3.1 - Négociation client

Type: CPE

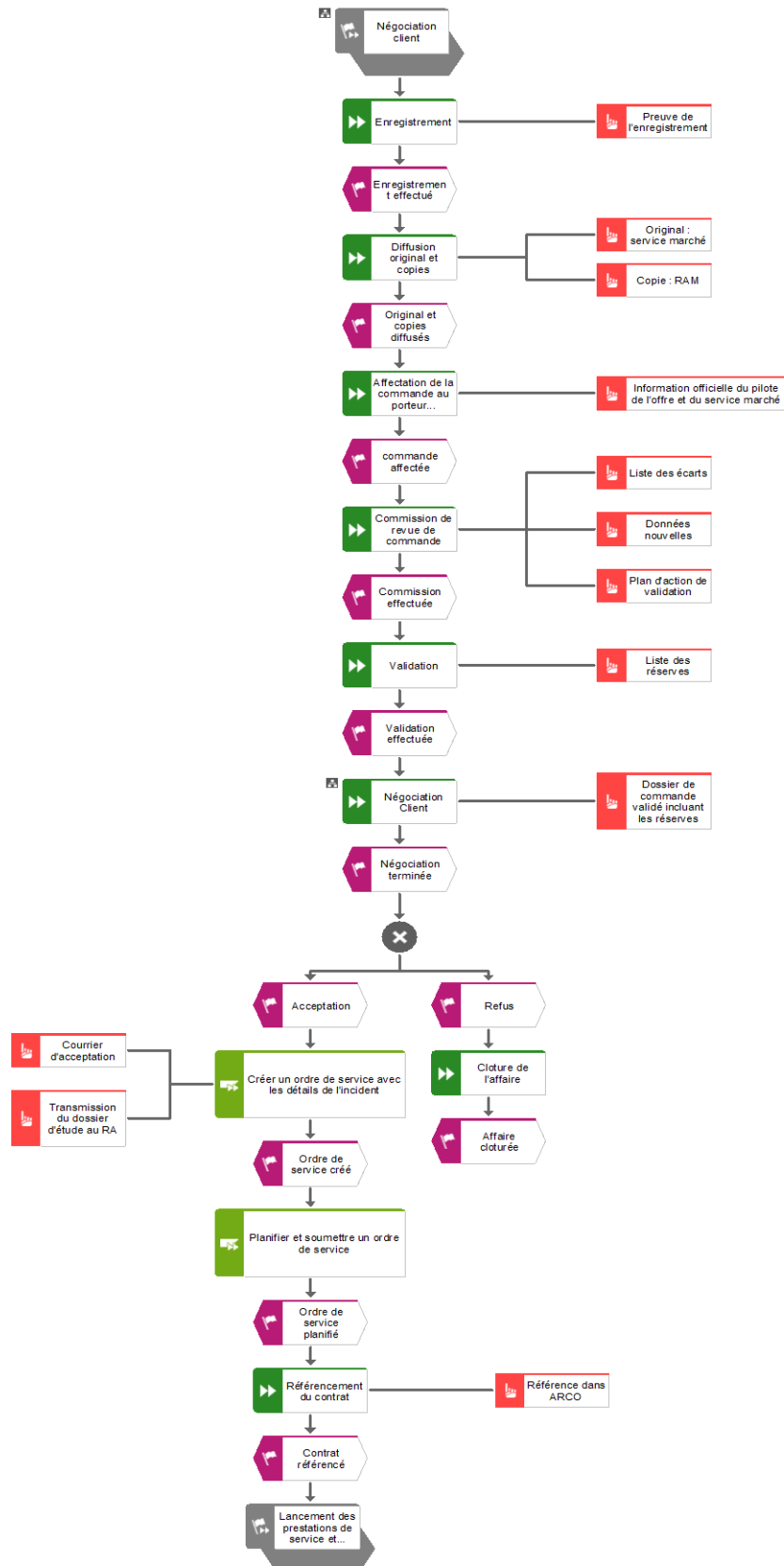
Dernière modification: 21 janv. 2015 10:28:37

Créateur: 4if4103



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.4 - Commande et revue commande</b>	<b>CPE</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	19 janv. 2015 08:29:08	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:26:02	
Dernier utilisateur	4if4103	





Nom: 1.4 - Commande et revue commande

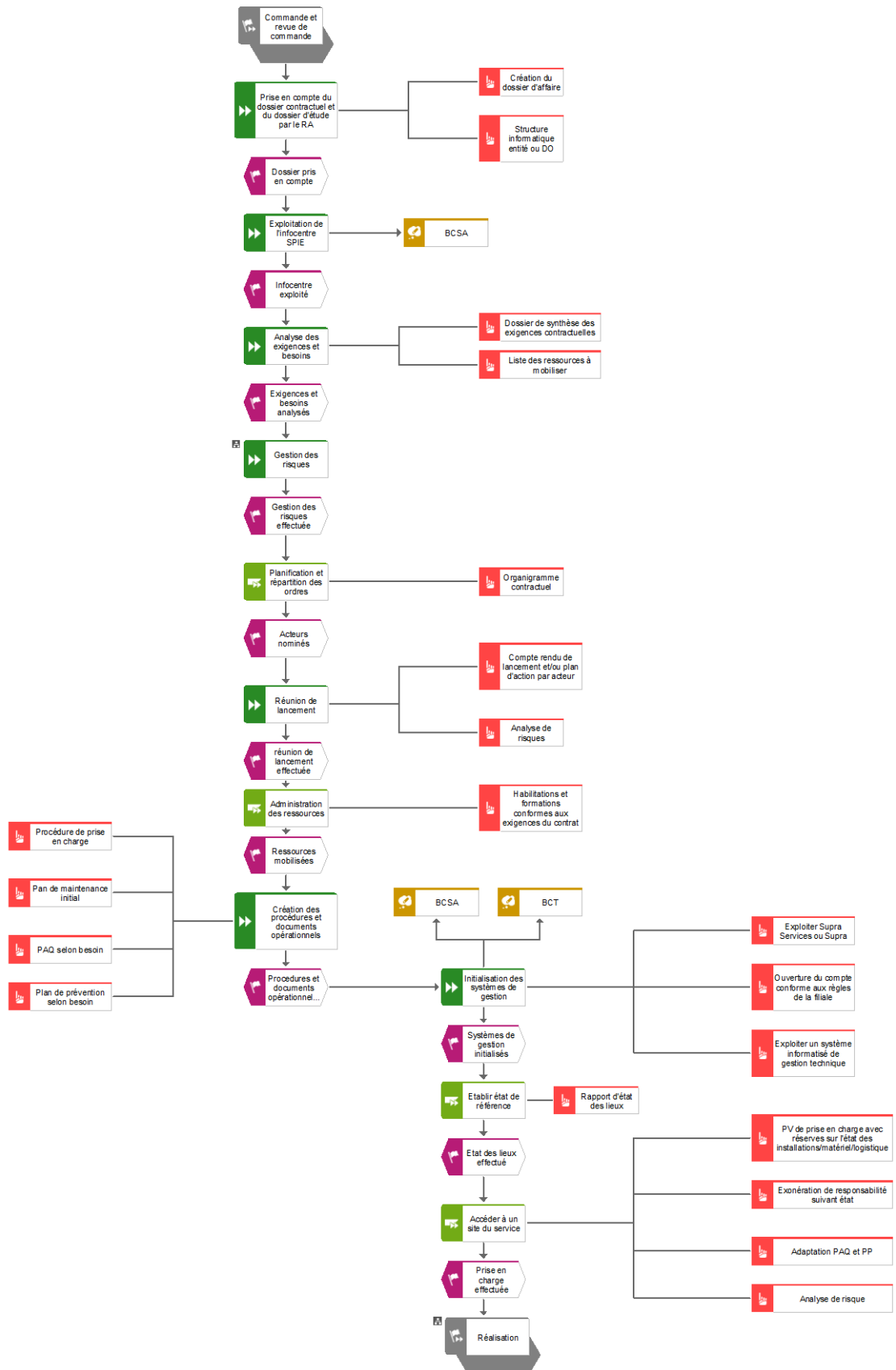
Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:26:02



Créateur: 4if4103

Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.5 - Lancement des prestations de service et travaux</b>	<b>CPE</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	19 janv. 2015 08:33:21	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:26:19	
Dernier utilisateur	4if4103	



Nom: 1.5 - Lancement des prestations de service et travaux

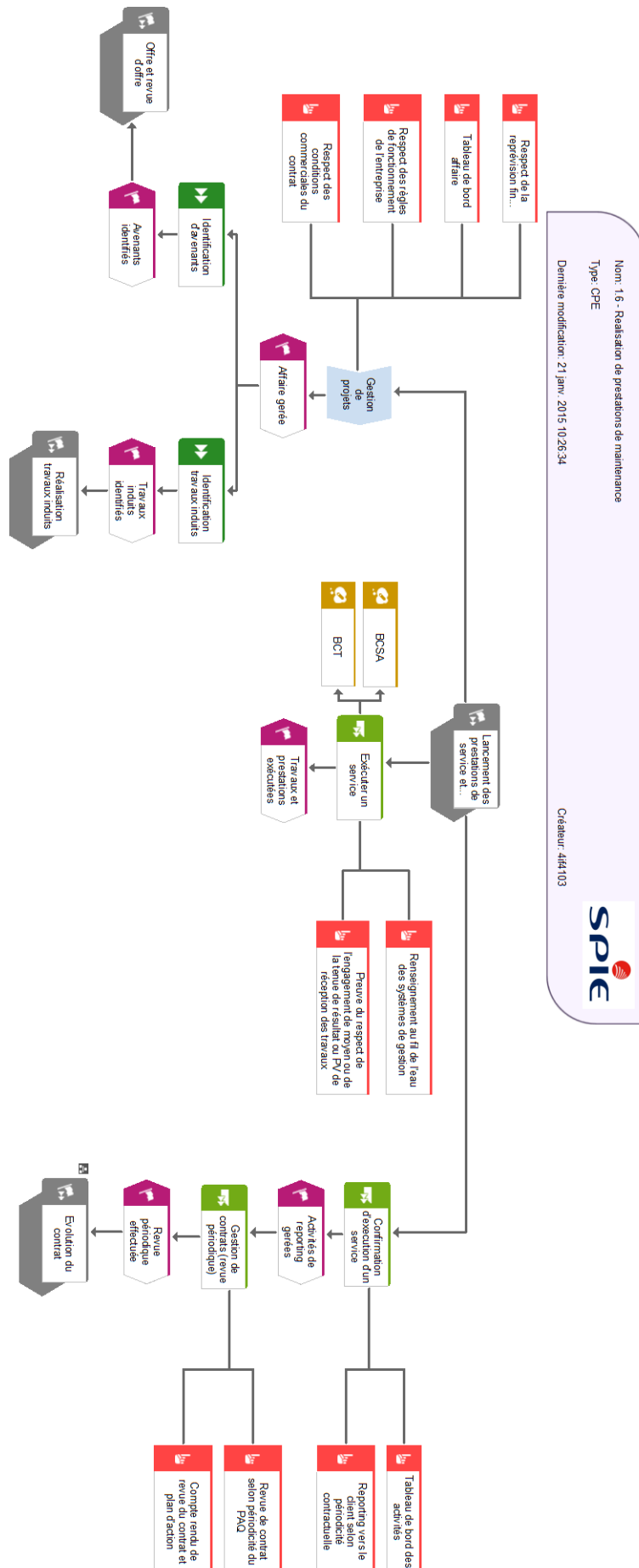
Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:26:19

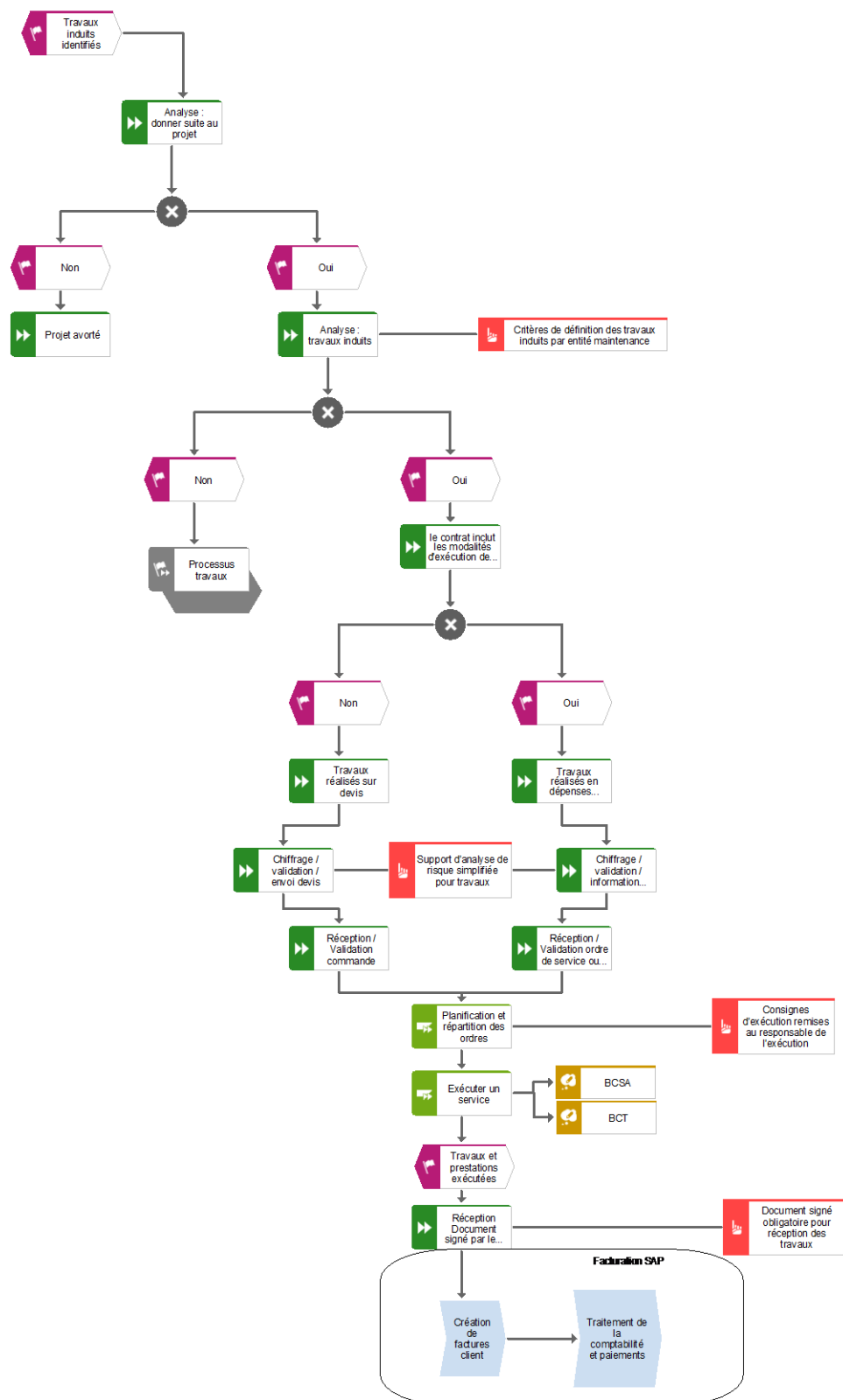
Créateur: 4i4103



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.6 - Realisation de prestations de maintenance</b>	<b>CPE</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	19 janv. 2015 08:44:03	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:26:34	
Dernier utilisateur	4if4103	



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.6.1 - Réalisation travaux induits</b>	<b>CPE</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	19 janv. 2015 08:41:29	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:29:08	
Dernier utilisateur	4if4103	



Nom: 1.6.1 - Réalisation travaux induits

Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:29:08

Créateur: 4f4103

**SPIE**

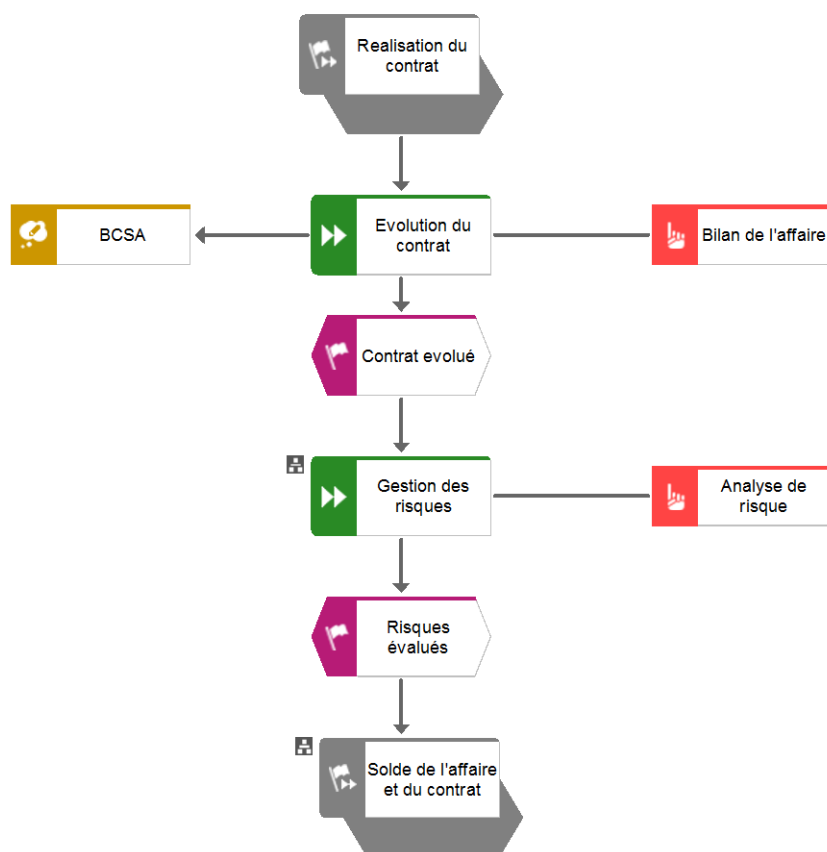
Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
1.7 - Evolution du contrat	CPE	Groupe principal\Sans titre\SAP\1 - Process SAP
Moment de création	19 janv. 2015 08:33:04	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:27:35	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: 1.7 - Evolution du contrat

Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:27:35

Créateur: 4if4103





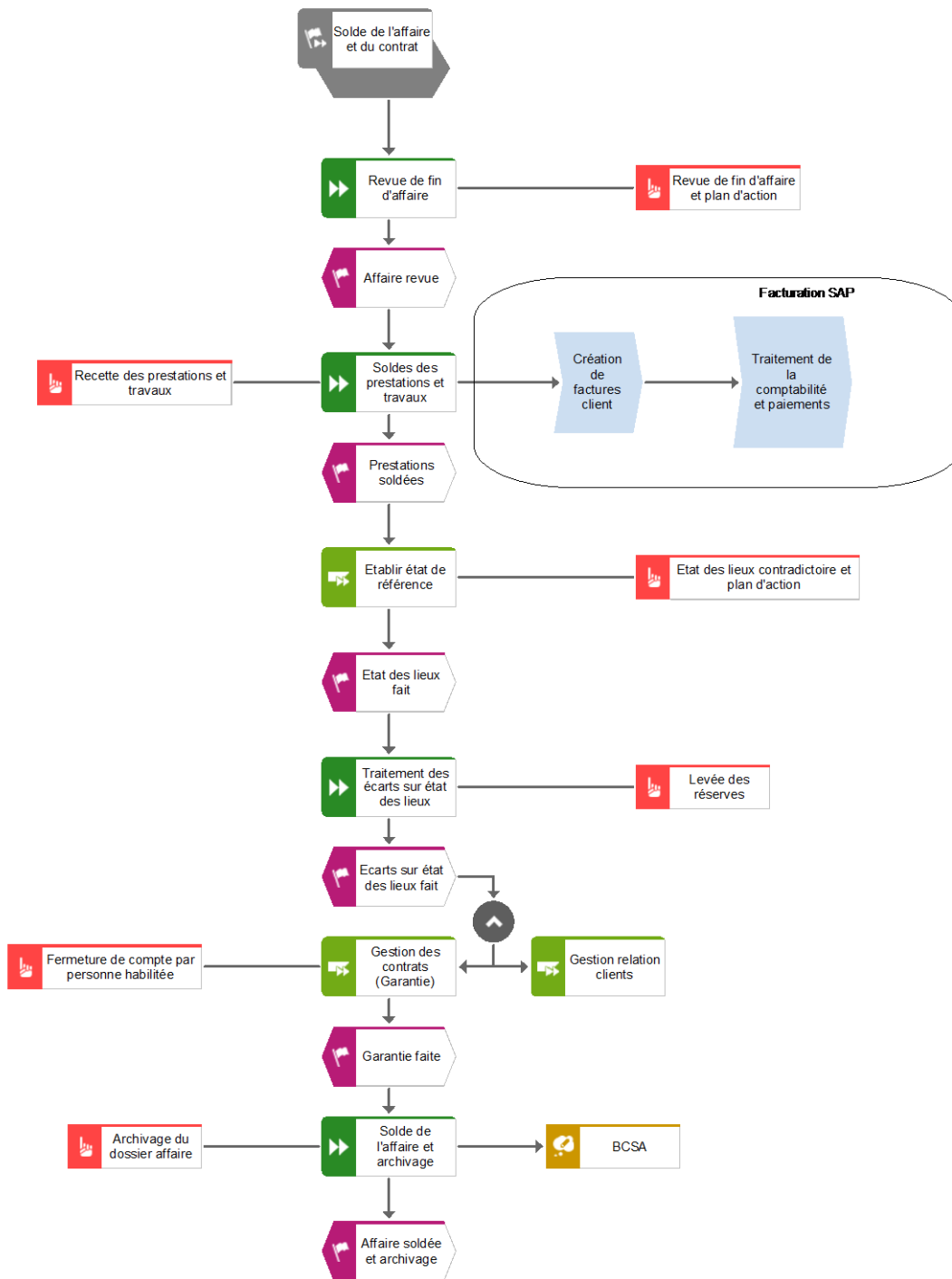
Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>1.8 - Solde de l'affaire</b>	<b>CPE</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\1 - Process SAP</b>
Moment de création	19 janv. 2015 08:44:35	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 10:28:20	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: 1.8 - Solde de l'affaire

Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 10:28:20

Créateur: 4if4103



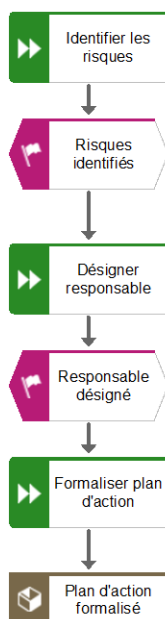
Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
Gestion des risques	CPE	Groupe principal\Sans titre)\SAP\1 - Process SAP
Moment de création	21 janv. 2015 08:58:22	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 09:00:39	
Dernier utilisateur	4if4103	

Nom: Gestion des risques

Type: CPE

Dernière modification: 21 janv. 2015 09:00:39

Créateur: 4if4103



Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
<b>Objets SAP/ Objets SPIE</b>	<b>Modèle de matrice</b>	<b>Groupe principal\ (Sans titre)\SAP\2 - Organisation\Objets SAP et SPIE</b>
Moment de création	20 janv. 2015 20:59:52	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	20 janv. 2015 22:40:53	
Dernier utilisateur	4if4103	

<div>Objets SPIE</div> <div>Concepts SAP</div>	Contrat	Offre	Commande	Données Client	Bat des lieux	Organigramme	Bat des lieux d'entrée	Site du Client
 Ordre de service			✓*					
 Etat de référence					✓*		✓*	
 Organisation						✓*		
 Client				✓*				
 Site du service								✓*
 Offre client		✓*						
 Contrat SAP	✓*							

Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
Postes SPIE/ Postes SAP	Modèle de matrice	Groupe principal(Sans titre)\SAP\2 - Organisation\Postes SAP
Moment de création	20 janv. 2015 20:19:26	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 09:30:29	
Dernier utilisateur	4if4103	

<div>Postes SAP</div> <div>Departements SPIE</div>	SAP - Administration du personnel	SAP - Audit	SAP - Centre de Services	SAP - Commandes client	SAP - Comptabilité Clients	SAP - Comptabilité fournisseurs	SAP - Comptabilité générale	SAP - Facturation Client	SAP - Gestion de contrats	SAP - Gestion de la relation clients	SAP - Gestion de projets	SAP - Gestion des commandes	SAP - Gestion des comptes	SAP - Gestion des paiements	SAP - Gestion des ressources	SAP - Gestion des services	SAP - Logistique interne	SAP - Ordres de service	SAP - Portefeuille de produits et serv...	SAP - Service sur site et réparation	SAP - Traitement de la paie
Direction Générale		✓											✓		✓	✓			✓		
Direction des Ressources humaines	✓																				✓
Direction Administrative et Financière		✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓					
Service Comptabilité					✓	✓	✓	✓						✓							
Service Gestion												✓			✓	✓					
Service Juridique		✓	✓							✓											
Direction Operationnelle		✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Service Clients										✓											
Activité maintenance		✓	✓	✓					✓		✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pilote de l'offre			✓								✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓
Responsable d'affaires			✓	✓							✓					✓		✓	✓	✓	✓
Responsable activité maintenance			✓														✓	✓	✓	✓	✓
Responsable Opérationnel Contrat			✓						✓											✓	✓
Responsable Gestion des risques		✓									✓							✓	✓	✓	✓
Service Commercial			✓																✓		
Direction QSE		✓																✓			
Service Achat				✓								✓			✓		✓				
Service Méthodes			✓															✓	✓	✓	✓
Service Moyens			✓														✓	✓	✓	✓	✓

Nom de modèle	Type de modèle	Groupe
Fonctions - Processus SPIE	Modèle de matrice	Groupe principal(Sans titre)\SAP\2 - Organisation\Postes SPIE - Processus SPIE
Moment de création	20 janv. 2015 20:49:51	
Créateur	4if4103	
Dernière modification	21 janv. 2015 09:36:02	
Dernier utilisateur	4if4103	

Fonctions Processus																	
	Agent Technicien Maintenance	Commercial	Comptable	Pilote de l'offre	Responsable activité maintenance	Responsable d'affaires	Responsable Gestion	Responsable Opérationnel Contrat	Responsable QSE	Responsable RH	Responsable Service Achat	Responsable Service Juridique	Responsable Service Methodes	Responsable Service Moyens	Secrétariat Maintenance	Activité maintenance	Direction Administrative et Financière
Acceptation ou refus de commande définitive																	
Affectation de la commande au porteur opérationnel																	
Alimentation de la base de connaissances SA																	
Analyse : donner suite au projet																	
Analyse : travaux induits																	
Analyse des données																	
Analyse des exigences et besoins																	
Chiffrage / validation / envoi devis																	
Chiffrage / validation / information client ou envoi devis suivant clauses contractuelles																	
Choix de la solution et Validation prix de vente																	
Collecte des données																	
Commission de revue de commande																	
Consultation de la base de connaissances SA																	
Création des procédures et documents opérationnels																	
Création et enregistrement du dossier																	
Diffusion original et copies																	
Enregistrement																	
Etat des lieux																	
Etat des lieux de sortie si besoin																	
Etude chiffrages																	
Exécution des prestations																	
Exécution des travaux et prestations																	
Gestion de l'affaire																	
Gestion de la garantie																	
Gestion des activités et reporting																	
Gestion des risques																	
Identification d'avenants																	
Identification et nomination des acteurs																	
Identification travaux induits																	
Initialisation des systèmes de gestion																	
Le contrat inclut les modalités d'exécution des travaux induits ?																	
Mobilisation des ressources																	
Négociation Client																	
Non réponse																	
Opportunité d'avenant																	
Opportunité de contrat de service																	
Préparation des travaux																	
Prise en charge																	
Prise en compte du dossier contractuel et du dossier d'étude par le RA																	
Processus travaux																	
Réception / Validation commande																	
Réception / Validation ordre de service ou commande orale suivant clauses contractuell...																	
Réception Document signé par le Client																	
Rédaction de l'offre																	
Référencement du contrat																	
Réponse																	
Réunion de lancement																	
Revue de fin d'affaire																	
Revue et approbation de l'offre																	
Revue périodique de contrat																	
Solde de l'affaire et archivage																	
Soldes des prestations et travaux																	
Traitement des écarts sur état des lieux																	
Transmission de l'offre																	
Travaux réalisés en dépenses contrôlées ou sur devis suivant clauses contractuelles																	
Travaux réalisés sur devis																	
Validation																	

## **FIN DU DOCUMENT**