**INSA LYON – DEPT. INFORMATIQUE**

**Projet Longue Durée - PLD**

(H4103)

Titre du document

**Réf. : PLD-SPIE/ENT/TITRE**

**Document produit par :** Auteur du document

**Etat du document :** Etat du doc

**Date de dernière m-à-j :** JJ/MM/AAAA

**Destinataires :** liste destinataires

**Validateur :** Nom validateur

|  |
| --- |
| **Objet du document :**  Décrire ici l’objet du document |

# Choix organisationnels

## Synthèse des améliorations

L’analyse des processus actuellement mis en application chez SPIE nous a permis de faire apparaître des axes d’amélioration, applicables sur le plan organisationnel.

L’idée principale est de profiter de l’expérience de SPIE pour la mettre à profit des nouveaux projets et contrats de maintenance. Pour cela, il faut prendre en compte les retours d’expériences, les analyser et en déduire des résultats (conseils ou solutions par exemple) applicables aux différentes étapes de l’établissement du contrat de maintenance. La mise en application de ce projet d’amélioration se fera à travers deux bases de connaissances qu’il s’agira d’alimenter. La première, base de connaissances par secteur d’activité (BCSA) regroupe l’ensemble des études précédemment réalisées par SPIE : elles sont classées par secteur d’activité et à chaque étude est associée une fiche de synthèse. Cette fiche de synthèse sera détaillée dans la suite de ce document. La deuxième, base de connaissances techniques (BCT), rassemble des informations concernant les interventions techniques. Selon le type d’intervention, le technicien peut effectuer une recherche afin de visualiser les précédentes interventions similaires pour s’inspirer des solutions appliquées. Davantage de détails seront précisés dans la suite du document.

Un deuxième axe d’amélioration concerne la mise en place d’un intranet, qui permettrait l’accès aux bases de connaissances citées ci-dessus et à un infocentre. Le but de l’infocentre est de centraliser les connaissances relatives aux différents secteurs d’activités, afin que chaque intervenant puisse obtenir des informations dont il aura besoin, dans le cas d’études transverses à plusieurs secteurs d’activités par exemple. Cette initiative s’inscrit dans la logique de centralisation de l’information et du SI.

Aussi, en réponse à une attente fonctionnelle majeure de SPIE, des indicateurs de performance (KPI : *Key Performance Indicator*) seront mis en place et réunis dans un tableau de bord. L’évaluation des processus de maintenance apparaîtra ainsi de façon plus claire et explicite.

Enfin, il s’agira de définir un processus de négociation, aujourd’hui inexistant chez SPIE, qui permettra d’obtenir un suivi précis et régulier du déroulement de la négociation avec le client. Le responsable d’affaire (RA) chargé de la négociation pourra consulter la BCSA afin de mener sa négociation.

# Choix techniques

## Base de Connaissances par Secteur d’Activité (BCSA)

## Base de Connaissances Techniques (BCT)

# 

**FIN DU DOCUMENT**