Analyse des données utilisées dans le SI actuel de SPROUT

Le processus de gestion de contrats de maintenance et services se décompose en **plusieurs phases**. D’abord arrive une opportunité de contrat de service, puis réception et revue de l’offre, négociation avec le client, revue de commande, lancement des prestations de services et travaux, réalisation des prestations et gestion, évolution du contrat, solde de l’affaire et du contrat, et finalement fin du processus affaire maintenance et services.

La phase **réception et revue de l’offre** nécessite au préalable la réalisation d’un processus commercial, un processus travaux, un dossier appel d’offre, les travaux induits issus de la phase réalisation et la rédaction de l’évolution du contrat issue de la phase de réalisation.

A la fin de la phase, l’offre initiale doit être validée en interne.

La phase **négociation client** nécessite au préalable la validation en interne de l’offre initiale et la rédaction des nouvelles exigences du client.

A la fin de la phase, l’offre définitive doit être validée avec le client.

La phase **revue de commande** nécessite au préalable la validation avec le client de l’offre définitive et la rédaction de la commande du client.

A la fin de la phase, la commande doit être acceptée, les spécifications du client connues et le référencement du contrat réalisé.

La phase **lancement des prestations de services et travaux** nécessite au préalable l’acceptation de la commande, les spécifications du client et l’accès aux données internes (direction QSE, gestion, direction des ressources humaines…).

A la fin de la phase, le lancement doit être soldé.

La phase **réalisation des prestations et gestion** nécessite au préalable la rédaction de la commande de prestation de service et travaux, d’un avenant au contrat, de la commande de travaux induits et de tous les documents amont.

A la fin de la phase, la maîtrise technique et économique de la demande doit être renseignée.

La phase **évolution du contrat** nécessite au préalable d’avoir le tableau de bord de l’affaire et des activités, les données comptables du système Sopra, l’orientation client et l’orientation interne.

A la fin de la phase, la décision de renouveler ou non l’affaire sous sa forme initiale ou une autre doit être prise.

La phase **solde de l’affaire et du contrat** nécessite au préalable la création du bilan d’affaire, les commandes, les avenants et les spécifications clients de solde.

A la fin de la phase, l’affaire est soldée.