On a choisi d'analyser les processus de SAP Business ByDesign parce qu'il est le leader mondial sur le marché des logiciels d'entreprise et il offre une large gamme de services. En effet, les solutions proposées par SAP sont utilisées par plus de 100.000 entreprises, de toutes tailles et tous secteurs d'activité. Ce qu’il nous a aussi motivés de choisir SAP comme support de benchmarking est le fait d'avoir une bibliothèque qui nous décrit clairement tous les postes de travail ainsi que les scénarios correspondant aux processus standard.

On a essayé d'identifier les bonnes pratiques qui sont utilisées par SAP ByD et qui peuvent apporter de la valeur ajoutée à SPIE.

Le scénario « Service et réparation » de SAP rassemble beaucoup au processus « gestion de contrats de maintenance et services » de SPIE. Par contre, on a constaté que celui de SAP présente quelques avantages.

Le premier avantage est la présence de la phase du « Traitement d'une demande client reçue », alors qu'elle n'est pas détaillée chez SPIE. Cette phase permet de gérer la réception de demandes via différents canaux d'entrée, comme le téléphone, l'e-mail ou Internet. Par conséquent, on aura une meilleure relation avec les clients, car il est essentiel de connaître son interlocuteur.

Un autre processus intéressant serait le « Traitement des avis de réception » qui couvre la création et l'utilisation d'avis de réception. Un avis de réception atteste d'une livraison provenant de l'extérieur. Il peut prendre la forme d'un avis de livraison (AL) ou d'un bon de livraison imprimé, joint aux marchandises. Vu que SPIE veut mettre en place et suivre des indicateurs afin d'améliorer sa qualité de service, ce processus sera un bon outil pour atteindre cet objectif.