|  |
| --- |
| Dossier de choix H4402 |
|  |
| Chef de Projet : Simon Rispal  Responsable Qualité : Anthony Quilfen  Responsable SAP : Okba Khenissi  Responsable Modélisation/outils : Victor Cojocaru  Responsables Métiers : Hoang Nguyen, Romain Lambert |

H4402

[Présentation des solutions. 2](#_Toc410126199)

[Solution Spécifique. 2](#_Toc410126200)

[Solution Standard. 2](#_Toc410126201)

[Cout de chaque solution. 3](#_Toc410126202)

[Evaluation des solutions. 3](#_Toc410126203)

[Solution Standard. 3](#_Toc410126204)

[Solution Spécifique. 4](#_Toc410126205)

[Retour sur investissement. 5](#_Toc410126206)

[Solution Standard. 5](#_Toc410126207)

[Solution Spécifique. 5](#_Toc410126208)

[Conseil de choix. 6](#_Toc410126209)

# Présentation des solutions.

## Solution Spécifique.

La solution spécifique se concentre principalement sur deux axes d’améliorations, l’ajout d’une base de connaissances, et se répercute sur les autres axes demandés.

La solution consiste à mettre en place des applications en Cloud et à équiper davantage les techniciens dans les prestations de maintenance. Le logiciel « Confluence » par Atlassian permet de gérer la base de connaissance sous forme d’encyclopédie participative. Elle permet d’ajouter des articles concernant une solution, de faire collaborer des utilisateurs sur cette solution, et d’avoir un moteur de recherche intelligent sur cette base de connaissances (ajout, recherche, modification et suppression). Elle possède également un outil de gestion des tâches (backlog) et de cahier des charges à effectuer, ainsi qu’un forum d’entraide que les techniciens peuvent enrichir et améliorer dans limite à la manière de StackOverflow. Cette application en Cloud a l’avantage d’être accessible à tout moment à tout endroit à partir du moment où une connexion internet est possible. C’est ainsi que nous devons investir également dans l’achat de tablettes tactiles de manière à pouvoir accompagner les techniciens durant leurs prestations.

La seconde application est « One2Team » également en Cloud, il s’agit d’une application de gestion de tableaux de bord. Il permet, entre autres, de pouvoir évaluer les charges de travail restantes et le responsable de projet sera capable d’évaluer à quel moment du projet de maintenance il se trouve. L’application proposée également un outil d’évaluation des risques liés aux activités.

Les principaux changements sont davantage fonctionnels que organisationnels. Pour mettre en profit la base de connaissances, on implique le Responsable d’affaires et le Responsable d’Activités Maintenance dans la revue d’offre afin de pouvoir étudier les solutions déjà réalisées ainsi que l’affectation des techniciens les plus appropriés à la tâche. Le responsable d’affaires voit son travail de suivi modifié et centralisé dans le logiciel « One2Team ».

En résumé, l’architecture technique et organisationnelle se voit peu modifié (l’ajout de deux logiciels et l’ajour de terminaux), mais avec des outils bien plus performants et centralisant l’information. Nous espérons que les responsables verront leurs travaux rendus plus productifs et plus complet.

## Solution Standard.

Dans le cadre de ce projet, on a décidé de proposer à SPIE une solution standard qui répond au maximum à ses attentes. La solution contient les postes de travail suivants :

**1. Commandes clients** : ce poste de travail permet de gérer les commandes des clients.

**2. Ordre de service** : ce poste de travail permet de créer des ordres de service, de planifier et d'affecter les ordres de service à l'aide d'informations telles que les heures de main-d'œuvre et les besoins en pièces de rechange prévus.

**3. Service garantis** : ce poste de travail permet de gérer les contrats, de lister et de traiter les modèles de contrats utilisés par les commerciaux afin de créer des contrats clients de façon rapide et efficace. Il contient aussi une vue « catégorie de service » qui permet de créer et d'organiser les services selon les secteurs d'activité.

**4. Service sur site et réparation** : ce poste de travail est destiné essentiellement aux techniciens. Il leurs permet de voir les ordres de service et les commandes clients qui leurs sont affectés, de sélectionner un ordre ou une commande pour en afficher les détails et de confirmer l’exécution d'un ordre de service une fois les tâches correspondantes terminées.

**5. Centre de service** : ce poste de travail contient la vue Base de connaissances. Cette vue permet de consulter et de mettre à jour la base de connaissances, qui contient des articles sur les solutions et les procédures adoptées, des foires aux questions et des conseils pour la résolution des incidents.

**6. Facturation client** : ce poste de travail permet de créer les factures clients et les valider.

**7. Comptabilité financière et de gestion** : Ce poste de travail permet de gérer toutes les transactions financières.

**8. Performance de l'entreprise** : ce poste permet de gérer les indicateurs clés de l'entreprise.

# Cout de chaque solution.

Voir documents Excel associes.

# Evaluation des solutions.

## Solution Standard.

Dans les investissements, section équipement informatique, on aura besoin d'un Centre informatique hébergé sur un serveur web dédié d'environ 2 000€.

Puisqu’il y a environ 110 personnes chez SPIE maintenance, on estime qu'ils possèdent au moins 15 ordinateurs et on prévoit l'achat de 15 en plus à 1 000€ chacun soit 15\*1000 = 15 000€.

Pour cette section on aura donc 2000 + 15000 = 17 000€.

Dans la section Logiciels (licences), le prix est de 1500€ licence/module/poste. On choisit la licence pour le module SAP « Service et Réparation » pour les 30 postes soit 1500\*30 = 45 000€. On choisit la version SaaS donc il faut rajouter 35 000€, soit 80 000€, et 150€/poste/mois donc 150\*30\*12 = 54000€ par an.

Dans la section Services, le prix est de 3000€/module/poste donc avec 30 postes le prix est de 90 000€.

La section Formation est incluse dans les Services pour la solution SAP.

On a donc 17000 + 80000 + 90000 = 190 000€ d'investissements et 54 000€ par an.

Il faut aussi compter la maintenance, qui s'élèvera à 15 % du prix par an.

190000/100\*15 = 28 500€ par an de maintenance.

## Solution Spécifique.

Comme pour la solution standard, on aura 17 000€ en investissements, section équipement informatique (centre informatique et 15 ordinateurs).

Il faut compter en plus 50 tablettes pour la solution d’Atlassian, en comptant 150€ pour une tablette normale, cela coûtera 50\*150 = 7 500€.

Au total 25 000€ en investissements.

Dans la section Logiciels (licences), on a choisi pour la base de connaissances la solution Cloud d’Atlassian : Confluence Collaboration en équipe + Q&A pour 500 utilisateurs soit un prix de 750$/mois soit 660€/mois soit 8 000€ par an , (voir prix sur <https://fr.atlassian.com/software/confluence/pricing#ondemand>).

On a aussi choisi la solution One2Team pour le suivi de projets (gestion des risques…) et elle coûte environ 75 000€, en fonction des modules choisis. (http://www.qualisteam.fr/actualites/aout02/26-08-2002-5.html)

Dans la section Formations, il y aura des sessions de 5 personnes. Il faut former les 110 techniciens et chaque participant à une session coûte 1000€ donc la formation coûte 110\*1000 = 110 000€.

On a donc 25 000 + 75 000 + 110 000 = 210 000€ d'investissements et 8 000€ par an.

Il faut aussi compter la maintenance, qui s'élèvera à 15 % du prix par an.

210 000/100\*15 = 31 500€ par an de maintenance.

# Retour sur investissement.

## Solution Standard.

La mise en place de la solution standard met un certain temps (quelques mois) et a un coût important, ce qui a pour conséquence que SPIE perdra une certaine quantité d’argent au début. En revanche plus le temps passera et plus la solution permettra de simplifier le fonctionnement de SPIE maintenance, ce qui en plus de solidifier sa structure, va éviter de nombreux problèmes coûteux en temps et en argent et permettra une croissance plus facile de l’entreprise, sur le long terme cette solution est donc la plus rentable. Le délai du retour sur investissement est estimé à 9 mois. Cette solution permet l’amélioration de la communication entre les différents services, la standardisation des méthodes de travail, une solidification du système de gestion de SPIE maintenance.

## Solution Spécifique.

Cette solution coûte elle aussi chere à mettre en place, mais comme elle est adaptée aux besoins actuels c’est un investissement qui va vite se montrer très utile et faire gagner de l’argent à SPIE. Comme la solution spécifique, l’argent gagné ne sera pas facturé par un client mais ce sera de l’argent que SPIE pourra garder au lieu d’utiliser pour payer une restructuration, un nouveau système de communication ou autre, et qui fera gagner du temps aux employés, qui pourront donc travailler à faire gagner de l’argent à SPIE plutôt que de régler les problèmes internes. Cette solution sera moins rentable que la solution standard sur le long terme, nous estimons qu’à partir de 1 an et demi le retour sur investissement de la solution standard est plus important. Le délai de retour sur investissement de la solution spécifique est estimé à 4 mois. Cette solution permet l’amélioration de la communication entre les différents services, la standardisation des méthodes de travail, une solidification du système de gestion de SPIE maintenance.

# Conseil de choix.

Compte-tenu de notre étude sur la solution standard SAP et spécifique, nous conseillons plutôt la solution standard au service maintenance de SPIE Sud Est.

Notre client est une grande entreprise qui a connu une longue histoire et son développement sera très certainement durable. Donc, vu sa pérennité, bien que durant les 2 premières années de mise en œuvre, la société risque de perdre en productivité (l'installation de SAP au sein du fonctionnement nécessitera un premier temps d'adaptation), à long terme, une fois le processus bien mis en place, le gain sera le plus intéressant.

De plus, au niveau de l'investissement et du coût d'exploitation, la formation des techniciens est déjà incluse dans les services offerts par la licence SAP pack SaaS ; ce coût forfaitaire sera avantageux pour SPIE.