

Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com

FOURNIR DES SERVICES DE CONSEIL

Version 1



CONTENU

Résumé	3
Diagramme	4
Tâches et événements	
Enregistrer la demande du client	5
Analyser la demande du client	5
Définir le périmètre et préparer le devis	6
Valider le devis	7
Le client approuve le devis et le périmètre	7
Fournir les services de conseil	8
Valider les services livrés	9
Réaliser un bilan post-consultation	9
Vérifier les informations de facturation	10
Comptes fournisseurs	11
Consulting	12
Participants	
Demandeur client	13
Consultant	13
Gestionnaire de contrats	14

Nom	Fournir des services de conseil
Version	1
Auteur	Maxence
Propriétaire	
Catégorie	FR - Traduction ChatGPT
Date de création	07/04/2025 11:11

Description

Le processus "**Fournir des services de conseil**" décrit le flux de travail complet pour gérer une prestation de service de conseil, depuis le moment où un client soumet une demande jusqu'à la finalisation de la prestation de service et la transition vers la facturation.

Le processus commence lorsque le **demandeur client** soumet une demande de service formelle, qui est ensuite examinée par le **consultant** pour évaluer sa clarté, sa faisabilité et son alignement avec les capacités internes. Un point de décision évalue si le périmètre est clairement défini ; si ce n'est pas le cas, le processus revient pour clarification.

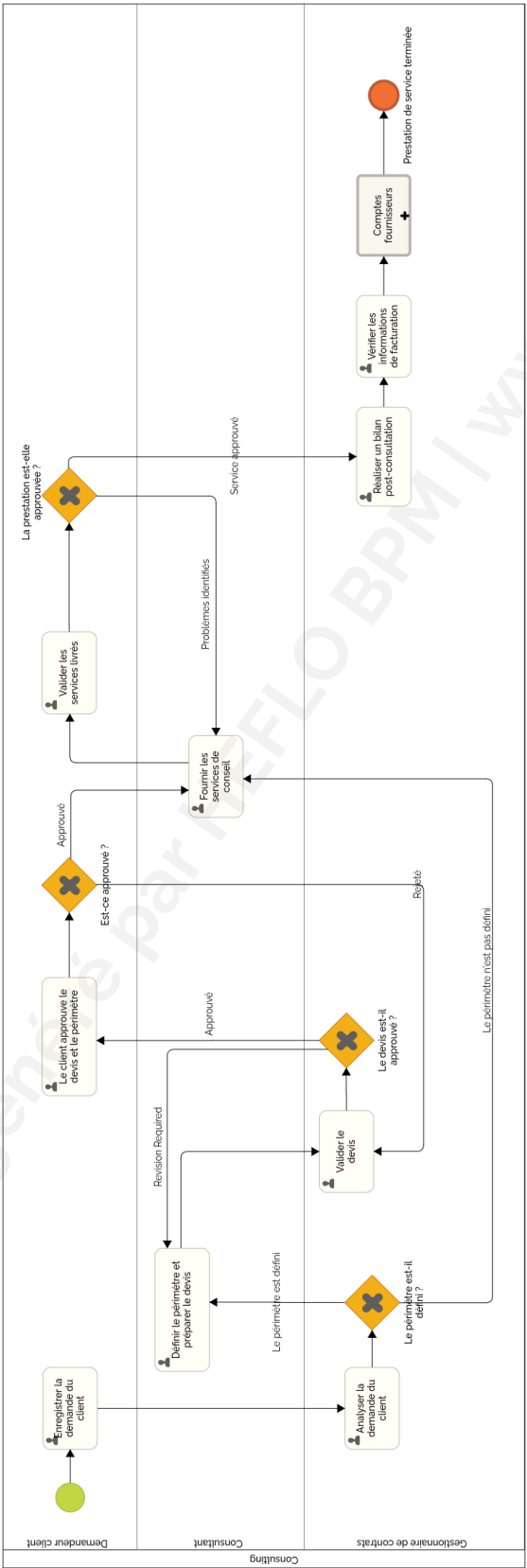
Une fois le périmètre bien défini, le **consultant** prépare un devis détaillé, qui est examiné et validé en interne par le **gestionnaire de contrats**. Si nécessaire, le devis est révisé ; sinon, il est soumis au client pour approbation.

Après l'approbation du client, le **consultant** fournit les services de conseil convenus. Une fois la prestation terminée, le **demandeur client** valide les services. Un dernier point de décision vérifie si la prestation est entièrement approuvée. Si des problèmes sont identifiés, le processus inclut une boucle corrective ; sinon, un **bilan post-consultation** est réalisé.

Le gestionnaire de contrats vérifie ensuite toutes les informations liées à la facturation, après quoi un sous-processus dédié — Gérer la facturation — est déclenché pour traiter la facturation.

Le processus se termine par un événement final marquant la clôture de l'engagement : "**Prestation de service terminée**".

Diagramme



TÂCHES ET ÉVÉNEMENTS

Enregistrer la demande du client

Exécutant
Solicitante

Cette tâche consiste à collecter et enregistrer la demande initiale de service de conseil soumise par le client. Elle inclut généralement la collecte des informations clés telles que le nom du client, ses coordonnées, le type de service de conseil requis, une brève description du problème ou du besoin, ainsi que toute contrainte ou délai souhaité.

La demande est généralement saisie dans un système dédié (par exemple, CRM ou plateforme de demande de services) et reçoit un numéro de référence unique. L'objectif est de s'assurer que la demande est formellement capturée, traçable et prête pour une qualification ou évaluation ultérieure.

Entrées :

- Communication du client (e-mail, appel téléphonique, formulaire web)
- Détails de la demande initiale

Sorties :

- Demande enregistrée dans le système
- ID unique de la demande
- Notification à l'équipe de coordination des services de conseil

Analyser la demande du client

Exécutant
Gestor de Contratos

Le gestionnaire de contrats vérifie la demande pour déterminer si elle nécessite une approbation du périmètre et un devis.

Il est également déterminé si le périmètre des services de conseil sera clos à ce moment-là ou non. Si le périmètre est clos, le nombre d'heures précédemment cité sera considéré comme valide. Dans le cas contraire, le client sera facturé selon le nombre d'heures standard ainsi que la quantité stipulée pour la prestation du service.

Définir le périmètre et préparer le devis

Exécutant
Consultor

Cette tâche consiste à définir précisément le périmètre de l'engagement de conseil et à préparer un devis détaillé pour le client. L'équipe de conseil documente les livrables, les résultats attendus, le calendrier estimé, les ressources nécessaires, ainsi que toute hypothèse ou exclusion.

En fonction de ces informations, un devis est généré, comprenant un détail des coûts, la structure de facturation (par exemple, frais fixes, tarif journalier) et les conditions générales applicables. Le devis peut être préparé à l'aide d'un modèle standard et est souvent soumis à une validation interne avant d'être envoyé au client.

Entrées :

- Demande clarifiée du client
- Modèles de tarification standard
- Directives de définition du périmètre

Sorties :

- Périmètre du projet documenté
 - Devis formel ou proposition commerciale
 - Approbation interne (si nécessaire)
-

Valider le devis

Exécutant
Gestionnaire de contrats

Cette tâche consiste à examiner le devis préparé pour en vérifier l'exactitude, l'exhaustivité et la conformité avec les directives internes avant de l'envoyer au client. En fonction des règles de l'organisation, la validation peut impliquer un ou plusieurs niveaux d'approbation (par exemple, par un responsable conseil, le service financier ou un conseiller juridique).

L'examen vérifie généralement si la tarification est correcte, si le périmètre correspond aux besoins du client et si toutes les conditions sont bien définies. En cas de problème, le devis est renvoyé au préparateur pour ajustements.

Entrées :

- Devis brouillon
- Définition du périmètre
- Politiques de tarification et matrice d'approbation

Sorties :

- Devis validé prêt à être envoyé au client
- Commentaires ou demandes de modification (si rejeté)

Le client approuve le devis et le périmètre

Exécutant
Demandeur client

Cette tâche représente l'examen et l'approbation formelle du périmètre de conseil et du devis proposés par le client. Après avoir reçu la proposition finalisée, le client évalue si le périmètre des services, la tarification et les conditions répondent à ses attentes et à ses contraintes internes.

Le client peut répondre par une approbation, demander des ajustements ou rejeter la proposition. Si le devis est approuvé, le projet peut officiellement commencer. Si des

ajustements sont nécessaires, le processus peut revenir à la phase de révision du devis.

Entrées :

- Devis et périmètre validés
- Retour ou revue interne du client (du côté du client)

Sorties :

- Confirmation d'approbation du client
- Commentaires pour révision (le cas échéant)
- Décision de lancement du projet (go/no-go)

Fournir les services de conseil

Exécutant
Consultor

Cette tâche consiste à fournir les services de conseil réels tels qu'ils ont été définis dans le périmètre et le devis approuvés. L'équipe de conseil travaille en fonction des objectifs, des délais et des livrables définis. Les activités peuvent inclure l'analyse de données, des ateliers, des sessions de stratégie, la conception de solutions et des rapports de suivi, en fonction du type de conseil fourni.

Tout au long de l'engagement, une communication avec le client est maintenue pour garantir l'alignement et la satisfaction. Toute déviation par rapport au plan initial peut nécessiter des ajustements ou des demandes de changement formelles.

Entrées :

- Devis et périmètre approuvés
- Équipe de conseil assignée
- Plan de projet (le cas échéant)

Sorties :

- Services de conseil fournis
- Rapports de suivi et retour du client
- Livrables finaux

Valider les services livrés

Exécutant
Demandeur client

Cette tâche consiste à examiner et confirmer que les services de conseil ont été fournis conformément au périmètre, au calendrier et aux attentes de qualité approuvés. Elle peut inclure des vérifications internes, des réunions de clôture de projet ou une acceptation formelle par le client.

Si le client est impliqué, ses retours ou sa validation formelle sont collectés. Dans certains cas, un sondage de satisfaction ou un examen du rapport final peut faire partie de cette étape. L'objectif est de garantir que l'engagement est terminé et que les deux parties s'accordent sur la réussite de la prestation.

Entrées :

- Livrables finaux
- Rapport de projet ou de service
- Retour du client (le cas échéant)

Sorties :

- Confirmation de validation du service
- Formulaire d'acceptation signé ou approbation finale
- Notes d'amélioration ou problèmes identifiés

Réaliser un bilan post-consultation

Exécutant
Gestor de Contratos

Cette tâche consiste à examiner l'ensemble de l'engagement de conseil après sa réalisation. L'objectif est d'évaluer l'efficacité de la prestation de services, d'identifier ce qui a bien fonctionné et de mettre en évidence les domaines d'amélioration. L'examen peut inclure

une séance de débriefing interne avec l'équipe de conseil ainsi qu'une analyse des retours du client.

Cette étape est essentielle pour capitaliser sur les leçons apprises, améliorer les engagements futurs et mettre à jour les pratiques ou méthodologies internes.

Entrées :

- Retour final du client
- Documentation de l'engagement (périmètre, livrables, délais)
- Retours de l'équipe interne

Sorties :

- Rapport de bilan post-consultation
- Leçons apprises
- Suggestions d'améliorations du processus ou du service

Vérifier les informations de facturation

Exécutant
Gestionnaire de contrats

Cette tâche permet de s'assurer que toutes les données liées à la facturation sont complètes, exactes et conformes au devis approuvé ainsi qu'aux conditions convenues avec le client. Elle inclut la vérification des coordonnées de facturation du client, des conditions de paiement, du mode de facturation (par exemple, frais fixes, tarification horaire), et de toute instruction spéciale.

Cette étape est essentielle avant de procéder à la facturation, afin d'éviter les retards, les litiges ou les erreurs. En fonction de l'organisation, l'équipe financière ou l'administration des services de conseil peut être responsable de cette tâche.

Entrées :

- Devis approuvé
- Préférences de facturation du client
- Documentation de l'engagement

Sorties :

- Informations de facturation vérifiées
 - Feu vert pour la génération de la facture
 - Notification à l'équipe financière ou de facturation
-

Comptes fournisseurs

Exécutant
Gestionnaire de contrats

Le processus des **Comptes fournisseurs** couvre toutes les activités liées à la génération, à l'émission et au suivi des factures clients après la réalisation des services de conseil. Il garantit que la facturation est effectuée de manière précise, conformément au devis approuvé et aux informations de facturation vérifiées.

Ce processus peut inclure la création de la facture, la validation par le service financier, l'envoi de la facture au client, et la mise à jour des systèmes internes. Il peut également impliquer des actions de suivi telles que le suivi des paiements et la communication avec le client en cas de problème.

Ce sous-processus est déclenché une fois que la prestation de conseil soit terminée et que toutes les informations de facturation ont été confirmées.

Déclencheurs :

- Achèvement des services de conseil
- Vérification des informations de facturation

Sorties :

- Facture envoyée
 - Transaction enregistrée dans les systèmes financiers
 - Accusé de réception du client (le cas échéant)
-

Consulting

Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com

PARTICIPANTS

Demandeur client

Le demandeur client est la personne ou l'entité du côté client qui initie la demande de services de conseil. Cette personne fournit le contexte commercial initial, définit le besoin en services de conseil et collabore tout au long du processus pour s'assurer que les attentes sont satisfaites. Le demandeur client est également responsable de la révision de la proposition, de l'approbation du périmètre et du devis, ainsi que de la validation de la livraison finale.

Responsabilités :

- Soumettre la demande initiale de services de conseil
- Fournir le contexte, les exigences et les attentes
- Examiner et approuver le devis et le périmètre
- Valider les services de conseil livrés

Consultant

Le consultant est responsable de l'analyse de la demande du client, de la définition du périmètre de travail et de la fourniture des services de conseil. Le consultant travaille en étroite collaboration avec le demandeur et le gestionnaire de contrats pour s'assurer que l'engagement respecte les objectifs définis et est mené à bien efficacement.

Responsabilités :

- Analyser et clarifier la demande
 - Définir le périmètre et préparer le devis
 - Fournir les services de conseil
 - Participer à l'évaluation post-consultation
-

Gestionnaire de contrats

Le gestionnaire de contrats supervise les aspects administratifs et contractuels de l'engagement de conseil. Ce rôle garantit que le devis, le périmètre, la facturation et les éléments de conformité sont validés et correctement documentés. Le gestionnaire de contrats coordonne également les processus de facturation et de clôture.

Responsabilités :

- Valider le devis et les détails de la facturation
- Assurer l'approbation interne de la proposition
- Superviser l'initiation du processus de facturation
- Archiver la documentation après la clôture du projet



Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com