

Tous les articles
➔ Accès à tous les articles

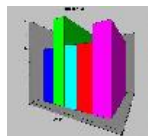
- Rubriques**
- ➔ Analyse
 - ➔ Avis d'expert
 - ➔ Environnement
 - ➔ Événement
 - ➔ Expérience terrain
 - ➔ Flash sur...
 - ➔ Métiers
 - ➔ Mise en Oeuvre
 - ➔ Publi-reportage
 - ➔ Stratégie
 - ➔ Humeur du moment

- Thèmes**
- ➔ ASP
 - ➔ Communications
 - ➔ Développement
 - ➔ ERP
 - ➔ Haute disponibilité
 - ➔ Marché et commerce
 - ➔ Méthodologie
 - ➔ Mobilité
 - ➔ Open Source
 - ➔ Organisation
 - ➔ Progiciels verticaux
 - ➔ Réglementation et droit
 - ➔ Sécurité
 - ➔ Stockage
 - ➔ Technologie
 - ➔ Web
 - ➔ Publi-reportage
 - ➔ Humeur du moment

ERP 11/10/2006

Qualiac, un PGI multi plate-forme pour une panoplie de métiers

11 octobre 2006



Se positionner comme concurrent des grands éditeurs de progiciels de gestion intégrés demande un travail de longue haleine, de la rigueur et une solide stratégie. En 27 ans d'existence, Qualiac a patiemment élaboré ses produits par une politique volontariste de partenariat avec ses clients et un objectif de satisfaction totale, ce dont témoigne son portefeuille de PME prestigieuses dans de nombreux domaines : ses clients sont des sociétés du mid-market dont le chiffre d'affaires est de l'ordre de 100 millions d'euros en vente directe.

L'explication est peut-être à rechercher dans l'origine auvergnate de l'éditeur : le centre de développement se trouve à Aurillac et le siège social à Chamalières (Puy-de-Dôme), avec tout de même une agence commerciale en région parisienne. L'offre de Qualiac se présente sous la forme de deux gammes :

- Qualiac "maîtrise de la chaîne des dépenses" est une solution financière étendue, généraliste
- Qualiac Process est un PGI de gestion de production qui se décline pour différents métiers : immobilier, presse, santé, services, associations et fondations...

L'offre est totalement modulaire : chaque client sélectionne les modules qui répondent à ses besoins.

Une croissance basée sur une recherche, un développement assuré en interne

La démarche de l'éditeur est pragmatique : en contactant les entreprises, Qualiac présente son offre existante avec précision. Elle propose alors de développer les fonctions manquantes et s'engage à les intégrer à son offre standard. C'est une stratégie gagnante pour les deux parties : le client acquiert l'assurance d'une maintenance standard à long terme et Qualiac enrichit son offre pour ses clients futurs. En limitant au strict minimum les développements spécifiques, l'éditeur développe surtout des modules standards dont les évolutions ultérieures sont garanties.

La souplesse et la taille humaine de la société permettent effectivement de "progicieliser" la plupart des développements. Par exemple, le groupe Bayard Presse avait besoin d'une gestion des droits d'auteurs : Qualiac a développé un module spécialisé qu'elle a ensuite intégré dans sa solution standard pour la presse et l'édition. L'offre pour ce secteur s'est ainsi améliorée au fil du temps dans les fonctions de production, des immobilisations, du credit management (relance des abonnés). Avec la même approche, Qualiac a enrichi sa gestion de production en chimie et pharmacie pour le LFB (Laboratoire français du Fractionnement et des Biotechnologies) et donc pour son offre standard.

Qualiac consacre 25 % de son chiffre d'affaires et la moitié de ses effectifs à la recherche et au développement. Ce chiffre qui peut paraître important s'explique par le fait que l'éditeur s'appuie exclusivement sur ces développements progressifs pour étendre son offre et qu'il ne pratique pas la croissance externe, contrairement à bon nombre d'acteurs du secteur. Bruno Garrett, Directeur des Ventes Directes montre les avantages de la méthode : "Comme nous ne sommes pas obligés de faire du "bricolage" avec des briques externes récupérées ailleurs, les nouveaux modules sont conçus de manière cohérente avec l'existant, ce qui est un gage de qualité de l'ensemble."

Satisfaction des clients

Un contact étroit avec les clients est nécessaire pour les satisfaire. L'une des façons de faire est

Partenaires



Leader Européen de l'information professionnelle actualisée

Liens Sponsorisés



Liens Associatifs



Association of IBM Computer Users

<http://www.midrangeclub.com/article/m/180/qualiac-un-pgi-multi-plateforme-pour-une-panoplie-de>

d'impliquer le club utilisateurs, ce qui est le cas de Qualiatic, qui développe avec son club utilisateurs un vrai partenariat. Le club est très actif et comprend plusieurs commissions métiers. Les rapports des commissions et les réunions plénières aboutissent à des demandes par thèmes transmises à l'éditeur. Le choix des évolutions se fait également en collaboration. Pour Bruno Garrett *"C'est un club qui a de l'influence, un club heureux. Je ne connais pas de meilleur taux de satisfaction chez un autre éditeur. Il existe des clubs où les relations avec l'éditeur sont tendues."* De fait, Qualiatic annonce un taux de satisfaction de 92 %.

Avec ses 180 clients, ses 380 sites pour 18000 utilisateurs, Qualiatic est petit par rapport aux gros éditeurs internationaux. *"Nous n'avons pas de complexe d'infériorité"* déclare Ouarda Lunetta, Directrice Marketing. *"Nous sommes donc condamnés à l'excellence. Ce n'est plus le produit qui fait la différence mais la capacité de l'entreprise à faire face à ses engagements et à satisfaire ses clients. Au lieu de l'effet de masse des éditeurs qui ont beaucoup de clients, nous privilégions la rigueur dans l'approche des nouveaux clients."* Qualiatic se concentre donc sur un certain nombre de métiers. Une fois que la faisabilité d'un projet a été validée en interne, Qualiatic s'engage sur le budget et les délais et déclare toujours les tenir.

Plusieurs contacts sont intéressés par cette nouvelle version dont la sortie est prévue pour la fin de 2006.

Des choix technologiques judicieux

L'objectif a toujours été de rester le plus indépendant possible des constructeurs et de plates-formes pour pouvoir s'adapter aux nouvelles technologies. Conçu selon cette philosophie, le produit est basé sur un socle qui représente le plus petit commun dénominateur. Ceci permet à Qualiatic de faire régulièrement évoluer ses technologies pour répondre aux attentes du marché. La diversification a commencé à la fin des années 80 avec le portage sur les bases de données Oracle et les plates-formes Unix. Elle s'est poursuivie avec les technologies client/serveur et le monde Microsoft, en particulier SQL Server. Cela ne l'empêche pas de proposer d'autres options comme Sybase, toujours présente dans certains secteurs. Qualiatic s'ouvre aux nouveaux standards dès qu'ils s'imposent. L'éditeur a été parmi les tout premiers à s'appuyer sur Oracle. Il a également été pionnier sur Linux.

L'éditeur a réalisé pour un client une version du produit pour plate-forme IBM sous AIX et base de données DB2/UDB. Conscient de la forte présence des serveurs IBM System i (ex-AS/400) dans le marché du process (chimie, pharmacie et agroalimentaire), Qualiatic a, avec le soutien d'IBM, entrepris le portage vers cette plate-forme avec support natif de DB2/400. Ce portage reste assez léger grâce à l'indépendance des produits vis-à-vis des plates-formes. Il faut noter l'originalité de cette initiative au moment où de nombreux acteurs du marché tentent de faire migrer les clients des System i vers d'autres plates-formes. Plusieurs contacts sont intéressés par cette nouvelle version dont la sortie est prévue pour la fin de 2006.

Les interfaces

Qualiatic propose à ses clients des interfaces Windows aussi bien que Web. L'interface Web a été réalisée à l'origine pour le CERN, utilisateur historique des produits Qualiatic : juste retour des choses pour l'inventeur du concept. Le développement d'une nouvelle interface ne demande pas de réécriture de fond du produit grâce à la puissance des outils de développement, et toute nouvelle interface fournit des fonctions identiques aux précédentes. En outre, Qualiatic s'attache à rendre la migration d'un mode d'interface à un autre la plus légère possible pour ses clients. Par exemple, le passage du mode caractère au mode client/serveur ou au mode Web a pris en moyenne deux jours par client.

L'équipe de développement étudie actuellement la possibilité de proposer une nouvelle interface en client riche. Elle teste actuellement les technologies disponibles en vue du choix d'un outil pour 2007. Mais devant l'absence de standards, elle reste actuellement prudente.

Qualiatic accompagne ses clients dans leur déploiement à l'international et fournit le produit en plusieurs langues : anglais, allemand, espagnol, portugais, polonais et bientôt en hongrois. Les laboratoires Guerbet, de la banque Accord, des cuisines Schmidt, bénéficient notamment de cet accompagnement.

L'intégration des produits : ouverture aux partenariats

Pour intégrer ses produits chez un client, Qualiatic peut intervenir directement ou passer par une société tierce. Qualiatic dispose de 20 consultants qui utilisent la méthodologie IPP (Implémentation de Projets par Phases), basée sur une suite d'étapes. Qualiatic favorise le transfert de compétences à ses clients et les forme à la maîtrise du paramétrage, donnant ainsi une autonomie complète à une équipe de projet. Bruno Garrett insiste sur ce point : *"Notre objectif est atteint lorsqu'un produit est opérationnel chez le client et qu'il n'a plus besoin de nous. Soyons réalistes : il ne faut pas être mathématicien émérite pour y parvenir ! C'est la méthode que nous préférons car cela nous permet de nous concentrer sur notre métier de base : développer de nouvelles fonctionnalités dans les produits et dans les secteurs que nous avons*



Association
Francophone des
Utilisateurs de Linux
et des Logiciels
Libres

<http://www.midrangeclub.com/article/m/180/qualiac-un-pgi-multi-plateforme-pour-une-panoplie-de->

choisis."

Certains clients préfèrent néanmoins sous-traiter l'ensemble des opérations à Qualiac qui réalise alors l'intégralité du paramétrage et pratique la livraison clés en main. L'appel aux intégrateurs externes est une autre solution : dans ce cas, Qualiac n'intervient que comme expert et fait appel à des sociétés telles qu'IBM Business Consulting Services, Sopra, Business & Decision...

Une éthique forte

Ouarda Lunetta tient à l'image de sa société : *"Nous ne pratiquons jamais l'effet d'annonce. Lorsqu'une nouvelle version ou un nouveau module est disponible, nous n'en parlons que lorsqu'il a été testé et installé en clientèle. Nous savons choisir nos clients et nous nous réservons aussi la possibilité de refuser des affaires que nous ne saurions pas réaliser correctement."* Un discours rare en ces temps de surenchère.

René Beretz.

Article initialement paru dans *La lettre de l'expert System i*, octobre 2006

Envoyer l'article par e-mail

Destinataire *	<input type="text" value="Envoyer par email"/>
Expéditeur	<input type="text"/>
Message	<input type="text"/> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>
<input type="button" value="Envoyer"/>	

[Accueil](#) [Magazine](#) [Vie des Entreprises](#) [Newsletter](#) [Contacts](#) [A propos](#) [Mentions Légales](#) [Qui sommes-nous?](#) © Midrange Europe

