



Publicité

Articles

Les relations entre le client, l'intégrateur et l'éditeur d'ERP : idylle ou mariage de raison ?

20/10/2009 :: Pour une entreprise, choisir un ERP c'est nouer des relations suivies avec un éditeur et souvent un intégrateur. Mais après le moment de bonheur qu'est la signature du contrat, comment bâtir une relation durable et confiante où chacun prend ses responsabilités et tient ses engagements ? Et comment éviter par la suite l'apparition de conflits ?



Dans le cadre du salon ERP 2009 avait lieu le 8 octobre dernier une conférence intitulée « Comment gérer au quotidien et durablement les relations avec son éditeur d'ERP et ses partenaires (conseil, intégrateur, formateur...) ? ». Nous re prenons ici l'essentiel des échanges qui ont eu lieu entre éditeurs et clients d'ERP.

La confiance, un atout précieux qui se conforte dans la durée

Le mot-clé de la relation entre un client, un éditeur d'ERP et un intégrateur est la confiance. Mais pour qu'elle s'installe, un certain nombre de conditions doivent être remplies. Selon Florence Piton, Directrice du marketing de Sylob, « la confiance s'établit lors de la signature du contrat. ». Mais pour Christophe Bonnet, responsable commercial de la base installée chez Qualiac, « le contrat concrétise une relation nouée pendant l'avant-vente. » Cette relation repose sur la franchise : l'éditeur ou l'intégrateur doit répondre honnêtement aux questions des représentants de l'entreprise par oui, non ou peut-être. « Si on a menti sur les possibilités d'une solution, il va se créer une défiance », insiste Christophe Bonnet. La confiance doit persister pendant le déroulement du projet. Elle dépend essentiellement de la qualité du travail accompli par les différents acteurs, et en tout premier lieu celui du consultant. La qualité des hommes qui interviennent dans la suite du projet est essentielle. Tout est porté par l'équipe composée de consultants, du support et de la maintenance, insiste Christophe Bonnet : « en particulier, un support de qualité renforce la confiance. Il doit gérer efficacement la remontée de bugs et assurer un premier niveau de conseil. »

L'implication du client, un point clef de la réussite du projet

La qualité de la relation dépend aussi du travail accompli par l'entreprise pour définir ses besoins. « Attention aux entreprises qui n'ont pas formalisé leurs besoins et qui demandent des nouvelles fonctions toutes les semaines », insiste Florence Piton. En pratique, le contrat doit prendre en compte les besoins et le périmètre fonctionnel. C'est pourquoi, dans le processus de sélection d'un ERP, les entreprises ont tout intérêt à s'entourer de consultants externes qui ont du recul, qui connaissent les procédures. Ils ont un rôle de passeur, parfois de modérateur. Ils aident les entreprises à formaliser leurs besoins de manière réaliste et à les hiérarchiser. « Cela aide à bien définir les règles du jeu », précise Florence Piton. « Les projets qui se passent mal correspondent à des cas où on s'est mal expliqué en amont. Mais on ne peut pas tout prévoir dans le cahier des charges, il y a nécessairement des omissions », remarque Bertrand Beauchènes, d'Axians : « le client doit donc faire des concessions et accepter de réaliser des amendements dans son organisation. Lorsqu'un projet est bien avancé, divorcer coûte plus cher qu'un aménagement. »

La responsabilité et l'implication de tous les acteurs d'un projet ERP sont essentiels. Il faut identifier les tâches et les affecter à des individus, évaluer la charge de travail, s'engager sur les moyens, voire les résultats. Une solution consiste à lancer une première phase de spécifications fonctionnelles. Si le périmètre du projet devient trop gros, il peut devenir nécessaire de scinder le contrat en plusieurs parties, décider quelles parties réaliser, voir envisager un arrêt pur et simple. Florence Piton confirme que Sylob propose des contrats à tiroirs dans cet esprit. « Mais pour réussir ce genre de démarche, il faut une méthodologie », précise-t-elle. Christophe Bonnet préconise de faire une liste de toutes les macro-tâches du projet et de calculer la volumétrie, c'est-à-dire l'investissement personnel sur chaque tâche.

La relation directe avec l'éditeur rassure les clients

L'organisation varie selon qu'il s'agit d'un mariage à deux ou à trois. Chez Sylob qui traite ses clients en direct, « le mariage à deux marche bien », confirme Florence Piton. Chez Microsoft qui ne pratique que le mode indirect, il y a un contrat entre le partenaire/intégrateur et le client. Microsoft soutient ses partenaires par un programme adéquat avec des formations, une méthodologie. Sage anime également un réseau de distributeurs mais cette gestion indirecte peut présenter des exceptions, ainsi que l'explique Benoit Gruber, chef de produit ERP chez Sage : « nous intervenons directement chez les clients soit à la demande du distributeur/intégrateur, soit à la demande du client, en particulier si un projet prend de l'ampleur. » Pour sa part, Evrard de Bondy, chef de projet en informatique de gestion aux HUG (Hôpitaux Universitaires de Genève), est hostile aux mariages à trois : « les intermédiaires sont difficiles à gérer. Nous traitons avec l'éditeur en direct, en l'occurrence Qualiac. La contrepartie consiste à développer des compétences internes sur tous les logiciels achetés pour maîtriser les processus et les outils. » Fabien Chizel, Directeur Administratif et Financier du CTMNC (Centre Technique de Matériaux Naturels de Construction), est du même avis : « l'accès direct à l'éditeur donne plus de puissance à la relation qu'une relation à trois. C'est particulièrement vrai pour les projets de grande ampleur. »

La simple relation entre client et fournisseur se transforme souvent en un partenariat où les échanges se font dans les deux sens. Fabien Chizel a piloté l'installation d'akuteo (groupe ITN) dans cet esprit. « J'ai recruté les consultants d'ITN sur CV », explique-t-il. « Ils font partie des effectifs de l'entreprise pendant un certain temps. J'ai donc écarté ceux qui ne correspondent pas à la culture de l'entreprise. »

RECHERCHE

 ok

OUTILS

Inscription Newsletter

Deux éditions mensuelles gratuites

Inscription Annuaire

L'annuaire des pros

Publicité

20000 visiteurs par mois

AGENDA

Progilog
Paris Expo - Porte de Versailles - Hall 8 • 25/11/2009 - 26/11/2009

tous les événements

ANNUAIRE

- PROLOGIX SOFTWARE
- ERP-Infos
- 3li
- ACCELYA
- BLUEWAY
- EUROEDI
- AGIDATA
- LOCALEO
- PRIMOBX
- PROJECT SI
- COMARCH SOFTWARE
- PERFECT COMMERCE
- INTERSYSTEMS BV FRANCE
- DIVALTO

tout l'annuaire

OFFRES D'EMPLOI

- SYNERTEK**
Consultant SAGE X3 (ADONIX) BSYN619D
- SYNERTEK**
ANALYSTE PROGRAMMEUR SAGE X3 (ADONIX)
- SYNERTEK**
Consultant SAGE X3 (ADONIX)

toutes les offres d'emploi

DEPECHEs

L'AUF0 cherche à valoriser les projets des utilisateurs Oracle

28/10/2009 • L'association des utilisateurs francophones d'Oracle (AUF0) lance les 3èmes trophées Oracle

Sage élargit les possibilités de X3

27/10/2009 • en y intégrant la solution de prévision des ventes n.SKEP Demand Planning de DynaSys

Oracle annonce une nouvelle version d'Oracle Business Intelligence Applications

26/10/2009 • La dernière version de ces applications analytiques prédéfinies se caractérise par l'arrivée d'Oracle Spend Classification, une nouvelle intégration avec Oracle JD Edwards World et le support de plates-formes et de langu ...

Ortems annonce une nouvelle version d'Agile Planning

26/10/2009 • Ortems lance la nouvelle version 7.40 de son offre Agile Planning avec des fonctionnalités majeures en réponse aux objectifs d'agilité, de réactivité et de performance Industrielle de ses clients.

W4 lance Business Rescue

22/10/2009 • L'éditeur de solutions de BPM présente une nouvelle basée sur une méthodologie de conduite de projets pour le déploiement de solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque entreprise.

Sage ERP X3 élargit son périmètre fonctionnel à la prévision des ventes

20/10/2009 • X3 intègre la solution de prévision et de planification avancée de la supply chain AZAP Prévision, signent au travers d'un partenariat

EuroCloud rassemble pour la première fois en Europe une communauté SaaS et Cloud Computing

20/10/2009 • EuroCloud, la toute première communauté européenne de SaaS et de services de cloud computing vient d'être créée à l'initiative de Pierre-José Billotte, Président et Fondateur de l'association française "ASP Forum".

toutes les dépêches

COMMUNIQUEs DE PRESSE

Accord entre Cegid et la société L.S.E

30/10/2009 • Cegid et L.S.E, société d'édition de logiciels métiers à destination des professionnels du bâtiment et travaux publics, annoncent la signature d'un protocole d'accord dont l'objet est la cession, par ...

RESOLUTION INFORMATIQUE ANNONCE...

26/10/2009 • Résolution Informatique, éditeur de l'ERP Série M depuis 1985, a le plaisir d'annoncer qu'il continue de développer son offre sur la plateforme IBM System i, tel qu'il l'a toujours fait depuis 1988 ! ...

L'USF et SAP se félicitent des premiers résultats du programme de benchmark des systèmes d'information.

19/10/2009 • Le Club des Utilisateurs SAP Francophones, association indépendante régie par la loi 1901, et SAP ont présenté à l'occasion de la convention annuelle 2009 de l'USF, les premiers résultats de leur enqu ...

toutes les communiqués

cockpit
La gestion professionnelle de contact et d'em...

À partir de 140 € HT / mois

Essai

CLIQUEZ

mardi 03 novembre 2009

l'information professionnelle des progiciels de gestion intégrés



ACTUALITES

RUBRIQUES

NEWSLETTERS

OUTILS

INSCRIPTIONS

A PROPOS


 sage
 Que vous évoque l'ERP aujourd'hui ?
 → CLIQUEZ ICI

Publicité

Articles

Les relations entre le client, l'intégrateur et l'éditeur d'ERP : idylle ou mariage de raison ?

20/10/2009 :: Pour une entreprise, choisir un ERP c'est nouer des relations suivies avec un éditeur et souvent un intégrateur. Mais après le moment de bonheur qu'est la signature du contrat, comment bâtir une relation durable et confiante où chacun prend ses responsabilités et tient ses engagements ? Et comment éviter par la suite l'apparition de conflits ?



...suite de l'article...

Le partenariat se rencontre particulièrement au travers des clubs d'utilisateurs. Evrard de Bondy fait partie du Club Qualiact. « Il y a un véritable partenariat entre l'éditeur et le club », dit-il. « Nous avons des échanges sur le contenu fonctionnel, la qualité, sur les tarifs. C'est un centre de débats ouvert où l'éditeur ne domine pas » La situation est similaire pour Fabien Chizel, « l'intérêt du club de clients ITN/akuteo est de rencontrer d'autres clients, de discuter de nos problèmes, de trouver une solution en discutant avec un collègue. On peut parler des enjeux avec l'éditeur. Les échanges partent dans toutes les directions, ce qui est très bien. » Par contre, les clubs d'utilisateurs ne sont pas le lieu du règlement des conflits. Pour Bertrand Beauchènes, membre du DynsClub (le club des utilisateurs des solutions Microsoft Dynamics), « s'il y a une source potentielle de conflit, il faut aborder la question lors d'une réunion du club ». Un intérêt important des clubs est d'apporter un autre regard sur les produits qu'utilisent quotidiennement les clients. « Il permet de découvrir de nouvelles utilités au logiciel », remarque Bertrand Beauchènes. « Rencontrer l'éditeur dans le cadre du club permet de s'intéresser aux nouveautés que le client n'avait pas perçues », renchérit Fabien Chizel.

Les clubs sont en général financés par les cotisations de leurs membres et se présentent comme indépendants, même s'ils sont suscités et soutenus par l'éditeur. « Constituent-ils pour autant des contre-poids à l'éditeur ? », demande Philippe Grange, animateur de la conférence. Caroline Keene, Directrice Marketing des solutions Dynamics chez Microsoft, considère plutôt que le club DynsClub représente une chance d'obtenir des remontées des utilisateurs et de favoriser l'interaction. Le club français remonte ainsi des informations vers les équipes de développement au Danemark et aux États-Unis. « Nous établissons une relation de confiance à long terme. L'éditeur doit partager des informations sur les évolutions fonctionnelles et techniques avec les clients et les clubs. » Même si les informations ne sont pas traitées à la même vitesse par l'éditeur et les clients, ceux-ci peuvent à tout moment se renseigner sur les évolutions de leurs produits sur des sites Web.

René Beretz

Début de l'article...

RECHERCHE

OUTILS

Inscription Newsletter

- Deux éditions mensuelles gratuites

Inscription Annuaire

- L'annuaire des pros

Publicité

- 20000 visiteurs par mois

AGENDA

- Progilog**
Paris Expo - Porte de Versailles - Hall 8 • 25/11/2009 - 26/11/2009

tous les événements

ANNUAIRE

- PROLOGIX SOFTWARE
- ERP-INFOS
- 3I
- ACCELYA
- BLUEWAY
- EUROEDI
- AGIDATA
- LOCALEO
- PRIMOBX
- PROJECT SI
- COMARCH SOFTWARE
- PERFECT COMMERCE
- INTERSYSTEMS BV FRANCE
- DIVALTO

tout l'annuaire

OFFRES D'EMPLOI

- SYNERTEK**
Consultant SAGE X3 (ADONIX) BSYN619D
- SYNERTEK**
ANALYSTE PROGRAMMEUR SAGE X3 (ADONIX)
- SYNERTEK**
Consultant SAGE X3 (ADONIX)

toutes les offres d'emploi

DEPECHEs

L'AUF0 cherche à valoriser les projets des utilisateurs Oracle

28/10/2009 • L'association des utilisateurs francophones d'Oracle (AUF0) lance les 3èmes trophées Oracle

Sage élargit les possibilités de X3

27/10/2009 • en y intégrant la solution de prévision des ventes n.SKEP Demand Planning de DynaSys

Oracle annonce une nouvelle version d'Oracle Business Intelligence Applications

26/10/2009 • La dernière version de ces applications analytiques prédéfinies se caractérise par l'arrivée d'Oracle Spend Classification, une nouvelle intégration avec Oracle JD Edwards World et le support de plates-formes et de langu ...

Ortems annonce une nouvelle version d'Agile Planning

26/10/2009 • Ortems lance la nouvelle version 7.40 de son offre Agile Planning avec des fonctionnalités majeures en réponse aux objectifs d'agilité, de réactivité et de performance Industrielle de ses clients.

W4 lance Business Rescue

22/10/2009 • L'éditeur de solutions de BPM présente une nouvelle basée sur une méthodologie de conduite de projets pour le déploiement de solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque entreprise.

Sage ERP X3 élargit son périmètre fonctionnel à la prévision des ventes

20/10/2009 • X3 intègre la solution de prévision et de planification avancée de la supply chain AZAP Prévision, signent au travers d'un partenariat

EuroCloud rassemble pour la première fois en Europe une communauté SaaS et Cloud Computing

20/10/2009 • EuroCloud, la toute première communauté européenne de SaaS et de services de cloud computing vient d'être créée à l'initiative de Pierre-José Billotte, Président et Fondateur de l'association française "ASP Forum".

toutes les dépêches

COMMUNIQUEs DE PRESSE

Accord entre Cegid et la société L.S.E

30/10/2009 • Cegid et L.S.E, société d'édition de logiciels métiers à destination des professionnels du bâtiment et travaux publics, annoncent la signature d'un protocole d'accord dont l'objet est la cession, par ...

RESOLUTION INFORMATIQUE ANNONCE...

26/10/2009 • Résolution Informatique, éditeur de l'ERP Série M depuis 1985, a le plaisir d'annoncer qu'il continue de développer son offre sur la plateforme IBM System i, tel qu'il l'a toujours fait depuis 1988 ! ...

L'USF et SAP se félicitent des premiers résultats du programme de benchmark des systèmes d'information.

19/10/2009 • Le Club des Utilisateurs SAP Francophones, association indépendante régie par la loi 1901, et SAP ont présenté à l'occasion de la convention annuelle 2009 de l'USF, les premiers résultats de leur enq ...

tous les communiqués


 COCKPIT-MARKETING
 La gestion professionnelle de contenu et d'émotion
 simplifié
 performant
 économique
 À partir de 140 € HT / mois
 Essai gratuit
 CLIQUEZ ICI