

http://www.erp-infos.com/info_article/m/784/les-relations-entre-le-client-integrateur-et-lediteur-derp-idylle-ou-mariage-de-raison-.html

accueil favoris newsletter

erp-infos
www.erp-infos.com

20% de réduction avant le 04/11/09

FORUM DE LA
DEMATERIALISATION

10^{ème} édition
24 et 25 novembre 2009
Hôtel Saint James & Albany **** - Paris 1^{er}

Publicité

l'information professionnelle des progiciels de gestion intégrés

ACTUALITES RUBRIQUES NEWSLETTERS OUTILS INSCRIPTIONS A PROPOS

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-clef 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

RECHERCHE

 ok

OUTILS

- Inscription Newsletter
- Deux éditions mensuelles gratuites
- Inscription Annuaire
- L'annuaire des pros
- Publicité
- 20000 visiteurs par mois

AGENDA

- SAP TechEd
- Messe Vienna, Vienne, Autriche • 27/10/2009 - 29/10/2009
- Progilog
- Paris Expo - Porte de Versailles - Hall 8 • 25/11/2009 - 26/11/2009

tous les événements

ANNUAIRE

- ERP-INFO
- 3i
- ACCELYA
- BLUEWAY
- EUROEDI
- AGIDATA
- LOCALEO
- PRIMOBBOX
- PROJECT SI
- COMARCH SOFTWARE
- PERFECT COMMERCE
- INTERSYSTEMS BV FRANCE
- DIVALTO
- proAlpha

tout l'annuaire

OFFRES D'EMPLOI

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

Publicité

SEMINAIRE **PAROLE PUBLIQUE**
ELOQUENCE & CONVICTION

Maîtrisez votre prise de parole en public

Conférences, salons, tables rondes, débats, interviews, communication interne...

19 et 20 nov. 2009
Hôtel Concorde Lafayette
75017 Paris

DEPECHE

- SAP BusinessObjects et l'École Centrale Paris inaugurent une chaire de Business Intelligence
- 15/10/2009 • Dédiée à l'enseignement et à la recherche dans le domaine de la Business Intelligence, cette chaire est déjà opérationnelle depuis mai 2008 et construite sur un modèle de co-innovation entre les deux entités. Elle a été...
- Flow Line Groupe se développe dans l'Ouest de la France
- 13/10/2009 • Spécialiste des solutions de gestion ainsi que des solutions, d'infrastructure, de sécurité et d'hébergement, le groupe Flow Line étend sa couverture nationale avec l'ouverture d'une agence à Nantes.
- Le groupe Welcoop s'appuie sur X3 pour gérer ses exportations
- 13/10/2009 • C'est GFI Infogen1, filiale de GFI Informatique, qui accompagne l'entreprise sur ce projet
- Generix Group lance un site dédié à la gestion d'entrepôt à la demande
- 12/10/2009 • Generix Group lance un site interactif dédié à la gestion d'entrepôt à la demande. S'adressant à la communauté des prestataires logistiques, industriels et distributeurs, ce site propose un parcours pédagogique pour comp...
- Salesforce.com et Cisco annoncent une solution commune
- 08/10/2009 • Les deux acteurs combinent l'environnement Service Cloud 2 de Salesforce.com et la plate-forme de communication unifiée de Cisco
- IFS élargit son offre e-business par un partenariat avec Ateles
- 07/10/2009 • IFS a conclu un accord de partenariat avec Ateles, fournisseur suédois de solutions e-business, dans le cadre du programme de partenariat mondial IFS afin d'offrir aux entreprises des solutions e-business évolutives, agi...
- akulteo annonce 3 solutions spécialisées de

Publicité



Progiciel de consolidation en mode SaaS à partir de 99€/mois

plus d'infos ici

Imaginer ce que pourrait être votre prochain logiciel...

Offre commerciale promotionnelle réservée aux cabinets d'expertise comptable pour un engagement de 36 mois.



http://www.erp-infos.com/info_article/m/784/les-relations-entre-le-client-integrateur-et-lediteur-derp-idylle-ou-mariage-de-raison-.html

gestion par affaires

06/10/2009 • akuteo présente trois nouvelles solutions de gestion par affaire dédiées respectivement aux éditeurs, aux sociétés d'ingénierie et aux cabinets de conseils et d'audit.

[toutes les dépêches](#)

COMMUNIQUE DE PRESSE

■ 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...

■ Cegid lance 2 nouveaux modules de sa gamme .Next dédiée aux professionnels du commerce spécialisé

17/10/2009 • Optimiser la gestion et le pilotage en magasin et la rentabilité globale de l'entreprise. Perfectionner la gestion et le planning du personnel en fonction de la fréquentation et des ventes du magasin ...

■ Lawson annonce Learning and Development Management

15/10/2009 • Lawson Software annonce Lawson Learning and Development, une nouvelle application de la suite Lawson Talent Management pour les clients français. L'application est conçue pour aider les entreprises à ...

[tous les communiqués](#)

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 Benoît 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. »

Les clubs d'utilisateurs, forum d'échanges et relais d'informations

[Lire la suite...](#)

■ ARCANAL

Consultants fonctionnels et techniques JD Edwards OW / E1

■ JOB SOURCING AGENCY

Chefs de projets Oracle Applications (H/F)

■ DOME0

ADMINISTRATEUR SAP BPC

■ SELF INFORMATIQUE

Consultant ERP Junior

■ SOPHIA CONSEIL

Chef de Projet Oracle EBS confirme(e)

[toutes les offres d'emploi](#)

Publicité



cockpit
La gestion professionnelle de contacts et d'emailing

1 Gérez vos contacts 2 Ciblez vos destinataires 3 Envoyez vos messages

À partir de 140 €/ mois ! Essai gratuit !

WWW.COCKPIT-MAILING.COM CLIQUEZ ICI !

FOCUS ENTREPRISE

■ ERP-INFOS

Le site erp-infos.com est publié par Infopromotions. Il a pour objectif la publication d'informations objectives concernant l'univers des ERP (Enterprise Resource Planning) ou PGI (Progiciels de Gestion Intégrés), à destination des décideurs en entreprises. L'équipe rédactionnelle, composée de rédacteurs reconnus, s'articule autour de René Beretz, ingénieur et journaliste spécialisé dans les tec ...

[fiche complète de l'entreprise](#)

erp-infos.com - copyright groupe solutions 2009 - tous droits réservés

Articles

- Les relations entre ...
- Une préoccupation ubi...
- Qualiac succombe aux...
- ERP et BPM sont-ils ...
- Lorsque CRM rime ave...
- GOLD mobilise ses ut...
- L'activité de servic...

Dépêches

- SAP BusinessObjects ...
- Flow Line Groupe se ...
- Le groupe Welcoop s'...
- Generix Group lance ...
- Salesforce.com et Cl...
- IFS élargit son offr...
- akuteo annonce 3 so...

Offres d'emploi

- DEVELOPPEUR SAGE X3 ...
- Chef de projet sénio...
- Consultant SAP expér...
- Ingénieurs Conceptue...
- RESPONSABLE TECHNIQU...
- Chef de projet funct...
- Ingénieurs décisionn...

Communiqués de presse

- L'USF et SAP se féli...
- Cegid lance 2 nouvea...
- Lawson annonce Learn...
- Au Salon ERP 2009, C...
- Comptabilité carbone...
- Legal Suite : une ré...
- La Cité internationa...

Evénements

- SAP TechEd...
- Progilog...
- Rencontres de l'amél...
- Solutions BPM...
- Cloudforce Paris...
- Convention USF 2009...
- IP Convergence 2009...

erp-infos.com

- inscription newsletter
- qui sommes-nous ?
- contacts
- publicité
- tarifs & conditions
- mentions légales