

COMMENT LES FOURNISSEURS IT PRÉPARENT LA REPRISE

experium
GROUP



Thomas Perez
Directeur, activité Sage X3
Experium Consulting

Illustration : Sage, Intervention Sage Sales Convention, Istanbul 2015

ScoreFact®
CUSTOMER
SATISFACTION

C'est un consensus, il y aura un « après » crise du *Corona virus*, générant des gagnants et des perdants. Les gagnants désignés sont ceux qui, dès aujourd'hui, anticipent l'évolution des besoins et des comportements. Les entreprises ne consommeront pas comme avant, mêlant des critères objectifs (budget, performance, risque, etc.) à des aspirations sociétales (transparence, écologie, qualité, etc). Reproduire les anciens schémas ne sera pas suffisant pour capter la demande. Comment se préparent les acteurs du marché IT ? ScoreFact, leader européen de la fourniture d'informations stratégiques aux fournisseurs IT a interviewé une série de décideurs.

LES EXIGENCES DES CLIENTS VONT-ELLES CHANGER ?

Thomas Perez : Je pense que les besoins centraux seront la flexibilité budgétaire et un meilleur pilotage des projets. Il est rationnel dans un contexte de crise de vouloir sécuriser, voire minimiser les investissements. En ce qui concerne les offres, la priorité sera donnée aux outils facilement accessibles à distance et fortement collaboratifs.

QUELS MESSAGES LES CLIENTS VOUDRONT ENTENDRE ?

Budget contrôlé, projets réussis, solutions flexibles. Un des enjeux de l'après-crise est de bien véhiculer ces messages pour capter la demande lors de la reprise.

VOS OFFRES ERP ACTUELLES RÉPONDENT À CES BESOINS ?

Nous proposons JD Edwards et Sage X3. Je porte l'offre X3, un

ERP dont les qualités sont établies. La solution et la solidité de l'éditeur apportent une sérénité appréciée. La solution permet une grande évolutivité pour facilement suivre les modifications de processus de nos clients. Ensuite ce sont nos méthodes d'intégrations et l'expérience métier de nos consultants qui garantissent la réussite des projets et la maîtrise budgétaire.

LA CONCURRENCE SERA RUDE POUR CAPTER LES BUDGETS. COMMENT COMPTEZ-VOUS VOUS DIFFÉRENCIER ?

Je veux me focaliser sur les besoins que les clients auront en sortie de crise. Me mettre à leur place et faciliter leurs décisions. Notamment en apportant des garanties d'efficacité.

L'approche que nous avons en début d'année était bonne, mais elle doit être renforcée. Nous avons travaillé sur trois axes de différenciation :

1 - BUDGETS.

Expliquer notre capacité réelle à maîtriser nos engagements budgétaires. Cela repose sur l'organisation et la maîtrise de nos projets. Le marché est très disparate en la matière et les clients veulent des garanties sur ce sujet. C'est un point essentiel.

2 - FINANCEMENT.

Faciliter le financement de projets démontre notre volonté de répondre aux besoins des clients. Sur le marché Sage X3 nous avons une approche disruptive permettant aux clients de ne pas faire d'avance de trésorerie conséquente.

3 - RAPIDITÉ.

Nous proposons une intégration agile qui permet de disposer d'un outil de gestion cloud opérationnel en 3 à 4 mois. Les clients couvrent leurs besoins fonctionnels dans le cadre de projets courts et pragmatiques.

COMMENT FAIRE PASSER CES MESSAGES AU MARCHÉ ?

En temps normal, notre croissance est portée par notre image, véhiculée par nos équipes et nos clients. Ils sont les premiers relais pour promouvoir notre efficacité et nos valeurs. Le *bouche à oreille* et notre réseau sont un sujet de chaque instant.

Mais il s'agit d'aller plus loin maintenant. Nous comptons nous appuyer sur les réseaux sociaux pour largement relayer nos éléments de différenciation. Le marché est très concentré, nous devons être visibles par les décideurs et leur passer un message clair, être capable de simplifier leurs décisions.

COMMENT S'INSCRIT SCOREFACT DANS VOTRE STRATÉGIE ?



Processus de certification en cours

Je souhaite que les prospects sachent que les clients d'Experium Consulting sont réellement satisfaits. Et qu'ils nous choisissent pour cela.

La certification ScoreFact le garantit de façon neutre et précise. La démarche repose sur l'audit de notre parc client. 40

Je veux faciliter leurs décisions, notamment en apportant des garanties d'efficacité.

critères sont pris en compte, dont la réussite des projets, le respect des budgets, des délais, etc. Ce

sont nos clients qui répondront. Pour les clients le Label est un moyen simple d'identifier les meilleurs fournisseurs et de sécuriser leurs investissements.

J'ajouterais que c'est dans notre ADN d'être centré sur leurs attentes et d'adapter nos méthodes, nos services et nos compétences à leurs attentes. L'audit de certification annuel est un moyen structuré d'identifier les leviers de progression et de poursuivre notre démarche d'amélioration continue.

QUEL RÔLE PEUVENT JOUER LES ÉDITEURS D'ERP ?

J'ai apprécié que Sage comme d'autres éditeurs, tel Microsoft, montrent leur bienveillance à l'égard de la démarche ScoreFact de leurs intégrateurs. Tous les prestataires ne se valent pas. Les plus importants en CA ne sont pas forcément ceux qui réussissent le mieux les projets. C'est vrai dans le réseau Sage, comme dans d'autres. Les éditeurs doivent mettre en avant la qualité et la transparence, pour le bien des clients et de leur éco-système.

LA CRISE EST-ELLE UNE OPPORTUNITÉ POUR UN INTÉGRATEUR COMME EXPERIUM CONSULTING ?

Oui. les entreprises françaises vont mener une réflexion stratégique. La digitalisation sera au cœur des solutions à mettre en œuvre ou moderniser, et c'est ce que nous proposons.

A ce jour (avril 2020) la baisse d'activité se fait ressentir, les clients sont prudents quant à leurs engagements budgétaires. Notre offre s'est adaptée à cela, notamment par le financement et le mode de mise en œuvre très rapide. Nous sommes bien positionnés pour répondre aux préoccupations majeures du middle market français.

Clients, exigez de la transparence sur les compétences et la satisfaction réelle des clients.

UN MESSAGE AUX CLIENTS ?

Tous les prestataires ne se valent pas. Pour rationaliser vos décisions et sécuriser vos investissements, exigez de la transparence sur les compétences et la satisfaction réelle des clients. Enfin, optez pour des offres adaptées au contexte, plus agiles, par lot, plus faciles et rapides à mettre en œuvre et à *recetter*.

Profil d'Expert

Thomas Perez a passé plus de 10 ans chez l'un des principaux partenaires Sage X3 : intégration de la solution, gestion des projets et management d'une équipe de développement d'offres verticales. Fort de cette expérience, il a rejoint l'éditeur Sage au *centre d'excellence*, afin de supporter les partenaires inter-nationaux et développer les outils avant-vente des nouvelles versions.

Depuis un peu plus de deux ans il développe l'activité d'intégration de Sage X3 au sein d'Experium, un acteur majeur de l'univers Oracle JD Edwards.

« Je construis une équipe avec des valeurs humaines et professionnelles partagées : la satisfaction client, le goût du challenge, l'esprit d'innovation et la volonté d'un développement durable. Je veux nous inscrire dans les enjeux sociétaux actuels ».

sage X3

De mon point de vue, **Sage X3** est un ERP dont les qualités ne sont plus à démontrer. La solidité de l'éditeur et le parc installé en font un investissement serein pour une entreprise du middle market. Techniquement et fonctionnellement, la solution est à jour (cloud, agilité, performance, *scalabilité*, etc).

Nous avons vu bon nombre de nos clients modifier leurs modes de gestion et de vente durant ces dernières semaines. Sage X3 a su s'adapter, y compris par l'ajout d'une dimension e-Commerce..

Couplé à nos méthodes d'intégrations, à l'expérience métier de nos consultants et à notre agilité, les clients tirent pleinement partie de la puissance de cet ERP. Un excellent choix pour la transformation digitale.