

Cinq qualités essentielles d'un partenaire ERP exceptionnel

Choisir le bon partenaire ERP n'est jamais une décision facile. Mais elle peut faire toute la différence entre une implantation ERP réussie ou désastreuse. Pour mettre toutes les chances de réussite de votre côté, mieux vaut établir à l'avance certains critères. Voici cinq caractéristiques à considérer quand viendra le moment de faire un choix.

Expertise du système

Lors du processus de sélection, les clients ont tendance à évaluer une firme de services-conseils en se basant essentiellement sur son expertise technologique, ses connaissances du produit et sa capacité à faire une belle démonstration. Vous avez peut-être déjà vécu l'expérience assez pénible de devoir travailler avec un consultant qui fait son apprentissage du système en même temps que son client. Dans ce genre de situation, le consultant ne sait pas ce qu'il ignore. Du coup, il cherchera peut-être des solutions alternatives, vous conseillera des personnalisations inutiles, ou pire, vous n'utiliserez que 50% des fonctionnalités du nouveau système.

Maitrise des processus d'entreprise

La connaissance du produit est une préoccupation tout à fait légitime, mais une bonne connaissance des processus d'entreprise est primordiale. En effet, si le but de votre projet ERP est – comme il se doit – de générer de la valeur grâce à une amélioration de l'efficacité et de l'efficacité de vos processus, il est important que votre consultant ne se contente pas d'intégrer et d'automatiser vos processus existants dans le nouveau progiciel. Les meilleurs partenaires ERP disposent d'une bonne dose de connaissances technologiques agrémentée d'une solide expérience des processus d'affaires. Informez-vous sur leurs méthodologies et demandez à parler avec leurs clients pour découvrir comment ils ont su exploiter leur expertise pour redéfinir leurs processus d'entreprise de manière à tirer le meilleur parti de leur investissement dans un système ERP.

Expérience de l'industrie

Vaut-il mieux choisir une firme qui dispose d'une grande expérience dans votre secteur d'activité ou au contraire une compagnie qui vous fournira des idées novatrices issues d'autres industries?

Idéalement, il vous faut les deux. Mais rappelez-vous que l'expérience de votre firme de services-conseils n'est pertinente que si elle a été acquise dans le contexte d'une implantation ERP. De la même manière, vous devez savoir sur quel type de projet ERP votre consultant a l'habitude de travailler. Est-ce qu'il se voit surtout confié des implantations ERP de type standard, aussi appelées « implantation vanille », ou est-ce qu'il est surtout habitué à des environnements complexes qui doivent intégrer de nombreux systèmes?

Compatibilité de culture d'entreprise

Plusieurs études ont démontré que derrière toute implantation ERP réussie se cache une solide équipe de projet. D'où l'importance d'évaluer si votre culture d'entreprise est compatible avec celle de votre partenaire ERP.

La compatibilité culturelle n'est pas facile à définir, car elle est dans une large mesure subjective. Instinctivement,

pensez-vous pouvoir travailler avec ces personnes au cours des 12 à 18 mois sans que cela ne cause des conflits majeurs de personnalités. Il est important de répondre à des questions telles que : Est-ce que je leur fait confiance? Est-ce que je me sens à l'aise avec ces personnes? La réponse repose tant sur vos valeurs que sur l'observation des comportements et le respect de certaines règles implicites.

Une vaste gamme de services pour soutenir votre vision à long terme

De manière générale, un projet ERP ne se résume pas à une simple transaction. Il vous faudra donc étudier les services offerts post-implantation, que ce soit la formation ou les différents niveaux de soutien à la clientèle, de mise à niveau et réévaluer périodiquement la manière dont vous utilisez le logiciel.

Quand le projet ERP ne constitue que la première étape d'une stratégie de transformation d'entreprise, il est préférable de choisir un partenaire qui est en mesure de soutenir votre vision à long terme avec une gamme étendue de services, que ce soit au niveau du commerce électronique, de l'intelligence d'affaires (BI) ou du Big data.

Prenez le temps de parler à différents partenaires ERP. Cherchez à en apprendre davantage concernant leur offre de services, les compétences et les personnalités des personnes avec qui vous collaborerez.

Au bout du compte, l'important est de savoir pourquoi vous cherchez à implanter une nouvelle solution ERP, quels sont les compromis que vous êtes prêts à faire et qu'est-ce qui compte le plus à vos yeux pour garantir le succès de votre projet ERP.

À propos de Thinkmax

Quand on désire aller plus loin, mieux vaut avoir un partenaire sur qui on peut compter. Basée à Montréal et Toronto, Thinkmax s'appuie sur la technologie et les meilleures pratiques pour aider les sociétés qui évoluent dans un environnement particulièrement complexe à améliorer leurs processus. Thinkmax se spécialise dans les domaines de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la fabrication, la distribution, le commerce de détail et les services professionnels.

Que vous ayez à évaluer une nouvelle solution ERP, BI ou de commerce électronique, ou que vous desiriez maximiser le retour sur votre investissement dans un progiciel déjà mis en œuvre, nous pouvons vous aider.