

Politique qualité

Enjeux

Améliorer le niveau de satisfaction client

Accompagner nos clients dans leurs nombreux projets de transformation (New, Fusion, Xsell)

Développer la vente en mode SaaS
100% ventes SD

Adapter l'organisation, les process, les outils à la transformation vers le SaaS

Livrer une roadmap optimisée pour le marché français

Améliorer la performance d'entreprise et de la qualité de service

Atteindre l'objectif de croissance de revenus récurrents et d'EBITDAC

Axe de la stratégie et impacts sur les processus

Attractivité de l'offre

Commercialiser l'offre Marketer l'offre et communiquer

- Développer la demande
- Réaliser des campagnes marketing
- Développer des synergies marketing – commercial
- Renforcer notre présence chez nos clients

Customer success

Traiter les besoins de prestations

- Déployer plus rapidement les projets standards (SaaS)
- Packager les installations techniques
- Généraliser les responsables de comptes
- Améliorer la qualité d'implémentation des projets
- Développer les compétences et les capitaliser

Qualité produit

Réaliser des logiciels (Product et Dev)

- Mettre en place la nouvelle organisation
- Former une équipe Dev vs 2 silos ERP/DS
- Adapter le plan de charge aux enjeux de satisfaction client
- Améliorer les processus de production
- Sécuriser les déploiements (QA, Devops)
- Développer des partenariats

Support optimum

Gérer le support des produits

- Améliorer la synergie R&D - support
- Améliorer le suivi du support des gros comptes
- Augmenter les transferts de compétences

Performance organisationnelle et rentabilité globale

Diriger et piloter l'entreprise & autres processus support

- Adapter l'organisation et les process
- Réaliser des formations et transferts de compétences,
- Optimiser les conditions de travail (TT),
- Sécuriser des données et de l'IT

Quelques actions phares

- Approche Go To Market (Lead Generation, Inside Sales, ciblage, synergies Marketing-Commercial),
- Accélération du modèle SaaS

- Anticipation des dates d'installation de pré-recettes et de prise de connaissances dans les propositions financières,
- Développement des Processus de déploiement packagé

- Amélioration organisationnelle et optimisation opérationnelle
- (Plan d'Amélioration Qualité)

- Accélération de la proposition de services avec Platinum +

- Standardisation des reportings d'activités
- Déploiement d'outils de suivi et de pilotage (Workday, Salesforce)