QUESTIONNAIRE DE SELECTION D’UN PROGICIEL

*Document liés :*

[1. Général : 2](#_Toc81722693)

[2. Critères commerciaux : 3](#_Toc81722694)

[3. Critères fonctionnels : 6](#_Toc81722695)

[4. Critères techniques : 7](#_Toc81722696)

# Général :

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du progiciel :** | **QUALIAC Fondation** |
| **Coordonnées du fournisseur :** | **Service Commercial  Tél. : 01 55 68 10 30  Tour Ariane - 5, place de la Pyramide - 92088 PARIS LA DEFENSE  Fax : 01 55 68 10 00** |
| **Personne à contacter :** | **Philippe Bruny (Membre du Directoire) Marcel Auriacombe (Directeur R & D) Jean-Paul Estival (Directeur Technique) Thierry Ceyras (Directeur Marketing Produits)** |
| **Téléphone :** | **01 55 68 10 30** |
| **Fonction :** | **Gestionnaire d'exploitation et intégrateur d'applications. Gestion de la confidentialité par profil fonctionnel, des droits et de la sécurité jusqu'à la délégation de droit, des travaux systématiques à date et à heure, des priorités, des files d'attente, des "spools". Surveillance des travaux, routage des travaux. Personnalisation des grilles écran. Gestion des imprimantes et des fonds de page. Fédération outils infocentre et bureautique. Gestion des arborescences. Intégrateur d'applications. Gestionnaire d'exploitation.** |

# Critères commerciaux :

Il s'agit d'obtenir la carte d'identité de l'entreprise éditrice, de définir la position de son progiciel par rapport au marché et évaluer ses points forts et ses points faibles. Les questions porteront sur l'historique de l'éditeur, son statut juridique, les effectifs, le chiffre d'affaires par branche d'activités, la liste des produits, les références les plus importantes, etc.

|  |
| --- |
| **Editeur** |
| Raison sociale, statut juridique  **SA à Directoire & Conseil Surveillance** |
| Etes-vous intégré à un Groupe, avez -vous des filiales ? Si oui, lesquelles ?  **Holding Financière QUALIAC** |
| Accords avec d'autres firmes, lesquelles ?  **ORACLE SYBASE MICROSOFT CITRIX HP IBM SUN COMPAQ BULL  COGNOS BUSINESS OBJECTS  ANDERSEN CAP-GEMINI ERNST & YOUNG DELOITTE & TOUCHE PRICE WATERHOUSE COOPERS UNILOG SOPRA THALES INFORMATION SYSTEM CONSORT NT ITESOFT** |
| Date de création de la société ?  **1979** |
| Capital Social ?  **711 450 Euros** |
| Répartition du Capital (en %) ?  graph_capital |
| Chiffre d'affaires en MF pour les 3 derniers exercices ?  chiffre_affaire |
| Résultat net pour les 3 derniers exercices ? |
| Pourcentage de chiffre d'affaires dans les secteurs d'activités du client, dans d'autres secteurs  **25% média**  **19% service**  **22% industrie**  **9% hôpitaux**  **8% immobilier**  **4% finance**  **13% autre**  **D'après spacerune étude menée par Business Intelligence Group\*, Qualiac® détient 64% du marché en France des ERP sur le secteur de la santé.** |
| Effectif de l'entreprise ?  **110 (en 2003)**  effectifs  **Unespacer croissance continue des effectifs : une équipe jeune et stable (turn-over<2%) dont 50% est dédiée à la Recherche & Développement et 40% aux services clients** |
| Quel est l'effectif travaillant sur le progiciel :  **Une dizaine (participant à l’élaboration d’autres progiciels)** |
| Au service développement ?  **50 %des effectifs** |
| Au service assistance technique (démarrage) ?  **Oui avec une assistance "on-line" et un service support de haut niveau** |
| Cette équipe est-elle toujours en place ou a-t-elle disparu ?  **Oui** |
| Pays d'origine du progiciel ?  **France** |

|  |
| --- |
| **Activités** |
| Principaux secteurs d'activités au cours des trois derniers exercices en France (aéronautique, nucléaire, chimie, banque, assurance, etc.)  **Energie-Défense**  **Distribution-négoce**  **Assurance** |
| Quel est le nombre de références clients utilisant ce progiciel en France ?  **354 sites (dont 341 en Europe, 7 en suisse, 5 en Espagne, 2 en Belgique)** |
| Citez des références (type d'entreprise : taille et activité, type de plate-forme : OS et SGBD, l'utilisation, la taille du système : nombre de postes). |
| Sera-t-il possible de visiter un ou plusieurs sites ?  **Qualiac® participera au CXP Forum 2004 :  spacerà Lyon le 16 novembre 2004 spacer spacerAssemblée Générale du Club Utilisateurs Qualiac® :  spacerau Pavillon Royal – à Paris le 25 novembre 2004 spacerspacerSéminaire d’information dédié au secteur des Mutuelles/Assurances : à Nantes le 7 décembre 2004** |
| Pouvez-vous donner une répartition des implantations par matériel et par système d'exploitation (en % du nombre total d'implantations) ? |
| Liste de vos produits ?   |  | | --- | |  ERP - Gestion intégrée | |  QUALIAC GPAO | |  Qualiac Supply Chain Management - Logistique | |  QUALIAC qualité | |  QUALIAC credit management | |  Marketing - CRM - Force de vente | |  Gestion commerciale | |  QUALIAC achats | |  Gestion de stock | |  Comptabilité | |  Gestion des immobilisations | |  Gestion des effets, remise, rapprochement... | |  Dettes, emprunts, créances | |
| Référence de client utilisant la même technologie ou possédant une structure et une organisation analogue  **Afnor Agrial Algoë Aquitanis Caisse d'Epargne Champagne Ardenne Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Picardie Caisse d'Epargne Côte d'Azur Cap Seine Cern CET/Protection One Cnes Cnit Coopérative Aunis Saintonge Océane Coopérative des Agriculteurs de la Mayenne**  **Courbon Dassault Aviation Défense Conseil International Editions Juris Classeur Efidis Ethypharm Eutelsat Fondation des Orphelins Apprentis d'Auteuil France Télévision Publicité Groupe France Agricole Groupe Rémy Pannier Guerbet France et Portugal Hôpital Belle Isle** |
| Expérience dans l'intégration ?  **Oui** |

| **Documentation fournie** |
| --- |
| Existe-t-il un manuel d’auto formation ?  **Oui** |
| La documentation livrée en standard couvre-t-elle l’ensemble des opérations ?  **Oui** |
| La documentation technique est-elle livrée dans la langue du pays destinataire ?  **Oui** |
| La documentation fonctionnelle (utilisateur) est-elle livrée dans la langue du pays destinataire ?  **Oui** |
| La documentation est-elle accessible en ligne ?  **Oui** |
| Les messages d’aide en ligne sont-ils dans la langue du pays destinataire ?  **Oui** |
| Le langage source est-il fourni ? Pour tous les modules ? Si NON est-il déposé ? Adresse du dépôt ?  **Oui** |

|  |
| --- |
| **Formation** |
| Quels sont les types de formation : utilisateurs, administrateurs, intégrateurs ?  **Qualiac®spacer a élaboré un programme complet de formations, autour de son offre ERP, destinées à ses clients et à ses partenaires. Ils bénéficient de cours adaptés quels que soient leurs besoins : phases de mise en place, de mise à niveau (au regard des nouveautés produits) ou de formation de nouveaux utilisateurs. Selonspacer un calendrier défini, un ensemble de cours sont dispensés par une équipe de formateurs compétents et qualifiés pour répondre à tous les aspects fonctionnels et techniques des modules de gestion intégrés Qualiac®. Aspacer travers cette activité d'ingénierie de formation, Qualiac® garantit un partenariat sur le long terme, basé sur la qualité de service. spacerSi vous voulez en savoir plus, contactez Annik Marty :** [**formation@qualiac.com**](mailto:formation@qualiac.com) |
| Formation générale haut niveau pour management, fonctionnelle basique, avancée pour équipe de mise en œuvre, technique pour infrastructure  **Des spacerconsultants assurent une assistance et un transfert de compétences de bout en bout et créent avec le client des relations sur le long terme** |

|  |
| --- |
| **Evolution** |
| Quelle est la date : |
| - de première installation du progiciel ?  **1988** |
| - de dernière version du progiciel (numéro de version) ?  **2002** |
| * de première installation de la version Osxxxx du progiciel ?   **1979 : Année de création  spacer1988 : Lancement de Qualiac® ERP sous Unix / Oracle spacer1993 : Orientations C/S + multi-bases de données relationnelles spacer1995 : Lancement de Qualiac® ERP en environnement C/S spacer1999 : Travaux de développement de la ligne Web spacer2000 : Lancement de Qualiac® Maintenance 2001 : Lancement de Qualiac® ERP en environnement Web + Qualiac® e-procurement 2002 : Lancement de Qualiac® CRM** |

|  |
| --- |
| **Assistance** |
| Sur quelles prestations et sur quel support l'entreprise pourra-t-elle compter ?  **Support web, et logiciel** |
| Apportez-vous une assistance lors de l'installation et de la mise en œuvre du produit ?  **Oui** |
| Mise à disposition de consultant fonctionnel et technique  **Conçuespacer dès son origine de manière modulaire et privilégiant partout la simplicité d'un paramétrage orienté utilisateurs, l'offre Qualiac® se met en place dans un délai de 3 à 9 mois pour un budget maîtrisé et raisonnable : ratio licences/services de l'ordre de 1/1.** |
| Support du progiciel : support sur site, par téléphone, réponse sous 2h, 4h,...  **Une spacerassistance en temps réel et une télémaintenance sont assurées par le service hot-line de Qualiac®, totalement intégré au service développement, permettant de répondre immédiatement à tous les interlocuteurs (Applicatifs, Techniques, Systèmes...) sur tous les sujets ou difficultés rencontrées.**  **A spacerpartir d'une réplication du paramétrage du client, les consultants de Qualiac® interviennent à distance pour un conseil ou une modification évolutive** |
| Quelles formes de contact assurez-vous avec les clients ? (suivi, mailing, visites, informations sur les nouveaux produits, séminaires de présentation,...)  **A spacerpartir d'une réplication du paramétrage du client, les consultants de Qualiac® interviennent à distance pour un conseil ou une modification évolutive.** |
| Y a-t-il un club d'utilisateurs ? Si Oui : date de création ? Fréquence des réunions par an ? Qui assure la gestion du club ?  **Oui**  **Le Clubspacer Utilisateurs Qualiac®, association loi 1901, regroupe la majorité des clients représentés par un bureau du club, présidé par M. Jean-Claude ESAKI des Hôpitaux Universitaires de Genève. Les membres du bureau organisent avec les équipes Qualiac® :**  **Des réunions et concertations autour des évolutions techniques et fonctionnelles Un partage d'expériences  Des échanges d'informations et d'idées Des commissions thématiques : sécurité, archivage, restitution, e-procurement … Des propositions pour orienter et faire évoluer l'offre ERP**  **Acteurs actifs de l'évolution de l'offre à travers le Club Utilisateurs, les clients Qualiac® disposent d'un site Internet dédié avec accès sécurisé :** [**www.club-qualiac.com**](http://www.club-qualiac.com) |

| **Prix – Licence – Maintenance** |
| --- |
| *Politique de prix : termes et conditions de la licence, type de garantie, documentation, mise à jour du progiciel, assistance sur site, fourniture de patchs, termes et conditions du support, accès à la hot line.* |
| Durée des prestations proposées  **Long terme** |
| Durée de garantie du prix ? % d’augmentation après ce délai ?  **1 ans** |
| Coût de concession de droit d’usage du progiciel ?  **De 25 000 à 45 000 euros selon le nombre d'utilisateurs "logiques".** |
| Coût du run-time si le progiciel est développé autour d’un SGBDR ?  **nc** |
| Coût en F HT/jour des interventions des consultants : technique ?  assistance au paramétrage ?  nombre de jours d’assistance conseillée ?  **9 % par an du montant HT des droits d'usage + support 4 à 8 %, option 12 ans + 2 %.** |
| Le contrat de maintenance est-il obligatoire ?  **Oui** |
| Coût du contrat de maintenance ?  **5% du montant HT des droits d’usage** |

|  |
| --- |
| **Méthodologie** |
| Méthode préconisée par l'éditeur et associée au progiciel, propre approche méthodologique du fournisseur ?  **Conscientspacer que la multiplicité des sociétés intervenantes constitue un risque de dilution des responsabilités, Qualiac® assure la mise en place de ses produits et en assume la totale responsabilité.  Qualiac® spacerest l'un des seuls éditeurs à avoir mis en place la notion d'interlocuteur unique (Responsable Client), garant du respect des délais. .  Chaquespacer client est pris en charge de manière personnalisée tout en s'adaptant à ses besoins : transfert de compétences auprès d'utilisateurs sélectionnés, formations groupées sur site ou hors site... et en lui garantissant les délais et les coûts de mise en œuvre des solutions installées** |
| Avez-vous mis en place des dispositions concernant la gestion des documents normatifs et réglementaires ?  **Oui** |
| Disposez-vous d'un manuel qualité décrivant les dispositions retenues en matière de gestion ou d'assurance qualité ?  **Oui** |
| Avez-vous mis en place des dispositions d'assurance de la qualité, si oui quel(s) modèle(s) ?  **Oui** |
| Qualifications et certifications éventuelles : du système qualité (par qui), du produit, d'autres éléments  **nc** |
| Certification ISO 9001, depuis quand ?  **Oui en 2004** |

# Critères fonctionnels :

Il s'agit de savoir et comprendre comment le progiciel pourra couvrir tel besoin fonctionnel ou tel autre besoin spécifique.

La définition de ces critères passe par un effort de documentation des spécifications fonctionnelles la plus complète possible, la plus précise, la plus concise. Il ne faut pas s'éparpiller et se recentrer sur les besoins.

|  |
| --- |
| **Orientation utilisateur** |
| Ergonomie |
| *Ce critère ne juge pas exclusivement de la richesse ergonomique du produit mais mesure surtout sa capacité à faciliter une perception 'adaptée' aux utilisateurs de la situation.* |
| Quelle est la durée moyenne de prise en main de l'outil ?  **Quelques jours (possibilité d’une formation)**  **2 à 6 jours à 1200€ par jour** |
| Dispose-t-on d'une aide en ligne ?  **Oui**  **ASP (Application Service Provider) :spacer  Le spacerclient accède par Internet à sa solution, hébergée et administrée par Qualiac®. Une façon économique et rassurante de démarrer.** |
| Le débutant est-il assisté lors de la prise en main ?  **Oui s’il souhaite avoir une formation sinon par une aide en ligne** |
| Le niveau d'assistance est-il configurable ?  **Oui** |
| Est-il possible de valoriser des données par des valeurs par défaut ?  **Oui** |
| Indépendance des utilisateurs |
| *Mesure de l'autonomie des utilisateurs. Ce critère couvre donc formation, assistance interactive et paramétrable, et configuration de l’outil.* |
| Le produit est-il configurable par l’utilisateur ?  **Oui** |
| Existe-t-il plusieurs niveaux de configuration ?  **Oui** |
| Quelles sont les compétences nécessaires pour chacun de ces niveaux ? (connaissance de la structure physique des données, connaissance d’un langage spécifique d’interrogation, connaissance de SQL)  **nc** |
|  |

|  |
| --- |
| **Communication** |
| Existe-t-il un accès natif à une messagerie, si oui, laquelle ?  **Lotus Notes - MS/Exchange - Netscape Messaging** |
| Peut-on collecter ou enrichir une base documentaire partagée  **Oui** |

| **Construction et gestion de l'information** |
| --- |
| Existe-t-il des fonctions permettant d'extraire l'information (tri, recherche selon critères, etc.) ?  **Oui car standardisation des informations** |
| Existe-t-il dans le progiciel un générateur d'états ?  **Oui** |
| Peut-on paramétrer : |
| - la forme de l'état ? **nc** |
| - le fond de l'état ? **nc** |
| Combien de critères de rupture avec totalisation peut-on paramétrer pour un état ?  **nc** |
| Le générateur d'états et le langage de requête permettent-ils d'accéder à n'importe quelle information (cumul et détail) de l'application ?  **nc** |
| Certains critères concernent l'ensemble de l'entreprise comme la structure d'informations clés et fondamentales sur lesquelles l'ensemble des informations de l'entreprise est bâti (code produit, clé comptable, numéro salarié, etc.).  **nc** |
| Quel est le type, quelle est la longueur de ces informations élémentaires ?  **nc** |
| Gestion multi-devise, multi-langue  **Oui pour mutli-devise**  **Oui pour mutli-langue : anglais, français, espagnol, allemand, italien (bientôt 2005 japonais)** |
| Gestion des données historiques  **nc** |
| Est-il possible de tracer une information comme une pièce ou un produit ?  **nc** |

# Critères techniques :

Ils permettent de juger et de jauger la souplesse, la réactivité, la flexibilité de la technologie proposée.

Les différents composants de l'environnement technique d'un progiciel proviennent d'au moins trois éditeurs différents : plate-forme et OS, SGBD et progiciel.

Interfaçage (dynamique, temps réel) et Interopérabilité (statique) sont inévitables.

|  |
| --- |
| **Ouverture - flexibilité** |
| *Il s'agit de mesurer la conformité avec les standards du marché, de déterminer le degré d'ouverture vers d'autres applications sectorielles, vers d'autres OS, SGBD, etc.*  *L'éditeur du progiciel doit fournir des procédures, de la documentation technique et des points d'entrées explicites afin d'accéder à la base de données et aux différents modules. Vérifier l'existence d'un protocole d'échanges de paramètres et de données.* |
| Quel est le niveau de compatibilité avec les outils bureautiques ?  **Oui, Très bon** |
| Quel est le niveau de compatibilité avec les outils de groupware tel que Lotus Notes ?  **Oui, Très bon** |
| L'outil est-il modulaire ?  **L'interfacespacer client permet de travailler en mode formulaire pour visualiser une donnée dans son ensemble ou de traiter en mode grille un ensemble de données. Etudiée pour être appréhendée de manière intuitive, cette interface client présente de nombreuses possibilités de personnalisation des menus et des écrans. Elle a été développée pour être utilisée comme une application bureautique en tirant le meilleur parti de Windows®.** |
| Les versions successives sont-elles compatibles ?  **Oui** |
| Est-il indépendant du matériel (fonctionne sur plusieurs plates-formes) ?  **Oui**  **AIX - DG-UX - HP-UX - Linux - NetWare - Solaris - TRU64/Digital Unix - Windows NT Server**  **Parce que le meilleur progiciel se doit d'être très performant et fiable, Qualiac® dispose d'une véritable expertise "hardware" et réseau et est capable de dimensionner la machine la plus adaptée à tous les besoins et de conseiller sur son optimisation** |
| Est-il indépendant du système (fonctionne avec plusieurs OS) ?  **Oui**  **OS/0.1**  **OS/2** |
| Quel est l'accès aux SGBD (quels SGBD, en natif ou ODBC ?) ?  **MS/SQL Server - Oracle - Sybase** |
| Quel est le langage de développement du progiciel ?  **C++ - C - HTML - Java - SQL - Visual C++** |
| Quelle est l'ampleur des modifications et conversion à apporter lors d'une migration de plate-forme, d'OS ou de SGBD ? Lors de changement de version ?  **SGBD relationnels** |
|  |

|  |
| --- |
| **Données chiffrées** |
| Quelques données volumétriques  **L'offre permet de gérer des volumes très importants, tel est le cas du groupe PAGES JAUNES avec plus de 46 millions de lignes comptables et 21 millions de lignes de commandes pour  770 000 clients. De plus, avec un grand nombre d'utilisateurs simultanés, Qualiac® est sorti premier du "Bench" face à d'autres éditeurs.** |
| Quelle est la durée de configuration moyenne (jour.homme) ?  **nc** |

|  |
| --- |
| **Sécurité** |
| Les incidents sont-ils consignés en automatique (journal des incidents) ? Les reprises sur incidents sont-elles prévues ?  **Oui** |
| Utilitaires de sauvegarde, restauration, réorganisation, simulation de charges, de mesure et mise au point des performances, purge des données obsolètes ?  **Nombreux back-up** |
| Existe-il un dispositif de gestion des habilitations (identification des utilisateurs, mot de passe) ?  **Oui** |
| Les droits d'accès sont-ils paramétrables (administrateur, utilisateur) ?  **Oui**  **De spacermanière occasionnelle ou continue, le client peut choisir d'externaliser auprès de Qualiac® l'exploitation de sa solution (gestion des utilisateurs, sauvegarde, nouvelles installations, surveillance système**...). |
| Par société ? par établissement ? par procédure ? par fenêtre ? par donnée ?  **Oui** |
| Peut-on combiner ces contrôles d'accès ?  **Oui** |

|  |
| --- |
| **Maintenance** |
| Quelle est la durée de la garantie, que recouvre-t-elle ?  **7 – 10 - 12 ans** |
| Existe-t-il des contrats de maintenance spécifiques ?  **Oui** |
| Quelle est la périodicité des versions mineures et des versions majeures ?  **Versions mineures - ans**  **Versions majeures 1 ans** |
|  |