

Livre blanc : Tierce Maintenance Applicative pour Microsoft Dynamics

Une offre de service
mature pour un marché en
pleine croissance

I/ Editorial

II/ Nécessité et Gains de la TMA pour Microsoft Dynamics

II/A/ Nécessité

II/B/ Gains

III/ L'offre de service TMA pour Microsoft Dynamics

III/A/ Méthodologie

III/B/ Outillage

III/C/ Synopsis de l'offre de service

IV/ Les points de vigilance liés à l'offre TMA

V/ L'offre de service TMA Microsoft Dynamics : un marché en croissance ?

I/ EDITORIAL

Premier constat sur le marché français, l'offre de service TMA (Tierce Maintenance Applicative) sur le marché de l'ERP Microsoft Dynamics est assez récente. L'approche TMA est bien comprise et maîtrisée par les Moyennes et Grandes Entreprises sur tout ou partie de leurs Systèmes d'Informations. L'émergence et les parts de marché grandissantes de l'ERP Microsoft sont en train de les faire mûrir sur les problématiques de maintien en condition opérationnelle de leurs nouvelles applications Microsoft Dynamics.

De nouveaux acteurs mais des enjeux similaires

Les DSI ont depuis longtemps appréhendé le délicat exercice de jongler entre contrainte budgétaire et nouveaux besoins métiers, le fameux « Do more with less ». Sur le marché des applications spécifiques, ainsi qu'auprès des pures players historiques (comme Oracle ou SAP), ces contraintes ont pu être maîtrisées grâce à la construction d'offres matures telles que l'infogérance applicative sélective, ou centre de service, ou TMA.

En revanche, les offres Microsoft Dynamics, plus récentes, ont dû faire changer les comportements des directions informatiques, tant sur la maîtrise des compétences techniques et fonctionnelles concernant les phases dites de « Build », mais aussi sur les phases dites de « Run » de leurs nouvelles applications.

Ainsi de nouveaux acteurs ont dû en parallèle constituer, adapter et proposer ces offres historiques mais en les adaptant au contexte de l'éditeur Microsoft.

Pour cette raison, l'objectif de ce livre blanc, qui se veut avant tout didactique et pragmatique, est d'apporter un éclairage sur l'adaptation de cette offre de service de TMA aux nouvelles applications Microsoft Dynamics.

Nous sommes heureux de partager avec vous nos nombreux retours d'expériences.

Bonne lecture !

Gaël Debaene
Responsable TMA by Prodware

III/ NECESSITE ET GAINS DE LA TMA POUR MICROSOFT DYNAMICS

Ce chapitre a pour objectif de rappeler le contexte et les objectifs de cette offre de service.

III/A/ Nécessité

Imaginons-nous en tant que responsable applicatif d'une solution Microsoft Dynamics. Une fois la phase de « build » (c'est-à-dire la construction et la mise en œuvre de l'ERP dans l'entreprise) terminée, quelles problématiques rencontrons nous ? Nous pouvons identifier des thèmes récurrents :

La phase dite post-projet

L'équipe projet IT, qui a participé activement au bon déroulement de la mise en œuvre en synergie avec l'intégrateur de la solution, doit s'assurer de pouvoir finaliser les nombreux points relevés par le métier qui seront soit des demandes de corrections, soit des demandes d'améliorations. Ces points sont couverts en général par la phase de garantie, mais comment s'assurer que l'intégralité des compétences sollicitées pourra être disponible et réactive. Qui plus est, quand cette phase de garantie sera-t-elle révolue ?

L'organisation du support

Une fois l'ERP mis en « go live », il convient de d'assurer le support aux équipes techniques mais surtout fonctionnelles. Comment à ce moment-là concilier la disponibilité de son équipe IT pour toute demande interne tout en finalisant la correction des anomalies ou demandes d'améliorations ? Quels sont les bons process à décliner pour assurer une qualité de service optimale ?

La maîtrise budgétaire

L'enveloppe budgétaire allouée au déploiement de son nouvel ERP a été consommée, et déjà une projection financière doit être déterminée sur le budget de fonctionnement mais aussi sur le budget d'investissement lié aux futurs besoins métiers. Comment maîtriser ces budgets ?

Cas des déploiements internationaux

Dans un contexte de projets multi filiales, une fois le core model établi, a-t-on prévu la constitution d'une équipe dédiée en charge de réaliser les roll out, tout en préservant la maintenance et la bonne homologation du socle applicative ?

Ces questions posées ne sont que le reflet des cas les plus souvent rencontrés, mais bon nombre d'interrogations surviennent post projet. Finalement, notre responsable applicatif pensait avoir managé les phases les plus difficiles du projet, mais n'est-il pas en train d'en découvrir des plus contraignantes ?

II/B/ Gains

Comme dans toute offre TMA, les retours sur investissement (ROI) sont généralement les mêmes, quel que soit l'ERP :

- Maîtrise budgétaire
- Maintien en condition opérationnelle
- Flexibilité des ressources
- Soulagement des équipes internes et recentrage sur les projets
- Gestion des délais
- Niveaux de service
- Réactivité
- Plan progrès
- Bonnes pratiques ITIL
-

Ce qui est nouveau sous l'angle de l'offre TMA for Microsoft Dynamics, et souvent sous-estimé, ce sont les points suivants :

- Maintien d'un niveau d'expertises techniques et fonctionnelles
- Capacité à accompagner les roll out (légal et réglementaire)
- Optimisation et temps de traitement lié à l'ERP
- Relation éditeur (montée de versions, correctifs de bugs, veille légale...)

III/ L'OFFRE DE SERVICE TMA POUR MICROSOFT DYNAMICS

III/A/ Méthodologie

Grâce à une méthodologie adaptée, il est essentiel de proposer et de monter une offre de service personnalisée et parfaitement adaptée au contexte de l'entreprise.

En effet, ce qui caractérise l'offre des ERP Microsoft Dynamics, c'est qu'elle est par nature spécifique à chaque cas client.

Ainsi, prenons l'exemple d'une entreprise disposant de son propre centre d'expertises interne Microsoft et celui d'une entreprise ne disposant que de ressources limitées.

Dans le premier cas, l'offre sera orientée dans un cadre d'expertises de haut niveau, tout en garantissant des niveaux de service.

A contrario, dans le second cas, l'offre sera orientée dans un cadre de supports soutenus en mettant en œuvre différents types de compétences, à la fois expertes mais aussi plus classiques.

De même l'organisation du service informatique déterminera le niveau de service attendu, que ce soit de la simple prise d'appels pour des utilisateurs clés aux demandes d'accompagnement sur des roll out.

Par voie de conséquence, disposer d'une réelle méthodologie de mise en œuvre garantit à l'entreprise de disposer du service attendu.

La méthodologie pour activer la TMA est composée de 4 phases majeures :

- L'initialisation
- L'acquisition,
- L'industrialisation
- La réversibilité

L'initialisation

La phase d'initialisation permet de définir les moyens nécessaires, les prérequis, un macro-planning de prise en charge, d'identifier le plus en amont possible les risques éventuels et de mettre en place les plans d'action associés. Elle permet enfin d'associer un plan d'assurance qualité qui vivra au travers de la prestation assurée.

L'acquisition

La phase d'acquisition permet d'organiser la solution de TMA, de s'approprier la connaissance du périmètre. Cette phase est sous la responsabilité du prestataire qui est lui-même sous contrôle de l'entreprise. Un bilan est présenté à l'issue de cette phase. La décision de passer en phase d'industrialisation (validation des niveaux de connaissance) est partagée et validée avec l'entreprise. C'est la Prise en Charge ou transfert de connaissance. Ce point est essentiel entre une équipe dite projet et une équipe maintenance.

L'industrialisation

La phase d'industrialisation est le déroulement normal du processus de la TMA. Elle fait généralement l'objet, lors de son démarrage, d'une étape courte d'expérimentation permettant d'affiner les procédures projet à la réalité opérationnelle des services. Lors de la phase d'industrialisation, le pilotage veille au respect des engagements et des niveaux de service. Afin d'améliorer les performances et la productivité de la prestation, des plans de progrès sont également mis en place de façon régulière (périodicité annuelle par exemple).

La réversibilité

La réversibilité consiste à rendre le périmètre maintenu (dont sa documentation) ainsi que la connaissance complète du patrimoine applicatif au Client ou à un nouveau tiers désigné par lui. Elle se déroule en deux étapes :

- Etape de transfert intermédiaire (sous la responsabilité du partenaire) :
 - Activité de support et maintien des niveaux de service,
 - Formations et activités de transfert de connaissance,
 - Suivi sous contrôle de l'activité sous-traitée,
 - Pilotage
- Etape de transfert complet (sous la responsabilité de l'entreprise ou du nouveau tiers désigné) : assistance à la nouvelle équipe en place.

III/B/ Outillage

Durant la méthodologie décrite ci-dessus, un point essentiel sera la mise en œuvre d'un outillage adapté au suivi de la prestation.

En effet, au-delà d'un support classique de maintenance d'un ERP, la TMA doit comporter un ensemble de process et de suivi concernant l'ensemble du cycle de vie des services rendus.

Il est important de tracer et de disposer d'un historique de l'ensemble des demandes émanant de l'entreprise ainsi que des actions réalisées par le prestataire.

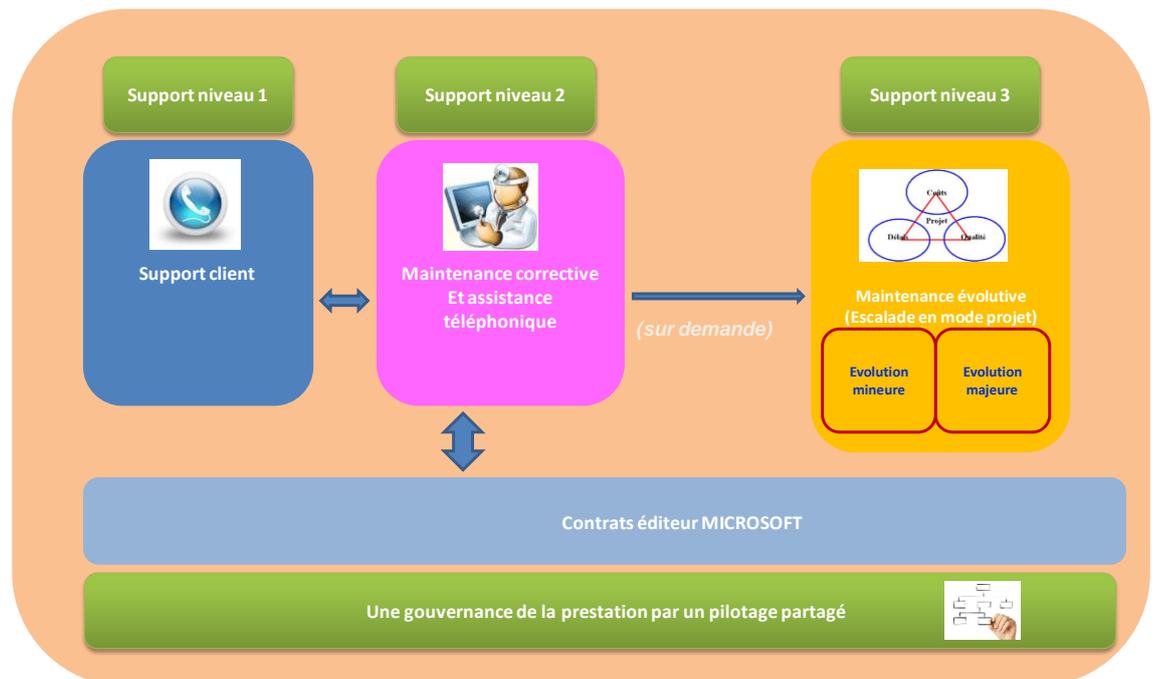
Souvent l'entreprise, de par son expérience en la matière, dispose déjà de ce type d'outils (appelé aussi outil de bug tracking), mais le prestataire a toute capacité aussi à proposer ces outils dans le cadre de son offre de service.

Cet outillage permettra de piloter pour les deux parties prenantes la prestation dans son ensemble. Ainsi, à titre d'exemple nous pouvons citer quelques indicateurs clés :

- Délais de résolution
- Délais de prises en compte
- KPI (suivi des anomalies bloquantes, suivi de la performance, etc..)
-

III/C/ Synopsis de l'offre de service

Ce support décrit les flux de relations entre l'entreprise et le partenaire en considérant comme hypothèse que le support de premier niveau (c'est-à-dire le support réalisé par téléphone directement auprès des utilisateurs de l'ERP) est réalisé par le service informatique de l'entreprise.



L'offre de service TMA comporte ainsi deux niveaux distincts : un support dit de niveau 2 et un support dit de niveau 3.

Support de niveau 2 : assistance et maintenance corrective

La hot-line et l'assistance sont notamment destinées à répondre aux demandes de l'entreprise quant à une interrogation sur une fonctionnalité applicative ou ses résultats, sur un incident rencontré ou sur toute autre difficulté. Dès lors que le diagnostic indique que la demande nécessite une correction ou une modification de développement ou de paramétrage applicatif lourd, la demande est alors requalifiée pour être traitée dans le cadre de la Maintenance Corrective ou de la Maintenance Evolutive.

La Maintenance Corrective est destinée à :

- Assurer la résolution de toute anomalie de fonctionnement de l'application empêchant un fonctionnement conforme aux résultats attendus.
- Assurer la compatibilité des interfaces et échanges avec les systèmes tiers utilisés au sein de l'entreprise.

Les prestations de maintenance corrective donnent donc généralement lieu à des opérations de développement ou de paramétrage.

Le traitement de la maintenance corrective suit en général le processus suivant :

- Enregistrement de l'incident : les demandes sont issues des demandes de l'entreprise et consignées dans l'outil de bug tracking.
- Analyse, diagnostic, identification de la solution à apporter et de ses impacts
- Confirmation auprès de l'entreprise du lancement de la correction et communication d'un délai en lien avec des SLA.
- Réalisation de la correction
- Livraison au service informatique

Support de niveau 3 : maintenance évolutive

La Maintenance Evolutive est destinée à traiter les demandes d'évolutions de la solution formulées par l'entreprise pour couvrir des nouveaux besoins ou adapter des processus existants. La Maintenance évolutive se traduit notamment par des évolutions dans les développements ou dans le paramétrage. Ainsi, nous incluons dans la maintenance évolutive des upgrades Microsoft, y compris les adaptations induites sur les développements spécifiques. Sont incluses également les demandes d'évolutions réglementaires. Les opérations dites d'optimisation ou de fiabilisation sont également du ressort de la maintenance évolutive.

Le traitement de la maintenance Evolutive suit le processus suivant :

- Enregistrement de la demande : la demande de l'entreprise est formalisée par une expression de besoin/un cahier des charges
- Analyse fonctionnelle et technique de la demande
- Fourniture à l'entreprise d'un devis de mise en œuvre : description des travaux à réaliser, charge en jour/homme, coût, délai de livraison.
- Intégration de l'évolution dans le planning de déploiement
- Réalisation de l'évolution selon le planning convenu
- Livraison au service informatique dans les délais convenus

Dans le cadre des ERP Microsoft Dynamics, les livraisons se font par le biais de package d'objets, nommés XPO ou FOB.

Le partenaire devra ainsi suivre avec le service informatique l'ensemble des livraisons et de versions mises en œuvre.

IV/ LES POINTS DE VIGILANCE LIES A L'OFFRE TMA

Comme dans tout type de prestation, des points de vigilance sont à prendre en compte.

Nous pouvons citer ceux considérés comme les plus risquophiles :

- Les bases juridiques du contrat
- La gestion des indicateurs de suivi
- Choix des prestations au sein du contrat
- L'organisation du transfert de connaissance
- Le contrôle qualité lié aux développements
- Le pilotage
- La gestion de la réversibilité
- Les phases documentaires dans le cadre de la prestation
- La gestion des versions
- La gestion des environnements (test, recette, production...)
-

V/ L'OFFRE DE SERVICE TMA MICROSOFT DYNAMICS : UN MARCHÉ EN CROISSANCE ?

Comme indiqué en préambule, l'adaptation de l'offre TMA aux ERP Microsoft Dynamics est assez récente. L'émergence de ces ERP sur le marché français est en effet postérieure à celle des purs players ERP internationaux.

De ce fait, l'offre de service TMA classique a été longtemps portée par des SSII d'une taille conséquente grâce à leur plus grande maturité sur les offres ERP historiques. D'ailleurs sur ce marché, nous en sommes à la troisième génération d'offres avec les centres de service nouvelle génération qui englobent à la fois des services de proximité mais aussi des services offshorisés.

Or, la particularité des ERP Microsoft Dynamics change la donne sur ce créneau de services, car ces grandes SSII n'ont pas pu bénéficier de l'expertise issue de compétences liées à l'intégration ERP au sein de Petites et Moyennes Entreprises. En revanche, les players historiques intégrateurs des solutions Microsoft Dynamics ont su faire évoluer leurs modèles pour dépasser celui d'un simple intégrateur et proposer la maintenance de solutions complexes, globales et internationales.

On assiste donc à la montée en puissance de ces intégrateurs sur le marché des Moyennes et Grandes Entreprises (encore faut-il avoir la taille critique) mais aussi à la descente de marché (des très grandes entreprises aux moyennes et grandes) de SSII de taille importante.

Pour cette raison, l'offre de service TMA Microsoft Dynamics est amenée à rencontrer de plus en plus de sollicitations sur le marché français et européen, d'autant que nous pouvons considérer que cette offre n'est pas encore industrialisée. Sa marge de progression est donc importante et elle évoluera peut-être vers des centres de services de troisième génération en mode cloud.

Enfin, en matière de conséquence indirecte, la montée en gamme des offres Microsoft Dynamics dans les groupes français et internationaux a déclenché ce besoin au sein de ces mêmes groupes.

Prodware
T +33 (0) 979 999 799 – infos@prodware.fr – www.prodware.fr

