

Les fournisseurs de solutions IT ont désormais leur standard de notation Retour sur la labellisation de COSMO CONSULT

Témoignage de Pierre-Edouard Roussel, Senior Marketing & Communications

Label | PME-ETI | Microsoft



Le mot d'Estelle Delessard ERP Product Marketing Manager - Microsoft Dynamics France

« Le label ScoreFact répond à un réel besoin du marché IT. Chez Microsoft, toutes nos actions sont dirigées vers l'excellence, que ce soit en termes de développement ou de qualité de service. Nous ne pouvons donc qu'encourager nos partenaires ERP et CRM - premiers intégrateurs à se faire labelliser en France - dans cette démarche. Ce label est un véritable gage de qualité pour les utilisateurs finaux de nos solutions. Il leur permet de faire un choix éclairé et leur assure un haut niveau de prestation, en se référant à un étalon qualitatif neutre. Nous soutenons donc ScoreFact et encourageons les acteurs du marché à s'engager pour un standard qualitatif dans l'IT. »

Le groupe COSMO CONSULT est spécialisé dans la mise en œuvre de solutions de gestion pour les PME et les filiales de grands groupes évoluant dans les secteurs de la fabrication, des services et de la distribution. Retour sur les raisons qui ont menées cet intégrateur d'ERP à entrer dans le processus de labellisation ScoreFact.

Pourquoi vous être intéressé à ce label ?

« Nous avons rencontré les équipes de ScoreFact lors du salon Solutions en 2016. Le label nous a tout de suite paru **répondre à un réel besoin du marché : la transparence sur les compétences**. Les clients investissent d'énormes sommes et ont peu de moyens d'évaluer l'expertise des prestataires sur un produit donné. »

« Les quelques certifications que l'on peut retrouver sur le marché IT sont utiles, mais la plupart du temps attribuées par les éditeurs en fonction des volumes de ventes ou des formations suivies. **Elles ne disent pas si le prestataire satisfait ses clients, alors que c'est essentiel**. ScoreFact est un **organisme neutre et indépendant**, et construit sa labellisation dans le cadre d'une **véritable évaluation de la satisfaction client**. C'est une excellente nouvelle pour notre secteur d'activité, où il est difficile de faire reconnaître ses compétences et son engagement qualitatif, lors d'un appel d'offre par exemple. »



Quelles sont les raisons qui vous ont incité à engager le processus de labellisation ?

« Nous avons décidé de nous engager dans le processus de labellisation fin 2016. Ce label est avant tout un moyen de différenciation sur un marché très concurrentiel. Il nous permet notamment de **mettre en évidence nos compétences en un coup d'oeil** auprès des clients et prospects. Toutefois, au-delà du label, les effets positifs ne s'arrêtent pas là. L'**étude de satisfaction approfondie**, réalisée par les équipes de ScoreFact auprès de nos clients

actifs, permet d'aller encore plus loin dans la gestion de leur satisfaction. Le **rapport détaillé** est mis à jour annuellement et nous disposons maintenant d'un regard neutre et professionnel. »

Comment envisagez-vous de mettre à profit ces résultats ?

« L'obtention de la labellisation est une excellente nouvelle pour COSMO CONSULT. Tous les fournisseurs IT n'y parviennent pas... Au niveau commercial, c'est un **argument de poids dans les choix de prestataires**. Pour les appels d'offres auxquels nous répondons, c'est un critère de plus à mettre en avant. De plus, nous sommes fiers d'être le **1er partenaire Microsoft Dynamics à avoir été labellisé en France**. »

« En interne, l'obtention du label ScoreFact a également fait bouger les lignes. Grâce au dossier détaillé fourni suite à l'étude de satisfaction, nous avons pu enrichir **notre plan d'amélioration continue**. Une équipe est également mobilisée pour mettre en place les actions qui en découlent. »

A propos de COSMO CONSULT :

- Plus de 20 ans d'expérience dans la mise en œuvre de solutions logicielles de gestion
- 31 bureaux répartis dans 10 pays
- Plus de 660 experts au service des PME et groupes internationaux
- Partenaire privilégié de Microsoft Dynamics

A propos de ScoreFact :

- Organisme indépendant, en charge du standard européen d'évaluation qualitative des prestataires de solutions IT
- Plus de 3320 clients finaux audités en France
- Taux de certification de 57%

Informations complémentaires

Photos, logos, témoignages clients, dossier de presse, organisation d'interviews sur simple demande auprès de : **Emilie Le Douaron** - Cabinet Gtec - rp@cabinet-gtec.fr - Tél : +33(0) 4 56 40 67 26 - www.cabinet-gtec.fr

Spécialiste du marketing IT, Gtec peut aussi vous proposer des témoignages intéressants sur tous les domaines de l'IT : Business Intelligence, RH, GMAO, ERP, veille, GED, PLM... Parmi les clients avec lesquels nous travaillons sur des retours d'expérience : **Renault, Engie, Airbus, Delta Plus, Eurocave, le conseil départemental du Morbihan, la mairie de Sanary, Vinci, Total...** N'hésitez pas à nous contacter !