

QUI FAIT LA MAINTENANCE DES ADAPTATIONS?

LE PROBLÈME EST RÉEL

Alors, vous pensez acheter l'une des solutions "à la mode" de progiciel de Ressources Humaines/Paie pour **votre** grande entreprise? Mais, pour votre grande entreprise, certaines choses se doivent d'être faites à votre façon, tel que décrit dans **votre** convention collective ou tel que décidé par **votre** conseil d'administration, ce qui ne concorde pas nécessairement avec la façon dont le système a été écrit dans un laboratoire de Recherche et de Développement quelque part en Californie ou à Berlin.

Aucun problème, l'auteur a garanti que le progiciel pouvait être adapté facilement (si celui-ci vient du labo de Californie) ou que des logiques périphériques ("Work-Arounds") pouvaient facilement être créées (si celui-ci vient du labo de Berlin). Dans les deux cas, on vous a remis une liste de grands noms de consultants susceptibles d'effectuer le travail.

Quelques centaines de milliers de dollars plus tard, ou de millions de dollars, voire même de dizaines de millions de dollars, vous posséderez un logiciel modifié, agrémenté ou pas de logiques périphériques. L'auteur du logiciel ignorera l'existence même de ces modifications. Le consultant sera parti depuis longtemps et les individus ayant travaillé sur ce projet auront déjà changé de firme de consultants deux fois depuis. Qui s'occupera de faire la maintenance sur les adaptations et les logiques périphériques?

Quelle maintenance, demandez-vous? Un jour, vous recevrez de la Californie un CD appelé "*Version 10.0*". Le nécessaire pour les changements législatifs et pour votre prochaine fin d'année se trouveront sur ce CD. Vous ne pourrez pas totalement l'ignorer, mais vous ne pourrez pas non plus l'installer sans porter attention à vos modifications. Reprise du projet initial depuis le début?

Si le CD vient de Berlin, vous pourrez l'installer, du moins en théorie. Mais qui s'assurera que les logiques périphériques fonctionnent toujours, qui les aura amenées au même niveau que les outils (NT, Unix, Oracle, etc.) et que les fonctionnalités génériques?

Et qu'en est-il des interfaces avec les tiers?

Vous allez maintenir tout ça à l'interne? Vous allez vraiment reproduire la R&D technique effectuée par l'auteur à chaque année au coût de plusieurs millions de dollars? La seule chose qui est moins sensée du point de vue économique que de développer de telles applications à l'interne est de les maintenir à l'interne.

SPÉCIFICITÉ DU CLIENT

Toute grande entreprise faisant l'installation d'un système RH compte une certaine quantité de besoins particuliers qui nécessitent des ajustements au logiciel. D.L.G.L. a choisi de reconnaître cette réalité dans ses systèmes intégrés de ressources humaines, de paie, de pension et de gestion des horaires et de saisie de temps, V.I.P., et dans les stratégies qui les entourent.

D.L.G.L. livrera des versions adaptées de V.I.P. et, par-dessus tout, D.L.G.L. supportera ces adaptations en vertu d'un contrat de maintenance, assurera que les fonctionnalités de base puissent continuer à évoluer et que la partie spécifique du client demeure synchronisée avec le reste.

Trop beau pour être vrai? Quel est le compromis?

Le compromis est du côté de D.L.G.L. Avec son approche personnalisée, D.L.G.L. ne peut simplement poster un logiciel chaque jour avec une carte de bonne chance. Et c'est très bien ainsi. Nous avons choisi la qualité avant la quantité, une clientèle intime plutôt que volumineuse. Des clients moins nombreux, des clients plus heureux.



**Meilleur employeur de la province
Prix Panthéon**
Watson Wyatt
Ordre des CRHA et CRIA du Québec
Affaires PLUS Magazine



Meilleur employeur de la province
Watson Wyatt / Magazine Affaires PLUS



Meilleur employeur de la province
Magazine Affaires PLUS