

# Réussir la recette client : Clés de lecture et clés de succès

Mounir Soudani  
Chef de projet, consultant formateur  
Directeur académique adjoint du PMI IDF

Alcatel·Lucent 

- Contexte, définition et enjeux
- Un retour d'expérience à partager,
  - Une recette collaborative.
- Leçons retenues, quelques clés de lecture et de succès.



# Réussir la recette client :

*Contexte, définitions, enjeux*

- Une expérience internationale de la conduite de projets
- Le déploiement de solutions de facturation pour les opérateurs TELCO.

# A propos de la recette client: une définition

- Une définition de l'acceptance selon le **PMBOK Ed05**

Acceptance is the act of formally receiving or acknowledging something by applying acceptance criteria. These criteria, including performance requirements, must be met before project deliverables are accepted

- Une autre définition de la recette:

Opération par laquelle le client reconnaît que le produit livré par le fournisseur est conforme à la commande passée\*

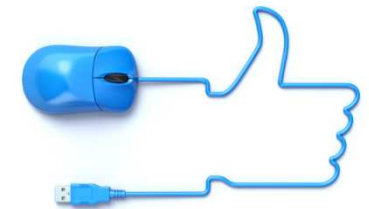
\* Fiche thématique ConseilOrga. Juillet 2010.

# A propos de la recette : typologies

- **Recette usine:** faite avant la livraison du fournisseur.

- **Recette utilisateur:** réalisée par le client

- **Recette technique:** vérifie que le produit est exploitable.



- **Recette fonctionnelle:** vérifie que le produit fournit les fonctionnalités.



# La recette client : un enjeu d'importance

- Fortes attentes.
- Succès ou échec du projet.
- Impact image.
- Contexte d'incertitude.

# La recette client : enjeux & questions

- Des questions
  - Quoi ?
  - Quand ?
  - Qui ?
  - Comment ?
  - ...

Q.Q.O.Q.C.C.P.  
Comment? OÙ ?  
Qui ?  
Quand ? Quoi ?  
Combien ? Pourquoi ?

*Une stratégie est à élaborer*



# La recette client: une question d'attitude?

- **Rigueur**

- Contenu, critères; ...
- Planning, dépendances, ...

- **Souplesse**

- Alternatives
- Centrée objectifs



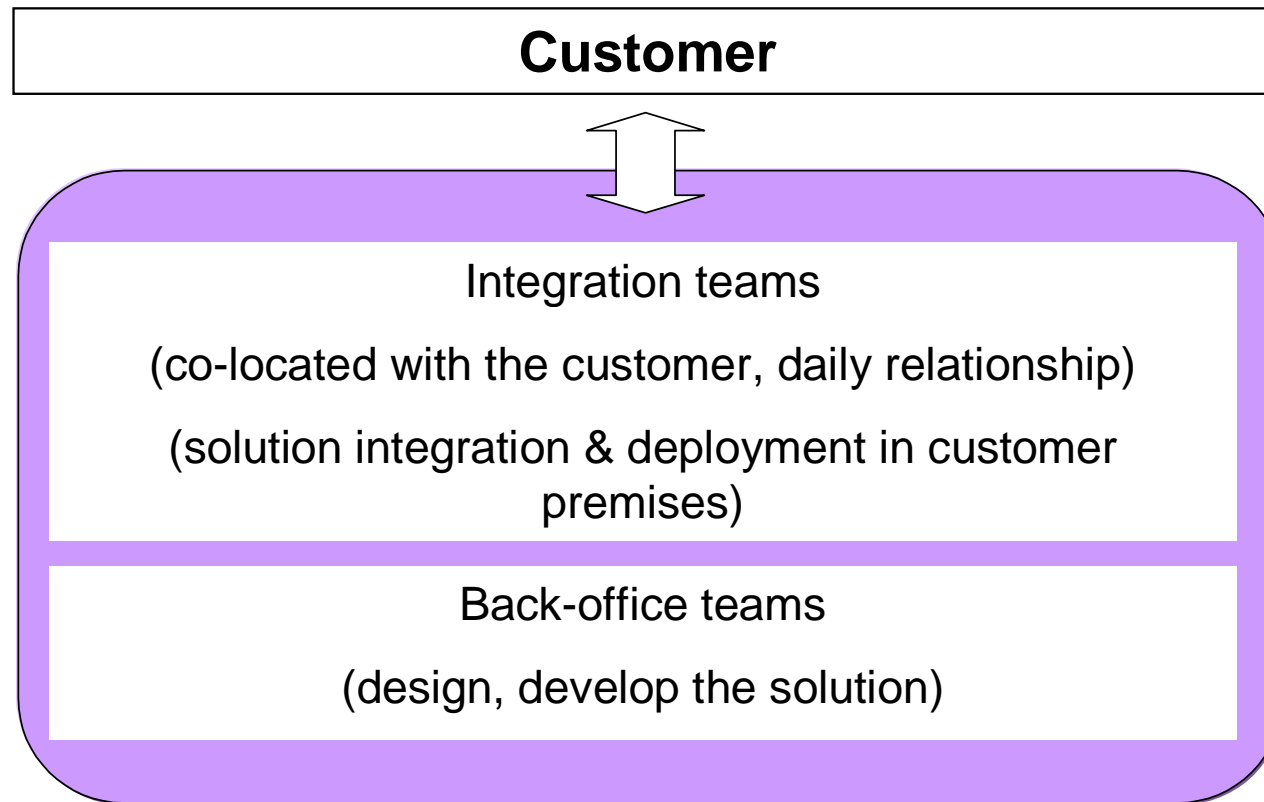
# Réussir la recette client :

*Notre retour d'expérience*

# La recette client, un retour d'expérience

- Des projets télécoms
  - Conception et déploiement de solutions TELCO.
- Un environnement international
  - Back-office
  - Front-office
- Des temps de réalisation courts
  - De 6 mois à 1 an

# La recette client, un retour d'expérience



*Return of experience, projects organization*

# Projets déployés, exemples et focus sur la recette



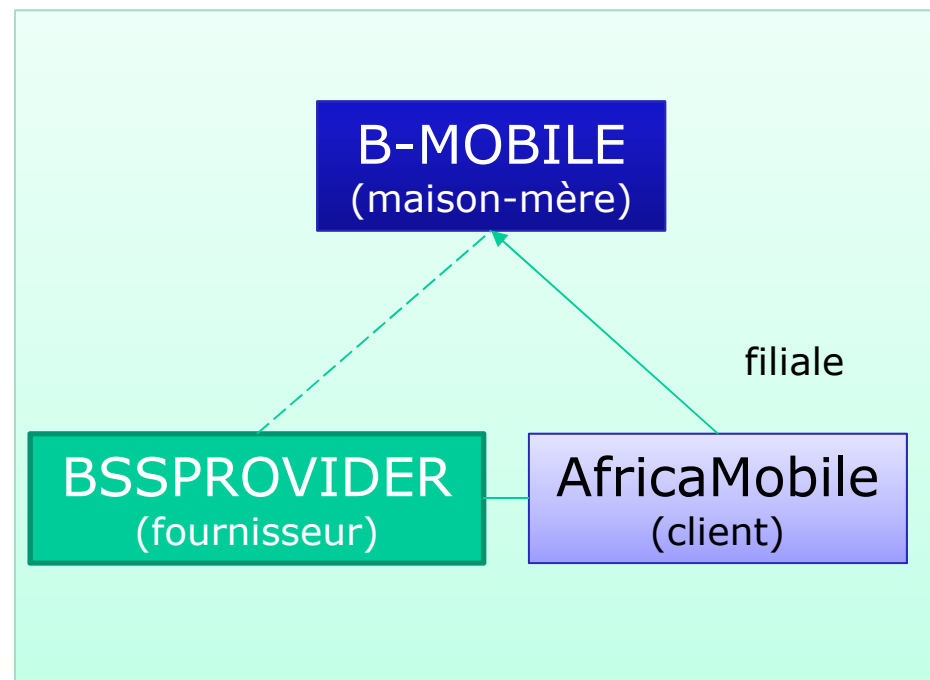
- Illustration: une recette collaborative

*Projet de transformation*

*Afrique de l'Est*

- Contexte :

- Opérateur en difficulté majeure.
- Projet visible.
- Délai agressif: 6 mois. Recette client: 7 semaines.



- Risques identifiés :

- ❑ # Risque 1: Projet exposé. Contrats clés en jeu.
- ❑ # Risque 2: Délai agressif. Non négociable.
- ❑ # Risque 3: Contenu extensible à borner.
- ❑ # Risque 4: Forte attente.



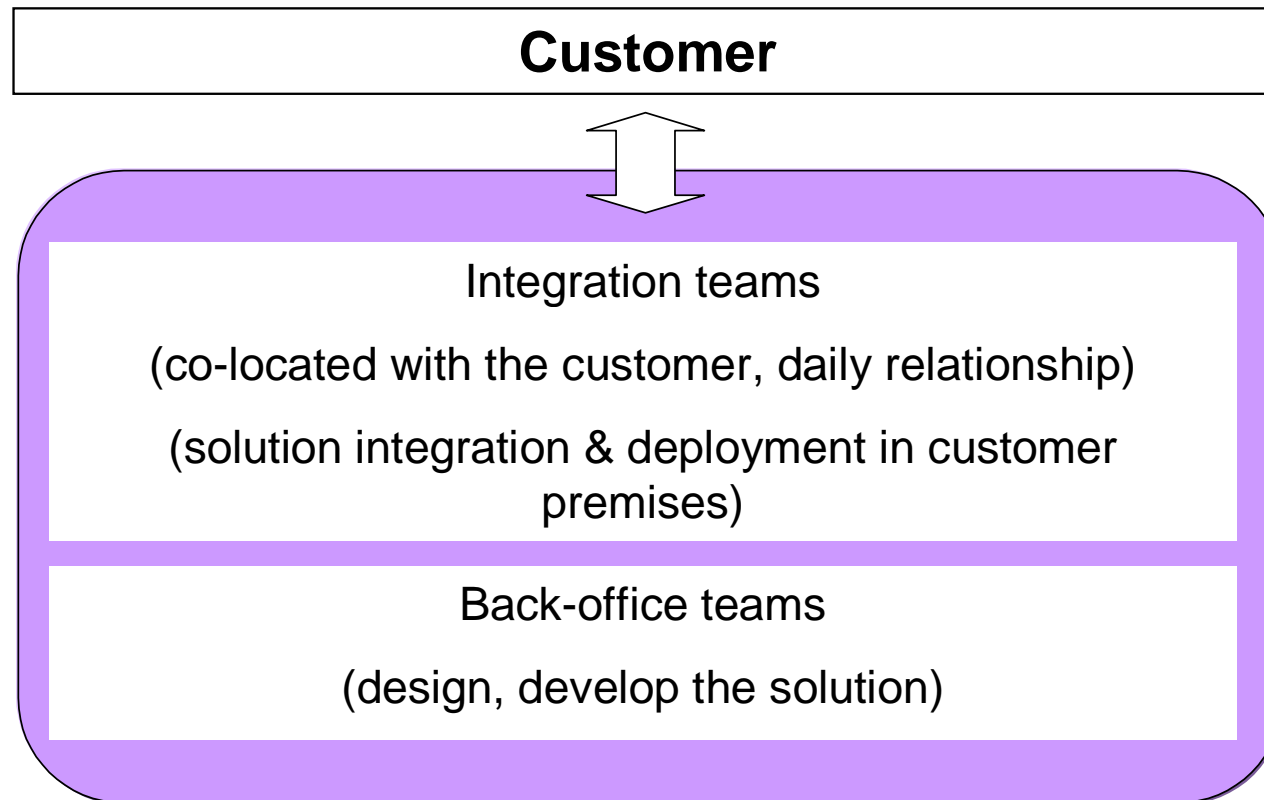
# Deuxième illustration: Réponses aux risques

## Réponses aux risques - proactivité :

- ❖ #Réponse 1: Décorrélérer l'enjeu de l'objectif.
- ❖ #Réponse 2: Borner le contenu.
- ❖ #Réponse 3: Prioriser les exigences.
- ❖ #Réponse 4: Activités de pré-recette







*Return of experience, projects organization*

# Avant la recette: impliquer le client

- ❑ Revues communes.
- ❑ Démonstration. Prototype accessible.
- ❑ Client intégré (validation).
- ❑ Stratégie de recette discutée.



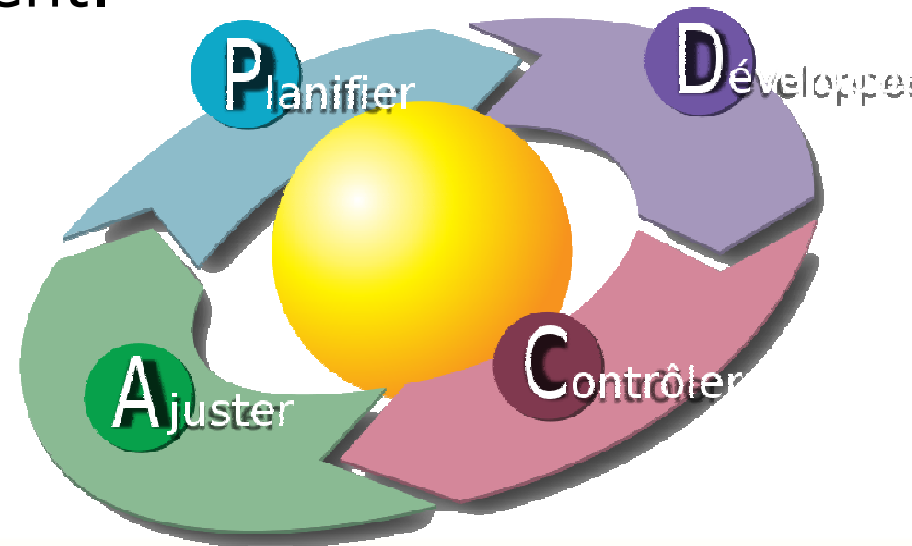
# La recette: une réactivité maximale

- Organisation adaptée.
- Priorités considérées - rester pragmatique
- Outils de suivi.
- Reporting. Focus sur les points de blocage.
- Le fameux "Plan B"



# Après la recette: achever le travail

- ❑ Ne pas "déshabiller" le projet.
- ❑ Fournir les fonctions en restriction.
- ❑ Maintenir une équipe locale.
- ❑ Accompagner dans le changement.

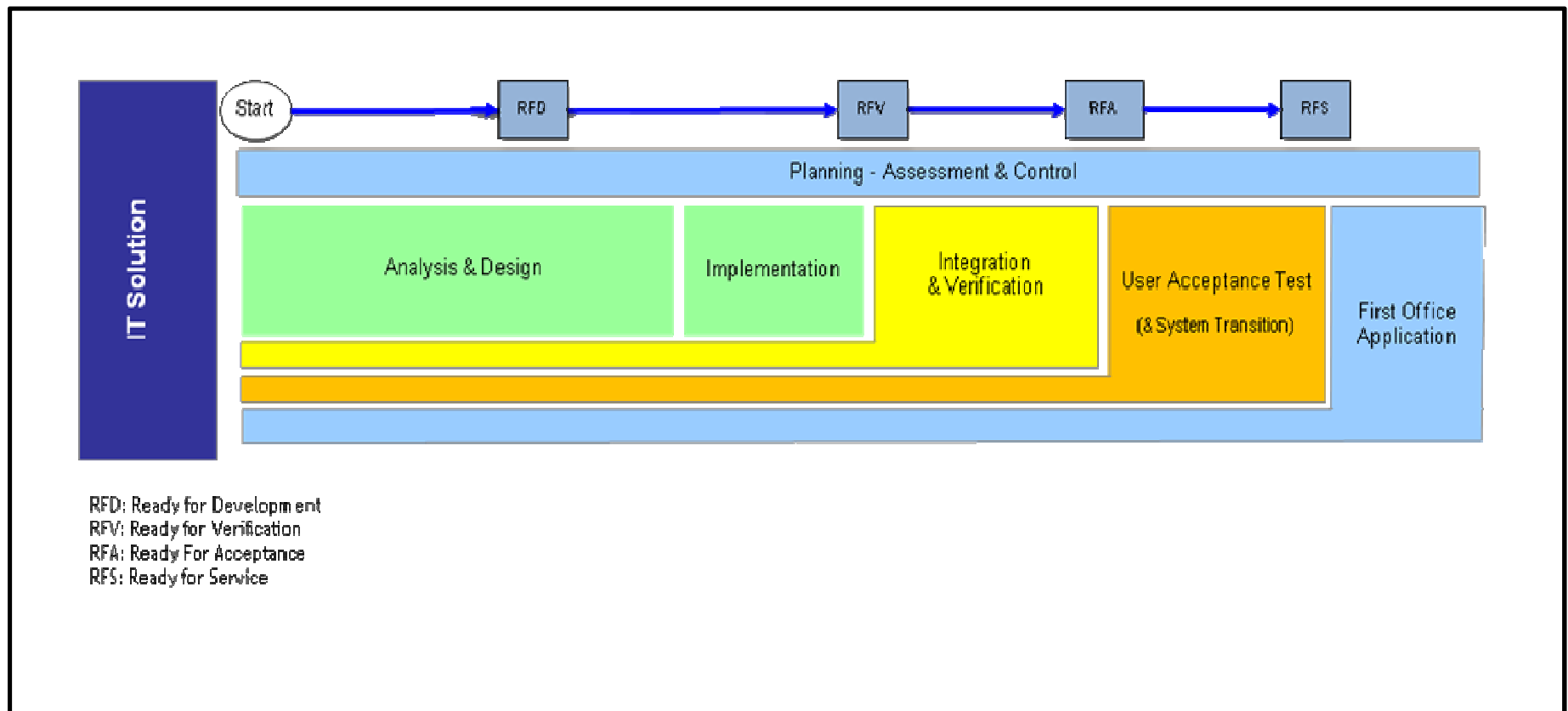




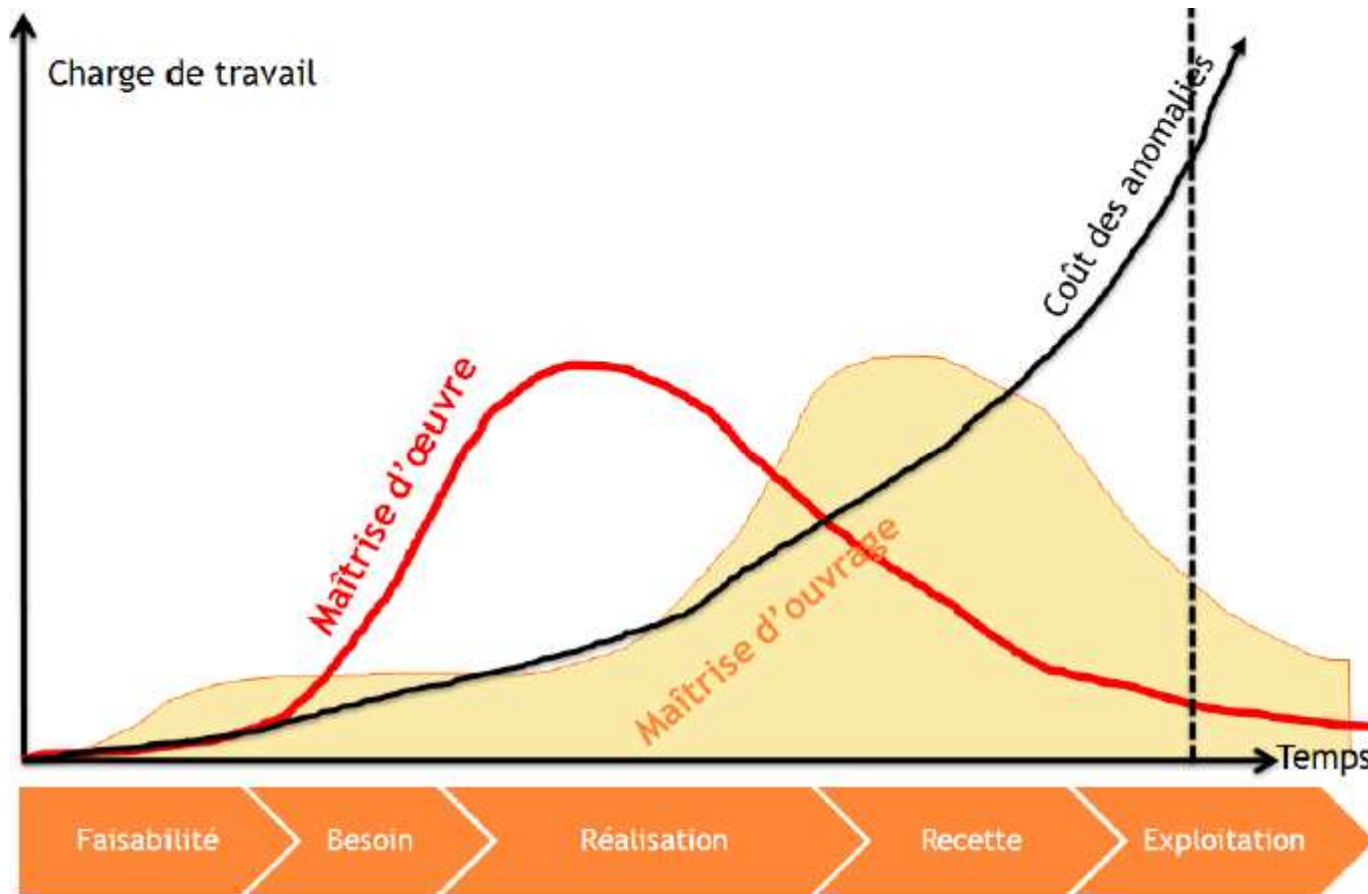
# Réussir la recette client :

*Quelques clés de lecture et de succès*

# La recette client, une histoire d'anticipation



# La recette client, une histoire d'anticipation



Croissance exponentielle observée du coût de l'anomalie en fonction de sa découverte dans le cycle projet.

- Deux facteurs
  - Le degré de connaissance du client
  - Le degré d'implication du client
- Deux questions sous-jacentes à se poser dès le début
  - Que mettre en place pour expliquer ?
  - Que mettre en place pour former/impliquer ?



- Une formalisation au travers du PMP. Focus:
  - La phase d'analyse, de design et d'implémentation
  - La phase d'intégration et de vérification
  - La phase d'UAT

# La recette client, quelques clés de lecture

- La phase d'analyse, de design et d'implémentation
  - *Une source potentielle d'anticipation,*
    - Confirmer la compréhension des **critères de recette**
    - Confirmer avec le client les **principaux attendus**
    - Démontrer / Prévoir l'installation d'un **prototype**
    - Communiquer pour assurer la **compréhension réciproque**

# La recette client, quelques clés de lecture

- La phase d'intégration et de vérification
  - *Le client désire « voir »,*
    - Démarrer les aspects **formation**
    - **Intégrer le client** en validation (gagnant-gagnant)

# La recette client, quelques clés de lecture

- La phase d'UAT\*

- « **GO/NO GO** » de lancement de la recette:
  - Acceptation **cahier de tests** et **jeux de données**, clés de voute du succès de la recette !
  - **Planning** exhaustif, **environnement** de test, **outils** de suivi, etc.
  - Confirmer tous les **moyens requis** (matériels, logistique, sécurité, ...).



\*User Acceptance Test

# La recette client, quelques clés de lecture

- La phase d'UAT
  - *En termes de **suivi qualité**,*
    - **Niveaux de sévérité/criticité** précisés
    - **Suivi des problèmes** et des criticités associées (progrès, qualité)
    - Contrôle des demandes (**anomalie versus évolution**)

# La recette client, quelques clés de lecture

- La phase d'UAT

- En termes de **ressources**,

- Identifier les **ressources projet et clients** impliquées dans la recette.
    - Etablir les **périodes/horaires** de tests
    - Définir les modalités d'**intervention des tiers**

\*User Acceptance Test

# La recette client, quelques clés de lecture

- La phase d'UAT
  - En termes de **communication**,
    - En interne, communiquer un **rapport régulier**.
    - Etablir des points de **synchronisation** réguliers.
      - Partager une **vision commune**.
      - Proposer des solutions de **contournement**
      - Proposer des **paliers** de livraison

- Informer
  - Prévoir une communication adéquate **selon les parties prenantes**
- Comprendre
  - Un problème **clos trop vite** revient tel un **boomerang!**
- Formaliser
  - A l'aide d'**outils de suivi** d'anomalies et de test dédiés



- Maintenir la confiance avec le client
  - Montrer sa capacité à **contrôler la situation** de bout-en-bout,
  - Se mettre dans « **les chaussures du client** »



# La recette client, une histoire de « CLE » ?

- En guise de conclusion,
  - **Crédibilité**
  - **Légitimité**
  - **Envie**



- PMBOK Edition 5.
- Réussir l'acceptance client (allpm.com, édition Novembre 2012):

<http://www.allpm.com/index.php/94-article/newsletter-article/487-conducting-a-successful-acceptance-with-your-customer-2>

- Fiche thématique ConseilOrga. Juillet 2010.

**Merci de votre attention**