



Propos recueillis auprès de Nicolas Loiret,
Consultant fonctionnel chez INAGUA

La satisfaction client est au cœur de l'ADN de l'entreprise



Animer les ateliers
de co-construction
de la solution



Accompagner les
clients dans l'utilisation
de DAMAaaS



Former les équipes
et assurer le support
sur le long terme

Profil de Nicolas Loiret

- Etudes en Gestion des Systèmes d'information
- Parcours dans le crédit à la consommation et le monde des paiements et de la monétique

La société INAGUA édite la solution DAMAaaS (DAta MAagement as a Service), une plateforme permettant à tous les métiers de construire des applications collaboratives, sans aucune programmation informatique : workflows, référentiels, pilotage... Chez INAGUA, **les consultants fonctionnels ont un rôle clé** : ils animent des ateliers de co-construction de la solution DAMAaaS avec les clients, pour façonner la plateforme selon leur environnement et leurs besoins. Les consultants fonctionnels sont de véritables **"customer success managers"**, qui accompagnent les utilisateurs de DAMAaaS du paramétrage initial jusqu'au service après vente.

Nicolas Loiret dévoile son quotidien de consultant fonctionnel chez INAGUA.

Un métier orienté vers l'accompagnement client

Nicolas Loiret a rejoint INAGUA en 2018, après avoir été approché par Laurence Chapuis, co-fondatrice de l'entreprise, avec qui il avait travaillé quelques années plus tôt. Dès la prise de contact, il a été chapeauté par Ronan Bertel, co-fondateur d'INAGUA.

« Avant de rejoindre l'équipe, Ronan m'a proposé de participer à un rendez-vous client, en tant qu'observateur, pour prendre connaissance de l'environnement de travail, mieux appréhender en quoi consistait le rôle de consultant fonctionnel et découvrir la plateforme DAMAaaS. **J'ai tout de suite eu un très bon ressenti face à l'équipe et la solution.** J'ai aussi beaucoup apprécié la méthodologie de travail INAGUA, qui consiste à co-construire la plateforme avec le client. Cela permet d'**embarquer les utilisateurs** dans l'aventure avant même la mise en place de l'outil dans l'entreprise.

En participant à ce rendez-vous client avec Ronan, j'ai tout de suite su que le poste de consultant fonctionnel allait me plaire. Et c'est effectivement le cas ! Dans mon métier, il y a **une vraie dimension humaine, une relation de proximité avec les clients** : je ne passe pas mes journées derrière un ordinateur. Je me déplace régulièrement chez les clients, pour répondre à des problématiques très variées et concrètes. Il n'y a pas de routine !

En résumé, ma mission principale est de **transposer les besoins opérationnels des clients en paramètres**, pour confectionner leur plateforme DAMAaaS personnalisée. La solution étant sur-mesure, j'accompagne les clients pour construire le pattern et définir les paramètres qui collent parfaitement à leurs besoins. C'est très stimulant ! »

Écoute et capacité de compréhension, des compétences clés

« Durant les ateliers avec les clients, **il faut faire preuve d'écoute et avoir une bonne capacité de compréhension** des problématiques métier pour y apporter une réponse efficace à l'instant T. Il est également important d'être un bon animateur, pour tirer le meilleur des participants et construire avec eux, **une plateforme qu'ils s'approprient facilement et qui fera vraiment la différence** dans leur activité au quotidien. »

Métier

- Paramétrage de la plateforme DAMAaaS avec les clients
- Formation des utilisateurs en entreprise
- Garant de la satisfaction client

À propos de DAMAaaS

La solution DAMAaaS (DAta MAnagement as a Service) est développée par la société INAGUA. Elle permet à tous les métiers de déployer des applications collaboratives, sans aucune programmation, en quelques heures.

DAMAaaS c'est un minimum de paramètres pour un maximum d'efficacité :

- Collaborer avec vos fournisseurs, clients et partenaires (workflows en mode SaaS)
- Intégrer vos documents dans vos processus (fichiers attachés et/ou générés par l'application)
- Créer des documents, formulaires, contrats à la volée et les faire signer électroniquement si besoin
- Gérer simplement vos droits d'accès de façon claire et précise

Les consultants fonctionnels INAGUA, comme Nicolas Loiret, composent la solution idéale pour l'environnement du client, **à partir des briques fonctionnelles disponibles dans DAMAaaS**. En bons chefs de projets, ils participent à la construction de l'outil, forment les utilisateurs et les accompagnent sur le long terme, à travers un contrat de maintenance.

« **Une bonne capacité d'analyse et de vulgarisation** est requise pour transposer les demandes des clients en briques opérationnelles dans DAMAaaS. Il faut évidemment être doté d'**un bon relationnel**, car nous passons beaucoup de temps en clientèle, que ce soit en atelier ou par téléphone pour le support. Une appétence aux outils informatiques est nécessaire, mais aucune connaissance de langage de développement. »

Une entreprise à taille humaine

« **L'ambiance de travail chez INAGUA est très agréable.** Bien que je sois basé à Nantes, je suis quotidiennement en contact avec les équipes de Paris et Lyon par téléphone.

L'équipe se rassemble deux fois par an pour des journées "team building". Celles-ci se composent généralement d'une partie réunion de travail formelle et qu'une partie plus conviviale, durant laquelle nous faisons plus ample connaissance avec ceux qui sont basés dans une autre ville. Les dirigeants ont à cœur de maintenir **une forte proximité entre les collaborateurs, y compris avec eux-mêmes**. Chez INAGUA, le tutoiement est de mise : la direction est disponible et à l'écoute des salariés à tout moment.

Enfin, ce que j'apprécie tout particulièrement chez INAGUA, c'est qu'il s'agit d'**une entreprise qui a un fort potentiel**. Je pense que nous allons avoir de belles surprises dans l'avenir et je suis heureux de faire partie de cette aventure. »

Nicolas Loiret, Consultant fonctionnel chez INAGUA