

Processus onboarding client

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-CRM-003	v1.1	Mars 2025	Commercial & Relation Client

L'onboarding est la phase la plus déterminante de la relation client : c'est elle qui forge la première impression durable et conditionne la qualité opérationnelle de toute la durée du contrat. Mileo Technology a formalisé un processus d'onboarding structuré en 7 étapes, couvrant de la réunion de lancement à l'activation du contrat de maintenance. Ce processus garantit une transition fluide entre la phase commerciale et la phase opérationnelle.

01. Étape 1 — Kick-off projet et audit de l'existant

Le kick-off projet est organisé dans les 10 jours ouvrés suivant la signature du contrat. Il réunit côté Mileo Technology : le chef de projet désigné, le responsable technique référent, et si applicable le responsable commercial. Côté client : le décideur signataire, le responsable technique ou DSI, et le futur utilisateur principal du système. Cette réunion a pour objectif d'aligner les parties sur les objectifs du projet, le calendrier prévisionnel, les responsabilités de chacun, et les modalités pratiques d'accès aux sites.

L'audit de l'existant est réalisé dans les 5 jours suivant le kick-off pour les projets de remplacement ou d'extension d'un système existant. Il consiste en une revue technique approfondie des équipements en place, de l'infrastructure réseau, des plans et schémas disponibles, et des accès existants. Les conclusions de l'audit alimentent le plan de déploiement et peuvent conduire à des ajustements du périmètre contractuel.

02. Étapes 2 et 3 — Déploiement et formation utilisateur

Le déploiement est réalisé selon le plan de travaux établi lors du kick-off, avec un planning détaillé communiqué au client au minimum 72 heures avant chaque phase d'intervention. Le chef de projet organise des points d'avancement hebdomadaires pendant la phase de déploiement et communique immédiatement au client tout écart par rapport au planning initial, avec les causes et les mesures de rattrapage prévues.

La formation utilisateur est planifiée en amont de la mise en service et réalisée sur le système réel du client, dans ses locaux. Elle couvre l'utilisation quotidienne du système (VMS, contrôle d'accès, tableau de bord d'hypervision selon les équipements déployés), les procédures d'urgence, et les opérations de maintenance courante à la portée des utilisateurs. Un guide utilisateur adapté au système du client est remis en fin de formation.

03. Étapes 4 et 5 — Recette et remise du DOE

La recette est un processus contradictoire au cours duquel le client vérifie que le système livré est conforme au cahier des charges contractuel. Mileo Technology fournit une grille de recette détaillée listant l'ensemble des points à contrôler. La recette est réalisée en présence du chef de projet Mileo Technology et du responsable technique du client. Les réserves éventuellement émises lors de la recette sont consignées dans un procès-verbal et donnent lieu à un plan de levée de réserves avec échéances.

Le Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) est remis au client dans les 20 jours ouvrés suivant la réception sans réserve (ou la levée de toutes les réserves). Il constitue la mémoire technique complète du système installé et comprend : les plans à jour de l'implantation des équipements, les schémas de câblage, les configurations des équipements (avec protection des mots de passe), les fiches techniques de chaque équipement, les certificats de conformité, et les garanties constructeur.

04. Étapes 6 et 7 — Activation du contrat de maintenance

L'activation du contrat de maintenance intervient à la date de prise d'effet définie contractuellement, qui correspond généralement à la date de réception sans réserve ou à la date de levée des réserves. Le client est informé 5 jours ouvrés avant l'activation de la procédure à suivre pour signaler un incident (numéros, adresses email, portail client). Le responsable de compte organise un entretien téléphonique de présentation du service de maintenance au contact technique du client.

Le critère de succès de l'onboarding est évalué 30 jours après l'activation du contrat de maintenance par un entretien court (30 minutes) entre le chef de projet et le client. Cet entretien mesure la satisfaction sur l'ensemble du processus d'onboarding, identifie les points d'amélioration éventuels, et confirme que le client maîtrise correctement son système et les procédures de contact en cas d'incident.

*Document Mileo Technology — PROC-CRM-003 — v1.1 — Mars 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.