



## LOCAL PARTNER PROGRAM

En 25 ans, IER est devenu un leader mondial pour la fourniture aux compagnies aériennes et aux aéroports de solutions de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement ainsi que de solutions spécifiques de billetterie et d'édition de documents pour les opérateurs du transport ferroviaire et les opérateurs postaux. IER figure aussi parmi les plus importants fournisseurs de bornes et de logiciels d'enregistrement en libre-service. Dans le même temps, IER a bâti un réseau de centres de services et développé une offre de services de supervision à distance depuis son Centre de Monitoring (SMC) et de Support basé à Paris.

Afin de renforcer la position d'IER sur le marché et d'offrir des solutions adaptées aux besoins spécifiques de nos clients tout en garantissant le plus haut niveau de qualité de service conforme aux standards de l'industrie, IER propose désormais un programme de partenariat local (**Local Partner Program - LPP**). A travers ce programme, IER souhaite étendre le succès déjà rencontré dans certains pays depuis les années 90. En sélectionnant les spécialistes les plus compétents et les plus attentifs aux besoins de nos clients dans les pays qu'IER ne couvre pas directement, nous garantissons à nos clients un niveau d'expertise et d'innovation conforme aux exigences d'IER et leur permettons d'optimiser leurs opérations.

### LES GRANDES LIGNES DU PROGRAMME PARTENAIRE

- **Objectif commercial**

Selon le statut du partenaire, **Local Service Partner (LSP)** ou **Local Partner (LP)**, les partenaires d'IER fourniront aux clients des services d'installation, de réparation et de maintenance, ou bien assureront parallèlement la promotion, la revente des solutions IER et le support sur une zone géographique bien définie.

Au travers de ces partenariats, IER accèdera, pour les zones géographiques concernées, aux compagnies aériennes, aéroports, opérateurs du transport ferroviaire et aux clients institutionnels tels que les opérateurs postaux qui pourraient utiliser les équipements, les solutions logicielles et les services IER associés. Les LPs apporteront leur connaissance du marché, de la culture, de la langue et de l'environnement économique, IER apportera, en contrepartie du support technique et commercial, afin d'aider au mieux les LPs dans la promotion des produits IER.

- **Critères de sélection**

IER sélectionne ses partenaires selon un processus en deux étapes. Une phase de présélection qui consiste à évaluer le potentiel du partenaire, sa position sur le marché et sa solidité financière. IER vérifiera dans un second temps la capacité du partenaire à répondre aux attentes techniques et commerciales d'IER.

Les LSPs et les LPs doivent avoir des rapports commerciaux étroits avec les aéroports et les compagnies aériennes, une expérience éprouvée dans les projets informatiques, ainsi qu'une situation financière et une organisation stable depuis 5 ans au minimum. De plus, ces entreprises partenaires doivent disposer de capacités d'assistance technique importantes.

Les LSPs et les LPs doivent s'engager à fournir des ressources adaptées et à veiller auprès d'IER à développer une stratégie commerciale approuvée.



## LOCAL PARTNER PROGRAM

- **Relation contractuelle**

Les partenariats sont formalisés par un contrat comprenant une section « termes et conditions générales » complétée d'une annexe « description du marché » précisant un objectif de chiffre d'affaires (pour information seulement, en aucun cas contractuel), d'une annexe « conditions de remises » et d'une annexe « liste des produits et services » qui définissent le programme de formation et les équipements de démonstration requis (LPP kick-off Package).

- **Processus de certification**

Les LSPs et les LPs doivent acheter et suivre une série de formations sur la réparation des équipements (LSPs & LPs), les ventes (LPs) et, selon le marché potentiel, les logiciels et prestations de support. Les sessions de formation se déroulent chez les LSPs ou LPs ou bien au siège social d'IER à Suresnes (92 - France). Des formations de « rappel » ou de nouvelles sont proposées si besoin afin de prolonger la certification LP/LSP.

La certification est fournie tant aux personnes formées qu'à la société.

- **Plan de performance**

IER et ses partenaires définissent un plan de performance annuel basé sur le potentiel du marché local.

Des revues trimestrielles permettent à IER et ses partenaires d'évaluer leurs performances respectives et de faire les ajustements nécessaires.

- **Les supports marketing, commerciaux et techniques**

Les nouveaux partenaires sélectionnés bénéficient du « **IER LPP Kick-off package** » incluant des formations avant et après-vente, des équipements de démonstrations et des outils marketing.

Les partenaires sont suivis par un responsable commercial et une assistante commerciale dédiés ainsi qu'un responsable support technique pour toutes nouvelles opportunités. Pour le support après-vente, les partenaires bénéficient d'un forfait gratuit\* de 10 heures de support 24/7 auprès du centre de support et de Monitoring (SMC) compris dans le « **IER LPP Kick-off package** »

\*: Procédures spécifiques et pré-requis appliqués

Les responsables commerciaux et technico-commerciaux d'IER peuvent accompagner en clientèle le partenaire et l'assister ainsi dans la présentation des nouvelles solutions IER.

Le coût du « **IER LPP Kick-off package** » est de 8 000 Euros HT pour les LPs et 4 000 Euros HT pour les LSPs. Les frais de déplacement de l'équipe IER en charge de la formation et les dépenses de transport peuvent être partiellement inclus dans la redevance selon l'emplacement et le potentiel commercial de chaque pays. Le but de ce package est de fournir aux nouveaux partenaires le meilleur niveau de compétences et un matériel adéquat dans les meilleures conditions financières possibles. Le paiement de cette redevance se fait donc selon un planning déterminé d'un commun accord entre les parties.

Les LSPs et les LPs ont accès par « **un extranet partenaires** » dédié à tous les outils nécessaires qu'ils soient marketing, commerciaux, contractuels ou techniques.

Les LPs ont la possibilité de partager leurs expériences avec d'autres membres du réseau IER et de découvrir les dernières nouveautés dans la gamme IER à l'occasion de la conférence annuelle du LPP.



---

## LOCAL PARTNER PROGRAM

- **Devenir un partenaire d'IER**

En rejoignant le programme LPP, les LSPs et les LPs voient leurs revenus en services augmenter grâce à la relation qu'ils entretiennent avec IER que cela concerne des équipements déjà installés ou bien de nouveaux projets. La stratégie d'IER consiste en effet à sous-traiter le plus possible les ventes de services à ses nouveaux partenaires afin d'améliorer la qualité de services fournis aux clients finaux. L'expérience produits s'accumulant au fil du temps, les revenus de l'activité revente augmentent et génèrent de nouvelles opportunités de croissance pour les partenaires. Nos précédents succès avec les partenaires montrent que la connaissance du marché, la qualité des produits, l'innovation et la qualité de l'assistance technique sont des éléments essentiels pour un tel partenariat. Les partenaires actuels sont à la disposition des partenaires potentiels pour partager leurs expériences depuis leur adhésion au réseau IER.