

### 3 Customer Roles and Responsibilities

#### *Rôles et Responsabilités du Client*

Role Rôle	Specific Duties Tâches Spécifiques
<b>Executive / Project Sponsor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitates senior management involvement</li> <li>• Ensure team commitment</li> <li>• Participates in Steering Committee meetings</li> <li>• Defines overall project goals and objectives</li> <li>• Reviews critical business issues and delivers final decisions</li> <li>• Reviews and approves change orders</li> <li>• Conflict Management</li> </ul>
<b><i>Executive / Sponsor du Projet</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Facilite l'implication du management senior</i></li> <li>• <i>Garantit l'engagement de l'équipe</i></li> <li>• <i>Participe aux réunions du comité de pilotage</i></li> <li>• <i>Définit les buts et objectifs généraux du projet</i></li> <li>• <i>Examine les questions commerciales critiques et prend les décisions finales</i></li> <li>• <i>Examine et approuve les bons de commande de modification</i></li> </ul>
<b>Project Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manages / monitors day-to-day project activities</li> <li>• Assigns and coordinates all customer specific implementation tasks</li> <li>• Leads the project team through open and effective communication</li> <li>• Endorses and executes detailed project plan and project schedule</li> <li>• Responsible for resolving problems and escalating problems owned by Customer</li> <li>• Communicate all material Project matters to Aptean through the Aptean Project Manager</li> <li>• Provides weekly project status reports and facilitates project management meetings</li> <li>• Provides monthly projects status reports and facilitates steering committee meetings</li> <li>• Rollout strategy and plan</li> <li>• Ensure customer decisions are made in a timely manner</li> <li>• Notify Aptean Project Manager in writing of any changes to the project priorities</li> <li>• Provide reasonable and timely assistance as required for Aptean to complete its activities</li> </ul>



<b>Chef de Projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère / contrôle les activités quotidiennes du projet</li> <li>• Assigne et coordonne toutes les tâches de mise en œuvre spécifiques au Client</li> <li>• Dirige l'équipe de projet par une communication ouverte et efficace.</li> <li>• Approuve et exécute le plan de projet détaillé et le calendrier du projet.</li> <li>• Responsable de la résolution des problèmes et de la remontée des problèmes appartenant au Client</li> <li>• Communique à Aptean toutes les questions importantes relatives au projet par l'intermédiaire du Chef de projet d'Aptean</li> <li>• Fournit des rapports hebdomadaires sur l'état d'avancement du projet et facilite les réunions de gestion du projet.</li> <li>• Fournit des rapports mensuels sur l'état d'avancement des projets et faciliter les réunions du comité de pilotage.</li> <li>• Stratégie et plan de déploiement</li> <li>• Veille à ce que les décisions du Client soient prises en temps utile</li> <li>• Informe par écrit le chef de projet d'Aptean de tout changement dans les priorités du projet.</li> <li>• Fournit une assistance raisonnable et opportune pour permettre à Aptean de mener à bien ses activités.</li> </ul>
<b>Business Lead</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attend all training sessions that are relevant to area of expertise</li> <li>• Provide subject matter expertise as required</li> <li>• Participate in system requirements, processes and configuration</li> <li>• Develop documentation for all business processes and procedures</li> <li>• Review all existing data and cleanse as needed</li> <li>• Review test scripts</li> <li>• Testing of Business Processes</li> <li>• User acceptance testing</li> <li>• Become the system expert</li> <li>• Prepare and deliver training for wider business</li> </ul>
<b>Business Lead</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe à toutes les sessions de formation en rapport avec le domaine d'expertise.</li> <li>• Fournit une expertise en la matière si nécessaire</li> <li>• Participe aux exigences, aux processus et à la configuration du système</li> <li>• Élabore une documentation pour l'ensemble des processus et procédures opérationnels</li> <li>• Examine toutes les données existantes et les nettoie si nécessaire</li> <li>• Examine les scripts de test</li> <li>• Test des processus opérationnels</li> <li>• Tests d'acceptation par l'utilisateur</li> <li>• Devient l'expert du système</li> <li>• Prépare et dispense des formations pour l'ensemble de l'entreprise</li> </ul>



