

EDITO

En cette période estivale et alors que d'aucun prédisent une deuxième moitié 2008 délicate, il n'est pas inutile pour un éditeur de réfléchir à des sources de revenus complémentaires à ceux générés par les ventes de logiciels... Une bonne offre de services à ses clients peut en effet devenir une aide appréciable en période de « basses eaux »...

L'Equipe de MIHOS

Sommaire

→ **Edito**

→ **A la Une**

Gérard Maucet, Mihos Conseils

→ **Les Séminaires du Progiciel**

Calendrier Rentrée 2008

→ **Les Outils des Editeurs**

Laurence Arles, Mihos Conseils

A LA UNE

Le développement des services : L'évolution naturelle d'un éditeur de progiciel ?

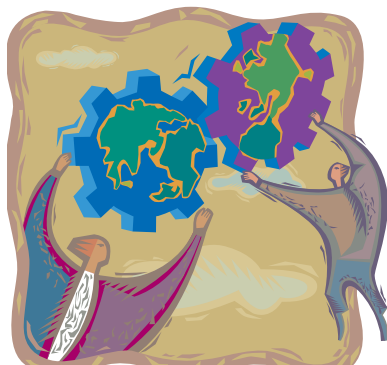
par Gérard Maucet (gmaucet@mihos.fr)

Tout éditeur qui met sur le marché un progiciel a comme premier objectif de le voir utilisé par un maximum de clients, pour obtenir un retour sur investissement le plus rapide possible.

Ce faisant ses revenus de maintenance augmentent, ce qui constitue progressivement ces fameux revenus « **récurrents** » qui font plaisir aux financiers... **et rassurent les actionnaires.**

Les services qui sont proposés à ce stade sont souvent limités à l'accompagnement de la mise en œuvre du progiciel.

Au bout de quelque temps, en général quelques années, le chef d'entreprise constate que les revenus « **récurrents** » venant des clients, (dont les contrats de maintenance constituent l'essentiel) deviennent un véritable actif stratégique et représentent une part importante (voire même majoritaire) des revenus de l'entreprise. Ces clients, qui utilisent le progiciel depuis plusieurs années, comment doit-on les « **gérer** » ? **Qu'attendent-ils de nous ? Que peut-on leur proposer ?**



Les réponses sont bien sûr propres à chaque éditeur mais il est un point difficilement contestable : **on ne peut pas leur revendre un progiciel qu'ils utilisent déjà.**

Bien sûr, le progiciel évolue, les versions se suivent qui proposent des améliorations voire des nouveautés fonctionnelles et on peut toujours, ici et là en fonction des clauses contractuelles de maintenance, vendre quelques « **modules** » nouveaux. Cela n'est toutefois pas toujours facile commercialement et de toute façon le revenu qui en résulte n'est pas forcément satisfaisant. Le risque de transformer le progiciel en une « **Auberge Espagnole** » est aussi la contrepartie d'adjonctions de modules plus ou moins hétérogènes.

(LIRE LA SUITE EN PAGE 2 →)

LES OUTILS DES EDITEURS

Prêts pour les manifestations professionnelles de la rentrée ?

C'est maintenant qu'il faut y penser... ou tout du moins préparer le chantier pour gagner en efficacité. Après la trêve estivale, il va rester tout au plus quelques semaines allouées à la préparation! Prenez un peu de temps pour lister dès maintenant les ressources nécessaires...et les réserver, vous gagnerez beaucoup de temps par la suite

- quel thème décliner?
- quelles réunions positionner? avec qui? à quelles dates ?
- réserver les plannings des consultants, des démonstrateurs, des commerciaux
- quelle communication avoir pour les clients, les prospects, la presse ?
- l'animation: quoi, avec qui et comment ?
- la documentation: est-elle suffisante ?

Cet travail préliminaire vous permettra de mettre en évidence les dates clés à ne pas laisser passer pour aborder vos manifestations de la rentrée en toute sérénité !

Truffle 100

LE PALMARÈS DES ÉDITEURS DE LOGICIELS FRANÇAIS

«L'heure de la consolidation a sonné...L'industrie du software traverse une phase cruciale...La course à la taille critique est effrénée...Seuls les leaders parviennent à conserver leur indépendance et dégager des profits significatifs... La traditionnelle trilogie licences-maintenance-services est ébranlée par de nouveaux business-models...»

Ces extraits sont tirés de la 4ème édition du Truffle 100, le palmarès des éditeurs de logiciels français.

→ A NOTER: 2 RÉGIONS DE FRANCE CUMULENT 90% DU CA «ÉDITION»:
L'ILE DE FRANCE CONCENTRE 80% DES ÉDITEURS ET RHÔNE ALPES 10 %

Pour en savoir plus: www.truffle100.com

Le développement des services : L'évolution naturelle d'un éditeur de progiciel ?

par Gérard Maucet (SUITE DE LA PAGE 1)

L'une des solutions que retiennent certains éditeurs est donc le **développement d'une véritable offre de service à destination des clients**. Celle-ci peut prendre plusieurs aspects qui vont du plus simple au plus sophistiqué, on en citera trois :

① DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION INTERENTREPRISES SUR LE PROGICIEL COMMERCIALISÉ...

La vente et la gestion de ces formations ne sont toutefois pas si simples car si l'on veut faire ce genre de prestation d'une manière rentable il ne suffit pas d'envoyer une fois par semestre le planning des formations à ses clients. La décision d'envoyer quelqu'un en formation résulte en effet le plus souvent d'une démarche opportuniste, très peu d'entreprises effectuant réellement un « **plan de formation** » pour leurs collaborateurs.

② UNE OFFRE DE CONSULTING...

Plus compliqué est le développement d'une offre de consulting complémentaire à la mise en œuvre du logiciel. On observe ceci assez fréquemment dans le cas de progiciel soumis à des évolutions réglementaires régulières. Dans le domaine de la paye, par exemple, lorsque l'éditeur a intégré le nouveau régime des heures supplémentaires dans son logiciel, il paraît légitime qu'il organise une formation qui explique à la fois la modification réglementaire et la façon dont le logiciel la traite. Les clients n'y trouvent en général rien à redire et, à titre accessoire, il y aura moins de remarques sur « **des formations qui devraient être gratuites sur des domaines qui relèvent de la maintenance du progiciel** ». En ce qui concerne les ERP « **industriels** », il y a longtemps que les consultants des éditeurs forment les clients à la planification de type MRP2 avant de leur expliquer comment utiliser le module correspondant du logiciel !

Autre avantage de ces services de consulting « métier » : **rentabiliser la présence d'experts métiers chez l'éditeur**.

③ UNE ACTIVITÉ DE SERVICES INFORMATIQUES...

Certains éditeurs sont sollicités régulièrement par des clients qui leur demandent des **développements « spécifiques »**. On trouve cela en particulier chez les clients de taille importante et dans certains secteurs d'activité ou certains métiers dont les processus ne sont pas très standards. Ces demandes sont quelquefois subies par l'éditeur et à tout le moins strictement limitées à des **développements « périphériques »**. La mise sur pied d'une véritable équipe d'ingénierie est une toute autre démarche qui peut être difficile pour un « **pure player** » de l'édition de logiciel mais qui stabilise incontestablement l'entreprise à moyen et long terme.

La difficulté dans ce cas est toujours la même : **faire cohabiter des projets de développements « spécifiques » avec le développement des « fonctions standards » du ou des progiciels**.

Les Séminaires du Progiciel Calendrier des Formations Rentrée 2008

Pour approfondir les différents sujets, inscrivez-vous aux **Séminaires du Progiciel**, des formations métier pratiques dédiées aux éditeurs de progiciels.

CYCLE MARKETING STRATÉGIQUE

Durée: 2 jours Dates à fixer Prix: 1 600 €HT

CYCLE MARKETING OPÉRATIONNEL

Durée: 2 jours Dates: à fixer Prix: 1 100 €HT

EVALUATION & MESURE DE LA QUALITÉ D'UN PROGICIEL

Durée: 1 jour Date: 07/10/08 Prix: 550 €HT

TECHNIQUE ET MAÎTRISE DE LA DÉMONSTRATION

Durée: 2 jours Dates: 14/10/08 et 21/10/08 Prix: 1 100 €HT

MÉTHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE DU PROGICIEL

Durée: 2 jours Dates: 16/10/08 et 23/10/08 Prix: 1 100 €HT

GESTION DU SUPPORT APRÈS-VENTE HOTLINE / HELP-LINE

Durée: 1 jour Date: 28/10/08 Prix: 550 €HT

Toutes les fiches descriptives de nos formations sont disponibles sur
www.mihos.fr

Les Séminaires du Progiciel sont également organisés en formule
intra-entreprise pour répondre précisément à vos besoins.

Pour toutes informations ou inscriptions
contactez Gérard Maucet
au 04.78.69.03.36
contact@mihos.fr

L'agenda de la Rentrée



Salon ERP
30 sept-01 oct-02 oct 2008
CNIT-Paris La Défense



Salon Progiciels
08 oct et 09 oct 2008
Annecy



Le prochain
Déjeuner
du Progiciel
se tiendra à Lyon
le 21 novembre 2008

Renseignements / inscriptions
www.kisteps.com

MIHOS Conseils
4, allée des Rossignols
69160 TASSIN LA DEMI LUNE
04.78.69.03.36

www.mihos.fr
contact@mihos.fr