

Ã©diteurs de logiciels : nous sommes tous des moutons Ã cinq pattes

Logiciel

PostÃ© par : JulieM

PubliÃ©e le : 23/1/2014 11:30:00

Incontestablement, le mÃ©tier d'Ã©diteur de logiciels impose de prendre en compte de nombreuses variables propres Ã ce secteur d'activitÃ©. En effet, vÃ©ritables moutons Ã cinq pattes, les Ã©diteurs de logiciels rÃ©alisent plusieurs mÃ©tiers Ã la fois.

Ils conÃ§oivent (R&D), fabriquent des logiciels (industrie), conseillent (service), forment leurs clients (formation), assurent le support (SAV) et dans certains cas, hÃ©bergent les applications (Hosting).

En effet, contrairement Ã de nombreuses activitÃ©s, le mÃ©tier d'Ã©diteur de logiciels pousse la complexitÃ© de gestion Ã son paroxysme. Voici quelques exemples choisis pour vous faire apprÃ©cier notre quotidien commun.



akuiteo

La gestion des licences

En tant que concepteurs et distributeur de licences, les Ã©diteurs se doivent de piloter et gÃ©rer des donnÃ©es complexes comme les catalogues de produits, les versions et rÃ©visions, les pÃ©riodes de garantie et bien entendu la road-map produit.

Donner accÃ©s Ã chaque population (chef de projets, commerciaux, direction financiÃ¨re, etc.) en temps rÃ©el Ã la version du client, les modules acquis, le nombre de licences associÃ©es, est gage d'efficacitÃ© opÃ©rationnelle.

Que vous soyez mono/multi produits, que vous revendiez en plus des solutions partenaires, leur suivi mÃ©thodique et automatisÃ© est la garantie de la fiabilisation de l'information. Sans oublier d'adresser un niveau de complexitÃ© supplÃ©mentaire liÃ©e au dÃ©veloppement des modÃ©les SaaS et Cloud.

Il s'agit bien de maÃ®triser et piloter notre savoir-faire Ã« d'Ã©diteurÃ».

Bien gÃ©rer les aspects liÃ©s Ã la maintenance

Commercialiser de nouvelles licences est une chose, mais gÃ©rer son parc existant en est une autre et peut reprÃ©senter au travers de la maintenance des prestations et du rÃ©current (SaaS Cloud pour ne pas les nommer) plus de 30 % du chiffre d'affaire.

Nous pourrions tous nous regarder dans les yeux et nous poser la question suivante : Ã« avons nous bien facturÃ© toute notre maintenance et dans les dÃ©lais ? Ã» La rÃ©ponse fait gÃ©nÃ©ralement froid dans le dos quand on se rend compte que le Ã« dÃ©calage Ã» peu engendrer une dÃ©gradation de notre trÃ©sorerie.

Un mÃ©canisme pourtant simple consistant Ã gÃ©nÃ©rer automatiquement des contrats rÃ©currents au moment oÃ¹ vous Ã« livrez Ã» les licences vous sÃ©curise votre chiffre d'affaire sur le long terme.

En rÃ©sumÃ©, vous ne devez rien oublier (donc disposer d'une organisation rigoureuse en terme de processus), facturer dans les dÃ©lais (donc sans erreur puisque vous n'aurez rien

oubliÃ©) pour consolider votre trÃ©sorierie!

Suivre et anticiper les prestations projets actuelles et futures



Les Ã©diteurs doivent Ã©galement maÃ®triser les cycles de gestion de projets, leur suivi opÃ©rationnel administratif et financier. Bien entendu nous ne sommes pas tous logÃ©s Ã© la mÃªme enseigne. Certains dÃ©entre nous Ã©« poussent de la boîte Ã©» et gÃ©rent un grand nombre de projets pour Ã© chaque fois quelques jours de prestations. Alors que dÃ©autres proposent des solutions nÃ©cessitant des centaines de journÃ©es projet et bien souvent multi-acteurs (interne et externe).

Comment savoir que mes Ã©quipes sont sur-staffÃ©es ou sous-staffÃ©es Ã© court et moyen terme ? Dois je faire appel Ã© de la sous-traitance du fait dÃ©une charge de travail ponctuelle ou dois-je embaucher ?

Est-ce que ce projet sur lequel je me suis engagÃ© au forfait mÃ©assure une rentabilitÃ© Ã©« Ã© date Ã©» et vais-je gÃ©nÃ©rer du rÃ©sultat Ã© Ã©« terminaison Ã©» ? LÃ©effet rÃ©troviseur est trop souvent le seul moyen Ã© disposition des chefs de projets.

Anticiper prÃ©voir est juste normal, encore faut-il avoir mis en place les processus et outils adÃ©quats.

Un constat : oui le premier ERP au monde nÃ©est pas Allemand mais bien Excel!

Assurer les prestations de support en contrÃ©lant leur rentabilitÃ©

Un client est devenu le confident de vos Ã©quipes support et appel sans cesse pour Ã©voquer le

dernier prix Goncourt. Un utilisateur vous appelle systÃ©matiquement lorsqu'il ne sait plus utiliser telle fonction.

Le lien qui nous uni Ã© nos clients est fort et nous avons tendance Ã© ne pas compter le temps passÃ©. Sauf que la rÃ©alitÃ© Ã©conomique nous rattrape tous. La question de la rentabilitÃ© des contrats de maintenance est souvent considÃ©rÃ©e comme un Graal chez les Ã©diteurs de logiciel.

Accepter de rÃ©pondre Ã© toutes les demandes quelques que soit le canal, prioriser ce qui ne lâest pas : cela vous rappelle quelque chose ?

Vos Ã©quipes support ont pour mission d'apporter leur expertise fonctionnelle et technique Ã© vos clients /partenaires. Offrez leur du confort en leur facilitant la tÃ¢che : vous avez une GTI et un GTR de 4 h avec ce client, alertez vos Ã©quipes lorsque seuil critique est proche.

Les cordonniers les plus mal chaussÃ©s ?

Bien que lâon veuille nous faire croire que lâÃ©conomie est morose, le secteur du logiciel confirme que lâoptimisme est de mise, que le business est florissant.

Bien Ã©videmment nous avons tous des ressources capables de spÃ©cifier, dÃ©velopper une solution interne, mais ne serait-ce pas plus valorisant que vous vous concentriez ce qui gÃ©nÃ©re de la valeur : vos clients ?

Quid de la documentation, quid des Ã©volutions fonctionnelles Ã©« quand on a le temps Ã©», quid du transfert de compÃ©tence quand les ressources Ã© lâorigine du projet sont parties. La gÃ©nÃ©ration Y est dÃ©jÃ© lÃ© et doit trouver sa place. Mais alors, comment lâintÃ©grer dans un outil maison vieillissant ?

Ainsi, s'appuyer sur un outil de pilotage d'Ã©quipe au mÃ©tier d'Ã©diteur de logiciels dont les fonctionnalitÃ©s rÃ©pondent Ã© vos exigences actuelles et surtout celles que vous n'Ã© imaginez pas encore, vous engage Ã© vous concentrer sur votre expertise et vos clients. Faire fi de cette dÃ©marche reviendrait Ã© impacter la productivitÃ© et la qualitÃ© de service des professionnels de lâÃ©dition de logiciels. Il est donc central de confier les clÃ©s de sa gestion Ã© un spÃ©cialiste du secteur.

Jean-Christophe Llinas, PrÃ©sident Akuiteo