

# Paradoxe de l'automatisation des logiciels

Une prise de décision ultra-précise grâce à Insight



## Howard Daws

Responsable de la technologie,  
optimisation et gouvernance, Insight



Howard est responsable de l'évolution des solutions Insight pour aider les clients à optimiser et à régir leurs investissements existants et futurs dans les partenariats en matière de technologie et de Supply Chain.

Au cours des 20 dernières années, Howard a conçu et fourni une gamme de programmes pour les propriétaires de propriété intellectuelle, les organisations clientes des utilisateurs finaux et les fournisseurs de solutions dans de nombreux secteurs et régions. Il a contribué à l'amélioration des positions commerciales, à l'efficacité des opérations et au maintien de relations avec des tiers, en mettant particulièrement l'accent sur le licensing de logiciels.



## Ne cherchez pas les licornes

Le logiciel est le plus grand accélérateur d'activité depuis un demi-siècle et plus. Néanmoins, il y a certaines choses qu'il n'a pas transformées. L'une d'entre elles, paradoxalement, est l'achat de logiciels, et le fait que la façon dont les éditeurs de logiciels ont construit le marché à ce jour place l'automatisation en conflit avec la rentabilité.

Chez Insight, nous avons l'habitude d'aider nos clients à automatiser leurs processus métier. Mais en matière d'approvisionnement logiciel, les choses deviennent un peu compliquées. Nous recevons parfois des demandes du type « pouvons-nous appuyer sur un bouton pour obtenir trois prix de trois fournisseurs différents et simplement choisir le meilleur ? ». Étant donné que les processus de demande et de transaction peuvent être automatisés, il peut sembler simple de les appliquer à l'ensemble des achats technologiques. Cependant, le logiciel n'est pas un produit de base tangible, il comporte trop de variables pour garantir le meilleur accord de mise en œuvre d'un système de demande automatisé. Certaines applications logicielles peuvent sembler avoir

la même fonctionnalité, mais ont en fait des capacités ou des niveaux de frais généraux différents à mettre en œuvre et à exécuter, ce qui rend le coût réel beaucoup plus élevé. L'open source ou « freeware » peut sembler attrayant, mais présente des défis cachés. L'inverse existe également. Un demandeur peut décider de ce qu'il veut, mais il peut y avoir des alternatives adaptées sous la forme de différentes éditions, de lots ou de produits concurrents qui offrent une meilleure valeur.

Vous devez également tenir compte du besoin d'achat, de l'adéquation avec votre portefeuille de logiciels actuel et de l'alignement avec votre stratégie informatique. Un processus de devis automatisé ne tient pas compte de la possibilité de réutiliser la capacité existante ou de restructurer les droits. Il ne tient pas non plus compte du coût continu de l'intégration, de la gestion, de l'administration, de l'exploitation et du support. Pour les applications « standard », la bonne pratique consiste à négocier une tarification-cadre qui élimine le besoin de devis.



Sans exécuter ce « triage » pré-devis, le coût et la complexité sont augmentés. Une fois que vous avez pris la décision que le nouveau logiciel est le bon choix – ou peut-être que votre organisation choisit de contourner ces considérations – il s'agit d'acheter le logiciel. Si vous allez directement à l'éditeur et demandez le prix, il est tout à fait possible que, par conception, il n'existe pas de prix catalogue. Si c'est le cas, vous obtiendrez probablement un chiffre gonflé à moins que le produit ne soit un produit authentique. L'automatisation peut facilement échouer à ce stade.

Souvent, les éditeurs veulent avoir une conversation autour du contexte : quel défi essayez-vous de résoudre, qui sont les principales parties prenantes, comment allez-vous l'utiliser, quels autres systèmes devront-ils intégrer ou travailler avec ? De nombreux éditeurs voudront que vous présentiez une suite d'offres, ou une plate-forme entière. Peu d'entre elles ont décidé de vendre un produit phare. Ils veulent mettre en place un processus ou une solution ou ont la possibilité de poursuivre leur croissance.

Il se peut même que vous ne puissiez pas aller directement parce que vous ne savez pas quel fournisseur peut vous vendre le(s) produit(s) que vous souhaitez. Vous aurez peut-être besoin d'aide pour déterminer les options disponibles pour la sous-catégorie de logiciel en question ou pour répondre à des besoins fonctionnels spécifiques. C'est pourquoi vous pouvez vous adresser à un partenaire et lui dire : « Je veux faire X Y ou Z, qu'est-ce qui peut m'aider à faire cela sur le marché ? ».

Certains partenaires peuvent avoir un intérêt direct à promouvoir des technologies particulières. D'autres sont agnostiques en matière de technologie, mais connaissent bien le marché. Ils sauront que les besoins de l'entreprise sont satisfaits par cette technologie par ce fournisseur, voire par plusieurs fournisseurs. Ils s'adresseront à ces fournisseurs avec l'opportunité et demanderont des tarifs favorables. Ils peuvent se positionner comme un partenaire de distribution auprès duquel vous pouvez vous procurer le logiciel.



De nombreux éditeurs ont mis en place des programmes d'enregistrement des transactions pour permettre aux partenaires de distribution d'identifier les opportunités, en obtenant souvent une transaction bénéfique pour le client. Cela peut sembler simple, mais une fois encore, cela peut être compliqué. Les demandes peuvent avoir emprunté plusieurs chemins pour obtenir des offres comparables. Certains partenaires peuvent avoir des tarifs pré-contractuels, certains éditeurs peuvent annuler les enregistrements des transactions lorsque plusieurs parties les contactent. Encore une fois, c'est complexe et il peut y avoir une politique en jeu. Il peut s'agir du comportement et des préférences d'un vendeur individuel, d'une dynamique relationnelle plus large ou de l'identité du client. La réalité est qu'il existe de nombreuses façons de rendre le terrain de jeu moins plat.

En comparant les produits et les offres, il existe de nombreuses options qui peuvent être ajoutées ou flexibles. Deux offres apparemment similaires peuvent partager beaucoup de fonctionnalités, mais les fournisseurs ne fonctionnent pas de la même manière. L'un peut avoir certaines caractéristiques essentielles et un autre peut les fournir dans le cadre d'un module

supplémentaire, un autre peut compenser les éléments manquants dans un autre domaine. Un modèle de déploiement peut nécessiter beaucoup plus d'efforts. L'un peut proposer un service d'abonnement et l'autre peut impliquer des frais de licence et des frais de maintenance annuels. Quelle que soit la manière dont vous le regardez, il peut s'encrasser très rapidement.

Et ce, uniquement pour l'achat de nouveaux logiciels. Le renouvellement des licences est une activité beaucoup plus fréquente que l'achat de logiciels pour de nouveaux projets. Un problème courant est que la responsabilité des renouvellements incombe aux équipes des achats, des finances, de la gestion des actifs, de l'informatique, de la division commerciale et du service juridique. Ces équipes sont déjà suffisamment sous pression pour faire leur travail quotidien. Quel que soit le responsable, les volumes sont généralement trop importants pour que la plupart des transactions puissent être traitées de manière proactive. Une diligence suffisante peut rarement être appliquée, certainement pas sans planification prévisionnelle. Même dans ce cas, cela devient un exercice de lutte contre les incendies avec peu de valeur obtenue.



Les organisations doivent prévoir suffisamment de temps pour effectuer ce travail et le temps que vous accordez ne semblera jamais suffisant. Attendre juste avant la date de renouvellement et s'attendre à une bonne affaire va entraîner une grande déception. Il est peu probable que le fournisseur vous accorde une remise parce qu'il sait que vous ne allez pas remplacer son logiciel. En fait, si le fournisseur a ajouté de nouvelles fonctionnalités ou si le coût de support du logiciel a augmenté, il est fort probable qu'il augmentera le coût de renouvellement par rapport à la période précédente. Chez Insight, nous observons des pressions inflationnistes importantes, en particulier dans les dépenses extrêmes.

Tout cela est suffisamment compliqué lors d'un renouvellement similaire, mais vos besoins auront probablement changé depuis l'achat initial. Au fil du

temps, le nombre d'utilisateurs fluctue, les besoins en support changent et les entreprises se restructurent. De plus, le produit ou l'application en lui-même peut ne pas être le même lorsque vous le renouvez : des fonctionnalités peuvent avoir été ajoutées ou supprimées, les fonctionnalités sous licence peuvent avoir été divisées en plusieurs produits ou regroupées dans une suite. Lorsque l'application est SaaS, cela se fait en coulisses. Avec les applications installées, il y a des décisions et des coûts liés à la réponse à l'évolution des offres technologiques. Tous ces facteurs se combinent pour porter la complexité à un tout autre niveau.

En bref, l'automatisation de l'achat et du renouvellement de logiciels est un peu une licorne.



Ce dont la plupart des entreprises ont besoin, mais ont rarement la capacité, est une approche structurée pour surveiller et gérer l'approvisionnement et les renouvellements de leurs logiciels. Cela implique d'examiner l'ensemble du portefeuille. Examiner ce que vous avez, ce dont vous avez besoin, où se trouvent les chevauchements et quels niveaux de service sont appropriés. Ensuite, vous pouvez parcourir vos canaux d'approvisionnement avec la nomenclature souhaitée et travailler pour obtenir le bon prix et la bonne structure.

Nous sommes conscients qu'il s'agit d'une entreprise, c'est pourquoi Insight a développé une expertise dédiée pour résoudre ce problème. Empêcher les clients de chasser les licornes est probablement le domaine dans lequel nous apportons le plus de valeur ajoutée.



## En savoir plus

Pour en savoir plus sur la manière dont nous pouvons vous aider à optimiser et à gérer vos actifs softwares, pourquoi ne pas demander à nos experts ?

Rejoignez notre événement Meet the Experts

2022 EUROPE

MEET THE EXPERTS

Présenté par  Insight.

Une prise de décision ultra-précise grâce à Insight

**Insight** 