

Le WEB est-il la seule solution ?

L'équilibre entre les besoins des clients et la technologie disponible, dans un contexte de développement de progiciel.



Contexte :

- Une **entreprise spécialisée**
 - qui développe et commercialise un progiciel de gestion des actifs stratégiques
- Un progiciel qui se vend dans des **marchés variés** :
 - variété des domaines d'activités
 - variété de la taille des entreprises
- Le **niveau de technologie utilisée** chez les organisations ciblées est très varié
- Les **principaux critères de choix** du produit sont l'aspect fonctionnel et la simplicité de la solution
- Le progiciel est un **outil de travail utilisé tous les jours** pour le fonctionnement de l'entreprise
 - **une grande quantité de transactions** pouvant être effectuées dans le progiciel à chaque jour, l'outil **doit donc être efficace et rapide**

Problématique :

- Étant donné la technologie disponible et les besoins des clients, **quelle est la bonne synchronisation pour le développement des fonctionnalités WEB dans l'offre de produit.**

Objectifs :

- **Développer un produit** qui contient **toutes les fonctionnalités nécessaires** et utiles aux clients aujourd'hui et pour l'avenir
- **Évoluer selon les besoins changeants** des clients
- **Optimiser le temps de développement** et l'évolution du progiciel
- **Offrir un produit très intéressant** pour les clients potentiels

Solution :

Suivre les besoins réels des clients.

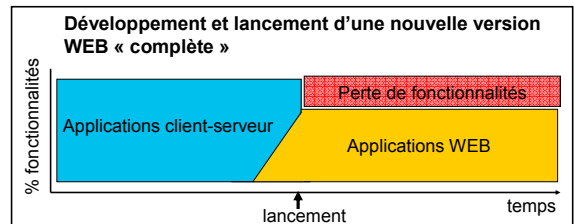
- La très grande majorité de nos clients n'est pas prête ou ne désire pas fonctionner en mode ASP (Application Service Provider) ou WEB. Il faut donc **mettre l'énergie de développement sur ce que les clients ont réellement besoin : un outil précis, simple, complet et robuste**, pour une utilisation quotidienne.
- **Un développement complet d'une version dans la direction ASP ou WEB est une dépense prématurée pour l'instant.** Dans notre contexte, les coûts de développement sont trop élevés (complexité de programmation pour obtenir les mêmes résultats qu'avec l'architecture client-serveur) vu les ventes potentielles d'un produit 100% WEB.
- **Intégrer les fonctionnalités WEB de façon régulière et logique** pour suivre les besoins et demandes des clients. Par exemple, des fonctionnalités **de consultation et de transaction occasionnelle** sont aujourd'hui réalisables avec succès et à la satisfaction du client.

Développement d'un produit évolutif

- En suivant et en prévoyant les tendances générales du marché, **il faut faire des choix de développement avec une vision de moyen et long terme.**
- Pour assurer le succès du produit et la satisfaction des clients, **l'entreprise doit planifier une évolution constante du produit, réfléchir sur les orientations désirées et répondre à la question : est-ce que les besoins des clients sont bien compris ?**
- **Le plan de service offre les mises à jours constantes** du progiciel. Ainsi les fonctionnalités s'ajoutent au produit selon les demandes et les besoins réels présents et à venir des clients. Le développement technologique du progiciel est copié sur notre méthode d'implantation : une prise de contrôle simple et efficace suivi par une amélioration constante.

Résultat :

- **Le client est gagnant : diminution du coût du progiciel, efficacité des fonctionnalités, rapidité d'exécution et robustesse de la solution.**

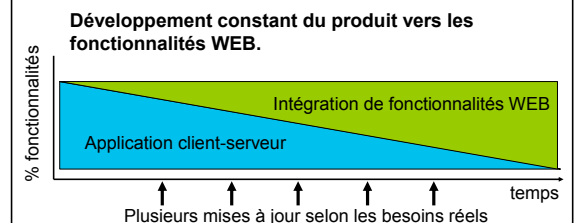


Avantages :

- argument marketing « en avance sur le marché »

Désavantages :

- technologie ne permet pas de façon simple d'intégrer toutes les fonctionnalités de la version clients-serveurs
- les clients sont loin d'être tous prêts (sécurité, perte de fonctionnalités) à être en WEB (ou ASP) alors on doit supporter 2 versions du produit

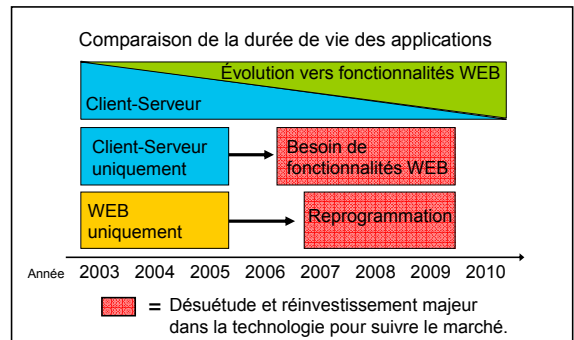


Avantages :

- coûts de développement et de support sont moins élevés puisqu'une seule version en circulation
- pour les clients pas de coût de transition vers les nouvelles versions : c'est inclus dans le service de support, le client est donc continuellement à jour

Désavantages :

- certains clients peuvent malgré tout désirer une version 100% WEB et ainsi rejeter la solution de développement et d'intégration graduelle des fonctionnalités



La technologie doit être au service du client et non l'inverse !

En 2004, une application WEB ne permet pas encore tout ce qu'une application client-serveur offre pour des progiciels à utilisation intensive.

Les besoins réels des clients doivent être au cœur des choix de développement.