

# Développer ou acquérir ?

Prendre les bonnes décisions sur le renouvellement de votre système de communication clients

*Trop souvent, les entreprises adoptent une vision à court terme et décident de concevoir ou d'acheter leurs applications uniquement en fonction des coûts initiaux de mise en œuvre.*

*Or, ce n'est qu'une facette du problème.*



*La décision de développer ou d'acquérir un système de gestion de communications ne se prend pas uniquement en fonction des coûts initiaux de mise en œuvre.*

## Prendre la bonne décision sur votre prochain système de communication clients

Choisir une solution de communication clients ou envisager un remplacement de votre système existant vous offre l'occasion de rechercher la solution qui s'adapte le mieux à vos besoins actuels et vous aide à planifier l'avenir sur la base d'une feuille de route clairement établie et évolutive ; surtout dans un contexte où les avancées technologiques se traduisent par de meilleurs résultats chez certains de vos concurrents.

Ces avancées, qui touchent notamment l'intégration de ces processus essentiels dans votre métier (ainsi que les gains susceptibles d'en découler), exigent que vous fassiez périodiquement le point sur votre situation et l'état de votre système de communication.

Mais sur quelle base vous appuyer pour être certain de prendre les bonnes décisions ?

Le présent livre blanc examine les facteurs à considérer dans cinq domaines décisifs. Ils vous aideront à établir la meilleure démarche à suivre.

- Maturité organisationnelle
- Flexibilité / Convivialité
- Délai de mise en œuvre
- Connaissance des domaines techniques et applicatifs
- Aspects économiques

Trop souvent, les entreprises ont une vision à court terme et décident de développer ou d'acheter leurs applications uniquement en fonction des coûts initiaux de mise en œuvre. Or, cela n'est qu'une facette du problème. Pour savoir si une évolution de votre système de communication clients s'impose, vous devez au préalable examiner certains éléments.



*La disponibilité et l'expérience de chacun jouent un rôle primordial.*

*Mettre en balance le besoin de flexibilité et la facilité d'utilisation.*

## Maturité organisationnelle

On dit parfois que « la technologie associée à un fonctionnement efficace améliore les performances, la technologie associée à un fonctionnement inefficace, ne renforce que l'inefficacité » .

### Points à prendre en considération :

- En matière de communication clients, vos processus et pratiques métier génèrent-ils des documents fiables et viables ?
- Quel est le seuil de tolérance de votre entreprise envers les nouvelles technologies, notamment celles qui affectent des processus fondamentaux ?
- Dans quelle mesure votre entreprise veut-elle / peut-elle prendre des risques ?

## Flexibilité / Facilité d'utilisation

La flexibilité s'accompagne d'un grand nombre d'exigences, qui entraînent un certain degré de complexité et une moindre convivialité. Au cours de leur cycle de vie et à mesure que les besoins des utilisateurs sont mieux définis et compris, les systèmes passent d'une utilisation polyvalente peu efficace à un recentrage sur un objectif unique qui les rend efficaces.

### Points à prendre en considération :

- Dans quelle mesure les besoins des utilisateurs sont-ils compris ? À quelle fréquence évoluent-ils ?
- Comment votre entreprise définit-elle l'intégration des applications ?
- Vos choix des systèmes d'exploitation et des plates-formes sont-ils stables ?

*Mettre en balance la rapidité de la mise en place et la qualité attendue.*

*Le choix d'une nouvelle solution ne doit pas dicter vos besoins en termes d'expertise ni générer de nouveaux processus.*

## Délai de mise en œuvre

Dans l'environnement concurrentiel actuel, le délai de mise en œuvre est si important que les entreprises peuvent acheter une solution packagée, ou bien recruter des sous-traitants, des intégrateurs ou des développeurs pour raccourcir le temps de développement d'un système maison.

Malgré cette pression, lorsqu'il s'agit des applications de communication clients, les entreprises doivent trouver un juste milieu entre les besoins de rapidité et les impératifs de qualité.

Il reste toujours possible de raccourcir le délai de mise en œuvre en précipitant les décisions ou en sautant certaines étapes, ce qui se fera toujours au détriment de la qualité finale du système.

### Points à prendre en considération :

- Le délai de mise en œuvre est-il un facteur de décision primordial ou est-ce un élément parmi d'autres ?
- Considérez-vous les communications client - composant essentiel de l'expérience clients - comme un élément permettant de vous différencier de la concurrence ?
- Votre entreprise développe-t-elle ses applications dans une orientation « services » ?

## Expertise dans les domaines techniques et applicatifs

L'expertise dans les domaines techniques et applicatifs est un facteur essentiel dans la prise de décision. L'analyse des besoins, la connaissance des options, l'identification d'une solution conçue précisément pour vos besoins, la flexibilité et l'évolutivité dans une perspective de croissance, sont à la base de tout projet technologique. Que vous achetiez ou développiez vous-même votre futur système de communication clients, celui-ci doit s'adapter à vos processus métier, et non l'inverse.

### Points à prendre en considération :

- Dans quelle mesure les utilisateurs et les « experts » des domaines techniques et applicatifs sont-ils disponibles ?  
Peuvent-ils consacrer le temps nécessaire à ce projet ?
- Alors que vous avez l'expertise de vos domaines applicatifs métier, avez-vous le niveau d'expertise requis en matière de systèmes de communication clients ?
- Avez-vous les connaissances techniques des langages, outils et environnements nécessaires ?

## Aspects économiques

Le coût total d'acquisition (TCO) est une estimation financière permettant de déterminer les coûts directs et indirects d'un système. Le TCO vise à quantifier l'impact financier lié au déploiement d'une solution sur tout son cycle de vie. La décision de développer soi-même ou d'acquérir une nouvelle solution de communication clients doit tenir compte de tous les aspects économiques : les coûts d'exploitation tels que les coûts de formation, de maintenance et de sécurité, en plus du coût d'achat initial ou des dépenses de développement.

*Quantifier l'impact financier lié au déploiement d'une nouvelle solution sur toute la durée de son cycle de vie et pas seulement au moment de l'achat.*

### Points à prendre en considération :

- Avez-vous pris en compte tous les coûts d'exploitation et de maintenance en plus du prix d'achat initial ou des coûts de développement ?
- Combien coûteraient les modifications d'une solution « maison » ? Combien coûtera la maintenance lorsque de nouvelles versions d'un logiciel sont lancées ?
- La nouvelle solution (achetée ou développée) nécessite-t-elle la formation des ressources existantes ou le recrutement de nouvelles ressources ?

La prise en compte de tous ces facteurs à la fois, au lieu d'un seul, aide à déterminer le plan d'action adéquat pour développer ou acheter votre prochaine solution de communication clients.

De nombreuses entreprises, considérant que leurs besoins sont uniques, choisissent dans un premier temps de développer le système ; toutefois, la réalité peut suggérer une meilleure alternative. Par exemple, si l'entreprise ne possède pas les connaissances suffisantes dans un domaine technique ou applicatif, il est préférable qu'elle acquière l'application auprès d'un fournisseur reconnu. En revanche, si la flexibilité est déterminante, il sera plus pertinent de concevoir soi-même l'application ou d'opter pour une solution hybride, à savoir acheter un système basé sur une architecture SOA (orientée services) et le personnaliser avec des ressources internes ou l'aide d'un sous-traitant.



*Évaluer soigneusement les avantages et les inconvénients - ou les risques d'une décision qui ne répondra pas forcément à vos besoins actuels et futurs.*

## Prendre la bonne décision

Votre situation particulière et les applications métier dont vous avez besoin conditionnent les facteurs à prendre en considération et, pour finir, le plan d'action à suivre. Les entreprises qui ne distinguent pas correctement les avantages et les inconvénients des deux approches possibles, développer ou acheter, courent le risque de prendre une décision qui ne leur permettra pas de répondre aux besoins actuels et futurs.

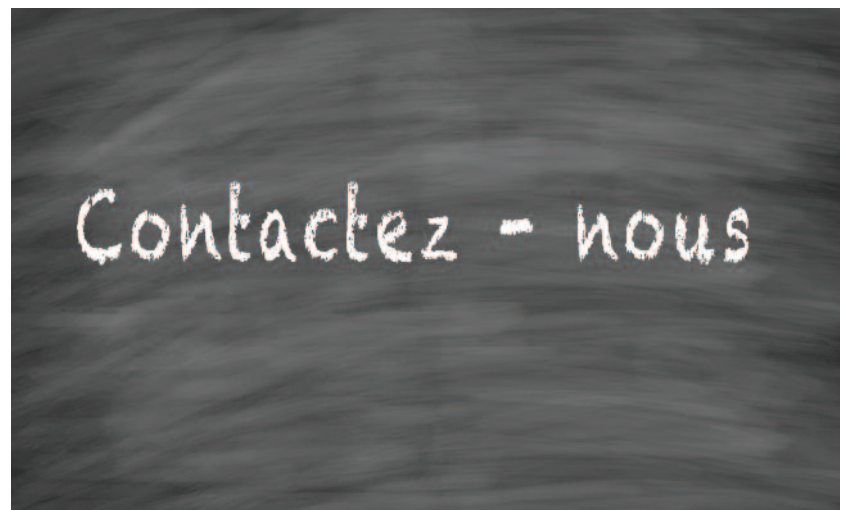
Pour avoir remplacé de nombreux systèmes développés en interne, nous avons pu constater que le fait de développer sa propre application est très rarement plus rentable que de l'acheter. Des études de cas montrent que l'acquisition d'un système de communication clients auprès d'un fournisseur reconnu et fiable augmente considérablement la productivité et réduit les coûts :

- **La productivité des applications achetées dépasse généralement celle des applications conçues, dans un rapport d'au moins 3 : 1.**
- **Les applications achetées coûtent 40 % de moins que les applications conçues.**

La nouvelle génération des technologies SOA permet aux entreprises de dépasser l'idée selon laquelle les packages prêts à l'emploi manquent de souplesse et interdisent toute différenciation concurrentielle, tandis que les solutions personnalisées sont trop lentes et coûteuses.

Aujourd'hui, les fournisseurs proposent une approche plus personnalisable via des modèles SOA comportant des outils de développement qui utilisent des schémas conceptuels et architecturaux offrant la possibilité de concevoir et d'assembler des composants et des services.

Ces outils peuvent être utilisés comme point de départ pour des implémentations plus stratégiques qui différencient une entreprise sans engendrer les innombrables coûts de développement interne associés à des solutions bâties de toutes pièces. Des améliorations de cette ampleur contribuent à réduire les coûts et les délais de mise à disposition inhérents à la conception des applications, tout en tirant parti de la connaissance du domaine et en améliorant la flexibilité, de sorte que l'achat d'une solution de communication clients s'impose comme étant la meilleure option.



*Si vous avez décidé pour l'évaluation d'un prestataire, nous vous proposons cinq bonnes raisons de choisir notre solution de gestion de la communication clients.*

## Cinq bonnes raisons de choisir Cincom Eloquence

### Une approche centrée sur le client

Cincom commercialise des solutions de communication clients depuis plus de 30 ans, et dispose d'une équipe de plus de 125 ingénieurs spécialistes disposant d'une expérience de plus de 12 ans dans le domaine et prêts à étudier le fonctionnement de votre entreprise, à analyser ses besoins, et à élaborer une solution spécialement conçue pour vous. Nous ne cherchons pas à adapter vos processus métier à notre solution mais plutôt à travailler avec vous pour concevoir une solution qui soit parfaitement adaptée à vos processus métier. Ceci va vous permettre de protéger vos investissements, d'être rapidement productifs et de générer de la valeur ajoutée en moins de six mois.

### Facilité d'utilisation

Nous sommes la seule société dans notre secteur d'activité à faire appel à des spécialistes externes pour développer l'interface utilisateur de notre solution. Avec plus d'un milliard de copies de Microsoft Office actuellement installées dans le monde, Microsoft Word est devenu un standard de fait. C'est pourquoi nous l'avons intégré directement dans Cincom Eloquence, afin de vous permettre de confier aux utilisateurs métier la conception des modèles de documents sans le support de l'informatique. Les temps de réponse s'en trouvent réduits, au même titre que les coûts. Ainsi vos ressources informatiques seront disponibles pour se concentrer sur des projets à haute valeur ajoutée.

### Facilité d'intégration

Notre engagement aux standards ouverts, à l'architecture orientée services (SOA) et à l'utilisation des technologies éprouvées (telles que XML, J2EE, JBOSS, Tomcat et WebSphere d'IBM) vous fournit la garantie de la souplesse, la fiabilité et l'évolutivité requises pour élaborer les communications stratégiques d'aujourd'hui et vous permet ainsi de réduire les budgets consacrés à l'informatique et aux frais de gestion des systèmes.

### Evolutivité

Cincom adopte une approche moderne qui commence par la fourniture de solutions de communication interactives personnalisées pour tous les départements et qui évolue sur du gros volume, du traitement Batch et des nouvelles applications transactionnelles pour toute l'entreprise. Cette attention particulière nous permet d'avoir une très bonne compréhension des attentes essentielles des métiers auxquels sont confrontés les domaines fonctionnels et de développer des solutions qui répondent à vos besoins spécifiques.

### Réduction du TCO (coût total d'acquisition)

Les coûts de licences Cincom Eloquence sont ajustés aux besoins réels et les coûts des services associés à la mise en œuvre de Cincom Eloquence sont allégés du fait de la facilité d'intégration de Cincom Eloquence avec le Système d'Information, les applications métier et la facilité d'utilisation (« 0 » SCRIPT). Chaque nouvelle version de Cincom Eloquence est soumise à des tests de validation approfondis par une équipe interne ainsi que par un groupe de clients sélectionnés. Cela garantit que chaque version est conforme aux objectifs fixés de facilité d'utilisation et d'intégration tout en assurant un retour sur investissement en moins de 12 mois.

## A propos de Cincom Eloquence

Cincom fournit des solutions de communication clients hautement intuitives qui permettent d'atteindre un niveau inégalé de personnalisation en contexte et conformité. Cincom Eloquence est une solution logicielle d'automatisation des documents avec de réelles fonctionnalités omni-canal et avec un moteur de communication unique et polyvalent qui permet aux entreprises de facilement concevoir, déployer, diffuser et gérer de gros volumes de communications interactives et à la demande.

Cincom Eloquence permet aux entreprises de renforcer leurs relations clients, de minimiser les risques liés à la mise en conformité et de réduire les coûts d'exploitation par l'automatisation des processus documentaires clé grâce à une suite logicielle innovante facile à intégrer et à utiliser et qui délivre un retour sur investissement rapide et continu. S'appuyant sur une expérience de plus de vingt ans dans les solutions de gestion de documents, Cincom a aidé des centaines d'entreprises du monde entier à acquérir, renforcer et développer leurs relations clients, à minimiser les risques liés à la mise en conformité avec les réglementations en vigueur, à réduire les coûts d'exploitation et à accélérer la diffusion de leurs communications sous forme de documents.

## A propos de Cincom

Pour tirer pleinement les avantages d'une solution d'automatisation des documents, il est important d'avoir comme partenaire une entreprise établie de longue date, fiable, sûre, couronnée de succès et ayant toujours fait preuve de solidité financière. Cela fait plus de 45 ans que Cincom se fixe pour objectif de fournir des solutions à haute valeur ajoutée, à faible risque et peu coûteuses, procurant en toute sécurité et cohérence un rapide retour sur investissement à des milliers de clients.

Cincom fournit des solutions logicielles et des services innovants pour les secteurs d'activités où la simplification métier est essentielle. Ainsi, des entreprises de renom du monde entier, telles qu'AGPM, Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, CareSource, Carnival, Christian Children's Fund, Church Mutual, Crédit Agricole, Citibank, Generali, Gieps, HCL Insurance, HSBC, MTL Insurance et Stater, pour n'en nommer que quelques-unes, s'en sont remises à Cincom.



Pour plus d'information, envoyez un courriel à [InfoEurope@cincom.com](mailto:InfoEurope@cincom.com), appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site [www.cincom.fr](http://www.cincom.fr)

Cincom, le logo Quadrant Logo et Cincom Eloquence sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.

Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2016 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM CDSFR1503064-A4 10/16