

## ♦ Éditeurs de logiciels de dématérialisation : quelle image auprès des DSI ?

Sur un marché où les acteurs sont nombreux, comment sont perçus les éditeurs de solutions de dématérialisation ? *Best Practices Systèmes d'Information* a interrogé 267 managers de systèmes d'information pour connaître leur opinion.

Par Dominique Herbert

**B**est Practices Systèmes d'Information a souhaité mesurer l'image et le positionnement des éditeurs de solutions de dématérialisation auprès de la communauté des managers de systèmes d'information. L'idée de cette étude (1) est née d'un constat : la connaissance d'une marque n'est pas toujours étroitement liée à la connaissance des solutions proposées et de l'apport de celles-ci pour répondre aux problématiques de dématérialisation dans les entreprises utilisatrices. Autrement dit, l'objectif était de quantifier les attitudes de nombre de managers de systèmes d'information qui se résument à l'affirmation suivante : « Je connais le nom de ce fournisseur, mais je ne sais pas ce qu'il peut faire pour mon entreprise dans le cadre de ma stratégie de dématérialisation. » Nous avons posé seulement quatre questions à 267 managers de systèmes d'information, interrogés par e-mail au premier trimestre 2011 :

- Connaissez-vous le nom de ce fournisseur comme un acteur de la dématérialisation ?
- Savez-vous ce que ce fournisseur peut faire pour votre entreprise en matière de dématérialisation ?
- La visibilité de ce fournisseur sur le marché vous paraît-elle : très bonne, bonne ou insuffisante ?
- Ce fournisseur vous semble-t-il pas, peu, assez ou très innovant ?

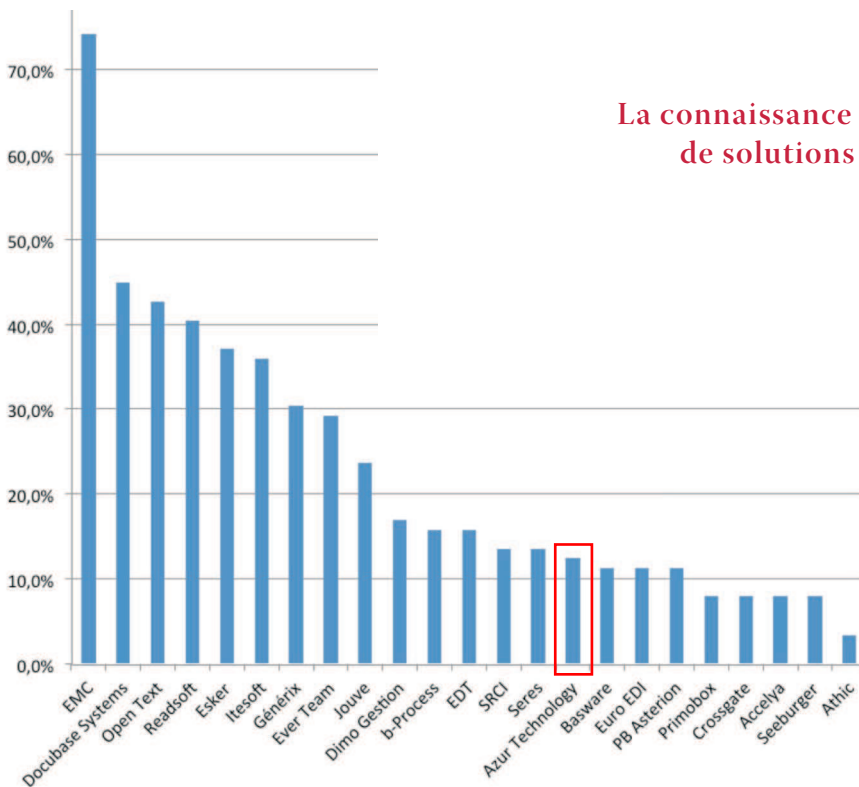
Nous avons retenu vingt-trois éditeurs de logiciels parmi les plus représentatifs. Ceux-ci ont été classés en quatre catégories, pour chacune des questions posées (voir tableau ci-dessous). La composition de l'échantillon est la suivante : 40 % de DSI, 43 % de managers non DSI (directeurs des études, responsables architecture, infrastructures, processus, support, qualité, MOA...), 11 % de

### Typologie des éditeurs de solutions de dématérialisation

Catégories	Très élevée (*)	Relativement élevée (*)	Moyenne (*)	Relativement faible (*)
<b>Connaissance de la marque</b>	Docubase Systems - EMC - Esker - Ever Team - Generix - Iteisoft - Open Text - Readsoft	b-Process - Dimo Gestion - EDT - Jouve	<b>Azur Technology</b> - Basware - Euro EDI - Pitney Bowes Asterion - Seres - SRCI	Accelya - Athic - Crossgate - Primobox - Seeburger
<b>Connaissance de l'apport des solutions</b>	Basware - b-Process	<b>Azur Technology</b> - Docubase Systems - Euro EDI - EMC - Iteisoft - Pitney Bowes Asterion - Readsoft - Seres - SRCI	- ED- Dimo Gestion - Esker - Ever Team - Generix - Jouve - Open Text	(non significatif)
<b>Visibilité perçue</b>	Basware - Iteisoft	<b>Azur Technology</b> - b-Process - Docubase Systems - EMC - Euro EDI - SRCI	- Dimo Gestion - EDT - Esker - Ever Team - Generix - Jouve - Open Text - Pitney Bowes Asterion - Readsoft	(non significatif)

(\*) Légende :

- Très élevée : connaissance de la marque supérieure à 30 % ; connaissance de l'apport des solutions supérieure à 90 % ; perception de la visibilité (bonne ou très bonne) supérieure à 80 %.
- Élevée : connaissance de la marque comprise entre 15 % et 30 % ; connaissance de l'apport des solutions comprise entre 60 % et 90 % ; perception de la visibilité (bonne ou très bonne) comprise entre 60 % et 80 %.
- Moyenne : connaissance de la marque comprise entre 10 % et 15 % ; connaissance de l'apport des solutions comprise entre 40 % et 60 % ; perception de la visibilité (bonne ou très bonne) comprise entre 40 % et 60 %.
- Relativement faible : connaissance de la marque inférieure à 10 %. Du fait d'un échantillon trop faible pour cette catégorie, les éditeurs concernés ne sont pas classés selon les deux autres critères.



## La connaissance des marques des éditeurs de solutions de dématérialisation

Source : Best Practices Research.

chefs de projet et 6 % de fonctions diverses (directions achats, finance...). Les résultats de cette enquête doivent toutefois être considérés avec trois précautions d'usage. D'abord, l'échantillon n'est pas nécessairement représentatif de la typologie des DSI français, il s'agit de réponses spontanées. Ensuite, nous n'avons pas ciblé les directeurs financiers, segment privilégié de clients pour les éditeurs de logiciels de dématérialisation. Enfin, il faut tenir compte de la marge d'erreur inhérente à toutes les enquêtes portant sur un échantillon restreint.

### 1. La connaissance de la marque : la prime aux leaders en parts de marché

La question de la reconnaissance de la marque aboutit logiquement à ce que les éditeurs les plus établis, qu'il s'agisse d'éditeurs très ciblés sur la dématérialisation ou d'autres qui ont des activités diverses, soient cités le plus souvent. On trouve ainsi dans le top dix, par ordre décroissant : EMC (74,2 % de taux de notoriété spontanée), Docubase Systems, Open Text Readsoft, Esker, Itesoft, Generix, Ever Team, Jouve et Dimo Gestion. On remarque d'ailleurs que la plupart des éditeurs français cités dans ce top 10 figurent également dans le classement 2011 des cent premiers éditeurs de logiciels français établis par Truffle : par exemple, Generix (12<sup>e</sup> éditeur français), Esker (21<sup>e</sup>), Ever Team (27<sup>e</sup>), Dimo Gestion (41<sup>e</sup>) ou Itesoft (42<sup>e</sup>).

### 2. La connaissance de l'apport des solutions : les éditeurs peuvent mieux faire

Si la reconnaissance de la marque d'un éditeur de solutions de dématérialisation est relativement alignée sur sa part de marché, il existe souvent un décalage entre connaître le nom d'un éditeur et savoir identifier ce que ses solutions peuvent apporter aux DSI. Ainsi, environ seulement la moitié des éditeurs étudiés bénéficient d'un taux de connaissance supérieur à 60 % (autrement dit, six DSI sur dix identifient l'apport des solutions de l'éditeur pour

leur entreprise), ce qui est relativement satisfaisant pour les éditeurs, même si cela signifie tout de même que 40 % de ceux qui connaissent le nom d'un éditeur sont incapables d'identifier l'apport de ses solutions. Rappelons que l'on s'intéresse ici à la vision des managers de systèmes d'information : les résultats pourraient être différents si nous avions interrogé par exemple des directeurs financiers. On devrait ainsi obtenir des scores plus élevés pour des éditeurs bien installés sur le marché tels que Esker, Ever Team ou Dimo Gestion.

### 3. La visibilité perçue : plutôt bonne sur la cible des DSI

Comment les managers de SI perçoivent-ils la visibilité des éditeurs de solutions de dématérialisation ? Pour dix-huit éditeurs sur vingt-trois, elle est jugée bonne ou très bonne par plus de la moitié des personnes interrogées (et qui connaissent le nom de l'éditeur). La plupart communiquent régulièrement. Là encore, si nous avions interrogé des responsables financiers, la visibilité perçue de la plupart des éditeurs aurait probablement été plus élevée, notamment pour ceux que les DSI considèrent comme souffrant d'un déficit de communication.

### 4. Où est l'innovation ?

La perception de l'innovation n'a pas donné de résultats très concluants de la part des managers SI interrogés. On remarquera simplement que des éditeurs plutôt focalisés sur la dématérialisation sont, toutes choses égales par ailleurs, perçus comme relativement plus innovants que les autres. C'est le cas, par exemple, d'Itesoft, de Basware, de b-Process ou de SRCI... ♦

(1) Les résultats complets et les données par éditeur seront publiés dans un hors-série *Best Practices*, réservé aux abonnés Premium à *Best Practices*.

Plus d'informations sur [www.bestpractices-si.fr](http://www.bestpractices-si.fr)