

L'IT Executive Circle a réuni voici peu plusieurs CEO de prestataires de services IT pour analyser l'impact de la crise sur les relations avec leurs clients. Les positions sont tranchées. # Marc Husquinet

Que la crise frappe durement les fournisseurs IT, tout le monde en convient. Même s'ils n'en mourraient pas tous, comme dans la fable de La Fontaine. Phénomène récent: l'impact croissant du département achats sur les prises de décisions IT. "Le département achats exige désormais souvent 3 offres avant tout choix", note Marc Lambotte (Unisys). Des offres ou cahiers des charges toujours plus complexes – "Ce sont souvent des rapports de consultance, parfois jusqu'à 90 pages", relève Stéphanne Jamoulle – et qui se révèlent coûteux à établir. D'où cette interrogation: "Pourquoi ne pas faire payer la réponse à un appel d'offres, un peu comme un devis d'assurances qui est remboursé en cas de réparation?", raisonne Lambotte.

Très actif comme Bull et Unisys dans le secteur public, Trasys estime avoir été peu impacté en 2009 par la crise, tout en craignant un retour de flammes pour cette année. Autre crainte évoquée par Saskia van Uffelen (Bull): "Avec la crise, on voit de nouveaux acteurs se tourner vers les marchés publics sans rien connaître de ce secteur." Une crainte confirmée par Trasys et Unisys qui sont confrontés à des

prix irréalistes qui détruisent le marché. Avec, comme première victime, le client. Et si l'idée est lancée d'écarter toute offre inférieure de 10% au prix le plus bas est lancée, il est difficile de modifier la législation sur les marchés publics. "En ces temps de crise, l'Etat pourrait prendre ces coûts à sa charge; ce serait sa contribution au redressement du secteur", suggère Saskia van Uffelen. Et Patrick van Deven (Sas) d'ajouter que certains fournisseurs ne font qu'aggraver la situation: "Ils ont des consultants libres qui font ainsi du pre-sales gratuit", même si les intervenants s'accordent à dire que de telles solutions ne mènent à rien.

Autre problème en temps de crise: chercher à se rattraper sur la qualité, après avoir vendu au prix le plus bas, surtout dans les contrats d'outsourcing. "Nous avons mis en place des mécanismes internes pour éviter ces problèmes", se félicite Chris De Hous (Trasys). Il n'empêche que certains commerciaux répondent à des cahiers des charge avec des prix qui ne garantissent pas une pérennité à long terme, mais essentiellement pour toucher leur commission. "Il faudrait rémunérer le vendeur sur la marge et non pas le chiffre d'affaires

réalisé", lance Lambotte, conscient d'être en porte-à-faux avec la législation.

D'ailleurs, ce type de rémunération n'incite pas à voir à long terme, estime Benoît Pirotte (Contraste), d'autant qu'il faut "souvent 2 à 3 ans pour monter un projet de qualité, surtout si celui-ci implique des développements et de l'infrastructure." Un avis que ne partage pourtant pas Chris de Hous (Trasys) qui estime "dangereux de rester 5 ans avec les mêmes équipes sur le même projet. Il est préférable d'avoir une vision nouvelle et différente sur les choses en changeant de personnes." Surtout que "5 ans dans l'IT, c'est long, d'où la nécessité d'assurer la formation et le recyclage des personnes", insiste Yves Storez (YSearch International).

Si la confiance reste importante dans le succès d'un contrat, plus question de 'dining and wining' à l'ancienne, selon nos interlocuteurs, ce qui en soi est une évolution saine, même s'il "ne faut pas exagérer dans l'autre sens", relative Patrick van Deven (Sas). "Je suis partisan de la relation et de la confiance dans le cadre d'une bonne gouvernance", enchaîne Stéphanne Jamoulle.

IT EXECUTIVE CIRCLE EN BREF

Fondé en 2005, l'IT Executive Circle est une plate-forme d'échange d'idées qui permet aux CIO et IT managers de haut niveau de se rencontrer sur des thèmes tels que la stratégie IT, l'alignement business, la gestion du capital humain et le leadership IT. Il est co-présidé par Alain Conrath (CIO des Mutualités chrétiennes) et Christel Plessers (CIO de Mercedes-Benz Belgium). L'association se veut totalement neutre de toute influence politique ou commerciale.

Participaient à cette table ronde animée par Alain Vande Kerkhove, directeur général de l'IT Executive Circle, Marc Lambotte (CEO d'Unisys Belux), Patrick van Deven (CEO de Sas Belux), Chris de Hous (CEO de Trasys), Yves Storez (managing partner d'YSearch International), Stéphanne Jamoulle (directeur marketing et ventes de Xerox Global Services), Saskia van Uffelen (CEO de Bull Belux) et Benoît Pirotte (CEO de Contraste Europe).

Quant à un éventuel "win-win" cher au message marketing de certains fournisseurs, il est "différent selon qu'on est fournisseur et client", remarque Benoît Pirotte (Contraste) et "il importe de savoir ce que l'on veut gagner et se positionner sur le rapport prix/valeur ajoutée", selon Patrick van Deven (Sas). #

Relations fournisseurs/clients: les impacts de la crise

IT EXECUTIVE CIRCLE
IN ENKELE WOORDEN

De IT Executive Circle, opgericht in 2005, is een platform waar ideeën worden uitgewisseld en waar cio's en hooggeplaatste it-managers met elkaar van gedachten kunnen wisselen over thema's zoals it-strategie, business alignering, beheer van menselijk kapitaal en it leadership. De IT Executive Circle wordt voorgezeten door Alain Conrath (cio van de Christelijke Mutualiteiten) en Christel Plessers (cio van Mercedes-Benz Belgium). De vereniging wil politiek en commercieel absoluut neutraal zijn.

Namen deel aan deze rondetafel, geleid door Alain Vande Kerkhove, algemeen directeur van de IT Executive Circle: Marc Lambotte (Unisys Belux), Patrick van Deven (ceo van Sas Belux), Chris de Hous (ceo van Trasys), Yves Storez (managing partner van YSearch International), Stéphanne Jamouille (directeur marketing en sales van Xerox Global Services), Saskia van Uffelen (ceo van Bull Belux) en Benoît Pirotte (ceo van Contraste Europe).

een goed bestuur", voegt Stéphanne Jamouille toe. Met betrekking tot een eventuele 'win-winsituatie', belangrijk voor de marketingboodschap van sommige leveranciers, is het "verschillend naargelang men leverancier en klant is", merkt Benoît Pirotte (Contraste) op en "het is van belang te weten wat je wil verdienen en je te positioneren op de verhouding prijs/toegevoegde waarde", meent Patrick van Deven (Sas). #

De IT Executive Circle bracht onlangs verschillende ceo's van it-dienstleveranciers samen om de impact van de crisis op de relaties met hun klanten te analyseren. De meningen waren uitgesproken. #Marc Husquiniet

Dat de it-leveranciers zware klappen krijgen door de crisis, daarover is iedereen het eens. Ook al gaan ze er niet allemaal van dood, zoals in de fabel van La Fontaine. Recent fenomeen: de toenemende impact die de inkoopafdeling heeft op de it-beslissingen die worden genomen. "De inkoopafdeling eist nu vaak drie prijsopgaven vooraleer een keuze wordt gemaakt", merkt Marc Lambotte (Unisys) op. Die prijsopgaven of lastenboeken worden ook steeds ingewikkelder – "Het zijn vaak consultancyrapporten, soms tot 90 pagina's dik", zegt Stéphanne Jamouille – en ook dat heeft een kostprijs. Wat de volgende vraag doet rijzen: "Waarom niet laten betalen voor het antwoord op een aanbesteding, een beetje zoals een verzekeringsraming die wordt terugbetaald in geval van herstelling?", redeneert Lambotte.

Trasys, dat net als Bull en Unisys bijzonder actief is in de overheidssector, meent geen grote impact van de crisis te hebben ondervonden in 2009, maar vreest wel een terugslag voor dit jaar. Een andere bezorgdheid die wordt geuit door Saskia van Uffelen (Bull): "Met de crisis zien we nieuwe spelers die zich tot de overheidssector wenden, hoewel ze deze sector helemaal niet kennen." Een vrees die wordt bevestigd door Trasys en Uni-

sys, die geconfronteerd worden met irrealistische prijzen die de markt kapotmaken. Met als eerste slachtoffer de klant. En ook al wordt het idee gelanceerd om elke prijsopgave die 10% onder de laagste prijs ligt, uit te sluiten, toch is het moeilijk om de wetgeving op openbare aanbestedingen te wijzigen. "In deze tijden van crisis zou de staat deze kosten op zich kunnen nemen; dat zou haar aandeel dan kunnen zijn in het herstel van de sector", suggereert Saskia van Uffelen. En Patrick van Deven (Sas) voegt eraan toe dat sommige leveranciers de situatie alleen maar erger maken: "Ze hebben vrije consultants die aan gratis presales doen", ook al zijn de sprekers het erover eens dat dergelijke oplossingen tot niets leiden.

Te lage prijs weegt op kwaliteit

Een ander probleem dat zich voordoet in tijden van crisis, is dat tegen de laagste prijs verkocht werd. Dat verlies probeert men dan, vooral in outsourcingcontracten, goed te maken via de geleverde kwaliteit. "Wij hebben interne mechanismen ingevoerd om dergelijke problemen te vermijden", prijst Chris De Hous (Trasys) zich gelukkig. Neemt niet weg dat sommige verkopers lastenboeken beantwoorden met prijzen die geen langdurige samenwerking garanderen,

maar voornamelijk dienen om hun commissie te halen. "Een verkoper zou beloofd moeten worden op basis van de marge en niet op basis van het gerealiseerde omzetcijfer", zegt Lambotte, zich ervan bewust is zich in een moeilijke situatie te bevinden met de wetgeving. Bovendien zet dit soort vergoeding niet aan om op lange termijn te denken, meent Benoît Pirotte (Contraste), des te meer omdat "het vaak 2 à 3 jaar duurt om een kwalitatief project op te zetten, vooral als dit ontwikkelingen en infrastructuur impliceert." Een mening die echter niet wordt gedeeld door Chris de Hous (Trasys), die het "gevaarlijk vindt om 5 jaar met dezelfde teams aan hetzelfde project te werken. Het is verkieslijk een nieuwe en andere visie te krijgen op de zaken door de mensen te vervangen." Vooral omdat "5 jaar lang is in de it, vandaar de noodzaak om opleiding en bijscholing te verzekeren", benadrukt Yves Storez (YSearch International). Al blijft vertrouwen belangrijk bij het welslagen van een contract, toch is er volgens onze gesprekspartners geen sprake meer van 'dining and wining' zoals vroeger, wat op zich een gezonde evolutie is. "Al moeten we niet overdrijven in de andere richting", relativeert Patrick van Deven (Sas). "Ik ben voorstander van een relatie en vertrouwen in het kader van

De laagste prijs is niet noodzakelijk de beste