

Augmentation des audits logiciels: les éditeurs à l'affût de revenus complémentaires selon Forrester

A l'issue d'une nouvelle enquête menée auprès de ses clients, Forrester explique que les audits logiciels en entreprises ont sensiblement augmenté en 2009. Les vendeurs de logiciels ont fait en sorte de collecter jusqu'au dernier dollar leur étant dû par leurs clients.

Les éditeurs sont bien sûr en droit de vérifier que leurs clients se conforment aux licences et nombre d'entre eux se préoccupent réellement d'encourager la bonne utilisation des logiciels. Certains perdent d'ailleurs des revenus substantiels en raison de l'utilisation imprudente de logiciels, voire de fraudes délibérées. La procédure de conformité est donc vitale pour la protection de leur principal atout : la propriété intellectuelle.

Mais certains éditeurs se servent de ce droit pour obtenir autant d'argent que possible de leurs clients. En plus de mettre le doigt sur d'authentiques défauts de licences, beaucoup d'auditeurs semblent poursuivre des objectifs de complément de revenu en exploitant les complexités techniques de l'application de licences et les lacunes de leurs interlocuteurs. Il s'agit d'une tendance très préoccupante pour Forrester qui souligne que les éditeurs fournissent des listes toujours plus longues de facteurs de non conformité.

Souvent les auditeurs font de l'excès de zèle pour exploiter de nouvelles sources de revenu, inconscients des conséquences de leur comportement sur la relation à long terme avec le client. Voici quelques exemples vécus par des clients de Forrester, auxquels des auditeurs ont réclamé des honoraires élevés pour avoir :

- Installé la mauvaise version du logiciel. Dans l'un des cas rapporté à Forrester, le client a acquis la licence de la version de test et déployé la version de production. L'éditeur a alors réclamé le paiement dû pour l'utilisation de la dernière version, alors que c'était son propre consultant qui avait réalisé l'installation logicielle et que le client n'avait utilisé le produit que pour la réalisation de tests. Le DSI en a été tellement indigné qu'il a annoncé à l'éditeur qu'il ne lui achèterait plus rien.
- Accidentellement copié un programme sur tous les postes de travail. Un ingénieur de maintenance, a, par inadvertance, installé un logiciel sur le poste de travail standard et l'a déployé sur l'ensemble de son parc de PC. Il s'agissait d'une application pour spécialistes qui ne pouvait et n'a été utilisée que par certaines personnes qualifiées dans l'entreprise mais l'éditeur a quand même voulu que lui soit payé le prix de toutes les copies non utilisées.

Ce nouveau rapport conseille les responsables sourcing sur la meilleure façon de contrôler les audits et de minimiser les risques. Selon Forrester, ceux-ci devraient résoudre les risques potentiels de conflit avant que l'équipe d'audit ne se déplace et en limitant leur champ d'action une fois qu'ils sont dans l'entreprise. Même si les responsables sourcing auront sans doute une facture à payer à l'issue de l'audit, ils seront en mesure de décider l'achat de produits nouveaux s'ils en ont réellement besoin, plutôt que de payer des pénalités en raison d'infractions techniques.

Si vous souhaitez recevoir un exemplaire de l'étude « Surviving a Software License Audit », par Duncan Jones, merci de nous contacter.

Par ailleurs, si vous voulez rediriger vos lecteurs vers ce rapport, vous pouvez leur indiquer le lien suivant : <http://www.forrester.com/go?docid=55856>

