

CA (Computer Associates) relance la machine

Après plusieurs années chez IBM, puis chez France Télécom/Oléane, Michèle Guren a poursuivi sa carrière chez Cegetel Entreprise. Un parcours dans le monde des entreprises qui lui sera fort utile pour déployer la nouvelle stratégie de l'éditeur.

Un spécialiste qui se porte plutôt bien

« CA est uniquement éditeur, spécialisé sur le logiciel d'infrastructure depuis 30 ans. Et, malgré ce positionnement ciblé, nous sommes le sixième éditeur mondial de logiciel. Nous proposons de gérer l'infrastructure informatique de nos clients de bout en bout, et notre riche expérience nous permet de relever ce défi dans des environnements de plus en plus complexes et hétérogènes, » lance Michèle Guren, présidente de CA France.

L'entreprise affiche un chiffre d'affaires de 3,94 milliards d'euros en 2006 pour un effectif de 15.500 personnes. « Je tiens à souligner que nous employons 5.300 développeurs qui contribuent à enrichir le savoir-faire de CA. Une dimension primordiale pour notre activité, » précise Michèle Guren qui confirme : « Nous employons 1.500 développeurs en Inde, et nous doublerons de chiffre sur un an. »

Par ailleurs, le géant mondial consacre 600 millions d'euros à la recherche et au développement, non seulement pour innover, mais aussi pour intégrer les solutions rachetées. Et il est vrai qu'il y a matière ! « Certes nous avons racheté de nombreuses sociétés. Toutefois, depuis trois ans, nous avons réorganisé nos offres pour réduire notre catalogue de 1.200 produits. Par ailleurs, nos dernières acquisitions (Wily Technology, Clarity, ou Concord Communications) ont été saluées par les experts et les analystes. Nous souhaitons devenir l'équivalent de l'ERP ou du CRM de l'infrastructure du système d'information, » affirme la dirigeante.

Après de fortes perturbations, le ciel semble apaisé et favorable.

Pourtant, tout n'a pas toujours été du plus reluisant au pays de CA? En effet, en 2002, les autorités fédérales américaines ont accusé divers dirigeants d'avoir fraudé sur une somme de 3,3 milliards de dollars en 1998. Depuis lors, le dirigeant John A. Swainson (après 21 ans passé chez IBM) avait pour mission de relever l'entreprise sous surveillance financière étroite par une mesure de Deferred Prosecution Agreement (DPA). Mission réussie, car le DPA vient d'être levé, les auditeurs estimant que CA est maintenant bien géré.

L'entreprise a réalisé une croissance de 5% en 2006 (exercice d'avril à avril), et la France affiche 135 millions de chiffre d'affaires pour cette période. « Les licenciements de 2006 [1.600 personnes, dont 50 en France] sont derrière nous, et nous visons les 5 % de croissance, et surtout 40 % de croissance sur les nouveaux produits », assure Michèle Guren.

L'approche métier plutôt que l'argumentaire technologique.

Pour parvenir à ces résultats, CA France mise sur une forte évolution de son approche commerciale, s'appuyant sur une formation et des recrutements. Des opérations déjà initiées

depuis un an. La stratégie repose sur trois axes : l'offre EITM (*Enterprise information technology management*) multiplateforme et intégrant les processus métier, une politique de partenariat renforcée avec les grandes SSII et les intégrateurs, une nouvelle approche client en préservant un excellent taux de réengagement (90 % en valeur sur la France).

« Jusqu'à présent, nous jouions la carte de l'approche technologique. Désormais, les problématiques majeures comme la gouvernance informatique ou la réduction des coûts nous poussent à agir autrement. Notre approche commerciale doit prendre en compte les métiers du client pour améliorer sa satisfaction, accroître la vente des nouveaux produits, et augmenter le taux de réengagement, » explique Michèle Guren.

Pour y parvenir, l'éditeur investit 8.000 dollars de formation sur chaque membre de ses équipes commerciales et avant-vente. Néanmoins, la dirigeante reconnaît que certains profils essentiellement techniques ont rejoint des équipes de support ou d'accompagnement technique.

Bien entendu, une réorganisation s'impose avec la volonté de focaliser l'effort de l'équipe chargée des grands comptes sur 120 clients majeurs, désormais adressés par des commerciaux sectoriels. « Si nous sommes traditionnellement très présents sur des secteurs comme la finance ou l'assurance, nous sommes très peu présents sur le secteur public, qui représente pourtant une partie importante des investissements informatiques, » s'étonne encore Michèle Guren.

Un éditeur clairement vendeur de logiciels

Sur les grands comptes, CA reste sur un mode de vente directe, et préfère rester sur sa position d'éditeur, concédant le service aux grandes SSII (Cap Gemini, Bearing Point?). Avec 320 employés, dont une bonne partie au support et au développement, cette politique semble raisonnable. « Les grands intégrateurs préfèrent vendre du service, et nous ne cherchons pas à être intégrateur sur ces projets, » insiste Michèle Guren. Il en va souvent de même avec les partenaires majeurs sur les grandes entreprises ou PME comme Atos ou Steria. Enfin, des accords avec quatre distributeurs permettent à CA de s'appuyer sur un réseau de 500 revendeurs : D2B, Distrilogie, Ingram Micro et Techdata.

La machine est en route avec un nouvel itinéraire et un nouveau carburant. À suivre.



Michèle Guren, présidente de Computer Associates France