

Rapport sur les conséquences désastreuses de la non connaissance du support Internet par les clients.

La situation de départ :

Un client à entendu parler d'Internet. Il n'y connaît rien. On lui a dis (une connaissance, ou pire, un magazine 'professionnel' de l'informatique) que Internet, ça faisait rentrer du pognon ! Alors vite, il veut un site. Même s'il n'y connaît rien de rien...

Les problèmes :

- Le client ne sait pas ce qu'il veut. Mais il le veut ! Et VITE s'il vous plait !
- Bien sûr, s'informer sur le support, ce qui s'y fait, comment cela s'y fait, hors de question. Ca prend du temps... hors, le client est pressé ! Et puis, il a déjà utilisé google une fois ou deux, donc ça suffira ! Bah, et puis c'est trop compliqué Internet, il y'a des professionnels pour ça !
- Demander l'aide d'une société de service pour de l'AMO ? Trop long, coûteux est compliqué, ou la la !
- Ho, un ami de l'ami du sous directeur à son fils qui travaille dans une « WEB AGENCY » qui fait des sites ouèbe !

Voilà ! Le client est content ! Il va l'avoir son site web ! Il n'a pas la moindre (même pas intuitivement !) idée du processus de développement d'un site web, ni ce qu'il veut y mettre, mais il veut un site !

A ce moment, on distingue deux cas :

- soit la WEB AGENCY est une société de professionnels soucieux de qualités et d'honnêteté qui vont lui proposer de l'AMO, puit de la MOE ; il a toute les chances de fuir en hurlant.
- soit il a affaire à des bricoleurs du net qui vont lui proposer un site web clé en main en 1 semaine (voir moins.) sans même chercher à creuser ses besoins, avec deux ou trois échanges téléphoniques mielleux; bien sûr le client va accepter, heureux de voir que décidément, Internet, ça va vite ! (ceux la même survivent grâce à cette incompétence flagrante des clients, cf. rapport 2533-12)

La deuxième solution est un véritable cauchemar d'un point de vue qualité logicielle et rendement économique : les délais complètement intenables, basé sur rien, sur du vide, sur un « copié-collé » magistral et stérile, sur de l'a peu près, du bidouillage. Mais comme le client n'entrave que dalle il va signer, tout heureux, sans savoir ce qui va passer derrière (et après tout, il s'en moque !). Ho, bien sûr, il y a de très fortes chance à ce que ça ne lui plaise pas. Alors il n'arrête pas de changer tout, à longueur de journée, de se contredire, encore, toujours, de demander des trucs technologiquement infaisables...

Mais bien sûr, le client n'ayant rien signé, aucune spécifications d'aucune sorte, il peut faire ce qu'il veut ! Le presta s'exécutera. De toute façon, il ne dira rien : car

c'est ça son fond de commerce. Accepter n'importe quoi. Après tout, le web, c'est un business basé sur « des clients non informés et beaucoup de blabla », non ???

Le résultat

Un client qui n'y comprend rien, qui ne sait pas ce qu'il veut, et qui change d'avis tous les jours.

Des individus travaillent dans des conditions inacceptables, faisant, défaisant dans une ambiance de bordel général ambiant impensable, enchaînant les heures supplémentaires. Des décideurs qui s'en foutent, qui sourient et promettent n'importe quoi parce que « la relation client, c'est le plus important ! » et qu'il ne se rendent pas compte qu'il perdent bien plus de fric qu'il n'en auraient gagnés s'il s'étaient conduits en vrai professionnel et en faisant leur travail d'éducation, de conseil, d'accompagnement et de réalisation comme leur attributions l'impliquent.

Au final : en tentant de gagner quelques misérables jours sur le devis initial, on multiplie au final celui-ci par 2, 5, 10. Les individus perdent leur temps à faire et défaire. Et crient « Amen » à chaque modification du client. Les sociétés perdent bien plus d'argent que si elle n'en avait investis au départ dans des bases solides ; et en même temps, leur crédibilité. Tout cela à cause de trop nombreux clients encore complètement à l'Ouest.

Conclusion

Un garagiste malhonnête pourra vous vendre n'importe quoi, à n'importe quelle prix, sauf si vous avez votre CAP auto. Dans un tel cas, vous n'êtes pas fautif : vous ne pouvez pas juger des technologies, problèmes, solutions incriminées. Tout le monde à t'il besoin de savoir parfaitement comment fonctionne une voiture dans sa vie de tous les jours? De passer des heures à apprendre la mécanique ? Et tout le monde possède t'il un véhicu.

509578(r)-2.44779(-5.83415(é)2.06041(2545894)20.569578(3.802152,96)105809578(254)5