

forme de meilleurs rabais et d'une aide au chapitre de la publicité.

- La traduction est effectuée conjointement, le distributeur fournissant les ressources humaines et le créateur en acquittant la plus grande partie des frais. Il est préférable de faire exécuter la traduction dans le pays visé et de ne la payer et de n'accorder les droits de distribution que lorsqu'on aura obtenu un produit de bonne qualité.
- Le créateur voit à faire exécuter la traduction et en acquitte lui-même les frais.

Nous recommandons l'adoption de la deuxième hypothèse ou de quelque stratégie similaire, car le fait de s'engager à fournir les ressources humaines garantira le sérieux et améliorera la compétence du personnel de soutien local. Il est toutefois indispensable que le créateur demeure responsable du projet pour assurer sa position de commande. La traduction du logiciel SMARTWare de la société Informix Inc. en danois est un cas exemplaire. L'opération, pour laquelle on avait au départ prévu un budget de 75 000 dollars canadiens, a jusqu'ici coûté près de 170 000 dollars à Informix, et celle-ci n'a toujours pas en sa possession le logiciel traduit. Cette situation est principalement imputable à une mauvaise surveillance du projet de la part d'Informix et à de fréquents remplacements de

personnel chez son distributeur. En comparaison, la traduction du Lotus 1-2-3 en danois a coûté quelque 100 000 dollars canadiens.

3.36 Comment organisera-t-on le service après-vente?

Les clients européens importants apprennent par l'entremise de publications spécialisées l'apparition de versions améliorées aux États-Unis et au Canada; ils s'attendent en conséquence que ces produits plus évolués soient offerts chez eux sans trop de retard. Il faut donc prévoir, lorsqu'on prépare une version améliorée, d'en planifier la traduction et la distribution. Il est essentiel d'informer les distributeurs lorsqu'on songe à perfectionner un produit, car ils n'aimeront pas l'apprendre après leurs clients. Le service après-vente comprend également la diffusion opportune des avis de problèmes, des notes techniques, des solutions aux problèmes pratiques les plus usuels et des moyens de contourner les erreurs inhérentes à un logiciel.

3.37 Quelles échelles de prix peut-on pratiquer en Europe?

En Europe, les prix varient souvent beaucoup d'un pays à l'autre, mais sont en général plus élevés qu'en Amérique du Nord. Les comparaisons ne sont possibles, à l'échelle européenne, que dans le cas des logiciels pour ordinateurs personnels :

		États-Unis	Royaume-Uni	France	Allemagne	Italie
Microsoft	PC Word	511	764	863	967	835
	Excel	563	764	959	967	874
Software Publishing	Write Plus	282	482	528	514	526
Ashton-Tate	dBase IV	903	1 151	1 624	1 621	N. d.
	Applause II	563	760	756	940	694
Borland	QuattroPro	449	578	957	843	833
Lotus	1-2-3 v. 2	449	764	957	839	781
Autodesk	Autocad	2 843	4 835	6 734	7 138	7 037