

INTÉGRATION DES SYSTÈMES

Pour la plupart des petites entreprises, l'ouverture d'une succursale au Mexique avec un personnel permanent n'est qu'un rêve, jusqu'au jour où elles reçoivent leur première grosse commande. C'est ce qui est arrivé à TECSYS Inc., une entreprise de Montréal spécialisée dans l'intégration de systèmes, lorsqu'elle a conclu sa première grosse vente avec *Teléfonos de México (TELMEX)*, compagnie nationale de téléphone. Aujourd'hui, l'entreprise canadienne sert ses clients mexicains à partir de son nouveau bureau de Mexico où elle a installé des services de commercialisation et de service à la clientèle.

Le Canada compte des centaines de petites entreprises dans le créneau des technologies de l'information. Nombre d'entre elles offrent un service comparable à celui des entreprises les plus grandes et font preuve d'une souplesse et d'un dynamisme supérieurs quand il s'agit d'emporter des marchés au Mexique. Robert Nehme, vice-président à la commercialisation de TECSYS, encourage d'ailleurs ces petites entreprises à tenter l'aventure sur le marché mexicain. «Le succès sur ce marché ne dépend pas de la taille de l'entreprise», a affirmé M. Nehme. «TECSYS, par exemple, ne se sent pas en concurrence avec les géants des entreprises-conseils. De fait, nous travaillons souvent en étroite collaboration avec eux pour répondre aux besoins précis d'un client.»

M. Nehme souligne qu'il y a au Mexique un nombre croissant de PME de fabrication. «Elles ont besoin de logiciels efficaces qui les aideront à contenir leurs coûts et à éviter les goulots d'étranglement qui peuvent littéralement ruiner du jour au lendemain la réputation d'un fournisseur.» M. Nehme note également que ce sont les plus petites entreprises qui ont le plus besoin de services à la clientèle et de services après-vente étant donné qu'il est rare qu'elles aient, du moins au début, l'expertise nécessaire. «Bon nombre de nos clients mexicains investissent dans leur premier système de technologie de l'information», affirme M. Nehme. «Ainsi, nos employés du bureau du Mexique assurent-ils constamment la liaison entre les fonctions informatiques et commerciales, au sens large, de leurs entreprises. L'élément formation est une composante essentielle de notre gamme de services.»

communications entre plates-formes différentes (micro/macro) (77 pour 100), les systèmes de graphisme d'affaires (72 pour 100), les modèles d'analyse financière (67 pour 100), les programmes de comptabilité (65 pour 100), de planification de projets (54 pour 100), de gestion de réseaux locaux (42 pour 100), d'interface par fenêtres (37 pour 100), de statistique et d'applications scientifiques diverses (36 pour 100), de contrôle de l'inventaire (30 pour 100), de conception et de fabrication assistées par ordinateur (CAO/FAO) (29 pour 100), d'édition (27 pour 100) et de courrier électronique (27 pour 100).

Tous ces chiffres montrent bien que la demande de technologies et de services d'information est forte dans divers domaines, en particulier pour les solutions personnalisées, permettant de répondre à des besoins spécifiques. Les fournisseurs et les experts-conseils doivent donc comprendre les besoins de leurs clients et savoir comment les satisfaire.

Le secteur canadien des technologies de l'information dispose de tous les atouts pour répondre aux exigences du marché mexicain. Il a généré des revenus de 4,4 milliards de dollars canadiens en 1992 et fourni de l'emploi au Canada à 277 819 personnes. Si les exportations de ce secteur ont dépassé le cap des dix milliards de dollars canadiens, c'est que les sociétés canadiennes ont montré qu'elles sont concurrentielles sur la scène internationale dans les domaines de la conception de logiciels et de l'intégration de systèmes.

Les entreprises canadiennes excellent, entre autres, dans les domaines des systèmes d'information géographique (SIG), des systèmes experts, des applications pour la gestion des ressources, des systèmes hospitaliers, des outils pour les utilisateurs, de l'administration gouvernementale et des systèmes de fabrication de pointe.

Nos entreprises sont en mesure de conquérir d'importants débouchés sur les marchés mexicains des technologies de l'information mais elles n'en ont que fort peu tiré parti jusqu'à maintenant. Les importations de logiciels canadiens ne représentaient que 0,6 pour 100 du marché mexicain des logiciels en 1989. Cependant, les Mexicains s'intéressent de plus en plus aux systèmes ouverts de type canadien. Les ventes de logiciels pour micro-ordinateurs, un domaine de spécialisation des sociétés canadiennes, ont augmenté de 36 pour 100 au cours des dernières années. Pendant la même période, les ventes mexicaines de toutes les catégories de logiciels n'ont augmenté que de 25 pour 100 par année, ce qui est assez faible, pour atteindre 347,5 millions de dollars canadiens en 1992.

La nouvelle mode du secteur de la haute technologie est probablement le transfert électronique de données (TÉD). Environ 30 000 entreprises nord-américaines sont actuellement reliées à un réseau de passation de commandes et de distribution éliminant le besoin des documents papier. Les adeptes de ce type de système comparent l'importance de l'apparition du TÉD à celle du téléphone il y a cent ans; ce n'est qu'une question de temps avant que le TÉD ne pénètre dans tous les bureaux.

Alors que le Conseil canadien de l'échange électronique de données a 600 membres actifs, le Canada est à l'avant-scène d'une évolution qui permettra aux entreprises de se passer des versions papier des factures, des connaissements et des bordereaux d'expédition. Les banques canadiennes s'intéressent déjà, avec d'autres vendeurs, au marché des exportateurs mexicains qui souhaitent accéder à un mode de paiement intégré pour toute l'Amérique du Nord.