



Réalités du SaaS :
Bénéfices pour les PME

Rapport de recherche
élaboré par :



Publication sponsorisée par :





TABLE DES MATIÈRES	Introduction : considérations sur le SaaS	1
	Flexible, agile... et sous pression	1
	Quand mettre en place les améliorations opérationnelles ?	2
	SaaS (Software as a Service)	3
	Atouts du SaaS	4
	Valeur financière, nouvelles technologies et amélioration des processus	6
	Comment prendre la bonne décision	7

TABLE DES GRAPHIQUES	Graphique 1 : L'entreprise confrontée à diverses pressions	1
	Tableau 1 : Bénéfices du SaaS les plus fréquemment cités par les PME	6

À propos de ce rapport

Ce rapport est basé sur une recherche indépendante développée et conduite par Saugatuck Technology Inc., qui est seul responsable de l'analyse, des conclusions et des recommandations présentées dans ce rapport. La publication de ce rapport a été financée par SAP.

À propos de Saugatuck Technology

Saugatuck offre des services de conseil fondés sur la recherche, qui associent planification d'entreprise, évaluation du marché et analyse pointue des tendances d'achat en matière de technologies de l'information. Fondée en 1999, Saugatuck a établi son siège social à Westport, dans le Connecticut. Pour plus d'informations, visitez le site www.saugatech.com ou appelez le numéro +1 203.454.3900.

Contenu © 2008 Saugatuck Technology Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction de cette publication, sous quelque forme que ce soit, est formellement interdite sans autorisation écrite au préalable.



INTRODUCTION : CONSIDÉRATIONS SUR LE SAAS

Le SaaS (Software as a Service) est un modèle très prisé pour l’acquisition, l’exploitation et le paiement de fonctionnalités de gestion d’entreprise. Ses caractéristiques les plus couramment citées sont sa rapidité de mise en œuvre et le faible investissement initial nécessaire à son acquisition et à son déploiement. De ce fait, le SaaS est largement adopté pour toute une gamme de fonctions aussi bien métier que techniques.

Les avantages du SaaS pour les applications de gestion d’entreprise/ERP sont moins connus, en particulier lorsqu’ils concernent les petites et moyennes entreprises. Or, le SaaS peut apporter une valeur inestimable aux PME.

Dans ce document, nous évoquerons les bénéfices que l’entreprise peut tirer d’un passage au modèle SaaS (Software as a Service) pour améliorer ses processus et mieux répondre aux enjeux de la croissance, de la concurrence et de la conformité aux réglementations auxquels sont soumises les PME.

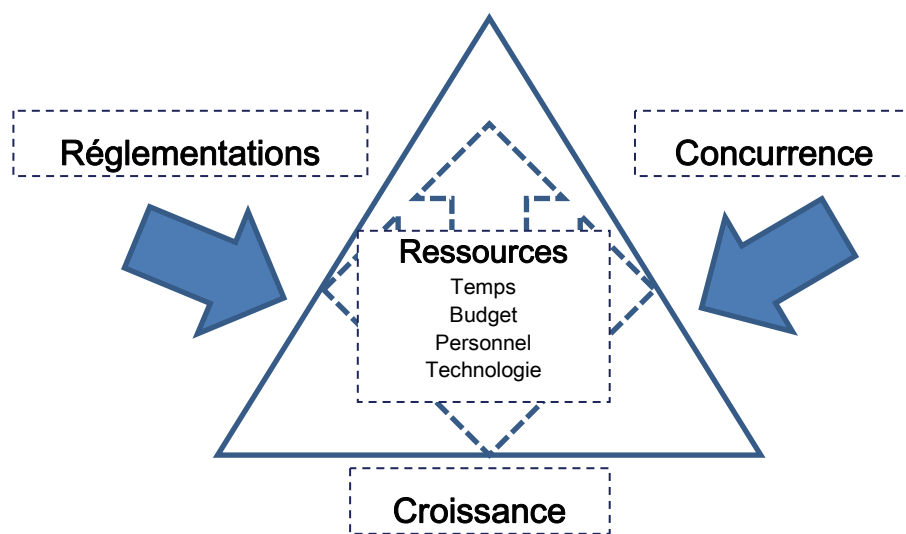
Nous examinerons les motivations qui poussent à un changement parfois radical de système d’information et nous citerons les alternatives au SaaS, puis nous décrirons en quoi le SaaS est unique dans son apport de valeur.

Enfin, nous reviendrons sur les avantages que présente le SaaS pour les PME, notamment en ce qui concerne sa valeur financière, les nouvelles technologies et l’amélioration des processus. Pour les illustrer, nous présenterons la dernière enquête de Saugatuck et les interviews menés auprès d’utilisateurs dans les PME.

FLEXIBLE, AGILE... ET SOUS PRESSION

Par nature, les PME doivent être flexibles et agiles. Leurs dirigeants doivent sans cesse envisager d’investir dans l’entreprise afin de favoriser les performances opérationnelles et financières. Mais, dans le même temps, ces processus opérationnels et financiers peuvent finir par devenir des obstacles, la résolution de problèmes risquant de prendre le pas sur la recherche de meilleures pratiques de gestion.

Graphique 1 – L’entreprise confrontée à diverses pressions



Source: Saugatuck Technology Inc.



Considérons les défis qui sont liés à la gestion de ces ressources quand il faut à la fois satisfaire aux réglementations, faire face à la concurrence et accompagner la croissance (voir Graphique 1 - L'entreprise confrontée à diverses pressions). Ces pressions externes peuvent paraître insurmontables et détourner l'entreprise de la nécessité de prendre des décisions opportunes et efficaces en vue d'améliorer les processus internes et la performance financière. Les dirigeants des PME sont en droit de se demander dans quelle mesure la restructuration ou le remplacement d'un système d'information essentiel pour l'activité peut avoir des conséquences négatives (modifications malvenues ou coûts imprévus) qui viendraient saper les objectifs financiers et stratégiques.

Il est clair que la clé d'une gestion de PME réussie réside dans l'accompagnement d'une croissance rentable. Accompagner la croissance exige aussi de faire face à divers défis liés aux technologies de l'information : matériels, logiciels, réseaux, personnes et processus. *Les technologies de l'information sont destinées à favoriser la croissance, mais elles peuvent au contraire l'inhiber si elles ne répondent pas efficacement à la pression concurrentielle ou à l'évolution réglementaire.*

QUAND METTRE EN PLACE DES AMÉLIORATIONS OPÉRATIONNELLES ?

Bien des dirigeants s'interrogent sur le moment opportun pour investir du temps et des ressources en vue de mettre en place ces améliorations opérationnelles susceptibles d'impacter les bénéfices, directement ou indirectement. Quand sera-t-il rentable d'investir dans le changement ? Existe-t-il des signaux indiquant que le moment est venu ? À partir de quel moment y a-t-il un potentiel pour un meilleur retour sur investissement en matière de systèmes opérationnels ? Quelles sont les conditions économiques qui doivent pousser à une telle évolution ?

Le meilleur moyen de déterminer le moment de changer de système d'information est d'observer ce que dictent les conditions économiques. Parmi les conditions indiscutables suivantes, une seule peut suffire, mais plusieurs peuvent être réunies :

- Établissement d'un nouveau site
- Pénétration de nouveaux marchés
- Croissance soudaine et durable
- Signes avant-coureurs d'une récession
- Nouveau canal de distribution
- Intégration d'une nouvelle chaîne logistique
- Nécessité d'un reporting financier ou de gouvernance plus strict
- Objectifs de performance plus exigeants
- Nouveau modèle de gestion
- Concurrence plus rude
- Nécessité de répondre à des attentes plus fortes des clients

Si chacune de ces conditions peut s'avérer décisive à elle seule, la concomitance de plusieurs d'entre elles plaide indubitablement en faveur d'un examen attentif de l'utilité à long terme de la solution informatique actuelle. Au cas où, après évaluation, la solution actuelle se révèle insuffisante dans ses fonctionnalités ou dans sa



capacité d'adaptation aux fluctuations du marché, il est temps d'envisager un changement afin de dynamiser les processus et la performance financière.

Il existe plusieurs options qui permettent de favoriser les activités de l'entreprise, parmi lesquelles deux approches classiques : soit acheter un progiciel auprès d'un éditeur ou d'un revendeur, soit engager un intégrateur système qui se charge de sélectionner et d'installer le logiciel puis de l'intégrer avec les autres logiciels du centre de données. Ces deux approches exigent d'installer et d'intégrer des logiciels. Dans le premier cas, c'est au service informatique de la PME que revient la lourde tâche de sélection, d'installation et de maintenance continue du logiciel, sans compter celle du matériel et des réseaux sous-jacents. Dans le deuxième cas – éventuellement préférable si le personnel informatique se consacre entièrement ou partiellement à la tâche –, un intégrateur système épaulé l'entreprise lors du choix et de l'installation, ne lui laissant que la maintenance continue de la solution et des ressources associées, tâche qui peut, elle aussi, être externalisée vers un hébergeur. Bien que ces deux situations présentent parfois des variantes, les éléments communs sont l'achat du logiciel et le paiement d'une redevance annuelle de maintenance, son implémentation et son intégration en interne ou par un tiers, ainsi que son exploitation et sa maintenance en interne ou via un prestataire.

SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)

Une troisième option réside dans le service actuel connu sur le marché sous le nom de SaaS (Software as a Service), c'est-à-dire logiciel en tant que service.

Dans ce cas, aucun investissement initial lourd n'est nécessaire pour acquérir le droit d'utiliser le logiciel. Le SaaS s'achète typiquement sur une base « par utilisateur et par mois », mais des engagements de remise annuels voire pluriannuels sont souvent négociés. Pour les PME, cette option permet d'alléger considérablement le fardeau des licences logicielles, d'autant plus que le prix est directement lié à l'utilisation du logiciel. Avec le SaaS, l'entreprise ne paie pas pour un logiciel sur étagère (comme c'est parfois le cas pour les logiciels installés) mais pour les services dont les utilisateurs ont réellement besoin pour mener à bien leurs tâches quotidiennes. Dans certains cas, l'utilisation ponctuelle peut également être facturée sur une base « par utilisateur et par mois ». Dans d'autres circonstances, le tarif du SaaS est calculé selon le nombre de transactions, comme pour la gestion des frais de déplacement, ou encore selon le nombre de salariés de l'entreprise, comme pour la gestion des ressources humaines. Cependant, le SaaS est le plus souvent facturé « par utilisateur et par mois ».

Examinons plus en détail ce que l'entreprise achète par ce biais. Le SaaS représente beaucoup plus qu'un logiciel ; c'est un service qui fournit le logiciel et qui en assure la maintenance pour le client.

Ce service contient en fait tout un éventail de services dédiés aux infrastructures des centres informatiques : réseaux, stockage, systèmes d'exploitation, bases de données, serveurs d'application, serveurs Web et, naturellement, services de restauration et de sauvegarde des données. Il offre, en outre, tout une gamme de services opérationnels : authentification, disponibilité, gestion de l'identité, suivi de la production, gestion des Support Packages, suivi des activités, montées de version et personnalisation du logiciel.

Le client n'a pas à installer le logiciel puisqu'il est déjà prêt à l'emploi. Il n'a pas



non plus à gérer le matériel, le logiciel ou le réseau. Et surtout, il n'a pas à gérer les personnes, les techniciens, leur embauche ou leur formation. Le fournisseur du SaaS gère à distance l'ensemble de cette infrastructure pour le client. En ce qui concerne le logiciel applicatif, le fournisseur du SaaS garantit un flux continu de mises à niveau de la solution, qui sont réalisées en arrière-plan. À la différence d'un environnement de logiciel hébergé, les nouvelles versions et mises à niveau fonctionnelles sont toutes incluses dans la tarification « par utilisateur et par mois ». Aucune redevance annuelle n'est exigée, contrairement aux logiciels installés pour lesquels elle s'élève à 20 % du prix de base.

Et si les besoins de l'entreprise se développent, il est très simple d'ajouter des postes sous licence sans se soucier d'éventuels compléments de matériel, logiciel ou réseau, ni de l'embauche de personnel qualifié supplémentaire pour assurer la maintenance. En fait, il s'agit sûrement de l'atout le plus significatif et inattendu du SaaS : *Il s'agit d'une ressource complètement évolutive qui ne requiert à aucun moment d'investissement lourd.*

ATOUTS DU SAAS

Naturellement, il est important de tenir compte des avantages de chaque solution potentielle avant de faire son choix. Considérons ceux du SaaS. Sans conteste, il offre aux PME *certain atouts* par rapport à d'autres solutions :

Valeur financière

- **Création rapide de valeur** – Le SaaS s'installe rapidement et fait aussitôt partie du processus de travail quotidien, contrairement aux logiciels installés classiques. Il est souvent possible d'obtenir une solution SaaS à l'essai qui permet de le tester avant de l'acheter et de découvrir ses fonctionnalités, son aspect et sa convivialité. Une fois que le client détient sa licence, le SaaS est normalement apte à fonctionner en quelques jours ou en quelques semaines, et non pas en quelques mois comme c'est le plus souvent le cas pour les logiciels traditionnels. Par conséquent, le client d'une solution SaaS peut commencer à réaliser des bénéfices plus tôt. La période de remboursement est beaucoup plus courte et le ROI bien meilleur qu'avec un logiciel classique.
- **Économie d'échelle** – Le SaaS ne requiert aucun investissement initial lourd et, en période de récession, il présente moins d'obstacles financiers qu'un logiciel installé. Les PME dont les budgets et le support informatique sont limités trouveront dans le SaaS une solution plus adaptée à leurs besoins qu'un logiciel standard. Deux études récentes, qui comparent le coût total de possession du SaaS à celui d'un logiciel classique, montrent toutes deux des coûts moins élevés d'environ 30 % pour le SaaS, que la mise en œuvre porte sur 30 ou sur 200 utilisateurs (Yankee Group et McKinsey Consulting, respectivement).

Nouvelle technologie

- **Innovation continue** – Au lieu de deux montées de version annuelles, les solutions de SaaS peuvent être montées en version régulièrement, pratiquement en continu. Des versions majeures sortent annuellement pour consolider toutes les améliorations fournies au jour le jour. La technologie du multitenancy, l'une des technologies phares du SaaS, rend possible ce flux continu d'améliorations. Les utilisateurs du SaaS n'ont pas à s'inquiéter de l'arrivée d'une nouvelle version ou mise à niveau qui viendrait interrompre leur système ou causer un



retard dans les tests avant de basculer vers la version de production. Le fournisseur du SaaS assume cette responsabilité en arrière-plan et sans intrusion dans le travail des utilisateurs.

Amélioration des processus

- **Personnalisation** – Il est de plus en plus aisé d'adapter les solutions SaaS pour qu'elles répondent aux besoins des PME. Certaines solutions SaaS exploitent le concept de multitenancy afin de confier la personnalisation à des programmeurs ou à des intégrateurs système. D'autres solutions SaaS ciblent les utilisateurs finals grâce à des fonctionnalités conviviales de configuration permettant à des non-techniciens de modifier simplement l'aspect et la convivialité du logiciel ou les processus de gestion. Pour bon nombre de PME, la configuration s'avère plus appropriée, en raison de sa simplicité et de son coût réduit (pas de programmeur).

Intégration – Le support à l'intégration a d'abord été conçu pour les partenaires des fournisseurs de SaaS, afin d'insérer leurs solutions complémentaires de sorte qu'elles fassent partie intégrante de la solution SaaS. Les API en services Web ont permis cette intégration et ont également pour but de répondre aux besoins des clients de solutions SaaS possédant des applications sur site qui doivent s'intégrer à la solution SaaS. Les architectures orientées services (SOA) et les API en services Web sont aujourd'hui les marques de fabrique de la plupart, sinon de tous les fournisseurs de SaaS, ce qui facilite considérablement l'intégration avec les logiciels installés sur site et les systèmes hérités.

Il existe trois moyens supplémentaires de réaliser une parfaite intégration avec d'autres applications d'entreprise sur site : les intégrateurs de SaaS basés sur Internet, les dispositifs d'intégration SaaS et les intégrateurs système SaaS. Les premiers d'entre eux, les intégrateurs de SaaS basés sur Internet, offrent des services d'intégration pointer-cliquer sur une base d'abonnement mensuel au SaaS, sans progiciel ni matériel à installer ou à gérer. Les dispositifs d'intégration SaaS, quant à eux, permettent aux clients de réaliser rapidement l'intégration d'applications à l'aide de la configuration plutôt que du codage, sur la base de modèles préconfigurés correspondant à des dizaines de formats parmi les plus répandus. Ces mêmes fournisseurs de dispositifs d'intégration SaaS proposent également des services de conseil si nécessaire, particulièrement utiles en présence d'intégrations complexes. Enfin, un certain nombre d'intégrateurs système SaaS se spécialisent désormais dans la connexion du SaaS avec les applications installées sur site. Le défi de l'intégration est donc entièrement traité par différents acteurs.

- **Moins de ressources techniques** – Probablement l'un des bénéfices les plus surprenants du SaaS réside dans le faible nombre de techniciens nécessaires à la maintenance du SaaS par rapport à un logiciel sur site, ce qui réduit l'effort du service informatique. Pour les PME, il s'agit là d'un avantage de taille, d'autant plus que le fournisseur de SaaS, avec ses centres de données sophistiqués et ses technologies de pointe, met son expertise à la disposition des PME. Celles-ci peuvent ainsi tirer profit des toutes dernières technologies, notamment de Web 2.0 et des fonctionnalités de collaboration, qui ne seraient pas à leur portée autrement. De cette manière, les PME peuvent accéder aux technologies de nouvelle génération sans avoir à les gérer.



- **Concentration** – Puisque la fonction informatique n'a plus à être gérée (cela vaut pour le matériel, les logiciels, les réseaux et les techniciens), les PME sont libérées de cette tâche et peuvent se concentrer sur leur cœur de métier et sur leur valeur ajoutée. Le SaaS est donc un moyen d'externaliser les aspects onéreux d'un système d'information toutefois essentiel pour gérer l'activité d'une PME et faire face aux enjeux de la croissance, des réglementations et de la concurrence.

VALEUR FINANCIÈRE, NOUVELLES TECHNOLOGIES ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

D'après les enquêtes sur le SaaS menées en 2007 et 2008 par Saugatuck auprès de cadres dirigeants métier et informatiques, les bénéfices attendus les plus fréquemment cités sont globalement les mêmes d'une année sur l'autre (Cf. tableau 1).

Tableau 1 : Bénéfices du SaaS les plus fréquemment cités par les PME

Avantages en 2007	Avantages en 2008
Réduction de l'investissement ou des charges d'exploitation	Simplification de la gestion des logiciels
Simplification de la gestion des logiciels	Réduction de l'investissement ou des charges d'exploitation
Rapidité de mise en œuvre	Accès aux fonctionnalités applicatives de nouvelle génération
Concentration sur le cœur de métier	Rapidité de mise en œuvre
Amélioration des niveaux de service	Concentration sur le cœur de métier
Accélération de la mise sur le marché	Amélioration des niveaux de service
Accès aux technologies innovantes du fournisseur de SaaS	Amélioration de la collaboration interne et externe

Source: Saugatuck Technology Inc.

Ces bénéfices sont répartis en trois catégories, comme suit : valeur financière, nouvelles technologies et amélioration des processus :

Valeur financière :

- Réduction de l'investissement ou des charges d'exploitation
- Rapidité de mise en œuvre

Nouvelles technologies :

- Accès aux technologies innovantes du fournisseur de SaaS
- Accès aux fonctionnalités applicatives de nouvelle génération

Amélioration des processus :

- Simplification de la gestion des logiciels
- Concentration sur le cœur de métier
- Amélioration des niveaux de service
- Accélération de la mise sur le marché

Si la réduction de l'investissement ou des charges d'exploitation était considérée en 2007 comme le principal atout, il est passé au deuxième rang en 2008 pour céder la place à la simplification de la gestion des logiciels, bénéfice lui-même classé au deuxième rang en 2007. L'ordre d'importance de ces deux atouts a donc été permuté d'une année sur l'autre. La rapidité de mise en œuvre, en troisième position l'an dernier, est passée à la quatrième position, tandis que l'accès aux fonctionnali-



tés applicatives de nouvelle génération s'est hissé à la troisième place. La concentration sur le cœur du métier, au quatrième rang en 2007, a glissé au cinquième rang, derrière la rapidité de mise en œuvre. L'accélération de la mise sur le marché, l'amélioration de la collaboration interne et externe et l'accès aux technologies innovantes du fournisseur de SaaS complètent le tableau.

Il est clair que les PME recherchent les moyens de répondre au mieux aux redoutables enjeux que sont la croissance, les réglementations et la concurrence.

Vu sous cet angle, les avantages clés du SaaS, à savoir un engagement financier moindre, la garantie de bénéficier des dernières technologies et l'agilité dans l'évolution opérationnelle, figurent désormais parmi les priorités des PME.

COMMENT PRENDRE LA BONNE DÉCISION

Pourtant, le SaaS n'est pas toujours la solution pour les PME. Certaines situations préconisent plutôt de se tourner vers des licences de logiciels classiques.

Regardons de plus près ce type de licence : prenons le cas où l'application à mettre à jour est liée à la valeur ajoutée de votre entreprise, autrement dit, sa différenciation. Si vous avez déjà investi lourdement dans un système d'information interne, et que vos technologies de l'information sont étroitement liées à la valeur que vous produisez, il semble judicieux de miser de nouveau sur l'existant en vue d'améliorer les processus. Autre cas : si les réglementations imposent que vos données restent derrière votre pare-feu et que le fournisseur de SaaS ne peut répondre à cette exigence, il convient de revoir votre infrastructure informatique afin d'optimiser les opérations.

À présent, tournons-nous vers le SaaS : supposons que votre entreprise dispose d'un budget limité, de peu de support informatique et d'un personnel affecté à des tâches orientées vente ou service.

Le SaaS permet à ce type d'entreprise, et plus particulièrement aux PME, de faire face à la croissance, à la conformité réglementaire et à la concurrence, sans devoir se préoccuper des questions d'informatique.

Le SaaS est plus abordable, il produit des effets immédiats et offre des fonctionnalités modulaires qui le rendent facile à étendre, à adapter et à intégrer dans d'autres systèmes.

Le SaaS est synonyme de valeur financière, de nouvelles technologies et d'amélioration des processus. Envisagez donc de passer au SaaS.



PERSPECTIVE DU SPONSOR

SAP est dédié aux entreprises gagnantes, et pas uniquement aux grandes entreprises gagnantes

Les entreprises en pleine croissance sont confrontées à des défis particuliers. Leur survie dépend souvent de leur capacité à transformer un profit, à évoluer et s'adapter rapidement mais, parallèlement, elles doivent pérenniser la croissance et mettre en place des processus et une stratégie garantissant la réussite à moyen terme de l'entreprise. Le SaaS (Software as a Service) est préconisé de plus en plus fréquemment aux sociétés qui doivent relever ces défis.

Cette technologie s'est développée et représente désormais un moyen à la fois viable et fiable de tirer parti d'une stratégie unifiée d'applications de gestion, l'intégration et la maintenance du logiciel étant comprises dans le coût de la solution.

Avec une solution SaaS parfaitement intégrée, non seulement les entreprises bénéficient des applications mais, de plus, elles sont à même d'aligner les objectifs des différents départements grâce aux processus de bout en bout qui permettent de rationaliser les opérations, de trouver des opportunités, de réduire les coûts et le gaspillage et de préparer la société à la croissance et au changement. En d'autres termes, vous pouvez en faire plus avec moins de moyens et vous concentrer sur votre cœur de métier tandis que l'éditeur de logiciels, tel que SAP, s'occupe du reste.

Si le moment est venu pour vous de mettre en place une stratégie informatique unifiée afin de dynamiser votre entreprise et qu'une solution SaaS complète et intégrée vous intéresse, visitez le site (www.sap.com) pour découvrir comment SAP Business ByDesign peut vous aider :

- Bénéficiez d'une offre de gestion parfaitement intégrée comprenant ERP, HR, CRM, SRM, gestion de projets et plus encore.
- Mesurez aisément la performance de votre entreprise.
- Gagnez en visibilité sur vos ventes et opportunités pour prendre des décisions d'investissement avisées.
- Surveillez les métriques de performance telles que le revenu par employé, le taux d'expiration et les coûts de la chaîne logistique.
- Capitalisez sur les opportunités issues du marché en perpétuelle évolution, changez de cap dès que les besoins l'imposent.
- Étendez votre solution à mesure de votre croissance.
- Automatisez les processus de gestion.



OFFRES ET SERVICES DE SAUGATUCK

Saugatuck Technology, cabinet de conseil en stratégie auprès des cadres dirigeants ainsi que des éditeurs et investisseurs en informatiques, propose du conseil en stratégie, des recherches et des programmes de leadership ciblés sur les technologies innovantes, les enjeux métier et informatiques et les stratégies efficaces de management.

SERVICES DE CONSEIL EN STRATÉGIE

- Évaluation de marché
- Validation de stratégie
- Analyse des opportunités
- Élaboration de scénarios
- Analyse de la concurrence

SERVICES DE RECHERCHE EN CONTINU

- Abonnement aux alertes de recherche, aux perspectives stratégiques et aux rapports de recherche factuels et détaillés publiés en continu par Saugatuck
- Sujets de recherche orientés sur les technologies innovantes telles que l'architecture orientée services (SOA), le SaaS, l'Open Source et l'IT Utilily layer

PROGRAMMES DE LEADERSHIP

- Programmes de recherche personnalisés spécifiquement conçus pour les directions informatiques, les directions financières et des dirigeants d'entreprise comme aide à la décision en matière de technologie et d'investissement métier/informatique, fournis sous forme de rapports de recherche ou de présentations.

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

- Veille concurrentielle et marché
- Services de conseil en investissement (fusions et acquisitions, campagnes de financement, investigations préalables)
- Deux niveaux d'études de marché.

Pour obtenir de plus amples informations sur les rapports ou services de Saugatuck Technology, veuillez nous contacter aux coordonnées suivantes :

Saugatuck Technology Inc.
Westport, CT 06880
Téléphone: +1 203.454.3900
info@saugatech.com

