



Le Saas, nouvel eldorado du on-demand ?

Les technologies de l'information constituent une source inépuisable pour les amateurs d'acronymes aussi abscons les uns que les autres. L'industrie informatique se compose de deux catégories de personne qui ne s'adressent que rarement la parole. Un comble pour une activité qui met souvent le « travail collaboratif » au cœur de ses préoccupations ! Le premier groupe rassemble les informaticiens : ceux qui utilisent l'informatique et ceux qui la conçoivent. Le second rassemble les spécialistes du marketing qui ont élevé au rang d'art majeur la capacité à faire du neuf avec du vieux.

Car à y regarder de près, on distingue mal ce qui sépare les notions d'ASP, de SaaS, de On-Demand et depuis peu de Cloud Computing. En réalité, nous vivons depuis trente années au cœur d'une formidable évolution dont la France, une fois n'est pas coutume, est à l'origine avec l'apparition du Minitel. Qu'est-ce qui fondamentalement sépare une application télématique des années 80 d'une application web 2.0 ?

- Les deux s'adossent sur une infrastructure publique, partagée et étendue de transfert de données.
- Les deux sont hébergées sur des serveurs centralisés dont la gestion n'est plus du ressort des entreprises ou des foyers utilisateurs.
- Les utilisateurs d'hier et d'aujourd'hui n'ont besoin que d'un terminal plus ou moins passif.
- Dans les deux cas, les droits d'usage des applications sont calculés de manière forfaitaire ou en fonction de l'utilisation, mais ne nécessitent plus l'achat du logiciel.
- En 1980 comme en 2008, tous les utilisateurs utilisent la même version de l'application et profitent tous et en même temps des nouvelles versions mises en ligne.

Alors la comparaison entre « ASP, SaaS, On-demand et Cie » et télématique se résume telle à « cheval ou destrier » ? Non ! Si l'on veut bien une fois pour toutes abandonner ces expressions qui, loin d'éclairer, cherchent par la volonté de leurs auteurs à introduire des ruptures technologiques, là où n'apparaissent que de légères variations d'une même évolution.

Le bonheur est dans le prêt

Pour se mettre d'accord sur la terminologie, je définis comme étant ASP ou SaaS, toute application ou service loué et mis en ligne.

Depuis 30 années, nous vivons au cœur d'un immense bouleversement, la mondialisation. Celle-ci s'appuie sur l'extraordinaire démocratisation de la communication apportée par Internet, le déploiement fulgurant et planétaire des postes de travail, l'éclatement des structures pyramidales et centralisées au profit de nouveaux modes de production et la mobilité de tous les acteurs.

L'industrie du logiciel est l'une des chevilles ouvrières de cette révolution. Elle doit répondre à plusieurs défis nouveaux :

- satisfaire de nouveaux besoins, là où dix plus tôt, on aurait estimé l'introduction de l'informatique inutile ou techniquement impossible ;
- répondre à ces besoins le plus rapidement possible. Finis tous ces grands projets abracadabrantesques dont le déploiement s'effectuait entre trois et cinq ans après leur lancement, tandis que le contexte avait suffisamment évolué pour rendre l'applicatif partiellement obsolète et transformer en fumée les millions d'euros gaspillés pour son développement ;
- produire du logiciel et assurer son support de manière la plus économique possible ;
- vendre ses solutions au plus grand nombre d'entreprises et conquérir de nouveaux clients.

Hormis la satisfaction de nouveaux besoins, le SaaS apporte une réponse spécifique aux acteurs de l'industrie en leur permettant de répondre à leurs nouvelles obligations.

Le temps de déploiement d'une solution SaaS est nettement inférieur à celui d'une application classique. Pas de serveur à configurer, pas de nouvelle infrastructure à mettre en place, pas d'application à installer. Le personnel informatique, s'il existe, chargé de l'administration de l'infrastructure peut être utilisé pour d'autres tâches plus en rapport avec le cœur de métier de l'entreprise. Et si l'entreprise doit augmenter le nombre des utilisateurs d'un logiciel SaaS, un appel téléphonique ou un mail à l'éditeur suffit pour obtenir l'ouverture de nouveaux comptes. Quelle simplicité, quelle rapidité et quelle source facile de revenus supplémentaires pour l'éditeur concerné !

Au passage, notons une économie substantielle pour l'éditeur libéré de ses coûts de distribution de logiciels : au rancart les CD d'installation ! Sans parler des expéditions régulières des CD de mise à jour. En SaaS, tous les clients disposent de la dernière version automatiquement et en même temps.

Pour une entreprise ouvrant une nouvelle agence, en France ou à l'étranger, quoi de plus simple que de faire appel à des solutions SaaS et de disposer rapidement et à moindre coût des mêmes solutions que son siège ! Et l'on comprend quel avantage ce modèle représente aux yeux de l'éditeur à la recherche de nouveaux marchés à l'exportation.

Enfin, le SaaS satisfait l'une des revendications majeures des éditeurs et des utilisateurs : l'indépendance vis-à-vis des systèmes d'exploitation et des technologies de serveurs. Qui a réellement besoin de savoir si son CRM s'exécute sur un serveur Linux, Windows ou sur un AS/400 ? L'important est que l'application au look « web » apporte les fonctions métiers dont l'utilisateur a besoin. Le reste relève de la préhistoire...

L'homme et sa sécurité doivent constituer la première préoccupation de toute aventure technologique*

C'est sur ce point que tous ses détracteurs attendent le SaaS. Pourtant et c'est précisément sur cet aspect, contrairement aux idées reçues et persistantes, qu'il est le moins à blâmer. Que n'avons-nous pas entendu sur l'insécurité congénitale des solutions SaaS ! C'est toujours le prétexte invoqué par 50 % des entreprises pour rejeter ce mode d'accès à de nouveaux logiciels. S'il l'on peut trouver de bonnes raisons de questionner le modèle SaaS, celle-ci n'est plus de mise. Quelques vérités toujours bonnes à rappeler :

- Combien d'entreprises (et surtout pas les PME) ont réellement mis en place un Plan de Reprise d'Activité qui leur assure une continuité de services ?
- La majorité des cadres des entreprises ont pris l'habitude de sauvegarder leurs données sensibles sur des clés USB !
- Toutes les études montrent que les 2/3 des fraudes informatiques sont d'origine interne.

*Citation d'Albert Einstein.



- Il suffit de quelques minutes à un expert motivé pour pénétrer dans un réseau WiFi.
- Les données circulant sur Internet peuvent être facilement protégées en les chiffrant de bout en bout : on peut les regarder passer, mais on ne peut pas les lire.

Non que cette crainte n'ait pas été justifiée, il y a encore 3 ou 4 ans, bon nombre de petits éditeurs en ASP (dont la plupart ont disparu) transformaient leur garage privé en « ferme de serveurs ». Mais préférer aujourd'hui ce genre d'accusations, c'est faire fi de tous les investissements très conséquents réalisés par les hébergeurs des éditeurs ASP. De leur côté, les ASP offrent à travers leurs SLA (Services Level Agreements) des garanties de qualité de service à la hauteur des attentes des plus exigeantes.

A coûts sûrs !

Les queues de cerises ont remplacé les queues de budget et la parcimonie s'impose aussi aux dépenses informatiques. Le modèle SaaS est-il vraiment moins cher que les autres ? Cela rappelle le débat économique sur l'Open Source versus le propriétaire et n'a pas beaucoup plus d'intérêt. En effet, on peut aussi bien démontrer que le SaaS est moins cher que son contraire.

Les entreprises souhaitent payer pour ce qu'elles consomment réellement : le fameux « on demand ». 90 % des entreprises utilisatrices de l'excellent MS Office n'utilisent que 10 % des fonctionnalités de cette suite. Imaginez à combien descendrait l'action de Microsoft si tous ses utilisateurs payaient uniquement pour ce qu'ils consomment !

Le gros avantage du SaaS est de ne pas obliger les entreprises utilisatrices à investir par avance (serveurs, réseaux, logiciels et personnel qualifié) et par pallier. Ce qui peut aussi permettre de hâter la prise de décision pour le plus grand bien des utilisateurs demandeurs.

Ainsi, la dépense devient prévisible et maîtrisée. Finis les budgets qui explosent lors de l'achat ou des phases d'intégration. On achète de l'énergie informatique comme on achète de l'énergie électrique. Le DAF peut enfin se réconcilier avec son DSI.

Quant aux DSI, sont-ils réellement les ennemis des éditeurs SaaS comme bon nombre d'entre eux continuent à le penser ? Là aussi les positions évoluent. Au mois d'Avril 2008, Marc Giraud, DSI adjoint d'Essilor, invité de l'ASP Forum, évoquait

très clairement ce qu'il considérait être l'attitude majoritaire des directions informatiques à l'égard du SaaS : une relation « gagnant-gagnant ». Il conseillait la trentaine de dirigeants d'ASP qui l'écoutaient de ne pas chercher à gagner « à l'arraché dans une vision à court terme » contre la DSI.

Parce qu'in fine, au moment de l'intégration avec le reste de l'informatique de l'entreprise, le bébé retombera dans les bras du DSI, mieux vaut -pour toutes les parties- piloter ensemble le projet sur la base de règles du jeu complètes et non ambiguës. Il semble donc que les DSI ne vivent plus l'arrivée du phénomène SaaS comme un risque d'abandon de responsabilités, mais comme l'opportunité d'exercer leur légitimité à piloter de nouveaux types de sous-traitants.

Les solutions verticales à l'horizon

Constatons néanmoins que l'on ne peut pas marier le SaaS à toutes les sauces. Pour s'imposer, le SaaS doit offrir une palette fonctionnelle plus riche. L'essentiel de sa réussite repose encore dans la réponse aux besoins périphériques ou très horizontaux de l'entreprise : messagerie, collaboratif, conférences électroniques, CRM, paie, achats. Peu d'entreprises à ce jour sont prêtes à confier leur cœur de métier à une solution SaaS, tout simplement parce qu'elle n'existe pas où parce que celles qui sont proposées ne présentent pas un degré suffisant de personnalisation. L'autre handicap partiellement comblé réside dans la pauvreté des solutions on-demand en connecteurs avec les applications centrales des entreprises : le SaaS manque de sas. Ce n'est qu'une question de temps. ■



Henry-Michel ROZENBLUM,
Président d'ODAR Technologies
et Délégué général de l'ASP
Forum

ODAR Technologies : Société de conseil en marketing et en business development pour les PME des NTIC. Nous aidons les entreprises qui ne possèdent pas suffisamment de compétences marketing pour lancer leurs nouveaux produits et services, conquérir de nouveaux marchés, améliorer leurs outils de communication et de ventes, leur réseau de distribution.

Plus de détails sur www.rozenblum.com

