

SaaS... DE DÉCOMPRESSION!

DEPUIS SON ARRIVÉE SUR LA SCÈNE INFORMATIQUE AU DÉBUT DES ANNÉES 2000, LE MODÈLE SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) OPÈRE UNE VRAIE RÉVOLUTION AUPRÈS DES ÉDITEURS COMME DES CLIENTS, PROPOSANT DES APPLICATIONS DÉLIVRÉES À LA DEMANDE, TOUJOURS PLUS PROCHES DES NOUVEAUX BESOINS DE LA SUPPLY CHAIN. DÉCRYPTAGE.

■ INVITÉ

René Desvignes,
Pdg d'Ortems

■ ENQUÊTE

SaaS...
de décompression!

■ PRODUITS

Aldata lance
Aldata Promotional
Forecasting

Hier encore, l'ASP (application service provider) représentait le modèle dominant de solutions en ligne. Mais cela a changé depuis une dizaine d'années, par le développement du wifi et du haut débit, permettant une accessibilité sans précédent aux données. Ainsi, pour suivre la cadence, il est des moyens devant lesquels on ne lésine pas, et les entreprises l'ont vite compris. C'est dans ce contexte qu'est apparu le SaaS. Son principe? «Une application à laquelle l'utilisateur se connecte en ligne, à travers un réseau et hébergée dans le cadre d'une infrastructure mutualisée et facturée en fonction de l'usage», explique Sylvain Moussé, directeur de Cegid Interactive, unité de l'éditeur français de progiciels

européens sur le marché des produits d'hygiène jetables, le déploiement de la solution SaaS de l'éditeur Transwide, installée pour assurer une exécution rapide et efficace de ses processus logistiques, n'a pris que cinq semaines pour une formation englobant au total pas moins de vingt entrepôts répartis sur neuf sites différents. Au-delà de la rapidité avec laquelle les acteurs de la chaîne logistique peuvent assimiler les différents modules proposés, le modèle SaaS représente aussi pour l'entreprise un moyen efficace de se libérer des contraintes techniques. «Cela ne présente aucun souci en matière de management, de support ou de main-d'œuvre auprès d'un département informatique», confie encore Édouard de



Rémur, fondateur et directeur commercial chez Oodrive, éditeur de solutions SaaS créé en 2000. Pour parvenir à cette simplicité d'utilisation, il n'en reste pas moins qu'une vraie recherche technique est malgré tout déployée. «Si le SaaS semble aussi basique d'approche, c'est

À LA PORTÉE DE TOUS

Le boom du SaaS peut d'abord s'expliquer par sa simplicité d'utilisation. Ainsi, dès que ce type de solution est déployé au sein d'une entreprise, les salariés bénéficient d'une formation en général assez brève. Le groupe Tramar, commissionnaire en transport international, s'est par exemple équipé des solutions SaaS Sage transport international, Sage entrepôt et d'une de leurs solutions de gestion de back office. Comme le remarque Patrick Malettras, l'un des administrateurs du groupe Tramar et directeur de projets industriels: «Nous avons organisé plusieurs sessions et en seulement 10 jours, tout le personnel, soit soixante personnes, était opérationnel». Chez Ontex encore, l'un des spécialistes

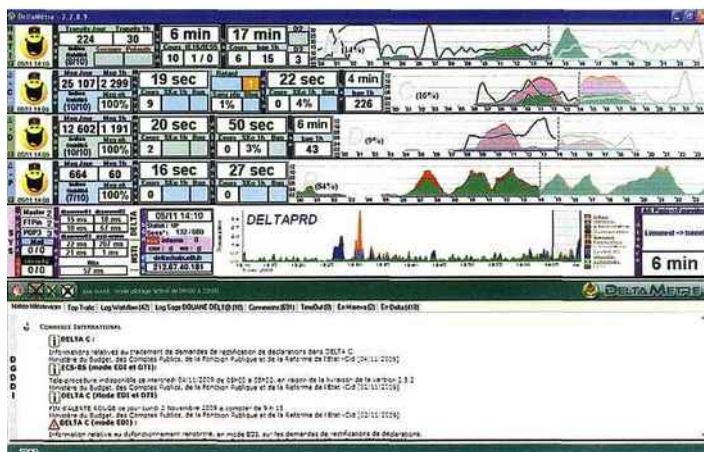
Si le SaaS semble aussi basique d'approche, c'est qu'il y a justement une vraie mécanique et des logarithmes développés derrière.

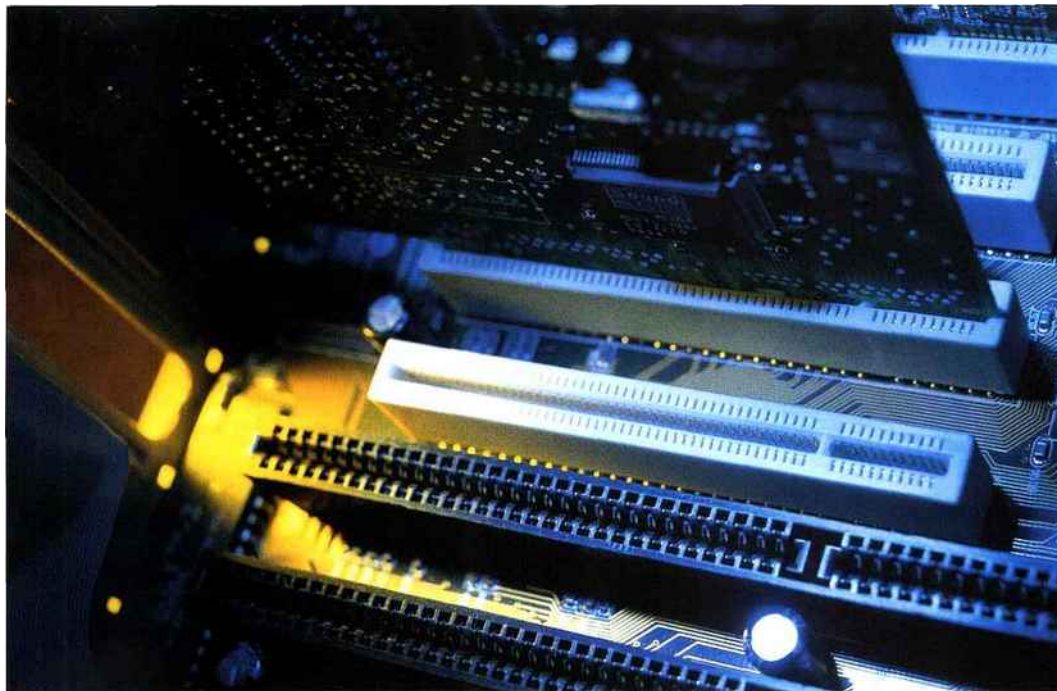
1

Sylvain Moussé,
directeur de Cegid Interactive.

2

Alexandre Morel,
directeur commercial
et marketing de l'éditeur
Acteos





Enquête réalisée
par Virginie Chapelain

qu'il y a justement une vraie mécanique et des logarithmes développés derrière», précise David Pierson, ingénieur avant-vente de P&T Consulting.

DES DÉPENSES MIEUX CIBLÉES

De cette manière, les entreprises, qui n'ont pas vocation à héberger en interne ni à développer leurs propres serveurs, peuvent alors et à juste titre se recentrer sur leur cœur de métier et leurs futures missions et surtout investir là où il faut. L'autre différence majeure avec le modèle ASP est que dans le premier cas, l'utilisateur doit payer une licence (soit un coût global pour l'ensemble des modules qui lui sont proposés, et ceci, même s'il ne les utilise pas tous) alors que dans le second, il s'agit d'un abonnement à la carte comprenant tout un éventail de services, comme l'accès aux applications, le support et l'assistance à l'utilisation, les prestations d'exploitation que la plateforme a délivrées, les espaces de stockage des données ou encore les systèmes d'exploitation. «Lorsque nous achetons des solutions en licence, les coûts sont élevés au démarrage, notamment d'implémentation en ressources humaines, ce qui plombe un peu le budget de l'année pour une entreprise. Le SaaS, en revanche, est un système pour lequel nous payons un abonnement que nous allons

pouvoir modifier en fonction de l'activité. La différence se fait surtout sentir en période de crise», note encore Édouard de Rémur. L'entreprise paye donc en fonction de son utilisation. Dans ce cas, il ne s'agit plus de coûts d'investissement mais seulement de fonctionnement. Autre avantage économique du SaaS, dans le cas où la structure concernée possède plusieurs filiales, le tarif peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs de la solution. Il permet, par exemple, à l'entreprise utilisatrice d'accéder au même service pour une société de 15 personnes comme pour une autre de 5 000. «En coût global de possession, le SaaS va engendrer une baisse de l'ordre de 30%, d'autant plus que le prix comprend tout, jusqu'aux mises à jour du logiciel», précise Alexandre Morel, directeur commercial et marketing de l'éditeur Acteos.



AU SERVICE D'UNE FLEXIBILITÉ

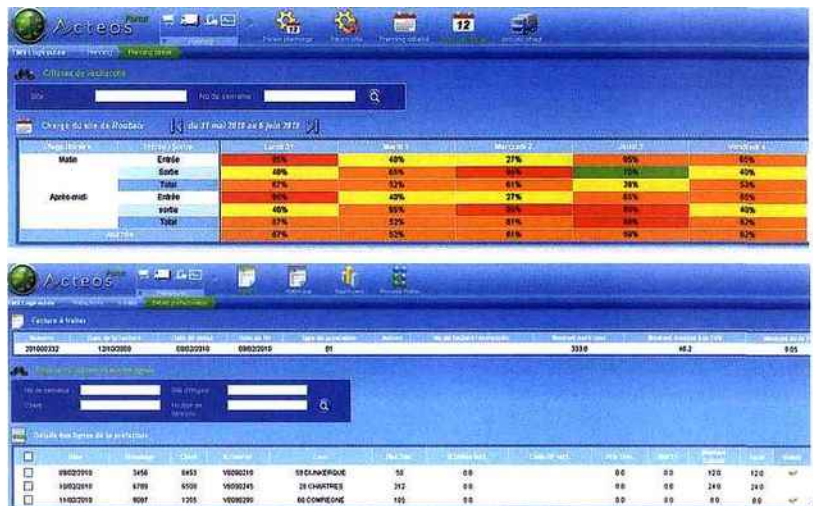
Pouvoir appliquer un même outil informatique, quel que soit le nombre d'utilisateurs ou la variabilité d'activité, est en effet précieux pour optimiser l'efficacité d'une chaîne logistique et, par extension, son rendement. D'où la nécessité de posséder un système informatique qui soit immédiatement capable de s'adapter aux courbes fluctuantes de l'activité. «Dans notre métier, nous avons besoin d'une organisation flexible. Nous devons pouvoir par exemple ouvrir ou fermer des entrepôts très vite, à l'occasion d'événements exceptionnels comme des foires aux vins. Grâce à notre solution SaaS à laquelle nous pouvons rajouter rapidement une fonction supplémentaire, le délai d'ouverture du nouvel entrepôt se trouve réduit», explique Thierry Liberatore, directeur des opérations de

En coût global de possession, le SaaS va engendrer une baisse de l'ordre de 30%, d'autant plus que le prix comprend tout, jusqu'aux mises à jour du logiciel.

Veolog, PME spécialisée en prestations logistiques, notamment dans les domaines des vins et spiritueux, utilisant un WMS interfacé avec les principaux ERP de ses clients. Du coup, cette flexibilité favorise aussi une stratégie logistique anticipative à plus ou moins long terme, dans la mesure où l'entreprise est alors capable d'«une puissance de modélisation, en optimisant par exemple son remplissage de camions ou en planifiant ses ressources comme elle l'entend», remarque Jean-Charles Deconninck, président du directoire de l'éditeur de logiciels Generix Group.

LA SÉCURITÉ EN PRIME

Simplicité, économies et flexibilité ne serviraient à rien sans une sécurité infaillible du système. À chaque étape de la supply chain, les données doivent en effet être protégées, ce qui n'était pas forcément acquis lorsque le mode SaaS a commencé à apparaître en entreprise. «Au départ, les grands comptes éprouvaient certaines réticences relatives à leur transfert. Ils ne possédaient pas encore leur propre algorithme de cryptage, sorte de code d'accès présent désormais dans la majorité des entreprises qui leur permet de protéger leurs données», explique Édouard de Rémur. Qui dit sécurité du système d'information dit, certes, protection contre l'intrusion mais aussi sauvegarde. En France, la certification ISO 27001 permet notamment de pouvoir structurer la sécurité d'un système d'information, «ce qui peut coûter très vite cher à une petite



entreprise», souligne Sylvain Moussé. D'autant plus lorsqu'il s'agit par exemple de changer de version ou d'installer un anti-virus : «Nous fournissons donc des services d'administration et des robots de surveillance intégrés à l'abonnement vérifiant en permanence que l'application fonctionne bien et conservant toutes les données», précise-t-il encore. Au-delà de la notion de sauvegarde, celle de sécurité implique aussi, et à fortiori au sein même de la supply chain, la garantie d'une continuité dans les process logistiques. «Notre hotline démarre à quatre heures du matin et quelqu'un est d'astreinte, capable de réagir quasi-instantanément en cas de problème. Nous pouvons même le percevoir avant le client et agir en conséquence afin que cela ne devienne pas un blocage majeur chez lui», explique André Brunetière, directeur général chez Sage. Thierry Liberatore affirme quant à lui n'avoir rencontré aucun incident majeur depuis les débuts de sa société, dans la mesure où «tout l'aspect maintenance du software comme du hardware est assuré par l'éditeur».

L'UNION FAIT LA FORCE

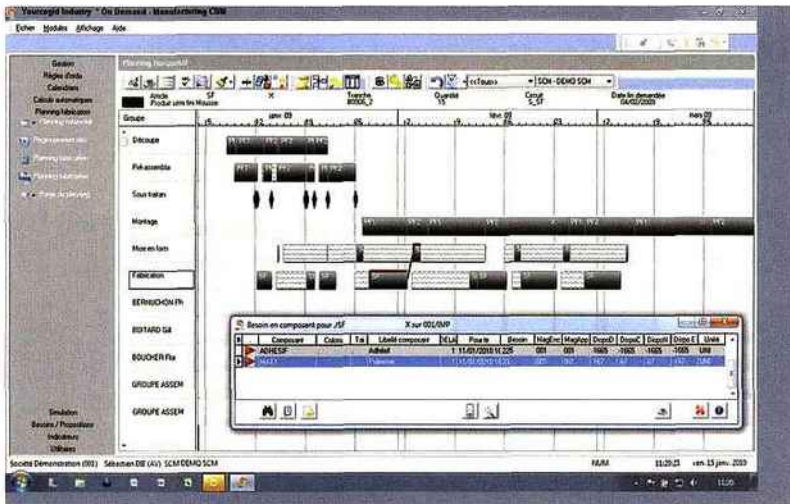
Le mode SaaS permet alors de regrouper sur une seule et même plate-forme, hébergée en externe, toutes les problématiques relatives aux différents métiers et intervenants de la supply chain. «Les informations nécessaires à l'optimisation

de la chaîne logistique sont détenues de façon parcellaire par chacun de ses acteurs. Afin d'optimiser l'intégralité de cette dernière, il faut que toutes les parties prenantes se transmettent et échangent les informations. Cela suppose la création de plates-formes collaboratives sécurisées où l'information est rassemblée et partagée», souligne Jean-Charles Deconninck. Tout l'intérêt pour une entreprise d'opter pour un mode SaaS réside donc dans la possibilité de créer à plus ou moins long terme une véritable collaboration, dans laquelle l'action du premier maillon déclenche une réaction en chaîne. «Aujourd'hui, nous hébergeons 650 boutiques en mode SaaS. Grâce à cette plate-forme d'informatique centralisée, elles sont en mesure de remonter en ligne tous les événements commerciaux à l'attention de leur enseigne, qui peut alors prendre des décisions en conséquence et permettre ainsi une fluidité dans le réseau, en notifiant par exemple un problème de stock dans une boutique», précise Sylvain Moussé.

L'ART DU TRACKING

Cette fluidité d'action s'explique aussi par le fait que le mode SaaS génère une rapidité hors pair : «Lorsque notre client entre une commande sur le web, elle implémente directement notre système informatique, qui interroge les sorties de stocks. Le cariste qui est le plus près





pour un logiciel de TMS mais dans un entrepôt à flux tendus, les enjeux sont différents», conclut-il. Du côté de Veolog, Thierry Liberatore insiste sur le fait que cette solution SaaS conviendrait davantage à des applications nécessitant peu de développements. Quant à celles plus spécifiques, il faudrait leur préférer une solution en mode licence, parfois développée en interne et permettant ainsi à l'entreprise de conserver un savoir-faire. ■

de l'endroit où prendre la marchandise reçoit ensuite sur son écran l'ordre de cette commande. Au total, moins d'une minute s'écoule entre la validation et le traitement de celle-ci. De plus, à chaque fois qu'un article sort de l'entrepôt, la machine l'enregistre directement et le stock s'en trouve de suite rectifié», explique Patrick Maletras. Le système permet alors, à chaque maillon de la chaîne logistique, d'obtenir une vision très claire et rapide de l'état de la préparation de la commande et l'amène alors à agir en conséquence. Par cette gestion collaborative et ce partage des données, le client final sera informé en temps réel de l'avancée du process. «Le SaaS permet parfois d'ouvrir l'application à davantage de gens. Imaginez que vous commandiez quelque chose sur Internet. Vous saurez pouvoir savoir quand vous recevrez votre colis simplement en tapant la référence. C'est cette dernière fonction que nous assurons en proposant au transporteur travaillant avec nous d'ouvrir également son application aux clients qu'il va livrer», explique André Brunetière.

ALLIANCES ET LIMITES POSSIBLES

La mutualisation rendue possible grâce au mode SaaS amène enfin à repenser la notion même de compétitivité entre deux clients. Au-delà de leur position

mutuellement agressive, un gisement de potentiel énorme peut également être envisageable : «Nous avons des clients nativement concurrents rentrant malgré tout leurs données sur les mêmes serveurs. Nous les amenons donc à réfléchir à des services qui leur permettraient de partager leurs bourses de fret afin d'atteindre des volumétries suffisantes et négocier des prix préférentiels en transport. Avec les économies réalisées, ils peuvent ensuite se battre sur d'autres fronts», souligne Alexandre Morel, directeur marketing et commercial de l'éditeur de solutions Acteos. Néanmoins, ce dernier souligne le rôle capital des fournisseurs d'accès télécom dans le bon fonctionnement du SaaS. «4 heures de coupure avant le rétablissement du réseau, ce n'est pas gênant

▮▮ Nous avons des clients nativement concurrents rentrant malgré tout leurs données sur les mêmes serveurs. Nous les amenons donc à réfléchir à des services qui leur permettraient de partager leurs bourses de fret... Avec les économies réalisées, ils peuvent ensuite se battre sur d'autres fronts. ▮▮

DONNÉES CLÉS

■ L'expression cloud computing regroupe trois principales déclinaisons :

le SaaS (software as a service), le PaaS (plateforme applicative development) et le IaaS (infrastructure as a service).

■ Parmi les principaux domaines applicatifs métier utilisés en mode SaaS, 28% sont dans l'informatique et 53% le seront d'ici à 2012. 30% le sont dans les ressources humaines et le seront à 44% d'ici à fin 2012.

■ La pénétration du cloud computing a doublé en un an, passant de 12% à 24% entre 2009 et 2010.

■ Le siège social d'une entreprise prend dans 49% des cas la décision à un recours à des services de cloud computing contre 11% pour chaque entité en local. Dans cette part, la direction informatique est la plus impliquée à 61% dans les processus de décisions.

Source : Markess International