

ENQUÊTE

ON DEMAND, LA LOGISTIQUE À LA CARTE

■ ENQUÊTE

On demand,
la logistique à la carte

POUVOIR ADAPTER LES COÛTS D'ACCÈS À SON LOGICIEL SELON SON ACTIVITÉ, C'EST CE QUE PROPOSE LE MODÈLE ON DEMAND. MIS EN PLACE SOUS DIVERSES FORMES, IL OFFRE DE LA SOUPLESSE AUX LOGICISTIENS ET OCCUPE LE DEVANT DE LA SCÈNE AVEC SON APPLICATION AU MODE SAAS.

« Les applications en mode on demand sont nées de la volonté des clients de vouloir variabiliser de plus en plus leur coût », introduit Didier Santurette, directeur du développement de la société Acsep, cabinet conseil en ingénierie logistique et éditeur de la solution IzyPro. D'entrée, on peut considérer que s'interroger sur les spécificités du on demand appliqué aux logiciels logistiques implique de s'intéresser au format du paiement, comme l'indique Alexandre Morel, directeur marketing et commercial [Acteo]. Précisant que ce terme n'a rien à voir avec l'architecture du logiciel mais est « un modèle économique » qui « consiste à faire payer non pas un droit d'accès traditionnel (à l'utilisateur, l'entreprise) mais à la transaction ». Si le on demand se présente aujourd'hui comme un modèle de facturation dans le descriptif fait par la plupart des éditeurs, Alexandre Morel tient à préciser : « L'offre actuelle n'est pas encore du on demand. Dans une vraie logique et tel qu'il a été pensé, on ne devrait pas dire : "Vous payez moins parce que vous avez fait moins d'ordres de transport", mais : "Vous payez moins parce que vous n'avez pas utilisé telle ou telle fonction du logiciel" ».

UNE DÉFINITION ÉLARGIE

Nous nous accorderons donc à analyser

le sujet à travers l'angle sous lequel il est le plus fréquemment abordé et utilisé par les éditeurs : proposer la possibilité à l'utilisateur de faire varier son utilisation et donc de le facturer en conséquence, que ce soit à la transaction ou à l'utilisateur. Cette souplesse proposée par les éditeurs à travers le on demand, Didier Taormina, directeur produits et services Sage transport et logistique, s'étonne qu'on la mette en avant aujourd'hui. Selon lui, conférer un quelconque caractère de nouveauté à ce modèle est aberrant : « La notion "à la demande", c'est-à-dire répondre aux besoins des clients, lors des pics d'activités, par des utilisateurs supplémentaires, cela existe depuis la nuit des temps... », s'exclame-t-il. Une réaction sur laquelle s'accordent finalement les éditeurs qui, au travers de

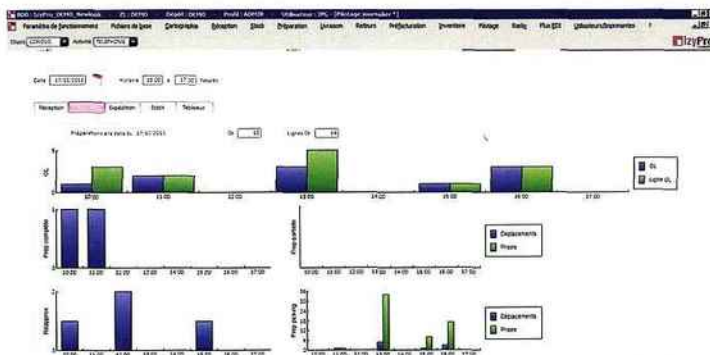


la notion de on demand souhaitent bien davantage mettre en avant son application au mode SaaS, qui se révèle, quant à elle, plus innovante. « Effectivement, la nouveauté, ce n'est pas ce modèle de facturation mais l'application au mode SaaS. Nous avons d'un côté les innovations technologiques qu'ont été la tierce maintenance, l'ASP puis le SaaS,

1
Didier Santurette, directeur du développement de la société Acsep.

2
Alexandre Morel, directeur marketing et commercial Acteo.

3
Didier Taormina, directeur produits et services, chez Sage.





Enquête réalisée
par Charlotte Cousin

et demain le cloud. Nous sommes donc allés vers une application de plus en plus morcelée. Nous nous dirigeons vers une logistique à la carte, ce qui est une vraie innovation», décrypte Alexandre Morel. Jérôme Bour, président de DDS Logistics, admet également qu'«un modèle tarifaire permettant aux clients de varier dans le temps existait déjà auparavant» sur la partie «purement licence», la nouveauté demeure autre part : «L'idée pour nous, sur le on demand, est de pouvoir faire varier le coût d'accès complet à l'application ce qui suppose d'avoir les moyens de virtualiser l'infrastructure et de pouvoir facilement rajouter de la puissance en fonction des besoins du client».

L'APPLICATION AU SAAS

Pour autant, ce modèle ne s'applique pas spécifiquement au SaaS. Il peut être mis en place quelle que soit l'architec-



ture : SaaS, ASP, cloud, voire même sur un mode licence, comme le souligne Didier Taormina : «Que la solution soit hébergée chez le client ou que son serveur soit à l'autre bout du monde, cela ne change absolument rien.» Hébergée chez le client en mode traditionnel ou chez l'éditeur sur une infrastructure mutualisée, on peut effectivement parler de on demand, «En mode traditionnel, le client achète des licences, paie une maintenance, héberge chez lui le logiciel mais le système va relever le nombre d'utilisateurs par mois qui se sont connectés. Il va payer plus ou moins chaque mois ou chaque trimestre en fonction de cela», précise Ariel Weil, directeur général de DynaSys, qui met aussi à disposition de ses clients un hébergement en mode SaaS incluant la location du logiciel, sa maintenance, le pilotage des serveurs, les sauvegardes... «Le mode SaaS, par le paiement d'une redevance mensuelle, est plus adapté à un nombre d'utilisateurs variables. La technologie cloud et la technologie de virtualisation sont donc tout à fait appropriés au modèle on demand alors que, lorsque le client a l'application chez lui, il est plus difficile de la faire varier», poursuit Ariel Weil. Cela explique la relation étroite faite par les éditeurs entre le modèle on demand et le mode SaaS. «Pour nous, le SaaS et le



on demand sont systématiquement liés avec cette possibilité d'adapter la facturation à la consommation réelle. On peut effectivement être en mode SaaS sur du forfait mais nous partons du principe qu'à travers cette plate-forme SaaS, nous devons de toute façon adapter la puissance informatique nécessaire à ce que notre client va nous demander. Ce mode-là est donc toujours évolutif», annonce Jérôme Bour.

L'OFFRE ET LA DEMANDE

Aujourd'hui, les éditeurs proposent des solutions variées, se contentant rarement de restreindre leur offre à un seul modèle. Ainsi, Acsep met à disposition deux modes d'accès sur sa solution WMS IzyPro : on demand payé à la consommation ou l'acquisition de la solution, de manière «à ne pas forcer le choix du client», indique Didier Santurette. Certains proposent des offres

transverses entre l'achat de la licence et le mode SaaS. C'est le cas d'Hardis qui commercialise son WMS Reflex sous trois formes : le mode traditionnel (licence), le mode d'infogérance –avec la vente de la licence en parallèle d'un service d'infogérance– et le mode SaaS. «Une des grosses différences entre le SaaS et le mode infogéré traditionnel réside dans la souplesse contractuelle», précise Nicolas Odet, directeur des services, du marketing et de la communication chez Hardis. Generix Group possède aussi plusieurs modèles, à l'abonnement et à la demande. En plus de son WMS on demand dont l'abonnement au service est basé sur le volume du nombre de lignes de commandes préparées, l'éditeur propose une offre à la consommation web EDI : «Nous créons un accès à notre portail aux clients qui le souhaitent. Ils peuvent se connecter et télécharger ou charger leurs propres documents commerciaux : factures, accusés de réception, bons de livraison. Ils n'ont pas besoin de systèmes d'information mais seulement d'un PC et d'un accès à Internet. C'est le plus proche de ce qu'on pourrait appeler le on demand : le client paie à la consommation et ne s'occupe que de la partie métier », spécifie Philippe Seguin, exécutif vice-président industrie chez Generix Group.

À QUI PROFITE LE ON DEMAND ?

Les éditeurs partagent la même vision sur les avantages de ce modèle économique. Tout d'abord, variabiliser les coûts dans le cas des entreprises rencontrant des pics d'activités saisonnières. «Les transporteurs et les transitaires sont à mon avis les clients idéaux sur ce modèle de par la variabilité qu'ils subissent en fonction des contrats signés et parce qu'ils possèdent souvent peu de ressources informatiques en interne. La demande a donc été émise sur ce marché-là. Ils représentent quasiment la moitié de nos clients sur le on



demand chez les prestataires», précise Jérôme Bour. Certains grands comptes trouvent aussi leur bonheur dans ce modèle qui s'adapte aux variations de leur activité dans le cas, par exemple, de fusion-acquisition. Cette offre peut également être intéressante pour une PME qui démarre avec de faibles volumes et ne souhaite pas s'engager sur un forfait annuel par manque de visibilité. «C'est la solution parfaite pour tous ces pure player qui se lancent et n'ont pas la capacité d'investir dans des solutions ou ne sont pas certains de leur choix», développe Didier Santurette. Quant aux petits entrepôts, il leur permet de disposer d'un WMS le plus complet possible mais à un prix abordable et sans investissements. «Lorsque les trésoreries ne sont pas au plus haut, l'on demand peut faciliter les choses. Il compte, en outre, une capacité à produire un niveau de services, en termes de taux de disponibilité, de garantie, de temps de rétablissement... qu'un petit acteur ne pourrait jamais se payer», illustre Jérôme Bour, à propos du modèle appliqué au mode SaaS. En effet, lorsque le serveur devient virtuel, l'utilisateur peut alors se concentrer sur son cœur de métier. Tout en variabilisant ses coûts, il se décharge de toutes les problématiques liées à l'application. «Un logisticien est avant tout quelqu'un qui doit être capable de piloter les flux de marchandises, ce n'est pas un informaticien. Il doit s'attacher à son métier et ne surtout pas se préoccuper des soucis de sauvegardes, de mises à jour...», atteste Didier Santu-

rette. La qualité de services fournie peut ainsi être améliorée : «Aujourd'hui, certains de nos clients travaillent avec de vieux serveurs mal administrés qui parfois tombent en panne. Avec le SaaS, je vais pouvoir faire une mise à jour régulière, avoir un accès rapide dès que survient une défaillance. Cela implique un suivi de l'éditeur au quotidien», annonce Florent Boizard, responsable consulting et innovation WMS TMS chez Hardis. Le on demand montre aussi son utilité dans le cas de clients souhaitant du SaaS mutualisé comme l'explique Alexandre Morel : «Dans le cas d'une mutualisation de transport, lorsque plusieurs tiers utilisent le même service, le on demand est particulièrement bien adapté puisque les transactions servent de clés de répartition pour faire payer les services aux différents utilisateurs». Enfin, lorsqu'un client veut avoir un coût à la transaction pour estimer ses volumétries, il peut répondre à ses besoins d'analyses comptables.

LES LIMITES DU MODÈLE

Faut-il pour autant rejeter le forfait ? Absolument pas. Il s'agit de faire preuve de pertinence. Le on demand n'est intéressant qu'à partir du moment où le minima d'utilisations requis n'est pas au-dessus de l'utilisation réelle du client. Il ne faut donc pas «jeter l'opprobre sur le mode forfait car comme pour le téléphone, il vaut mieux parfois un forfait bien ajusté que de payer aux crédits», illustre Alexandre Morel. Autre exemple avancé par Nicolas Odet : «Le mode



4 Jérôme Bour, président de DDS Logistics.

5 Philippe Seguin, exécutif vice-président industrie chez Generix Group.

6 Ariel Weil, directeur général de DynaSys.

7 Florent Boizard, responsable consulting et innovation WMS TMS chez Hardis.



mise sur leurs logiciels inquiète encore certains. L'idée semble néanmoins germer de plus en plus dans la tête des logisticiens et le concept être de mieux en mieux compris par les clients. ■

C.C.



SaaS sera beaucoup moins adapté à des grands groupes qui veulent modéliser la solution logicielle à leur processus de gestion d'entrepôt. Ceux-là vont plutôt acheter la licence et potentiellement faire infogérer la solution. » Si l'un des gros avantages du SaaS réside aussi dans le délai de déploiement très rapide de l'accès au logiciel (alors qu'il peut prendre plusieurs semaines lorsque le client l'achète), il s'accorde davantage à des cas « classiques » comme l'indique Nicolas Odet : « Avec le SaaS, nous sommes sur une version standard du logiciel, le niveau spécifique va être extrêmement limité ». Certains logisticiens se montrent par ailleurs encore réticents à adopter le on demand en mode SaaS pour diverses raisons. Soit, d'un point de vue social, parce qu'ils sont habitués

à gérer et exploiter leur solution dans l'entreprise grâce à leur propre service informatique. Externaliser et traiter la solution logicielle pourrait alors devenir problématique en impactant les ressources internes. « Si l'entreprise a déjà toute l'infrastructure informatique et les équipes en interne, le fait d'ajouter une application devient un coût marginal et il peut alors être intéressant pour le client de rester sur un mode fixe classique en achetant un certain nombre de licences, une architecture et de la faire tourner », conçoit Jérôme Bour. Soit par crainte pour la confidentialité de leurs données du fait de leur hébergement à l'extérieur. Le fait de ne pas avoir la main



6



7

ID ->Planning des sorties -> <ST01310>																	
Prévisionnelle Réserve En cours de préparation A qual Toute commande																	
E	Urg	Rel	Des	Dat. prépa.	Stockeur	Commande	Folio	Prépa	Hvl	EL	Rét. expédition	Direct	Non destinataire	Opt	Cp	Ville destinataire	E
				09/02/11	L. MER	311	1064	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				09/02/11	ROC	309	1057	50R	P				ROC	69 000		LYON	
				09/02/11	ROC	305	1057	50R	P				ROC	69 540		BRIGNY	
				26/01/11	MARC	309	1049	50R	P				MARC	69 000		LYON	
				04/01/11	L. MER	158	1039	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				27/10/10	MARC	298	1032	50R	P				MARC	69 000		LYON	
				25/10/10	L. MER	225	985	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				21/10/10	L. MER	259	982	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				21/10/10	L. MER	259	981	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				21/10/10	L. MER	203	978	50R	P	100			L. MER	69 000		LYON	
				19/10/10	MARC	303	975	50R	P				MARC	69 000		LYON	
				28/09/10	L. MER	297	967	50R	P				L. MER	69 001		LYON	
				21/09/10	KRISHER	199	963	50R	P				KRISHER	69 000		LYON	
				21/09/10	L. MER	241	963	50R	P				LOT	69 000		LYON	
				21/09/10	L. MER	240	963	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				19/07/10	L. MER	295	959	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				07/07/10	L. MER	289	946	50R	P				001	69 540		BRIGNY	
				25/06/10	L. MER	231	936	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				17/06/10	L. MER	288	936	50R	P				L. MER	69 000		LYON	
				17/06/10	L. MER	143	927	50R	P				LOT	69 000		LYON	

Quitter

UNE FACTURATION MINIMALE

La facturation varie bien souvent d'un éditeur à l'autre. Logiquement, un logiciel *on demand* non utilisé ne devrait engendrer aucune dépense. Dans les faits, il existe bien souvent un débit minimal, destiné à couvrir les investissements de base. Ensuite la facturation s'effectue souvent à la transaction ou à l'utilisateur : «*Sur certains ERP, on travaille transaction par transaction, alors que sur des solutions APS, on va plutôt payer à l'utilisateur*», explique Ariel Weil, directeur général de DynaSys. Mais la formule peut varier. L'éditeur Hardis propose par exemple un WMS SaaS en mode *on demand* avec un loyer mensuel contenant l'accès au logiciel, l'hébergement, l'exploitation et la maintenance. «*Au départ, c'est 149 euros par utilisateur pour un mois avec trois utilisateurs minimum. Si leur nombre augmente, le loyer augmente, s'il diminue, c'est l'inverse*», indique Florent Boizard, responsable consulting et innovation WMS/TMS chez Hardis. La facturation dépend donc de la politique tarifaire de chaque éditeur. «*La plupart, et j'en fais partie, applique un minimum de facturation parce que nous ne sommes pas encore dans la supply chain à un niveau d'usage nous permettant de s'affranchir des coûts de frais fixes pour rentabiliser les plates-formes*», indique Alexandre Morel. Jérôme Bour chez DDS Logistics compare, quant à lui, son offre *on demand* à un abonnement EDF avec un forfait et une part variable. Cette facturation minimale de base, paraît évidente : «*Si l'on tombe à zéro en terme de consommation, c'est qu'il y a de toute façon un problème avec l'entreprise cliente et qu'elle a quasiment mis les clefs sous la porte !*»

LE ON DEMAND ET LE TRANSPORT

Et si dans le monde du transport, le modèle *on demand* était encore plus évident ? C'est en tout cas l'analyse des dirigeants de Transporeon. Née en 2000, cette plate-forme collaborative est aujourd'hui disponible en 17 langues dans 22 pays.

«*Elle permet d'attribuer les ordres de transport, de réserver des créneaux horaires, de suivre les expéditions et de bénéficier d'un reporting détaillé*», indique Arnaud Sraka, son responsable grands comptes. Mais attention à ne pas la confondre avec une bourse de fret : «*Nous sommes une plate-forme fermée. Pour y accéder, les transporteurs doivent être sélectionnés par un ou plusieurs chargeurs avant de pouvoir recevoir les ordres de transport.*» Le modèle *on demand* s'est naturellement imposé avec un paiement à la transaction qui fluctue selon l'activité.



Arnaud Sraka.

«*C'est un business model juste. À la différence d'une licence annuelle, ce modèle permet d'établir une facture détaillée chaque fin de mois, correspondant au nombre exact de transactions par transporteur*», indique Arnaud Sraka. Le client peut ensuite décider de prendre à sa charge le coût des transactions ou de les imputer au transporteur concerné. Cet outil s'adapte à tous types de chargeur et de transporteur «*de Michelin qui utilise plus de 1 250 camions par jour aux PME qui en expédient 20 ou 30...*» et Transporeon peut réaliser des développements sur mesure pour prendre en compte les besoins les plus spécifiques.

ASSOCIÉ AU SAAS

Depuis 2011, le SaaS est l'une des innovations de l'éditeur. Transporeon n'est donc plus aujourd'hui installé chez le client. La plate-forme fonctionne désormais sur ce mode virtualisé disponible sur Internet. L'intérêt ? Disposer d'une solution très légère et d'un système continuellement remis à jour. «*Avec le SaaS, chaque client bénéficie automatiquement et gratuitement de la toute dernière version*». Aujourd'hui, en Europe, plus de 2 800 transporteurs et 650 clients chargeurs sont connectés à Transporeon.

The screenshot displays the Transporeon web application interface. It features a calendar view for the month of October 2014, with columns for each day. The interface is in French and includes a sidebar with navigation options like 'Accueil', 'Nouvelles', 'Groupes de rames', and 'Légende'. The main area shows a grid of transport orders with columns for 'Planifier date de chargement', 'Sélectionner l'attribu', 'No. 00013202', 'No. 00013203', 'No. 00013204', 'No. 00013205', 'No. 00013206', 'No. 00013207', 'No. 00013208', and 'No. 00013209'. Each cell in the grid contains details about the order, including the date, time, and status. The interface is clean and professional, typical of a SaaS application.

KWE France

Philippe Souloumiac, responsable des opérations

Quelle est votre activité ?

La société KWE (Kintetsu World Express) est un transitaire japonais. Nous sommes 90000 dans le monde entier pour la partie Kintetsu. Il y a plus de 60 ans, il a été demandé à Kintetsu de créer une entreprise de transport et de services : Kintetsu World Express. Cette branche compte environ 10000 personnes réparties principalement au Japon, en Chine, en Amérique du Nord et en Europe. Nous sommes commissionnaires en douane et en transport, nous faisons du magasinage, de l'affrètement d'avion, de bateau, tous types d'activités liées au transport de produit : du moteur d'avion à la bouteille de Beaujolais qui va partir au Japon.

Depuis quand avez-vous adopté la solution de DDS Logistics ?

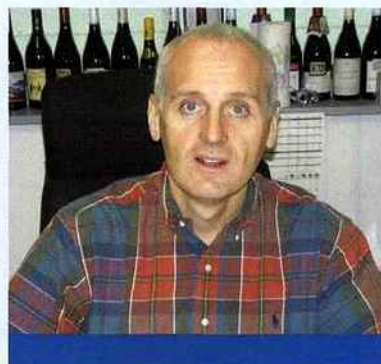
Cela fait une dizaine d'années. Nous avons choisi DDS Freight qui est une solution logistique aérienne et maritime, une solution Sage pour la partie comptabilité qui a été vendue dans le package et une solution Conex pour la partie douane.

Pourquoi avoir choisi le modèle économique *on demand* ?

Nous sommes installés en France depuis 20 ans. Lorsque nous y avons créé la société en 1991, la première version de DDS Freight avait déjà été retenue. En 2000, nous avons arrêté de l'utiliser parce que DDS Logistics changeait son logiciel et que nous avions alors une solution groupe qui était en train de se mettre en place. Cette solution n'a malheureusement pas abouti et nous avons recommencé à travailler avec DDS Logistics en 2003. Quand, en 2002, a été prise la décision par notre groupe, de dire : « *On arrête le logiciel groupe* », nous devions partir sur quelque chose de temporaire, nous ne savions donc pas combien de temps cela allait durer. C'est pour cette raison-là qu'on est parti sur un modèle *on demand* avec des clauses qui nous permettaient d'augmenter ou de diminuer en fonction des volumes que nous avions.

Quels avantages en avez-vous tirés ?

La souplesse de pouvoir faire du plus et du moins. Nous avons acheté la licence et en fonction des périodes et de la varia-



tion d'activités, nous pouvons demander de manière ponctuelle d'ajouter des accès à des postes de travail. DDS Logistics nous a très rapidement apporté des solutions tant au niveau technique, que commerciale, en se calant sur les pics de notre activité. Ils nous accompagnent en ménageant une souplesse dans la volumétrie des opérations et des licences.

Y voyez-vous des inconvénients ?

Je n'ai aucune difficulté avec ce modèle. La seule question que je me poserais est : ce système peut-il être adapté pour de très grosses entreprises ? Je ne suis pas certain que ce soit une solution qui soit facile à mettre en place et non coûteuse dans ce cas. ■

C.C.



Veolog

Marc Van Ceunebroek, *directeur des opérations de Veolog et Veolog fashion*

Quelle est votre activité ?

Nous sommes un prestataire logistique, spécialisé dans la logistique durable. Nous développons des concepts propres et sur-mesure pour nos clients et nous focalisons notre activité sur quatre segments majeurs : les spiritueux, le textile, l'industrie/GMS et le e-commerce.

Depuis quand avez-vous adopté la solution Izy Pro de Acsep ?

Nous avons mis en place ce WMS sur le modèle *on demand* en juin dernier.

Pourquoi avoir choisi le modèle économique *on demand* ?

Pour deux raisons majeures : la mise en

œuvre a été facile et rapide et l'investissement n'a pas été trop important. En seulement 15 jours, nous avons notre solution sur nos deux sites de Pantin (93) et Trappes (78) et nous n'avons pas eu à investir dans du matériel. Et le fait que la sauvegarde et la sécurisation de nos données soient assurées par Acsep nous évite d'avoir notre propre structure informatique sur chacun des sites.

Quels avantages en avez-vous tirés ?

Les coûts de mise en place sont légers. Nous avons seulement des coûts variables. C'est donc une solution facile et souple, rapide à mettre en place pour nos clients et ne nécessitant pas d'impor-

tants investissements en informatique. Et la *hotline* d'Acsep est particulièrement efficace.

Y voyez-vous des inconvénients ?

Pour le moment, il n'y a aucun inconvénient majeur ! ■ **C.C.**

