



Évaluation des solutions SaaS :
Liste de contrôle pour les PME

Rapport de recherche
élaboré par :

 **SAUGATUCK**
TECHNOLOGY

Publication sponsorisée par :





TABLE DES MATIÈRES

Questions clés à se poser à l'égard de l'éditeur SaaS	1
Principaux critères d'évaluation	2
<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnalité de la solution SaaS • Termes et conditions tarifaires de la solution SaaS • Disponibilité (temps de fonctionnement) assurée par l'éditeur SaaS • Temps de réponse système proposé par l'éditeur SaaS • Respect des engagements de l'éditeur SaaS en termes de qualité de service • Sécurité et confidentialité de la solution SaaS • Capacité de sauvegarde et de restauration de la solution SaaS • Capacité d'adaptation et de personnalisation de la solution SaaS • Capacité d'intégration de la solution SaaS • Capacité de workflow de la solution SaaS • Accès aux données SaaS et fonctions analytiques • Réactivité de l'éditeur SaaS face aux demandes de support • Réactivité de l'éditeur SaaS face aux demandes d'amélioration et de modification • Connexion et participation à une communauté d'utilisateurs depuis la solution SaaS 	
Comment les clients SaaS repensent-ils ces critères ?	8
Liste de contrôle de Saugatuck pour l'évaluation d'une offre SaaS	9
Conclusion : le mode SaaS convient très bien aux PME	10

TABLE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Satisfaction des utilisateurs de solutions SaaS (satisfaits ou très satisfaits)	8
Graphique 2 : Liste de contrôle de Saugatuck pour l'évaluation du SaaS	9

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.



Dans ce document, nous passerons en revue les principaux critères d'évaluation des solutions SaaS destinées aux PME. Nous nous efforcerons aussi de répondre aux questions que vous vous posez. Vous devez, en tout premier lieu, vous intéresser à la qualité de la solution SaaS en veillant notamment à son adéquation avec les besoins de l'entreprise et à sa capacité d'évolution dans le temps. Nous proposons également aux dirigeants de PME un modèle d'évaluation qui les aidera dans leur tâche.

Impossible aujourd'hui de feuilleter un magazine économique sans tomber sur un article vantant les mérites des offres SaaS (Software as a Service). À ce jour, le modèle SaaS est présent partout. Rien d'étonnant car il offre aux entreprises une alternative économique aux logiciels traditionnels pour atteindre leurs objectifs. Avec le SaaS, les entreprises n'ont plus à gérer le matériel, les logiciels, les réseaux et les individus participant « en coulisses » aux activités.

Les solutions de gestion en mode SaaS présentent d'innombrables avantages. Elles sont plus abordables et plus rapides à implémenter. Modulaires, elles sont faciles à faire évoluer, à modifier et à intégrer aux logiciels traditionnels sur site. Dans la mesure où tout est compris dans l'abonnement SaaS (maintenance de l'infrastructure du centre de données sous-jacent, montées de version et mises à jour), les entreprises peuvent se consacrer à leur cœur de métier sans se préoccuper de l'exploitation de la solution. Il leur suffit d'un navigateur et d'une connexion Internet. Tout le reste est transparent.

Pourtant, le mode SaaS ne convient pas à toutes les PME. L'achat de licences traditionnelles demeure incontournable dans les cas suivants : si la fonctionnalité requise est directement liée au cœur de métier de votre entreprise, si vous avez déjà investi dans une exploitation informatique interne, étroitement liée à la valeur offerte, si des obligations légales interdisent l'accès aux données en dehors d'un pare-feu et que la solution SaaS ne prend pas en charge ce dispositif de sécurité.

En revanche, si votre entreprise est confrontée à des contraintes budgétaires, à un manque de personnel informatique et à une dissémination de la main-d'œuvre orientée vente ou service, elle aura tout intérêt à choisir le SaaS.

Questions clés à se poser à l'égard de l'éditeur SaaS

S'il va de soi que chaque entreprise présente une problématique différente, il convient également d'admettre que chaque éditeur SaaS se démarque des autres par la méthode, l'accès, les tarifs et la maintenance qu'il propose pour sa solution. Avant d'opter pour une solution SaaS, les dirigeants et les décideurs doivent commencer par se poser plusieurs questions importantes à l'égard des prestataires de services potentiels. Suite au travail mené en collaboration avec les dirigeants des PME et les éditeurs SaaS, Saugatuck a pu établir la liste de questions suivantes :



- Les fonctions, dites plus performantes, englobent-elles tout ce que vous offrait jusqu'à présent votre solution sur site ?
- Les coûts, apparemment plus faibles, le sont-ils vraiment ?
- La solution SaaS sera-t-elle disponible en permanence et offrira-t-elle un temps de réponse acceptable ?
- En cas de problème, l'éditeur sera-t-il en mesure de réagir immédiatement ?
- La sécurité et la confidentialité des données assurées par la solution SaaS sont-elles conformes à vos exigences ?
- L'éditeur SaaS garantit-il des services de sauvegarde et de restauration ?
- Avec la solution SaaS, les PME pourront-elles paramétrer et personnaliser les fonctionnalités en fonction de leurs besoins ?
- Pourrez-vous intégrer la solution SaaS aux autres logiciels propriétaires que vous utilisez ?
- Le workflow respecte-t-il votre processus de gestion interne ? Pouvez-vous le modifier et l'étendre pour le mettre en parfaite adéquation ?
- Aurez-vous accès aux données et aux outils appropriés pour lancer les analyses adéquates ? Pouvez-vous utiliser vos propres outils ?
- L'éditeur SaaS répond-il aux demandes de support et d'amélioration ?
- Existe-t-il une communauté active d'utilisateurs qui facilite l'échange d'informations et le partage d'expériences ?

Une solution SaaS ne déroge pas aux règles à adopter lors de tout achat important : vous devez être sûr de ce que vous obtenez. Veillez à ne pas faire peser une charge supplémentaire sur votre équipe informatique. Assurez-vous que la solution SaaS choisie sera à la hauteur de vos attentes.

PRINCIPAUX CRITÈRES D'ÉVALUATION

Une PME qui décide de passer en mode SaaS pour remplacer ou compléter une solution logicielle sur site doit s'assurer de l'adéquation de la solution SaaS. De plus, pour éviter toutes mauvaises surprises et retrouver, au minimum, la qualité d'une solution sur site, les PME se doivent d'évaluer les solutions SaaS avec attention. Cette section présente, sous forme de liste de contrôle, les points à prendre en compte lors de l'évaluation, à l'égard de la solution SaaS proprement dite et de son éditeur. Vous y trouvez également des conseils qui vous aideront à comprendre ce qu'est une solution SaaS performante :



Fonctionnalité de la solution SaaS

Ce n'est pas parce que vous pouvez utiliser facilement la solution SaaS par le biais d'un simple navigateur, que vous devez négliger vos exigences fonctionnelles. Il vous faut les définir à l'avance et les comparer aux différentes offres SaaS disponibles dans ce domaine. Si la solution SaaS se positionne sur une niche fonctionnelle, telle que la gestion des frais de déplacement, vérifiez qu'elle dispose des fonctionnalités requises par les applications connexes susceptibles de partager les données. Veillez aussi au respect des stratégies de l'entreprise et des réglementations en vigueur. Le service financier, les ressources humaines et les services Marketing et Ventes risquent d'avoir, à cet égard, des besoins particuliers à ne pas négliger.

Inversement, si la solution SaaS doit être une suite logicielle de gestion intégrée couvrant l'ensemble ou une grande majorité des activités d'une PME, tenez compte des exigences de tous les services concernés, même indirectement, par la solution SaaS. Si la solution SaaS qui vous convient le mieux n'offre pas toutes les fonctionnalités voulues et qu'aucune alternative n'existe, examinez attentivement les possibilités d'adaptation et de personnalisation (voir la rubrique ci-dessous), ou chargez un intégrateur système SaaS d'enrichir ou de développer la fonctionnalité recherchée.



Termes et conditions tarifaires de la solution SaaS

À l'heure du choix d'une solution SaaS, les PME ne doivent pas s'arrêter aux seules mesures de valeur (« par utilisateur et par mois », par exemple) qui ne sont que la partie visible de l'iceberg. Tenez compte des coûts de stockage et des niveaux de service et d'assistance dont vous souhaitez bénéficier au vu des activités actuelles et à venir de votre entreprise. Les conditions tarifaires de votre solution SaaS se maintiendront-elles au fur et à mesure de la croissance de votre entreprise ? Ou, au contraire, franchiront-elles un nouveau seuil qui viendra saper la valeur financière de la solution SaaS proposée ?

Bien que les conditions tarifaires du SaaS soient généralement plus simples que pour les offres traditionnelles, elles s'accompagnent souvent d'un vaste éventail d'options et de plusieurs paliers de prix, voire de différences fonctionnelles, dont il faut tenir compte. Il arrive aussi que d'importantes remises soient consenties à ceux qui s'engagent sur plusieurs années. Examinez les coûts annuels de la solution SaaS qui convient, sans oublier les offres groupées, les montées de version et les feuilles de route de la solution SaaS. Votre engagement ne doit, en aucun cas, freiner votre croissance mais bel et bien suivre, voire anticiper, le développement de vos activités.



Disponibilité (temps de fonctionnement) assurée par l'éditeur SaaS

Examinez attentivement les compétences du centre de données des éditeurs de solutions SaaS, sans oublier les services et les partenaires de plate-forme. En principe, les prestataires de services SaaS mettent tout en œuvre pour assurer un accès en



ligne optimal. Ils sont de plus en plus nombreux à promettre une disponibilité de 99,5 %, mais certains d'entre eux, bien connus, n'offrent aucune garantie de service. Demandez au prestataire de fournir les preuves de ce qu'il avance et de démontrer la cohérence du temps de fonctionnement sur plusieurs années. En cas de pannes, écoutez attentivement ses explications. À vous d'évaluer à sa juste valeur ce que vous pouvez attendre de lui, surtout si votre entreprise exige une continuité de service et que vos clients comptent sur vous.



Temps de réponse système proposé par l'éditeur SaaS

Outre la disponibilité, les PME s'orientant vers le SaaS doivent prêter une attention particulière au temps de réponse du système, afin de s'assurer que les niveaux de service coïncident avec leurs attentes et leurs besoins. Un système peut offrir une forte disponibilité et manquer cruellement de réactivité. La quasi-totalité des solutions SaaS affiche un temps de réponse inférieur à la seconde. N'hésitez pas à demander au prestataire SaaS un historique des temps de réponse, s'il s'agit d'un critère déterminant pour votre activité. Vous pourrez ainsi constater par vous-même ce qu'il en est. Vous externalisez non seulement les fonctions applicatives, mais aussi une partie de votre centre de données. Vous devez donc vérifier que le prestataire égale ou surpasse la qualité de production de votre propre centre de données.



Respect des engagements de l'éditeur SaaS en termes de qualité de service

La SIIA (Software and Information Industry Association) vient de publier ses recommandations pour rédiger un SLA (accord sur le niveau de service) qui impose sans équivoque la qualité du service. Selon la SIIA, le SLA doit contenir plusieurs dispositions dont les normes minimales de performance à respecter, ainsi que les pénalités à appliquer en cas de services non fournis. Il doit aussi fixer la méthode et le temps nécessaires à la résolution des problèmes chroniques.

La SIIA précise encore que le SLA doit identifier clairement ce qu'il faut mesurer et les moyens de le faire. Le nombre d'occurrences à partir duquel un incident devient chronique doit également figurer dans le SLA.

Pour résumer, disons que la qualité de service ne fait que concourir au confort de l'utilisateur. Les SLA ne sont rien d'autre qu'une police d'assurance. Les mesures ne servent qu'à décrire et à évaluer l'environnement de l'utilisateur. Elles permettent aussi de remédier aux problèmes. L'éditeur SaaS s'engage-t-il à respecter un accord sur le niveau de service ? Des pénalités sont-elles prévues (baisse du tarif en cas de contre-performance, par exemple) ?

Pour attester la qualité de service, les principaux éditeurs SaaS ont coutume de publier sur leur site Web les rapports de performance de leurs systèmes, de tenir les clients informés des activités de maintenance prévues et de communiquer un historique concernant le volume des transactions et les temps de réponse. Lors de l'évaluation d'une solution SaaS, examinez attentivement les garanties proposées par l'éditeur SaaS à cet égard.

**Sécurité et confidentialité de la solution SaaS**

La sécurité et la confidentialité des données sont au cœur des préoccupations des PME et freinent inéluctablement l'adoption du mode SaaS en dépit des nombreux avantages qu'il présente. Aujourd'hui pourtant, les éditeurs SaaS ont quasiment tous la certification SAS 70 type II qui valide la qualité et le respect des contrôles mis en place par les sociétés de service. De plus, ils mettent en œuvre des dispositifs de sécurité de pointe auxquels ne pourraient prétendre aucune PME.

Néanmoins, toute personne envisageant l'adoption d'une solution SaaS se doit d'étudier de près les services de sécurité et de confidentialité du prestataire SaaS. Demandez à voir les certifications Sarbanes-Oxley et SAS 70 type II dont il devrait d'ailleurs être fait mention dans le SLA. Tentées par l'aventure SaaS, les PME du secteur de la santé sont en droit d'exiger un certificat de conformité HIIPA afin de garantir le secret professionnel.

**Capacité de sauvegarde et de restauration de la solution SaaS**

La sauvegarde et la restauration sont des fonctions indispensables aux PME. Puisqu'elles confient leurs données à une solution SaaS via Internet, elles ont le droit de savoir ce qu'il se passe en cas de défaillance. L'éditeur SaaS, ou son hébergeur, dispose-t-il d'un site de sauvegarde de secours, et copie-t-il en miroir chacune des transactions en quelques secondes ? Aucune évaluation d'une solution SaaS ne saurait être exhaustive sans une étude approfondie des capacités de sauvegarde et de restauration des données.

**Capacité d'adaptation et de personnalisation de la solution SaaS**

Si la première génération des solutions SaaS permettait difficilement de retrouver l'aspect et la convivialité du logiciel et les processus de gestion des utilisateurs, aujourd'hui les PME n'ont plus de doute sur le comportement de la solution SaaS. La quasi-totalité des prestataires SaaS de deuxième génération prend aussi en charge les personnalisations de type Web 2.0 comme l'intégration d'applications composites dans les tableaux de bord. Aujourd'hui, grâce à des outils de programmation technique, à la technologie pointer-cliquer et à des outils de configuration dédiés aux utilisateurs, l'adaptation et la personnalisation sont à la portée de tous. Des fonctionnalités conviviales de configuration permettent à des non-techniciens de modifier l'apparence 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 faible coût de possession. Si l'adaptation ou la personnalisation jouent un rôle capital pour les PME, elles doivent envisager le mode SaaS.

**Capacité d'intégration de la solution SaaS**

Rien de plus simple que d'intégrer des solutions SaaS aux logiciels traditionnels déjà en place dans les PME : il suffit d'une API de services Web. Les prestataires SaaS ont, pour la plupart, développé leur logiciel en conformité avec l'orientation



service et dans le respect des standards de services Web. Ainsi, l'intégration devient simple et directe. Les PME évaluant les capacités d'intégration d'un éditeur SaaS doivent se renseigner sur l'existence d'une telle API. La réponse est probablement « Oui », mais vous ne pouvez pas ignorer cette question.

√ Capacité de workflow de la solution SaaS

Les capacités de workflow ne cessent d'évoluer. Les dirigeants doivent se tenir informés des possibilités de personnalisation, de la souplesse et de la capacité d'intégration du workflow, ainsi que de son évolution à plus long terme. Assurez-vous qu'il s'adapte au changement pour pouvoir optimiser la prise en charge des processus de gestion par la suite. Pour pouvoir accroître l'efficacité et la valeur d'un processus, il vous faut un workflow d'une extrême flexibilité. Comme les fonctions de workflow SaaS ne font qu'évoluer, la flexibilité, la personnalisation, l'adaptation et l'intégration ne peuvent que s'améliorer. En revanche, un bilan du workflow actuel s'impose. Il faut cerner ses limites et ses capacités pour anticiper sa mutation.

√ Accès aux données SaaS et fonctions analytiques

Les PME envisageant une solution SaaS ne peuvent pas négliger l'importance des analyses de données ad hoc. Selon les cas, les solutions SaaS proposent des fonctions de requête limitées ainsi que quelques rapports prêts à l'emploi, exploitent l'ouverture pour lancer des requêtes SQL ou un générateur d'états, disposent d'une interface ouverte permettant à des outils décisionnels en mode SaaS d'interroger les données. Tout dépend ici des exigences de la PME. Si celle-ci souhaite procéder à des requêtes poussées et cherche notamment à filtrer les données, alors la solution SaaS doit, outre les fonctionnalités intégrées, se montrer la plus ouverte et la plus flexible possible. Certaines solutions SaaS participent également à la création d'applications composites Web 2.0. Les plus évoluées ont même recours à une API de services Web pour faciliter l'analyse des données par des tiers.

√ Réactivité de l'éditeur SaaS face aux demandes de support

Le SaaS n'est pas une solution technologique vendue une fois pour toute, mais repose sur un principe d'abonnement et de renouvellement. Dans ce contexte, le relationnel revêt une importance capitale et les demandes de support sont une occasion rêvée de fidéliser les clients. Il est donc essentiel de sélectionner un éditeur de logiciels SaaS dont la durée de vie et la prospérité sont garanties sur le marché. Pour évaluer la réactivité du prestataire, les PME doivent, en priorité, s'informer sur le mode de transmission et d'évaluation des demandes de support, et connaître les modalités et la durée du traitement. La simplicité est à privilégier.

Y a-t-il une assistance téléphonique, un centre d'appel ou de contact faisant preuve d'une grande qualité d'écoute et d'accueil ? Les demandes de support font-elles l'objet d'un accord sur le niveau de service ?



Réactivité de l'éditeur SaaS face aux demandes d'amélioration et de modification

En réagissant plus rapidement aux demandes d'amélioration fonctionnelle, les prestataires SaaS se démarquent une nouvelle fois des éditeurs de logiciels traditionnels. Dans le cas de solutions sur site, les éditeurs s'organisent pour mettre en place un groupe d'utilisateurs qui fixe des priorités et encourage les améliorations. De leur côté, les éditeurs SaaS de renom invitent ouvertement leurs clients à formuler des propositions d'amélioration en ligne, directement à partir de la solution SaaS, via une boîte à suggestions. Ces propositions donnent souvent lieu à une nouvelle version. L'éditeur SaaS et le client entretiennent des relations privilégiées, beaucoup moins distantes. Les dirigeants ne doivent pas hésiter à s'informer plus précisément sur, par exemple, le circuit d'approbation et d'implémentation que suivent les requêtes.



Connexion et participation à une communauté d'utilisateurs des solutions SaaS

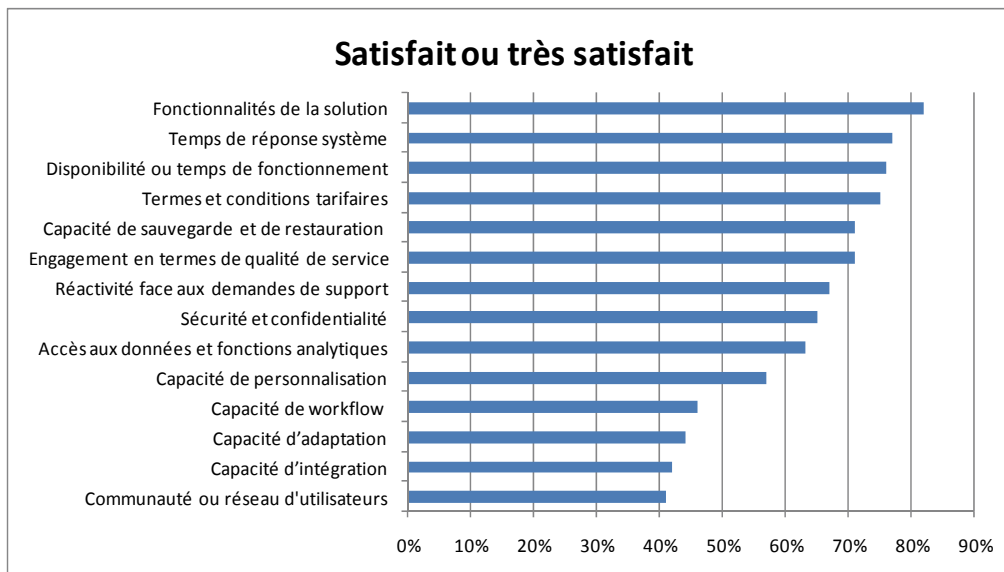
Contrairement au groupe d'utilisateurs de logiciels, la communauté des utilisateurs de solutions SaaS permet d'échanger des points de vue et de partager des expériences sur plusieurs threads continus : échange de meilleures pratiques, publication de questions et de réponses, suggestions qui deviennent partie intégrante de la feuille de route du produit. Telle est sa vocation du moins et déjà bon nombre d'éditeurs SaaS se prêtent au jeu. Cette nouvelle exigence peut beaucoup peser sur la décision des dirigeants d'entreprises, toutes tailles confondues, puisqu'elle est une nouvelle preuve de l'implication de l'éditeur SaaS dans sa relation avec le client. Les éditeurs écoutent les voix de la communauté pour mieux fidéliser leurs clients et favoriser le renouvellement des abonnements.

COMMENT LES CLIENTS SAAS REPENSENT-ILS CES CRITÈRES ?

Il est une chose d'examiner ces critères à l'avance, d'estimer leur importance et d'évaluer comment les éditeurs de solutions SaaS y répondent. Il en est une autre de sélectionner et de travailler avec une solution SaaS et de revoir ces critères dans le cadre des activités quotidiennes des PME.



Graphique 1 : Satisfaction des utilisateurs de solutions SaaS (satisfaits ou très satisfaits)



Source: Saugatuck Technology Inc., enquête SaaS 2008 (n=418) ; les chiffres correspondent au nombre de personnes interrogées qui se déclaraient « satisfaites » et « très satisfaites » concernant chacun des aspects de leurs offres SaaS.

Une étude menée par Saugatuck en 2008 auprès de 400 leaders informatiques a rassemblé plus de 100 réponses à une série de questions concernant la satisfaction des utilisateurs de SaaS. Le graphique 1 présente les indices de satisfaction obtenus par les différents aspects du mode SaaS.

Comme le montre le graphique 1, 88 % des personnes sondées se sont déclarées « satisfaites » ou « très satisfaites » de leur expérience SaaS. Interrogées plus en détail sur différents composants de la solution SaaS, elles ont donné des réponses plus mitigées.

Les solutions SaaS dédiées aux PME doivent être évaluées selon les critères ci-dessus. Étudiez-les et analysez les réponses données par les utilisateurs ayant fait l'expérience du SaaS. Comment vous positionneriez-vous ? Les décideurs de l'entreprise doivent prêter une attention toute particulière aux critères influençant le plus la dynamique de croissance et la rentabilité.

LISTE DE CONTRÔLE DE SAUGATUCK POUR L'ÉVALUATION D'UNE OFFRE SAAS

Saugatuck a mis au point l'outil suivant pour aider les dirigeants et les décideurs de l'entreprise à évaluer une solution SaaS. Sont pris en considération le respect des impératifs et l'importance de ces impératifs. Cet outil a été développé et peaufiné au fil du temps en fonction des données réelles obtenues des PME et à partir de la liste des points à prendre en compte, présentée au préalable dans ce document.



Graphique 2 : Liste de contrôle de Saugatuck pour l'évaluation du SaaS

LISTE DE CONTRÔLE POUR L'ÉVALUATION D'UNE OFFRE SAAS	Importance (coefficient de pondération) A	Conformité (note) B	Score définitif C = A x B
Fonctionnalités de la solution			
Termes et conditions tarifaires			
Disponibilité ou temps de fonctionnement			
Temps de réponse système			
Engagement en termes de qualité de service			
Sécurité et confidentialité			
Capacité de sauvegarde et de restauration			
Capacité d'adaptation			
Capacité de personnalisation			
Capacité d'intégration			
Capacité de workflow			
Accès aux données et fonctions analytiques			
Réactivité face aux demandes de support			
Réactivité face aux demandes d'amélioration			
Communauté ou réseau d'utilisateurs			

Source: Saugatuck Technology Inc.

1) Attribuez un coefficient de pondération à chacun des critères d'évaluation selon l'importance que vous lui accordez (A). 2) Évaluez chacun des critères selon le degré de conformité qu'offre la solution SaaS (B). Multipliez ensuite le coefficient de pondération par la note attribuée de façon à obtenir le score définitif pour chaque critère (C). Totalisez les scores et comparez les résultats.

En cumulant les scores définitifs des 15 critères, vous obtenez la note totale pour chacune des solutions SaaS étudiées. C'est l'un des moyens d'analyser la qualité des solutions SaaS potentielles pour les PME d'un secteur particulier.

**Conclusion : le mode SaaS convient très bien aux PME**

Le SaaS propose des solutions aux entreprises de toutes tailles et de toutes natures. La valeur ajoutée du SaaS varie d'une solution à l'autre et d'un éditeur à l'autre. C'est aux responsables des opérations et aux dirigeants de déterminer le lieu, le moment et le prestataire qui conviennent pour en tirer le maximum de profit. L'astuce consiste à savoir poser les questions qu'il faut et en interpréter les réponses.

Des questions objectives, pertinentes et significatives conjuguées à des critères de comparaison efficaces permettent de simplifier cette opération et de la réitérer chaque fois que votre entreprise en exprime le besoin. À mesure que vous allez de l'avant, vous pourrez étendre le mode SaaS à d'autres domaines d'activité ou secteurs informatiques.

Quoi qu'il en soit, aucune liste de contrôle aussi précise soit-elle ne saurait se substituer aux facteurs situationnels et au bon sens. Pour obtenir des résultats encore plus significatifs, prenez le temps d'adapter les questions et la liste de contrôle à des situations qui vous sont propres.

Avec le temps, ces questions et ces critères, adaptés à vos scénarios et enrichis par votre propre expérience, vous permettront d'élaborer et de suivre des plans et des stratégies efficaces et reproductibles en termes de gestion du SaaS.



Point de vue du commanditaire : évaluation des solutions SaaS

Les PME comme la vôtre recherchent un soutien initial lors du développement du logiciel, un engagement solide envers une stratégie, une feuille de route à long terme, et une solution capable d'évoluer au rythme de croissance de l'entreprise. De son côté, un fournisseur/partenaire attendra de vous des idées et des propositions pour faire évoluer ses produits, et mettra à votre disposition un solide réseau d'utilisateurs et de partenaires.

Tenez compte des points suivants lors de l'évaluation des solutions et des éditeurs :

Constituez un comité d'évaluation

Formez une équipe interfonctionnelle, puis dressez une vue globale des activités et des objectifs à atteindre pour faciliter la prise de décision. Réunissez des individus d'horizons différents, possédant une connaissance approfondie des processus fonctionnels et capables de comprendre les relations de cause à effet dans toute l'entreprise. L'équipe doit d'emblée s'entendre sur des principes directeurs de sélection (diminuer les coûts, accroître le contrôle, renforcer l'autonomie des clients, favoriser les décisions en temps réel, gagner en souplesse, etc.). Si tel n'est pas le cas, les éditeurs pourront convaincre ou amener habilement l'équipe à considérer leurs solutions.

Prévoyez jusqu'à 8 semaines pour réaliser l'évaluation

Pour pouvoir explorer correctement l'ensemble des fonctionnalités et les possibilités à long terme des applications de gestion unifiées, mettez en place tous les contrôles qui s'imposent. Quoique tentantes, les solutions miracles décidées à la va-vite peuvent rapidement mener à une impasse. Prenez le temps d'examiner vos processus métier de bout en bout et méfiez-vous particulièrement des solutions qui relient le problème à la résolution d'un seul aspect du processus généralement défini par des applications destinées aux grandes entreprises.

Misez sur un éditeur, pas uniquement sur une solution

Recherchez un éditeur qui accepte de collaborer avec vous dans le cadre de l'appel d'offre. La détermination des besoins constitue en soi une grande partie du processus. Un éditeur peut porter un regard neuf sur vos systèmes et vos exigences. Recherchez un éditeur capable d'entretenir un partenariat solide et durable, et prêt à inscrire la réussite de votre entreprise sur le long terme.

L'éditeur est-il en mesure de fournir le logiciel et d'assurer l'assistance, les services et la formation par lui-même ou via un partenariat avec des tiers dignes de confiance (intégrateurs, formateurs, etc.) ? L'éditeur propose-t-il une feuille de route pour la solution et un plan d'entreprise à un, cinq et dix ans, qu'il peut justifier ? Les plans doivent porter à la fois sur la technologie et sur l'entreprise.

L'éditeur doit également proposer une communauté d'utilisateurs dynamique et enthousiaste. Les groupes d'utilisateurs se forment indépendamment. Ils n'hésitent pas à dire ce qu'ils aiment et ce qu'ils n'aiment pas, partagent volontiers leur expérience avec des utilisateurs potentiels, et peuvent aisément fournir des références. Dans le meilleur des cas, ils s'attachent à faire évoluer le produit. Chez SAP, le groupe utilisateurs de la région Amérique tient une conférence annuelle, propose des études de benchmarking et supervise un portail d'information et des forums de discussion.

Étudiez la stabilité et la réputation des éditeurs dans votre secteur d'activité

La consolidation tend à restreindre considérablement l'éventail des fournisseurs et les possibilités de choix. Assurez-vous de la renommée de votre éditeur et de sa réussite auprès d'entreprises de votre taille, dans votre secteur d'activité. Le site Web de la société, les commerciaux et les groupes utilisateurs peuvent aisément vous communiquer ces informations. Si vous ne souhaitez prendre aucun risque, regardez la part de marché de la société. Un acteur de premier plan, présent depuis longtemps sur le marché, a toutes les chances d'assurer encore la maintenance de votre installation dans cinq ans.



Visitez la page (www.sap.com) pour découvrir comment SAP peut vous aider à :

- élaborer une stratégie unifiée pour mettre en adéquation les processus et les objectifs commerciaux des différents services et fonctions ;
- avoir une totale visibilité et une parfaite maîtrise de vos activités pour prendre rapidement des décisions avisées ;
- recourir à des pratiques d'excellence qui font immédiatement gagner en performance, diminuer les coûts et éviter le gaspillage au cœur même des opérations ;
- préparer la société à la croissance et au changement.



OFFRES ET SERVICES DE SAUGATUCK

Saugatuck Technology, cabinet de conseil en stratégie auprès des cadres dirigeants ainsi que des éditeurs et investisseurs en informatique, 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 Utility

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

