

Simplifier l'intégration des logiciels SaaS (Software as a Service)

*Par Simon Peel
Janvier 2011*



Sommaire

Introduction	2
Le CRM et le développement des logiciels SaaS	3
L'intégration : le dernier obstacle pour les logiciels SaaS	4
Les approches d'intégration traditionnelles : une réponse insatisfaisante pour les logiciels CRM SaaS	5
L'intégration en tant que service : un meilleur choix pour les logiciels CRM SaaS	6
L'intégration en tant que service : une solution adaptée aux logiciels CRM SaaS	7
Conclusion	8
Quelques mots sur l'auteur	9

Introduction

Dans un contexte économique où la concurrence fait rage et où le rythme du monde des affaires et de la technologie s'accélère, les entreprises doivent s'adapter au changement avec plus de réactivité et leur service informatique doit délivrer des solutions technologiques novatrices plus rapidement, à moindre coût. Pour relever ces défis, les entreprises se tournent vers les applications dites « as a service » ou SaaS, afin de réduire le coût des solutions CRM (Customer Relationship Management, gestion de la relation client).

Les solutions CRM SaaS constituent une alternative de choix aux applications CRM sur site car elles permettent aux entreprises de s'adapter rapidement aux évolutions du marché. Non seulement elles soulagent les équipes informatiques, car elles requièrent moins de ressources pour le déploiement, mais elles avantagent les utilisateurs qui peuvent les utiliser très vite. De plus, la tarification par abonnement simplifie considérablement les questions budgétaires concernant la mise à disposition de la nouvelle application. Rien de surprenant, donc, à ce que les solutions SaaS, également appelées applications à la demande, remportent actuellement un franc succès dans les entreprises.

Cependant, le déploiement des applications SaaS n'est pas chose aisée, et les solutions CRM SaaS ne font pas exception. De nombreux services informatiques sont frustrés lorsqu'ils commencent à utiliser une application SaaS car les informations stratégiques dont ils ont besoin ne sont pas accessibles à partir du nouveau système. Ces informations existent pourtant dans des systèmes back-office sur site personnalisés, tels que des applications ERP (Enterprise Resource Planning) et financières. Pour tirer pleinement parti des solutions CRM SaaS, cette question de l'accessibilité doit être résolue, et se révèle souvent un obstacle plus important que prévu initialement.

Force est de reconnaître que l'intégration des applications est le point faible des solutions SaaS. Ce livre blanc analyse les questions d'intégration propres aux applications SaaS, en particulier aux solutions CRM SaaS, et explore trois approches d'intégration permettant de résoudre ces problèmes.

Le CRM et le développement des logiciels SaaS

Opter pour des applications SaaS, c'est s'épargner le travail de gestion et d'exploitation des applications sur site.

La complexité, le temps et le coût liés à la mise en œuvre de ces solutions, en particulier des solutions CRM, sont bien connus. Préférant une solution plus simple, plus rapide et plus économique pour gérer les interactions avec les clients, la plupart des entreprises de taille moyenne se tournent vers les solutions CRM SaaS pour les avantages que celles-ci procurent aux services informatiques et aux utilisateurs :

- **Mises en œuvre rapides.** Comme les solutions CRM SaaS ne requièrent aucune installation ou déploiement de logiciels, les ressources informatiques sont moins sollicitées et la mise en œuvre est plus rapide. Ajouter des utilisateurs à l'application est aussi simple que d'attribuer un ID utilisateur et un mot de passe à chaque personne. Au final, les utilisateurs sont très rapidement opérationnels.
- **Convivialité.** Dotées d'un jeu complet de fonctionnalités et d'une interface de navigation simple et familière, les solutions CRM SaaS sont intuitives pour les utilisateurs et ne nécessitent qu'un minimum de formation.
- **Faible impact sur l'informatique.** Les solutions CRM SaaS soulagent les équipes informatiques tout en ayant un impact économique important. Outre le fait qu'elles ne requièrent aucune nouvelle infrastructure informatique, leur gestion et leur maintenance mobilisent moins de ressources informatiques que les applications intégrées et CRM classiques.

- **Tarification par abonnement.** Les solutions CRM SaaS affichent un coût initial bien moins élevé car les entreprises s'abonnent au service en acquittant un forfait mensuel basé sur le nombre d'utilisateurs. Ceci facilite considérablement l'évolutivité de la solution en fonction des besoins de l'entreprise.
- **Modification simple.** La personnalisation, les workflows et la gestion des préférences des solutions CRM SaaS sont des opérations effectuées par configuration, sans qu'il soit nécessaire d'écrire de code. Ces modifications sont simples car il suffit de reconfigurer l'application lorsque les processus métier ou les besoins de l'entreprise évoluent.

Malgré ces avantages, les solutions CRM SaaS n'offrent qu'une valeur limitée si les problèmes d'intégration ne sont pas pris en compte et résolus en amont. La mise en œuvre des solutions CRM SaaS est si simple que les utilisateurs s'imaginent pouvoir accéder instantanément à toutes les informations dont ils ont besoin : clients, contacts, prospects, opportunités, etc. Lorsqu'ils s'aperçoivent que tel n'est pas le cas, ils se sentent frustrés. Même si ces applications offrent des résultats immédiats, leur intégration dans d'autres systèmes est indispensable pour en tirer pleinement parti.

L'intégration : le dernier obstacle pour les logiciels SaaS

À mesure que les solutions CRM SaaS connaissent un succès croissant, ce qui n'était à l'origine qu'une stratégie visant à réduire le coût et à augmenter l'efficacité des seules équipes commerciales risque de montrer ses limites une fois étendue à l'ensemble de l'organisation. Aujourd'hui, les utilisateurs ont besoin d'accéder aux systèmes stratégiques de l'entreprise et peuvent avoir une multitude d'applications, y compris d'autres applications à la demande en plus des systèmes sur site qu'ils doivent intégrer au jour le jour. Au final, l'intégration est indéniablement un élément essentiel au succès et à la généralisation d'une telle solution.

Comme les applications SaaS offrent les mêmes avantages à tous les clients, les fonctionnalités accessibles à une entreprise le sont également à ses concurrents.

Les applications SaaS assurent une faible différenciation si elles ne sont pas intégrées aux applications back-end personnalisées qui sont essentielles aux opérations de l'entreprise. Pour optimiser cette différenciation et rendre l'ensemble des données de l'entreprise disponible dans des systèmes SaaS nouvelle génération, plus économiques, l'intégration des applications est un passage obligé. Ce point est particulièrement important pour les systèmes CRM qui constituent souvent la principale source d'informations pour le suivi des contacts commerciaux, des prospects, des données en cours de traitement et des prévisions trimestrielles.

Si les entreprises de toute taille prévoient des déploiements simples d'applications SaaS, elles se trouvent désarmées face à la complexité d'intégration de celles-ci dans leurs systèmes existants.

Voici trois facteurs à prendre en compte :

- **Alimenter les solutions CRM SaaS en informations.**
Les systèmes back-end contiennent certaines des informations les plus précieuses d'une entreprise, représentant le fruit de plusieurs décennies de connaissances et d'expériences opérationnelles. Pour qu'une solution CRM SaaS donne sa pleine mesure, les informations telles que l'historique des commandes, les opportunités et les contacts, stockées dans les systèmes doivent être migrées vers la nouvelle solution.
- **Synchroniser les informations entre la solution CRM SaaS et les systèmes back-end.**
La plupart du temps, les informations stratégiques de l'entreprise – clients, produits, commandes, etc. – sont stockées dans des systèmes d'arrière-plan. Les solutions CRM SaaS doivent synchroniser ces informations avec ces systèmes pour que l'entreprise dispose en temps réel d'une vue unifiée et fidèle sur les clients et les produits. Si la prise en charge des différents formats des données et des workflows complexes représente un défi en soi, l'intégration de ces informations doit également être sécurisée, fiable et garantir une visibilité complète.

- **Extraire des informations des solutions CRM SaaS.**

La plupart des entreprises génèrent des rapports opérationnels et de Business Intelligence (BI) très différents à partir des données stockées sur plusieurs systèmes. Les principales solutions CRM SaaS offrent un panel complet de fonctionnalités de création de rapports, mais ces dernières se limitent à ce que contient l'application. Par conséquent, les informations des solutions CRM SaaS doivent être facilement transférables dans des applications de BI et de création de rapports pour générer des tableaux de bord globaux offrant une visibilité accrue.

Étant donné ces problèmes, l'intégration des applications est indispensable à la réussite d'une solution CRM SaaS.

Les approches d'intégration traditionnelles : une réponse insatisfaisante pour les solutions CRM SaaS

Auparavant, les entreprises n'avaient que deux choix pour résoudre les problèmes d'intégration des applications : utiliser des plates-formes logicielles complexes ou écrire du code personnalisé. Ces plates-formes logicielles ont évolué pour répondre aux besoins des grandes entreprises. Aujourd'hui, elles offrent des fonctionnalités complexes permettant de résoudre les problèmes de gestion des processus métiers (BPM), de gestion des actifs d'entreprise (BAM) et d'intégration des applications d'entreprise (EAI). Mais ces fonctionnalités les rendent très coûteuses à l'achat, à l'installation en déploiement et en maintenance.

C'est pourquoi, dans leur grande majorité, les entreprises ont choisi d'intégrer leurs applications en développant du code personnalisé. Même si cette solution immédiate est très économique, les entreprises réalisent maintenant que la gestion de ce code exige beaucoup de temps et de main-d'œuvre, et que leurs « coûts cachés » vont bien au-delà de la création initiale du code. De plus, le code personnalisé nécessite des compétences particulières que la plupart des entreprises informatiques ne possèdent pas ou ne peuvent pas se procurer facilement. Enfin, les investissements requis en temps et en ressources retardent les avantages que procure l'utilisation d'une solution CRM SaaS.

La résolution des problèmes d'intégration par l'une ou l'autre de ces approches logicielles produit des résultats qui annulent les avantages escomptés par les entreprises lorsqu'elles choisissent une solution CRM SaaS. Ces solutions d'intégration réduisent considérablement l'intérêt de sélectionner un fournisseur particulier et frustrer les utilisateurs qui attendent des résultats rapides. Ce décalage entre les approches d'intégration traditionnelles et les exigences d'un environnement SaaS a souligné la nécessité de créer un autre type de plate-forme d'intégration.

L'intégration en tant que service : un meilleur choix pour les logiciels CRM SaaS

L'intégration en tant que service ou IaaS (pour Integration as a Service) permet de supprimer la complexité et le travail de gestion inhérents aux solutions d'intégration traditionnelles. Ce mode d'intégration rapide connaît un succès croissant car il génère des gains d'efficacité et entraîne une baisse des coûts lors de la résolution de problèmes d'intégration, notamment avec les solutions CRM SaaS.

L'intégration en tant que service peut prendre plusieurs formes en fonction des besoins du client, et notamment selon la proportion d'applications sur site et à la demande. Pour réduire la complexité et intégrer rapidement plusieurs applications, elle se limite à l'essentiel : connectivité, transformation, workflow et gestion. En regroupant les problèmes d'intégration des applications dans ces

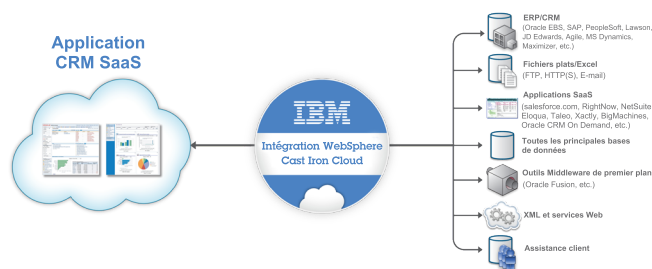


Figure 1 : Intégration WebSphere Cast Iron Cloud : Intégrez votre solution CRM SaaS à votre entreprise en quelques jours

quatre catégories, l'intégration en tant que service génère de la simplicité et évite l'écriture de code pour la mise en œuvre de projets.

L'intégration en tant que service requiert une solution d'intégration 100 % autonome et dotée de toutes les fonctionnalités nécessaires. Cette approche progressive de l'intégration ne fait aucune distinction entre les applications locales et distantes, celles-ci se connectant aux points d'extrémité à l'aide de protocoles d'application natifs. L'avantage de cette approche réside dans le fait qu'elle ne nécessite pas d'adaptateur et n'implique aucune installation ou modification au niveau des points d'extrémité. Le seul choix à faire consiste à déterminer si l'entreprise a besoin d'une connectivité aux applications sur site. Celle-ci peut être assurée par un applicatif physique ou virtuel géré dans un centre de données local, ou par une intégration SaaS à SaaS qui peut prendre la forme d'un service à la demande basé sur le cloud. Les clients optant pour une solution SaaS peuvent désormais choisir la solution adaptée à leurs besoins, hors du carcan des offres de fournisseurs qui privilégient souvent une approche trop globale.

L'intégration en tant que service est souple, évolutive et réutilisable. Elle peut être utilisée dans plusieurs projets d'intégration pour résoudre les problèmes entre une combinaison quelconque d'applications SaaS ou sur site et d'autres solutions à la demande. Les orchestrations et transformations créées pour un projet sont facilement réutilisables sur un autre projet. Quelle soit disponible via un applicatif sur site ou un cloud à la demande, l'intégration en tant que service offre à la fois les avantages des solutions SaaS et les intégrations robustes que recherchent les grandes entreprises.

L'intégration en tant que service : une solution adaptée aux logiciels CRM SaaS

La facilité d'utilisation d'une intégration en tant que service s'apparente à la simplicité d'une application CRM SaaS. Ces deux solutions évitent d'écrire du code, ne requièrent aucune installation ni aucun déploiement de logiciels et offrent des fonctionnalités de configuration. Les avantages de l'intégration en tant que service répondent parfaitement aux attentes des entreprises vis-à-vis d'un environnement SaaS :

- **Migration et nettoyage des données.** Normalement, la première étape de la mise en œuvre d'une application SaaS dans une entreprise consiste à faire migrer les informations existantes, telles que les contacts, les prospects, les opportunités et l'historique des transactions. Ce travail de migration et de nettoyage des données doit assurer un provisionnement rapide de la solution CRM SaaS. L'intégration en tant que service autorise une approche configurative qui facilite la migration de ces informations par lots ou en temps réel, sans pour autant faire appel à des spécialistes dédiés.
- **Intégration en quelques jours.** L'intégration en tant que service assure un provisionnement rapide qui permet aux entreprises de mener à bien leurs intégrations en quelques jours, au lieu de plusieurs semaines ou mois. Les solutions CRM SaaS étant par nature des services « à la demande », les utilisateurs ont accès rapidement aux informations stratégiques.
- **Simplicité d'utilisation par la configuration, sans écriture de code.** L'intégration en tant que service est conçue pour mener à bien des intégrations sans écrire de code. Il suffit de brancher l'appli ou de configurer le cloud et de concevoir les intégrations. Comme pour les solutions CRM SaaS, cette procédure évite toute écriture de code.
- **Faible impact sur l'informatique.** L'intégration en tant que service fournit des services 100 % autonomes délivrés par un applicatif sur site ou le cloud, sans qu'il soit nécessaire d'ajouter ou d'acheter quoi que ce soit d'autre. Ces deux approches ne requièrent aucune coordination complexe ni compétences informatiques particulières pour le déploiement. La gestion et la maintenance d'un applicatif ou de services basés sur le cloud ont un impact négligeable voire nul sur les ressources informatiques.
- **Tarification par abonnement.** L'intégration en tant que service est disponible par abonnement mensuel. En supprimant les coûts initiaux, elle offre le même type d'avantage économique qui incite les entreprises à choisir des solutions CRM SaaS.
- **Modification simple.** L'intégration en tant que service permet au service informatique de changer la connectivité, d'adapter les transformations et de modifier les workflows, à l'aide des fonctions pointer-cliquer disponibles dans l'interface utilisateur. Grâce à cette simplicité de modification, les intégrations répondent encore mieux aux évolutions de l'activité de l'entreprise.

L'intégration en tant que service connectant aussi bien les applications locales que les applications distantes, les clients ont le choix entre un applicatif d'intégration sur site et une solution d'intégration basée sur le cloud. L'applicatif physique local assure une intégration sur site sécurisée, qui n'a pas besoin d'être située à proximité des applications auxquelles il se connecte. Ou, si le cahier des charges inclut une connectivité SaaS à SaaS, le service peut être fourni à la demande à partir du cloud avec le même niveau de qualité que les applicatifs locaux. Grâce aux fonctionnalités de gestion à distance de l'intégration en tant que service, les clients peuvent surveiller, gérer et mettre à niveau les services dans différentes régions géographiques, qu'ils soient disponibles sur site ou accessibles via le cloud.

Conclusion

Contrairement aux applications CRM sur site, les solutions CRM SaaS offrent des avantages considérables : mise en œuvre rapide, simplicité d'utilisation, faible impact sur les ressources informatiques, tarification par abonnement et simplicité de modification. Avec la généralisation des logiciels SaaS, l'intégration de ces produits et des applications est nécessaire pour tirer pleinement parti de la solution.

Les systèmes back-end, dans lesquels les entreprises ont beaucoup investi sur la durée, peuvent faire une grande différence. Répliquer cet investissement en temps et en argent dans une nouvelle application est loin d'être facile. Il est beaucoup plus simple de se tourner vers les solutions CRM SaaS pour accéder aux informations stockées dans les systèmes d'arrière-plan et de continuer de profiter les investissements consentis dans ces derniers.

Clairement, les environnements informatiques de demain mêleront des applications SaaS et des applications sur site. Chaque entreprise sélectionnera sa propre combinaison pour se démarquer de la concurrence et maintenir une bonne réactivité face aux évolutions du marché.

Pour profiter au mieux d'une solution CRM SaaS, l'intégration doit être considérablement simplifiée. Les entreprises recherchent une solution capable de s'exécuter partout, de connecter des applications en tout lieu, d'être gérée n'importe où et qui ne requiert aucune compétence d'intégration ou infrastructure informatique particulière. Cette solution doit être facilement configurable, souple et évolutive, c'est-à-dire éviter la création de code. De plus, elle doit permettre la mise en œuvre de projets en quelques jours, là où auparavant les délais se comptaient en semaines ou en mois.

Heureusement, l'intégration en tant que service et, en particulier l'intégration WebSphere Cast Iron Cloud pour les applications SaaS, offrent actuellement ces avantages. En s'appuyant sur la simplicité de l'intégration en tant que service, les entreprises tirent avantage des solutions CRM SaaS en quelques jours seulement.

Quelques mots sur l'auteur

Simon Peel est vice-président senior en charge du marketing et de la stratégie chez IBM. Il compte plus de 16 ans d'expérience en stratégie, gestion des produits et marketing des solutions d'entreprise. Avant de rejoindre Cast Iron Systems, Simon Peel était vice-président en charge du marketing chez Peakstone Corporation, où il a défini la stratégie de commercialisation de l'entreprise, formé et réorganisé l'équipe commerciale, et dépassé les objectifs ambitieux de l'entreprise en matière de nouveaux clients. Auparavant, Simon Peel était vice-président en charge du marketing chez Mainsoft Corporation. Dans ces fonctions, il a piloté toutes les opérations de marketing et de gestion des produits, définissant et mettant en œuvre une nouvelle stratégie d'entreprise et de gestion des produits qui a considérablement étoffé le portefeuille clients de Mainsoft. Il a également positionné et lancé ce qui est devenu le produit phare de l'entreprise, et a modifié l'image de la société. Avant Mainsoft, Simon Peel a occupé des postes de responsable marketing chez Vitria Technology et MERANT/Micro Focus, ainsi que d'autres fonctions de gestion opérationnelle et marketing pour des sociétés basées en Europe et dans la baie de San Francisco. Il est également cofondateur de la SVPMA (Silicon Valley Product Management Association), une association qui vient en aide aux professionnels de la gestion des produits dans la Silicon Valley.

Contact

Pour en savoir plus sur l'intégration WebSphere Cast Iron Cloud, appelez-nous au 06 78 42 91 2 ou rendez-vous à l'adresse <http://www.ibm.com/software/integration/cast-iron-cloud-integration/>.



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM France

17 Avenue de l'Europe
92275 Bois Colombes Cedex

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse suivante : ibm.com/fr

IBM, le logo IBM, ibm.com et WebSphere sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. L'association d'un symbole de marque déposée (® ou ™) avec des termes protégés par IBM, lors de leur première apparition dans le document, indique qu'il s'agit, au moment de la publication de ces informations, de marques déposées ou de fait aux États-Unis. Ces marques peuvent également être des marques déposées ou de fait dans d'autres pays. Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le web sous la mention « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques ou marques de services de tiers.

Ces informations concernent les produits, programmes et services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays.

Les références aux produits, programmes et services IBM n'impliquent pas que seuls ces produits, programmes et services peuvent être utilisés. Tout produit, programme ou service équivalent peut être utilisé.

Cette publication a uniquement un rôle informatif.

Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Contactez votre agence commerciale ou votre revendeur IBM pour obtenir les toutes dernières informations sur les produits et les services IBM.

IBM ne donne aucun avis juridique, comptable ou d'audit financier et ne garantit pas que ses produits ou services soient conformes aux lois applicables. Il incombe aux clients de s'assurer que la législation et la réglementation applicables en matière de titres sont respectées, notamment au niveau national.

Les photographies présentées dans ce document peuvent représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2010
Tous droits réservés.



Veillez recycler