

Tribune d'Expert

Claude Skalli

Président de Global SP

Les hébergeurs SaaS et les éditeurs, même combat!



Les éditeurs savent maintenant que de ne pas offrir leur logiciel en SaaS, c'est prendre le risque énorme de voir un acteur du SaaS leur rafler le marché, comme Salesforce l'a fait à Siebel, par exemple. Mais pour un passage réussi au SaaS il faut être bien accompagné!

Les hébergeurs SaaS offrent des savoir-faire très particuliers, totalement différents des savoir-faire des autres hébergeurs.

Le SaaS à tous les niveaux de l'entreprise

Dans les entreprises, les budgets informatiques se déplacent vers l'usage et non plus la production. Les budgets ne réduisent pas, ils se réaffectent, là où l'argent sert le mieux la compétitivité. Les dépenses Capex, se transforment en dépenses Opex. Les solutions SaaS sont ainsi privilégiées car elles permettent aux responsables informatiques de réorganiser voire réduire leur budget. Elles permettent également aux services opérationnels d'investir dans des logiciels plus adaptés, plus souples.

La modification du mode de distribution des logiciels oblige les éditeurs à faire appel à des acteurs " Ready to SaaS ", qui proposent un service fort, spécialisé, et qui ont une vraie valeur ajoutée pour accompagner cette nouvelle offre.

Un hébergeur SaaS : un partenaire obligatoire pour un éditeur

Le savoir-faire des hébergeurs est une réelle opportunité d'expertise SaaS pour les éditeurs. Intégrer dans son portefeuille d'applications une offre SaaS requiert de la part de l'éditeur des compétences nouvelles, dans un domaine bien éloigné d'eux, les infrastructures. Les hébergeurs SaaS savent: virtualiser, sécuriser, archiver, administrer, les applications dans un environnement mutualisé et stable, SLA. On voit bien que ce n'est pas le pôle de compétence d'un éditeur.

Quels critères pour choisir son interlocuteur SaaS ?

Une plateforme d'administration puissante

Les hébergeurs " Ready to SaaS " doivent, en plus de l'infrastructure, pouvoir offrir des outils conçus et pensés pour le modèle Cloud, tels que des interfaces de provisioning des comptes, la gestion des droits par utilisateurs pour les applicatifs, la sécurisation des accès, mais aussi la possibilité de facturer mensuellement en fonction du nombre d'abonnés et des services réellement consommés. Ces outils logiciels complètent la mise à disposition Cloud du logiciel lui-même et permettent de "synchroniser" le logiciel et son infrastructure.

Une interconnexion entre les applications

Mieux, certains hébergeurs SaaS, les plus aguerris, ont développé une technologie qui rend le logiciel de l'éditeur, interopérable avec les autres logiciels hébergés, ou qui sont restés chez le client (Cloud Hybride). Les éditeurs et leurs utilisateurs bénéficient ainsi d'applications qui interagissent entre elles, comme un CRM et une facturation par exemple, ou comme le suivi clients/prospects entre le logiciel Secib et Hosted Exchange.

Un réel bras de levier commercial

Certains hébergeurs SaaS savent accompagner les nouveaux éditeurs SaaS dans cette mutation en leur proposant un appui commercial fort : un réseau de revendeurs et d'intégrateurs ouverts sur le SaaS, et une force commerciale et marketing spécialisée.

Une assistance technique infrastructure client final

L'utilisateur d'un logiciel en SaaS profite d'un nouvel environnement qui mélange, le logiciel, son infrastructure et sa télécommunication. L'hébergeur SaaS doit apporter un support technique, des formations, des conseils, dédiés à la gestion des besoins rencontrés par le client final dans son travail en SaaS.

Ce service d'assistance offre aux éditeurs un complément indispensable à leur propre service d'assistance dédié au logiciel lui-même.

Hébergement totalement gratuit pour l'éditeur et payant pour le client final

La solidarité hébergeur SaaS et éditeur SaaS se matérialise dans le business modèle. En effet les éditeurs ne payent pas pour leur hébergement, serveurs et services sont gratuits ! Ceci est logique dans la mesure où c'est le client final qui va payer un coût d'hébergement plus un coût de licence SaaS.

In fine, les éditeurs profitent d'une nouvelle chaîne de compétences

Les intégrateurs assurent le déploiement et l'intégration auprès du client final, les hébergeurs SaaS hébergent au sens large que l'on vient de décrire, et les éditeurs se concentrent sur l'élaboration des logiciels, et tout cela pour une réelle nouvelle valorisation de leur offre.

Voici la nouvelle chaîne de compétences qui rend le Soft dans le Cloud, juste incontournable.