

LES FICHES THÉMATIQUES JUR@TIC

Services et Logiciels à distance

Cloud Computing,
ASP, SaaS...



1. Le principe du « Cloud »

Qu'on les appelle Application Service Provider (ASP), Fournisseurs d'Applications Hébergées (FAH), logiciel à la

demande ou « on demand », ou encore « software as a service » (SaaS), et plus récemment « cloud computing » (cloud = nuage) toutes ces appellations désignent un ensemble de services permettant à l'entreprise de disposer d'un accès à des solutions clef en main par Internet.

Les données et les applications sont centralisées sur des serveurs sécurisés et sont accessibles depuis n'importe quel poste connecté à Internet. Le mode Cloud permet notamment d'être dégagé des contraintes techniques et de bénéficier automatiquement des évolutions de l'outil.

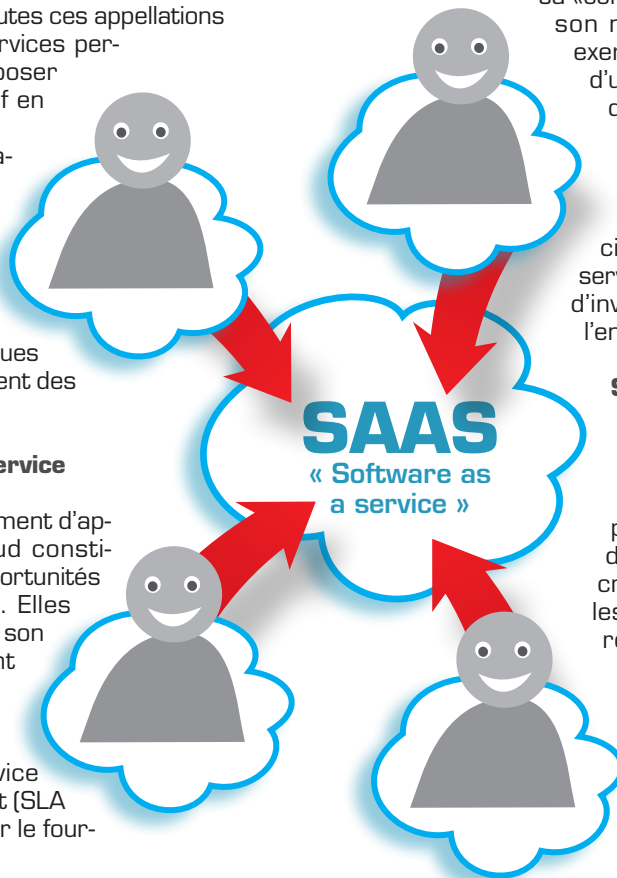
Un modèle orienté vers le service mutualisé

Au-delà de la notion d'hébergement d'applications, les solutions Cloud constituent pour l'entreprise des opportunités d'externalisation de services. Elles permettent de se focaliser sur son cœur de métier en minimisant l'infrastructure informatique et les opérations d'exploitation et support associées.

La performance d'un tel service est garantie contractuellement (SLA – Service Level Agreement) par le fournisseur.

Un modèle bien adapté aux exigences de prévision des dépenses des entreprises

Une solution informatique «classique» implique en général des investissements, notamment pour l'infrastructure matérielle et logicielle, et des dépenses d'exploitation pour la mise en œuvre, la maintenance, l'évolution,...



Reposant sur une infrastructure externe, une solution Cloud engendrera uniquement des dépenses d'exploitation : initialement pour la configuration et la formation, puis de manière récurrente (en général mensuel) pour l'utilisation du service. Une telle structure de coûts améliore nettement la lisibilité financière et favorise le contrôle du retour sur investissement promis par le fournisseur.

Elle permet en outre à l'entreprise d'ajuster sa « consommation » de services Cloud à son niveau d'activité. Prenons par exemple la croissance des effectifs d'un centre d'appel SAV, qui se traduira ainsi par de nouvelles activations d'accès à la plateforme distante de gestion de la relation client, tandis qu'une résorption de l'activité implique une renégociation à la baisse du contrat de service : dans les deux cas, l'absence d'investissement accroît l'agilité de l'entreprise.

Sauvegarde et stockage au cœur de la demande en offres Cloud


Le Cloud touche en premier les demandes de sites web et de portails non transactionnels, juste devant les applications-métier critiques ou stratégiques. Parmi les usages les plus fréquents, on retrouve : la sauvegarde, le stockage, la réplication de données...

Accessibilité et sécurité des données et applications via un service d'infrastructure professionnelle

Les entreprises ont recours à ce modèle pour les raisons suivantes : la disponibilité et l'accessibilité de l'applicatif en permanence, la garantie de secours et de reprise après sinistre, l'amélioration de la qualité de service et de la performance, la recherche d'efficacité et de productivité, l'amélioration de la sécurité.



Les avantages du Cloud, ASP et SaaS

	Problématique	par l'Informatique "traditionnelle"	par ASP / Externalisation 	Résultats concrets (coût directs)
Point de vue économique	Coût du matériel	Investissement	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'investissement initial (matériel, licences) - Mutualisation des coûts - Charges variables réparties sur l'ensemble des clients (loyer mensuel par utilisateur) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mode locatif : facturation sur mesure en fonction de l'utilisation réelle, prévision et contrôle plus précis des dépenses - Maîtrise du budget informatique - TCO inférieur de 40% (source IDC)
	Coût des logiciels	Investissement		
	Coût de l'administration	Charge fixe et difficilement quantifiable		
	Prévoir les coûts	Difficile et marge d'erreur élevée		
Point de vue pratique et technique	Sécurité et disponibilité des données	Interne	Infrastructure hautement sécurisée (contrôle d'accès, redondance, etc.) et personnel spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité et flexibilité de déploiement - Dispositif à la pointe des technologies
	Déploiement des applications	Long et coûteux	Instantané	<ul style="list-style-type: none"> - Système d'information évolutif, sécurisé, toujours disponible
	Veille technologique	Peu formalisée et manque de temps	<ul style="list-style-type: none"> - Inhérent au métier - Partenariats étroits avec les éditeurs, opérateurs, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transfert des contraintes techniques : sécurité, sauvegardes, maintenance, administration et mises à jour des applications prises en charge par un tiers - Des outils informatiques et un environnement de travail personnalisé accessibles de partout (utilisateurs nomades)
	<p>Comparée à une approche «classique», le choix du Cloud apporte donc plusieurs bénéfices.</p>			

2. A qui s'adresse ce modèle ?

Le modèle SaaS s'adresse potentiellement à tous types d'organisation (grandes entreprises, PME/PMI, TPE, communautés professionnelles, associations...).

Le mode locatif est une solution séduisante pour les PME. Elles peuvent accéder grâce au mode SaaS à des solutions informatiques performantes, et ceci, malgré un budget et un personnel limités. Ce type d'application a également séduit les grandes entreprises désireuses d'externaliser, par exemple, la gestion de leur force de vente ou la gestion d'une messagerie très volumineuse. Une telle solution facilite la communication avec le personnel itinérant des entreprises (directeur d'entreprise en déplacement, commerciaux itinérants) du fait de la possibilité d'accéder à l'information, en quelque endroit où l'on se trouve à condition de disposer d'une connexion internet (ADSL, 3G...).



3. Limites

Malgré ses attraits, le modèle ASP reste freiné dans son essor par des résistances au sein des entreprises, y compris dans les secteurs où il semble particulièrement attractif.

Les entreprises doivent accepter une solution généraliste fournie par l'ASP, qui est configurable pour correspondre au plus grand nombre de clients possible, mais qui ne s'adapte peut-être pas précisément à leur système (même problème qu'avec les PGI/ERP).

L'entreprise doit avoir confiance en son ASP, car elle lui confie des informations critiques quant à son travail. L'ASP est également responsable de fonctionnalités critiques du métier des entreprises, ces dernières n'ayant plus la main sur le système.

L'intégration avec les autres systèmes des entreprises peut être problématique (problème récurrent dans l'informatique lié à la compatibilité des systèmes).

En terme de disponibilité, le fournisseur se doit d'avoir un taux de disponibilité proche de 100%.

Une application client-serveur possèdera toujours une réactivité amoindrie par rapport à une application monoposte. Réactivité qui baissera toujours plus en fonction de l'éloignement et des vitesses de transmission des réseaux internet utilisés.

4. Comment ça marche ?

Sous forme d'un abonnement à un service, on accède aux diverses applications souscrites. Cet abonnement comprend le plus souvent la maintenance de l'application, les évolutions, le support technique et la sauvegarde des données.

Via une connexion internet sécurisée et une identification, garantissant la confidentialité des données, on se connecte sur le site web du fournisseur de l'application.

Différents moyens peuvent être combinés pour protéger les connexions :

- Cryptage via une connexion SSL (Secure Socket Layer) : toutes les informations circulant sur le réseau sont indéchiffrables,
- accès VPN (Virtual Private Network) : possibilité de créer une liaison virtuelle protégée entre votre ordinateur et le fournisseur...

5. Les applications possibles

Adapter n'importe quelle application au mode ASP est envisageable. Cependant, pour des raisons d'efficacité, les applications de gestion sont privilégiées par rapport aux applications de production. Les applications de GRC « Gestion de la Relation Client » semblent être aujourd'hui les plus propices à cette architecture ASP.

En effet, la force de vente est nécessairement itinérante, près du client et non dans l'entreprise.

Ainsi, quel commercial ne rêve pas d'avoir accès directement et depuis n'importe où aux informations concernant le client qu'il visite (évolution du chiffre d'affaires, dernières commandes...) ?

Les applications de gestion commerciale (achat, vente, stock...) ne sont pas non plus en reste dans ce domaine. Particulièrement lorsque l'entreprise



est multi-sites, lorsque les acheteurs ou les vendeurs ont besoin de consulter les stocks en temps réel, pour permettre un suivi des clients ou tout simplement pour répondre à la première préoccupation des chefs d'entreprise : gérer une société quel que soit le contexte.

Outre ces deux types d'application, les fonctionnalités disponibles sont nombreuses : gestion de planning, gestion des notes de frais, messagerie, e-mailing, comptabilité...



6. Data-center, externalisation, extranet... : une migration par étape

Avant de passer à une externalisation complète des services et solutions logiciels, il est possible aujourd'hui de mettre en place son propre système en interne (cloud privé). À travers une infrastructure informatique interne (extranet, réseaux serveur-client...) il est possible de donner accès aux logiciels et données de l'entreprise à ses employés et partenaires.



Pour aller plus loin

Consultez l'ensemble des fiches thématiques et l'annuaire des prestataires TIC sur

www.juratic.com

Jur@TIC soutient le développement des technologies de l'information et de la communication dans le Jura, dans une démarche de service public.



Nos financeurs

Pour tous renseignements complémentaires

Jur@TIC

8, rue Rouget de Lisle

39000 Lons-Le-Saunier

09 50 35 34 71 (tarif local)

contact@juratic.com

www.juratic.com