



## Table Ronde de GXS sur SaaS 2.0 Automne 2007

Bobby Patrick: Bienvenue à Insights, l'autorité en matière d'intégration et d'automatisation inter-entreprises. Je m'appelle Bobby Patrick et je suis directeur marketing chez GXS.

Le mouvement Software-as-a-Service entame un nouveau chapitre. Ce chapitre est particulièrement attrayant pour les entreprises qui veulent établir une chaîne d'approvisionnement pilotée par la demande et mieux servir leurs clients. On y trouve une nouvelle catégorie d'applications qui se prêtent à l'acheminement sur réseau car elles s'intègrent avec les applications internes et accèdent souvent à des ressources à l'extérieur de l'entreprise. Les principaux avantages demeurent les mêmes : une mise en œuvre en vitesse éclair, un ROI rapide, une responsabilité continue du fournisseur et des avantages extraordinaires en termes de coûts. Aujourd'hui, nous avons la chance d'avoir un groupe éminent avec nous pour discuter des impacts commerciaux, des opportunités stratégiques et des caractéristiques novatrices offerts par Software-as-a-Service.

Le groupe sera animé par Steve Keifer, vice-président Marketing Industrie chez GXS. Steve a reçu ce mois-ci le Best Practices Award de la Computing Technology Industry Association en reconnaissance de ses contributions à l'industrie B2B.

John Fontanella, vice-président de la Recherche chez AMR, se joint à ce groupe. John étudie les domaines de l'intégration B2B, la technologie RFID, la visibilité de la chaîne d'approvisionnement, la sécurité de la chaîne d'approvisionnement et la gestion des événements de chaîne d'approvisionnement.

John Radko, Chief Technology Strategist chez GXS, est également présent au sein du groupe. John vient d'être nommé « Pro to Know » par le magazine *Supply and Demand Chain Executive*. John a été reconnu pour souligner les avantages de Software-as-a-Service comme base stratégique pour la chaîne d'approvisionnement au sein de l'entreprise.

Et enfin Rory O'Neill, Directeur Stratégie et Alliances, complète le groupe. Rory est responsable de l'élaboration d'alliances technologiques qui renforcent l'adoption de Software-as-a-Service dans le monde entier. L'une de ces alliances phares avec Microsoft a récemment été récompensée par le magazine *START-IT* par la médaille d'or de leur premier Power of Partnerships Award en présentant une alliance puissante entre un logiciel et Software-as-a-Service entre deux leaders de l'industrie. Écoutons maintenant leurs arguments. Passez un bon moment.

Steve Keifer : Bonjour, je m'appelle Steve Keifer et je suis chez GXS. Merci de vous joindre à nous pour cette réunion de Insights. Nous allons aujourd'hui parler de Software-as-a-Service. Messieurs, merci d'avoir accepté de participer à notre présentation aujourd'hui. Donc, SaaS ou Software-as-a-Service, tout le monde en parle. Les investisseurs adorent le modèle financier. Tous les plus grands fournisseurs ont semble-t-il annoncé une stratégie SaaS au cours des dix-huit ou vingt-quatre derniers mois. Pourquoi SaaS ? Pourquoi est-ce si spécial ? Commençons par les notions de base. John, SaaS, de quoi s'agit-il et pourquoi est-ce tellement différent d'un modèle de logiciel d'entreprise classique ?

John Fontanella : La manière dont SaaS est défini aujourd'hui, prenez le terme à la lettre. Il s'agit de pouvoir accéder au logiciel quand vous le voulez et de payer de la même manière. Vous ne payez pas pour une licence. La principale différence de SaaS est qu'il s'agit d'une application desservant une multitude d'utilisateurs, contrairement à un logiciel d'entreprise où il faut une licence pour chaque entreprise.

Et puis la manière dont Software-as-a-Service est mis en œuvre et facturé... Les fournisseurs facturent leurs services sous forme d'abonnement ou utilisent un modèle de services dans le cadre duquel ils surveillent le nombre de transactions et vous ne payez en gros que ce que vous consommez.

Et enfin, je pense que vous verrez qu'il existe une différence au niveau du prestataire de services. Ils sont beaucoup plus orientés vers... Leur orientation client est beaucoup plus marquée. Ils mettent en œuvre et collaborent avec vous de manière continue. Il s'agit de leur logiciel et ils vous aident souvent à gérer vos processus.

John Radko : Je voudrais simplement ajouter que la technologie elle-même est différente, je crois. Avec les logiciels d'entreprise, le travail d'adaptation à différentes plates-formes représente un investissement disproportionné en temps et en argent car chaque grande entreprise a sa plate-forme préférée. Ainsi, je veux Sun, il veut HP, je veux marcher sur Dell. Avec Software-as-a-Service, vous n'avez aucun de ces coûts. Vous pouvez éviter tous ces coûts. En outre, de nombreuses tâches liées aux processus d'installation, aux UI, à la formation pour les administrateurs systèmes pour les clients et au support de ces clients disparaissent. Car c'est géré par le prestataire sur une plate-forme matérielle stable et ils ont le contrôle complet, ce qui réduit le coût de possession pour le prestataire et pour les clients.

SK : Ok, donc si je résume, vous ne payez pas la licence à l'avance. Vous payez au fur et à mesure selon votre besoin. Un autre prestataire informatique, qu'il s'agisse d'un fournisseur de logiciels ou autre chose, l'héberge et le gère pour vous. Vous n'avez pas à vous soucier de différentes plates-formes, qu'il soit sur un macro-ordinateur, Linux, UNIX, Windows Box. Qu'y a-t-il donc de vraiment nouveau, alors ? Je veux dire que ça me fait beaucoup penser à ce que nous connaissions il y a trente ou quarante ans lorsque vous avez introduit pour la première fois des applications qui marchaient sur des mainframes de Honeywell ou GE ou IBM. Je veux dire, dans ces applications en temps partagé où les fournisseurs s'occupaient de tout. Vous aviez une multitude de clients dans un seul environnement, vous ne payiez que ce que vous utilisiez, MIP ou autres paramètres que nous utilisions en ce temps là. C'était peut-être différent de ce que c'est aujourd'hui. Est-ce que c'est vraiment nouveau ou simplement la réincarnation de quelque chose que nous faisons déjà ?

Rory O'Neil : Non, Steve, je ne pense pas que ce soit nouveau, en fait. Je pense que le besoin pour Software-as-a-Service a été d'une importance primordiale dans le secteur du logiciel classique depuis des années et des années. Ce qui est différent dans ce modèle et Software-as-a-Service, c'est que les fournisseurs sont spécialisés dans la prestation de services et s'assurent que les services aux employés qui accompagnent la solution apportent de la valeur à l'entreprise.

Ainsi, si vous réfléchissez à quelle échelle ces services sont mis en œuvre... Avec un logiciel classique, tous les employés se trouvent au sein de l'entreprise. Proviennent-ils d'un partenaire ? Quelles sont les utilisations de l'application ? Et l'application est mise en œuvre au sein de cette entreprise. Du point de vue du BPO ou de l'externalisation, tous les employés sont à l'étranger ou à l'extérieur de l'entreprise. Software-as-a-Service permet aux employés de prendre appui sur ce service et aux employés fournis par le fournisseur d'améliorer le processus métier qu'ils veulent élaborer par le biais de SaaS.

JF : Oui, je suis d'accord avec Rory. La différence est là. Avec Software-as-a-Service, le fournisseur possède l'expertise de domaine. Vous pouvez communiquer personnellement avec le chef de secteur. En fait, la plupart du temps la vente est effectuée avec le chef de secteur, l'acheteur commercial au sein de l'organisation. Ils ont également de grandes capacités d'intégration. Des capacités d'intégration que vous ne voyez pas forcément avec des applications d'entreprise ou certainement pas dans un environnement en temps partagé.

JR : Je suis d'accord avec certains points mais pas avec la notion que ce n'est pas nouveau. Certes, le modèle est courant. Par exemple, lorsque nous sommes passés à l'électricité dans les usines, celles-ci ont d'abord produit leur propre électricité. Et ensuite elles sont passées vers une distribution centrale de l'énergie. Nous avons donc déjà vu ce modèle dans notre culture. Mais je crois que c'est la première fois que je vois cela dans le secteur du logiciel. La différence dans ce que vous avez mentionné un peu plus tôt, Steve, c'est qu'il ne s'agissait que de capacité brute. On vendait du temps en MIP sur des macro-ordinateurs. À présent, on vend des fonctions d'application. Et c'est une véritable innovation de pouvoir obtenir une fonction de type ERP, par heure si vous voulez. Simplement parce qu'il s'agit d'une innovation au niveau du modèle commercial et non une innovation technologique n'en fait pas moins une innovation.

RO : Non, en fait c'est... Je suis d'accord avec vous John, c'est beaucoup plus que ça. Je veux dire, soyons honnêtes, d'accord ? Le secteur informatique et le secteur technologique ont souffert d'un service de très mauvaise qualité. Les projets sont en retard. Les projets dépassent le budget. Les projets sont livrés avec un champ d'application restreint. Et franchement, nous nous sommes tous efforcés, en tant que fournisseurs, d'assurer l'amélioration de la qualité de nos services. Et Software-as-a-Service nous offre la possibilité, du point de vue technologique et du modèle commercial, de pouvoir améliorer nos niveaux de service.

SK : SaaS va donc résoudre tous les problèmes que les prestataires de services, qui étaient tellement importants il y a cinq ans et auxquels SaaS me fait beaucoup penser, et l'externalisation informatique, l'externalisation des processus métier, tous ces différents modèles, n'ont pu résoudre au cours des dernières dix années. Mais SaaS va le faire.

JF : Certainement pas. Il y a encore des limites. Il y a des limites à ce que SaaS peut faire. En particulier si je veux différencier mon entreprise de manière unique, me différencier au sein du secteur d'activité, je ne vais très probablement pas utiliser SaaS. Je veux ce logiciel derrière mon pare-feu et je veux pouvoir le configurer sur mesure, le concevoir sur mesure. Est-ce que cela s'applique à chaque application, à chaque fonction ? Certainement pas. SaaS a un éventail de fonctions que SaaS supporte de manière efficace et économique. Mais cela ne convient certainement pas à chaque application et à chaque entreprise.

SK : Voilà un bon argument. SaaS a donc quelques désavantages. L'aspect personnalisation...

JR : Il y en a, mais franchement SaaS va résoudre certains problèmes non résolus. Par exemple, les logiciels d'entreprise n'offrent actuellement pas de bonne solution aux entreprises. Ils doivent s'occuper des mises à niveau, des nouvelles licences, etc. Le service n'est pas bon. Si je suis un fabricant, par exemple, je peux me permettre de dépenser une tonne d'argent pour optimiser mes usines, mais je ne peux pas forcément dépenser des millions de dollars en logiciels pour gérer mon équipe de support sur le terrain. J'ai besoin d'une équipe de support sur le terrain et j'ai besoin de gérer leur temps mais je ne peux pas dépenser 5 millions de dollars pour ça. C'est pourquoi un fournisseur qui peut me configurer en un mois et où je peux payer ce que j'utilise, c'est un modèle formidable. Et ça répond à un besoin non satisfait. Ainsi, chaque génération que vous avez mentionné : Les fournisseurs de services applicatifs, les logiciels, et même le temps partagé à l'époque, ont résolu une part du problème, et SaaS va résoudre une petite part supplémentaire. Mais ça ne résoudra pas complètement le problème du secteur d'activité, ce qui est une bonne chose, car lorsqu'un secteur d'activité a résolu tous ses problèmes, on n'a plus besoin de ce secteur d'activité.

RO : Je n'en suis pas vraiment sûr, John. Je pense... Je suis néanmoins d'accord avec vous sur le fait que SaaS est une évolution de ASP. Je pense que le modèle ASP nous a fourni le modèle de facturation et d'abonnement. Et manifestement, c'est ce qui prévaut dans le modèle SaaS. Mais je supporte également votre argument lorsque vous dites que la technologie est l'innovation entre ASP et SaaS. Elle peut fonctionner sur une certaine échelle. Elle peut fonctionner avec sa propre sécurité pour livrer l'application à l'entreprise.

SK : Donc une architecture Multi-Tenant, c'est fantastique si je suis un fournisseur car je dégage des économies d'échelle. Je mets une multitude d'applications sur un serveur et ça me coûte moins d'argent. Y-a-t-il un avantage pour le client avec cette nouvelle version de...

RO : Oui, ils devraient être réattribués au client.

SK : Ils devraient l'être.

JF : Je ne suis pas d'accord avec vous. Vous avez dit que la technologie est la différence entre ASP et les services SaaS que nous voyons aujourd'hui et je ne suis pas d'accord. Je crois que l'expertise de domaine.

SK : Oui.

JF : La personne qui gère SaaS, le service aujourd'hui, sait tout sur votre entreprise et pas ASP. C'est

pourquoi ASP échoue dans la plupart des cas. En outre, ils n'ont aucune capacité d'intégration. Le succès de SaaS repose sur ses capacités d'intégration très convaincantes.

JR : Je pense que nous sommes d'accord. Et je voudrais également ajouter que SaaS est plus un prolongement du secteur des logiciels d'entreprise que de ASP. Avec SaaS, votre succès dépend en effet de la qualité de votre service qui, elle, découle de votre expertise du sujet. Vous avez besoin d'opérations efficaces mais il n'est pas étonnant que de nombreux fournisseurs SaaS utilisent les applications ASP. Vous pouvez obtenir ce genre d'expertise générique mais c'est l'expertise du sujet qui fait la différence.

RO : Oui, je pense que j'ai fait ressortir la technologie. Je crois qu'en réalité l'offre de service est dictée par les personnes, les processus et la technologie. Et chacun des trois éléments est très important à l'élaboration d'un modèle SaaS.

JR : Mais pour en revenir à votre autre question, la fonctionnalité « Multi-Tenancy ». C'est le modèle dans son ensemble et la manière dont vous élaborez une véritable solution SaaS qui fait la différence, qui livre les coûts et qui livre la qualité. Si vous hébergez simplement des logiciels sur du matériel dédié, les clients peuvent le faire eux-mêmes à leur échelle. C'est pourquoi les logiciels les plus importants et les plus utilisés dans une entreprise... En fin de compte il y aura probablement un avantage en termes de coûts par rapport à une gestion interne, si vous l'appliquez à une grande échelle. Ok. SaaS apporte des économies d'échelle en desservant une multitude de clients sur une plate-forme. Nous dégagons donc des économies d'échelle en matière de messagerie ou de transmission de formulaires entre une multitude de clients. Aucun client n'a donc une évolutivité égale à la notre. Multi-Tenancy, cette infrastructure partagée et évolutive, est donc le principal élément de la valeur économique de SaaS.

SK : Cela semble être un changement fondamental pour le secteur du logiciel car depuis vingt ans, ou presque, un grand nombre de ces fournisseurs logiciels étaient à la poursuite de résultats trimestriels, en essayant par exemple de conclure de gros accords de licence et de lancer la licence de logiciel par-dessus le mur au client en disant : « S'ils ont besoin de l'aide, nous leur facturerons des prix exorbitants pour les services professionnels » ou « Nous les relierons à des personnes à l'étranger ». Mais en gros, en ce qui concerne la réussite de la mise en œuvre et l'apport de valeur, tout le risque pesait sur le client. Il semble néanmoins que nous évoluons à présent vers un modèle au sein duquel les fournisseurs sont beaucoup plus responsables, de manière à offrir une expérience complète de la solution. Il s'agit davantage d'un modèle de services. Le secteur du logiciel lui-même a-t-il atteint un tel niveau de maturité qu'il est à présent davantage un secteur de services qu'un secteur de produits, comme le sont d'autres secteurs de production et secteurs produits ?

JF : Je ne sais pas. Je ne pense pas que nous en sommes arrivés au point où vous pouvez affirmer ça pour la plupart des entreprises. Mais ce qui me passionne à propos de SaaS, ce sont les fournisseurs SaaS. Ils sont impliqués dans l'entreprise. Ce sont les innovateurs de ce secteur d'activité. Et ce sont eux que poursuivent SAP, Microsoft, Oracle. Et ils innovent. Et ils innovent de manière très inhabituelle. Une manière qui va permettre à l'utilisateur d'en profiter. Et transformer définitivement la manière dont ce secteur fonctionne, je pense.

RO : Oui, non, je suis d'accord, John. Je pense en fait que cela ressemble à ce que le secteur de la fabrication a vécu dans les années 80 et 90, Steve. Lorsqu'on ne mettait pas simplement l'accent sur le produit fabriqué, mais également sur la manière dont l'utilisateur consommerait ce produit et les services s'y rattachant. Cette innovation aide fondamentalement l'ensemble du secteur technologique et leur permet de privilégier la mise à disposition d'un service et d'une solution et non la fabrication d'un produit.

SK : Cela va donc vraiment changer l'idée que l'on a des logiciels en matière de modèle. Imaginez que je sois un investisseur institutionnel ou quelqu'un qui a du capital dans une entreprise de logiciels. Je préférerais ce modèle-ci au modèle de licence. Il y a beaucoup de risque chaque trimestre, n'est-ce pas ?

JF : Pas forcément. S'il s'agit d'un modèle de licence bien établi, vous voulez probablement évoluer trop vite vers un modèle de services.

SK : C'était l'un des arguments que j'essayais d'exprimer. Donc, si vous êtes une petite entreprise et vous débutez avec SaaS, il est relativement facile d'étendre votre modèle.

JF : Vous avez beaucoup d'attrait pour un investisseur.

SK : Que faites-vous si vous êtes un Oracle, Microsoft ou SAP ? Vous avez passé dix ou vingt ans à vendre des licences logicielles. Comment convainquez-vous Wall Street et la communauté d'investissement que vous devriez évoluer vers un modèle SaaS ? Ou bien vous abstenez-vous de le faire ?

JR : C'est un changement dramatique pour le fournisseur de logiciels classique. Ce n'est pas à Microsoft et SAP de convaincre Wall Street, c'est à Wall Street et aux investisseurs privés de les convaincre. Les investisseurs privés et la communauté d'investissement adorent Software-as-a-Service. Ils font plusieurs choses. D'une part, ils font pression sur les entreprises pour qu'elles utilisent Software-as-a-Service dès le départ. Ils sont donc actifs dans la génération de la demande de la même manière qu'ils l'étaient pour...

SK : Les capital-risqueurs font donc vraiment pression.

JR : Tout à fait. Ils insistent sur son utilisation car il assure une utilisation efficace du capital. Ils ne veulent pas que vous achetiez et établissiez une énorme infrastructure. Ils veulent que vous preniez appui sur les Amazon ou Salesforce.com, par exemple, au lieu d'acheter des logiciels. Ils veulent que vous investissiez davantage dans la R&D. Deuxièmement, ils aiment les conditions financières du modèle d'annuité. Non seulement il est plus prévisible, mais il vous est également plus facile de réaliser vos premières ventes. Vous ne demandez pas à une grande entreprise de signer pour des centaines de milliers de dollars en investissements.

SK : Il est plus facile d'obtenir cette autorisation au sein de...

JR : Exactement...

SK : ... la bureaucratie interne.

JR : ... et puisque les entreprises dépensent moins et que la mise en œuvre est en générale plus rapide, vous obtenez généralement vos références plus rapidement. Et puis, Software-as-a-Service, sans vouloir utiliser un terme à la mode, a tendance à être viral, car il est facile d'ajouter des unités de capacité progressives par le biais de l'abonnement. Une solution Software-as-a-Service peut se faufiler à travers une entreprise sans que l'équipe informatique de base ne s'en aperçoive. Car elle est généralement accessible par l'Internet. Pas toujours, mais de manière générale. Il s'agit donc d'un changement énorme, et je pense d'un défi pour les fournisseurs de logiciels classique car les marges et la structure financière sont complètement différentes.

RO : Oui.

SK : Donc si vous êtes une grande entreprise de logiciels, vous ignorez SaaS ?

RO : J'en ai vu.

SK : Passez-vous complètement à SaaS ? Essayez-vous d'y faire concurrence ? Avez-vous un modèle hybride ?

JF : Si vous êtes très opportuniste, vous appliquerez SaaS là où c'est approprié. Vous l'adapterez. Dans d'autres cas, vous pouvez peut-être adapter un modèle quasi-SaaS, par exemple des services partagés. Dans certains cas pour supporter les utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise et dans d'autres cas vous avez peut-être un serveur client à chaque site pour un processus spécifique. Tout dépend de la situation, je pense.

RO : Oui, je crois que Microsoft a vraiment bien pensé à sa stratégie SaaS, qu'ils nomment « Software plus

Service ». Et c'est ce que vous attendriez de la plupart des grands fournisseurs de logiciels bien établis du monde entier. Ce qu'ils ont fait, néanmoins, c'est qu'ils ont compris, je crois, et je ne suis pas si sûr qu'ils soient vraiment influencés par la communauté de capital-risqueurs, John. Je pense qu'ils sont plus influencés par leurs clients qui les poussent dans cette direction. Mais ils savent que leurs clients dépensent un pourcentage disproportionné de leurs budgets informatiques en maintenance. Et ils dépensent de l'argent pour être arrêtés. En général, seulement trente pour cent de leurs budgets sont disponibles pour de nouvelles applications ou de nouveaux projets. Et c'est ce qui a forcé Microsoft à développer ce modèle hybride de « Software plus Service », je pense. Ils définissent les trois catégories suivantes : pour le développeur, pour une gamme de services hébergés qui accélèrent les applications et pour des services annexes qui sont des logiciels en liaison avec des services. Je pense que ce modèle de déploiement sera très utilisé dans la chaîne d'approvisionnement. Et puis il y a des services finis ou véritablement Software-as-a-Service. Et je pense que la souplesse de la gamme de solutions [inaudible] des produits Microsoft devrait beaucoup intéresser le marché et certains secteurs.

JR : C'est tout à fait possible. Une entreprise que j'observe avec intérêt en ce moment, c'est Oracle. Car je pense que Oracle va butter contre le mouvement SaaS avec leur stratégie CRM. Car il est très difficile pour...

SK : À cause de [inaudible] propriétaire.

JR : ...quelqu'un qui veut être un prestataire de services et qui vend encore des logiciels pour être compétitif. C'est difficile d'être deux choses dans ce monde et d'être le meilleur avec ces deux choses. Salesforce.com a un positionnement marketing excellent car ils n'essayent de recommander qu'un seul modèle. Si quelqu'un essaye de recommander deux modèles, les clients ont le droit de douter de leur engagement envers un modèle ou un autre.

JF : Je suis d'accord avec John. Je vois des entreprises qui essaient de supporter les deux modèles mais elles manquent d'enthousiasme pour l'un deux. Et le scénario que je vois le plus souvent, c'est lorsqu'un fournisseur SaaS, un prestataire de services, essaye d'installer un logiciel derrière le pare-feu. Donc par essence, c'est plus proche du modèle de licence. Ils le feront... avec réticence.

SK : Il est intéressant de voir une autre évolution du modèle de services vers un modèle hybride.

JF : Oui, tout à fait. Ils le feront avec réticence. Mais en général, ils ont des règles. Ils disent : « Lorsque nous effectuons la mise à niveau de notre instance centrale, effectuez votre mise à niveau avec nous ». Leurs logiciels restent ainsi connectés et ils ont la même version.

RO : Maintenant que nous entrons dans ces détails, je pense aussi, John, que cela dépend également des processus que vous essayez d'automatiser... Je pense pouvoir dire librement qu'un fournisseur de solutions SaaS ne pourrait pas simplement mettre en œuvre un logiciel pour relier leur solution SaaS. Ça arrive dans certains secteurs, vous savez. Manifestement, c'est ce qu'il se passe dans certains secteurs. Et je pense aussi que les fournisseurs de logiciels classiques vont collaborer avec des communautés de partenaires fantastiques pour offrir des logiciels et des services qui formeront une solution plus étendue. Le logiciel peut s'occuper des processus internes et le partenaire de services des processus externes. Les deux solutions peuvent s'allier pour offrir une solution unique à l'entreprise.

JR : C'est possible. Mais l'un des aspects les plus fascinants qui se dégagent du monde SaaS est un monde sans numéros de version. Où vous ne vous occupez plus, et ne savez même plus, quelle version du logiciel vous utilisez, parce que vous utilisez le service. Quelle version de votre compagnie d'énergie utilisez-vous, par exemple ? Quelle version de votre prestataire de téléphonie mobile utilisez-vous ?

SK : Mais est-il toujours bon que le fournisseur ait le contrôle ? Par exemple, je viens de migrer vers Microsoft Office 2007 et je suis perdu. Je suis complètement improductif car j'ai cette nouvelle version de l'application. Je ne trouve rien dans ces « Ribbon Bars ». Et vous me dites que c'est un avantage pour un utilisateur final qui, en général, est moins compétent que moi en informatique, de se retrouver soudain devant une nouvelle version de l'application parce que le fournisseur a le contrôle...

JR : Mais on en revient à...

SK : ... un hôte, par exemple.

JR : Le fournisseur ne subit pas les frais de votre confusion ou de vos problèmes. S'il s'agissait d'une offre de services, il les subirait. Leurs téléphones se mettraient à sonner sans interruption. Ils se rendraient compte qu'ils ont créé cette confusion. Car, rappelez-vous, les exigences et avantages de l'utilisateur s'alignent mieux sur ceux du fournisseur dans SaaS. Ils sont mieux alignés l'un sur l'autre.

SK : J'ai déjà entendu ça. Est-ce la raison pour laquelle j'entends souvent les clients de SaaS dire qu'ils ont une meilleure expérience du service ? Que leur mise en œuvre se passe mieux ?

JR : Exactement. Et ce n'est pas parce que les fournisseurs SaaS sont plus sensibles à leurs clients que les fournisseurs de logiciels. Mais parce que pour les fournisseurs SaaS, la plupart des revenus que nous réaliserons avec nos clients grâce à nos services sont générés dans le futur. Pas hier. Pour un fournisseur de logiciels qui vient de signer un gros contrat, le chiffre d'affaires provenant de ce client ne sera pas très élevé pendant au moins un an, jusqu'au prochain paiement de la maintenance. C'est donc très différent. En outre, tous les problèmes liés à la gestion de ce logiciel pèsent sur le client alors que dans un modèle SaaS, ils ont tendance à être plus équitablement partagés. Ça, c'est une situation idéale. Mais c'est définitivement plus proche que votre modèle de logiciel licencié classique.

RO : Oui, et en ce qui concerne le capital, le modèle est très intéressant. Il sera très intéressant de voir si un fournisseur de logiciels classique qui souhaite élargir sa part de marché peut effectuer une transition réussie de son modèle commercial vers un modèle SaaS.

JR : C'est intéressant, vous savez. Je ne sais pas si vous suivez Ariba ? Ils ont très ambitieusement suivi ce chemin, en quelque sorte, en essayant d'évoluer d'un modèle logiciel classique vers un modèle qui ressemble plus à un abonnement. Et à leurs derniers résultats trimestriels, ils prédisent *pro forma* que 65 millions de dollars de leur chiffre d'affaires total s'élevant à environ 300 millions de dollars seront réalisés avec des abonnements à la fin de l'année, ce qui représente un pourcentage énorme compte tenu de leur situation il y a juste quelques années.

RO : Et je pense qu'ils ont fait exactement ce qu'il fallait faire. Dans le secteur de l'approvisionnement, le modèle classique était un modèle logiciel mis en œuvre de manière classique, en particulier dans le domaine de l'approvisionnement. Ariba a recréé quelque chose d'un peu différent dans le marché. Ils ont créé, tout comme des entreprises telles que Procuri, un marché d'approvisionnement à la demande et ont véritablement capitalisé sur cette tendance. Il suffit d'observer NetSuite, une autre excellente entreprise SaaS. Ils viennent juste de publier leur documentation S1, vous savez. Ils ont investi 193 millions de dollars dans leur entreprise au cours des neuf dernières années. Manifestement, une grande partie de cet investissement provient de familles telles que Larry Ellison dans leur domaine spécifique. Mais nous ne pouvons pas sous-estimer le fait que le modèle commercial est totalement différent. Il requiert un nombre disproportionné de ressources au niveau des opérations commerciales et marketing pour établir et étendre ce chiffre d'affaires que la communauté de capital-risqueurs adore lorsqu'il est réalisé. Mais la transition d'un modèle de licence trimestriel classique vers ce chiffre d'affaires récurrent est difficile à effectuer.

SK : Vous avez donc un avantage si vous êtes NetSuite ou l'une de ces entreprises issues directement du processus IPO étant donné que vous établissez votre modèle de cette manière. Nous avons donc discuté de certains avantages et de certains désavantages de ce modèle. Les arguments que j'entends le plus souvent mais qui sont peut-être des idées fausses. Votre avis m'intéresse.

L'un des avantages dont nous avons parlé est la meilleure expérience client et quelles en sont les raisons qui y conduisent. Mais la question que j'entends souvent est de savoir pourquoi mettre en œuvre un modèle SaaS au lieu d'un logiciel d'entreprise. La première chose que les gens disent, c'est « Oh, c'est moins cher ». Certaines études suggèrent toutefois qu'à long terme, ça ne l'est peut-être pas.

JF : Je pense que les prestataires disent que c'est moins cher. Le modèle de déploiement est très économique. Mais malheureusement, l'utilisateur ne voit pas toutes ces économies. Les prestataires sont intelligents, vous savez. Ils vont facturer leur solution au prix que le marché acceptera. Je pense que les prestataires ont tort lorsqu'ils disent à l'utilisateur final : « ok, allez dans votre antichambre. » Regardez l'administration, les coûts opérationnels. Et je suis un utilisateur professionnel. Ce qui se passe dans mon service informatique m'est tout à fait égal. Je regarde les frais de licence. Ainsi, même si du point de vue du prestataire, il est beaucoup plus efficace de supporter ce type d'application, les utilisateurs ne verront pas beaucoup de différence dans la plupart des cas. C'est juste ma constatation.

SK : Laissez-moi vous poser une question...

JR : Eh bien, laissez-moi vous mettre au défi...

SK : Est-il juste de dire que le coût total de possession est connu plus longtemps à l'avance avec le modèle SaaS ?

JF : Oui, mais en tant qu'utilisateur professionnel, le CTP de mon directeur informatique ne m'intéresse pas.

SK : Sauf si vous êtes recrédié.

JR : En fait, je suis d'accord avec ce que John a dit mais je pense que le chemin qui mène au résultat final est bien différent. Car vous pouvez commencer avec un investissement plus petit. Un projet SaaS est souvent effectué à un niveau plus bas de l'organisation. Vous avez moins d'autorisations à recueillir et obtenez des avantages plus rapidement. Je vais vous donner un exemple. Nous avons deux projets en interne qui ont commencé en même temps. Un CRM, qui était un projet hébergé classique ou un projet informatique interne, et un outil de gestion de l'équipe de services professionnels que nous avons effectué avec un prestataire SaaS. La solution SaaS était opérationnelle avant même que la solution CRM soit configurée et que la version bêta soit prête en interne. À terme, je pense qu'elles nous coûteront à peu près la même chose mais nous réalisons des avantages et nos dépenses étaient plus progressives sur le site SaaS par rapport à l'outil CRM que nous avons dû financer entièrement à l'avance, du moins la licence, et il va se passer des mois avant que nous commencions à en tirer des avantages. Et je pense que cette situation n'est pas inhabituelle.

SK : GXS est donc une entreprise de moyenne envergure, n'est-ce pas ? Est-ce l'entreprise idéale pour SaaS ? En effet, lorsque je parle avec ces grands fournisseurs, j'entends souvent dire : « Oh, SaaS, c'est un modèle de déploiement fantastique pour les petites et moyennes entreprises mais les grandes entreprises voudront toujours continuer à acheter des licences logicielles. C'était comme ça jusqu'à présent et ce sera toujours comme ça. » Mais lorsque je regarde Salesforce.com par exemple, puisque nous parlons de CRM, ils citent les clients suivants sur leur site web : ADP (3 000 utilisateurs commerciaux), Corporate Express, Dow Jones news wire, Sun Trust Bank, Kaiser Permanente... Ce ne sont pas de petites entreprises. Est-ce donc simplement de la peur, de l'incertitude et des doutes que les Oracle, Microsoft et SAP de ce monde propagent ou SaaS est-il vraiment plus adapté aux petites et moyennes entreprises qu'aux grandes entreprises ?

JF : Je pense que c'est une erreur de penser que Software-as-a-Service convient uniquement aux PME. Je n'ai jamais vu ça comme ça. Je ne l'ai jamais vu adapté comme ça. Tout dépend de la communauté que vous essayez de desservir. Si la communauté perturbée est géographiquement dispersée, Software-as-a-Service est un excellent outil pour relier la communauté. Alors que si vous parlez d'un progiciel de comptabilité ou d'une fonction de comptabilité, j'irais probablement la chercher sur mon poste de travail ou dans l'antichambre de mon ordinateur.

RO : Oui, on en revient à la question de ce que l'entreprise contrôle, Steve, et c'est vraiment ce qui détermine si un modèle SaaS ou un modèle de services sera plus important. Une offre BPO complète ou juste une solution SaaS, en quelque sorte.

SK : Nous en revenons donc à l'argument de John à propos d'un avantage compétitif qui permettrait

d'adapter [inaudible].

RO : Tout à fait. Les entreprises examinent continuellement leurs processus et elles essaient de déterminer quels sont leurs principaux processus différentiels. C'est derrière ces processus qu'elles mettront leurs propres ressources informatiques.

JR : Honnêtement, il s'agit également de domaine problématique et d'échelle. Et nous en revenons à « Multi-Tenant ». Si vous allez adapter dans un domaine problématique donné où l'infrastructure Multi-Tenancy ne serait pas efficace, vous n'êtes pas un fabricant dans votre environnement ERP. Il est peu probable que Net Suite ou un ERP hébergé équivalent ou ERP SaaS puisse égaler les économies d'échelle que General Motors obtient avec uniquement General Motors. Vous ne verrez pas d'avantages économiques avec SaaS dans ces environnements, n'est-ce pas ? Mais la même entreprise, au niveau de la force de vente ou de l'approvisionnement indirect, un domaine où l'échelle ou les besoins ne sont pas aussi grands, est peut-être l'une des 50 plus grandes entreprises mondiales avec une solution SaaS dans un domaine spécialisé ou un service.

SK : Alors...

JR : Alors ça dépend du domaine problématique et de l'échelle, avec... ce n'est pas simplement une question de grand ou de petit.

SK : Parlons donc du domaine problématique. Car j'ai entendu citer beaucoup d'exemples pendant notre débat. Le premier exemple que les gens semblent toujours citer est Salesforce.com et l'environnement CRM. J'ai entendu un certain nombre d'entre vous mentionner les achats, le back-office financier, des choses non différenciées, mais l'exemple de General Motors est un bon exemple. Qu'en est-il donc de la chaîne d'approvisionnement ? Car vous n'entendez pas beaucoup parler de SaaS dans la chaîne d'approvisionnement. Du moins pas encore. Est-ce que certaines applications, certains domaines problématiques, certains processus métier sont mieux adaptés à SaaS qu'à... [inaudible].

JF : Je pense que nous commençons à évoquer la valeur intrinsèque de SaaS, la capacité de relier l'ensemble d'une communauté. Il ne s'agit pas simplement d'une communauté au sein de ma communauté. Il s'agit de l'ensemble de ma communauté commerciale, quel que soit son niveau de sophistication technologique. Nous avons les mêmes processus, utilisons les mêmes applications, très probablement le même backbone unique pour les transactions que nous échangeons entre nous. Et si vous réfléchissez au fait que les chaînes d'approvisionnement fonctionnent toutes de la même manière, utilisent toutes le même type d'informations, il est étonnant de voir comment cela évoluera à l'avenir.

SK : Ok. Pour moi, cela ressemble beaucoup à l'ère dot.com où nous avons ces places de marchés, ces bourses, tout le monde va se regrouper. Nous allons mener des actions. Nous allons collaborer. Nous allons échanger des données. Nous allons trouver la réponse à la chaîne d'approvisionnement.

JF : Le problème...

SK : Nous allons construire des voitures en cinq jours. Donc...

JF : Le problème avec les bourses, c'était qu'elles pensaient se trouver au milieu de tout ça et rien n'était plus loin de la vérité. Aucune entreprise ne leur permettra de s'établir dans leur secteur d'activité et de prendre simplement le contrôle de ce type de relations commerciales.

SK : Même si ce sont les plus grands constructeurs OEM et... [inaudible].

JF : Particulièrement [inaudible].

RO : Je pense qu'il n'est pas surprenant que la gestion de la relation client soit la première à avoir adopté SaaS, Steve.

SK : Parce que Siebel était si peu compétent ?

RO : Non, non. Je pense que c'est parce que... Étant donné la pression sur les budgets et les processus informatiques, les entreprises vont tout d'abord cibler leurs dépenses sur le service client et la gestion de leurs clients.

JR : Mais était-ce vraiment en premier ? Les grands détaillants ont échangé des données produits depuis une vingtaine d'années avec des services commerciaux. Ce ne sont pas des bourses sectorielles. Ce sont des armes de location. Nous en avons une. Certains de nos concurrents en ont une autre.

SK : Généralement dans le secteur de l'habillement.

JR : Dans le secteur de l'habillement. C'est Software-as-a-Service. Ce n'est pas une bourse sectorielle. Nous n'en sommes pas les propriétaires. Nous offrons ce service. Et le service de messagerie de base qui soutient certains des plus grands fabricants et certains détaillants. Ce sont des services qu'ils ont acheté. C'est du 100% SaaS car ils peuvent s'en aller. Ils ne sont pas liés à une bourse sectorielle qu'ils ne peuvent pas quitter. C'est un marché compétitif. Je pense donc que la chaîne d'approvisionnement a lancé cela pour toutes les raisons que John a mentionnées. En raison de la dispersion géographique, des nombreux participants. Car il était impossible pour une seule entreprise de l'héberger pour toutes les autres.

RO : Oui, non, je pense que la question de savoir qui est le premier est plutôt abstraite pour moi. Ce qui est vraiment important, je pense, c'est que la chaîne d'approvisionnement va manifestement être la prochaine et les raisons...

SK : Quelles applications, alors ? Nous avons parlé de catalogue et de synchronisation des données. Y a-t-il d'autres applications qui se prêtent mieux à SaaS que d'autres ?

JF : Notre [ensemble robuste de technologies] depuis l'infrastructure.

SK : Infrastructure.

JF : De quelle manière je teste mes données, transactions, traductions, Workflow, jusqu'à la logique commerciale...

SK : Applications GPA, transport...

JF : ...Transport, GPA...

JR : Visibilité.

JF : ...visibilité.

JR : Tout type de surveillance d'activités.

SK : Qu'est ce que ça veut dire, visibilité ?

JR : Eh bien, visibilité veut dire... Il existe une vieille phrase concernant le remplacement d'informations par du stock dans la chaîne de l'offre et de la demande et vous réduisez constamment les coûts. Pour une gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement, vous devez être en mesure de voir ce qu'il se passe. Et cela veut dire collaborer avec de nombreuses entreprises. Et au rythme auquel les changements et l'échange d'informations se sont accélérés, la visibilité n'a pas pu suivre. C'est pourquoi les camions arrivent parfois aux centres de distribution avant que le document électronique ne vous informe que le camion est en route. Je pense donc être en mesure de voir ce qui se passe dans votre chaîne d'approvisionnement, être en mesure de voir ce qui se passe avec vos livraisons, avec vos fournisseurs en aval, et plus particulièrement (bien que pour plusieurs raisons nous en sommes encore loin) de véritables signaux de la demande. Être en mesure de comprendre l'évolution de la demande pour votre produit. C'est le haut de la

chaîne alimentaire. Mais ça ne contredit pas ce que disait John. En effet, il vaut mieux que tout soit en place en dessous sinon la visibilité n'a aucune valeur.

RO : Oui, non, je pense qu'il y a déjà des fournisseurs SaaS fantastiques dans la chaîne d'approvisionnement. Et je suis d'accord avec mes collègues. La grande diversité au sein de la chaîne d'approvisionnement convient tout à fait à SaaS. Depuis le réapprovisionnement jusqu'à la facturation et le paiement. Il y a déjà d'excellentes entreprises avec des chaînes d'approvisionnement très solides.

SK : Quelles sont celles qui vous plaisent, par exemple ?

RO : Du côté de l'approvisionnement, nous avons déjà parlé de Ariba et de Procuri. Du côté du réapprovisionnement, il existe d'excellentes entreprises telles que We Supply et Supply On, plus particulièrement des entreprises qui viennent d'Europe où, de manière générale, la chaîne d'approvisionnement est variée. Du côté de la facturation et des paiements, il existe d'excellentes entreprises telles que OB10 qui élaborent des réseaux de facturation électronique mondiaux qui sont disponibles à la demande pour leurs clients.

JF : Oui, n'oublions pas le secteur du transport. GT Nexus couvre pratiquement la plupart des livraisons au départ de l'Asie vers l'Amérique du Nord, le Lean Logistics.

SK : Oui, le secteur du transport est tout à fait logique pour moi car vous y intégrez le réseau de transporteurs. Les temps d'opérations sont plus courts. Il y a des possibilités pour toutes sortes de choses.

JF : Oui, nous voyons cet effet de réseau. Si vous avez des communautés, des opérations commerciales communes, des fonctions communes. Nous utilisons probablement les mêmes fournisseurs. Nous allons intégrer ces mêmes fournisseurs dans le backbone SaaS.

JR : Et nous en revenons au marché intermédiaire en matière d'hébergement. Être en mesure d'avoir une infrastructure informatique équivalente à celle d'une entreprise Fortune 500. Ce dont des entreprises telles que Net Suite et certainement Salesforce.com ont toujours parlé, et avec raison. Des entreprises spécialisées telles que OpenAir avec la gestion de services professionnels. Elles peuvent toutes vous offrir des solutions informatiques rapides et robustes similaires à celles que de grandes entreprises offraient exclusivement par le passé.

RO : Steve, nous devrions parler de ce qui va assurer le succès de SaaS dans sa chaîne d'approvisionnement et ce que tous les fournisseurs que nous avons évoqué ont en commun. Nous avons déjà évoqué plusieurs choses mais il faut dire qu'ils comprennent les processus de leurs clients et le domaine problématique qu'ils essaient de résoudre. Et c'est pourquoi un grand nombre d'entre eux sont fragmentés et examinent un processus particulier. Deuxièmement, ils comprennent qu'ils doivent être complémentaires. Ou plutôt, un grand nombre d'entre eux comprennent qu'ils doivent compléter les investissements existants effectués par leurs clients au niveau des systèmes ERP. Et troisièmement, ils comprennent le rôle de la communauté. Ils comprennent que la solution de chaîne d'approvisionnement doit être adoptée par chaque partenaire de la communauté. C'est là que réside sa vraie valeur.

JR : J'aimerais parler un instant de l'intégration. John a en effet évoqué plus tôt que leurs capacités d'intégration sont exceptionnelles, du moins celles qui sont efficaces. Ce que j'aimerais toutefois souligner est l'un des cauchemars de l'intégration. Lorsque vous avez intégré une application à toutes les autres applications, ça n'intéresse pas vraiment le fournisseur. Lorsqu'ils lancent une nouvelle version, ils n'ont pas grand intérêt à ne pas ruiner ce que vous avez fait. C'est totalement différent pour un prestataire de services. Lorsqu'un prestataire de services fait une mise à niveau et tout casse, ils sont en difficulté, n'est-ce pas ? Vous pourriez nous quitter ce qui met fin à notre flux de revenus pour les douze prochains mois.

SK : Je ne comprends pas pourquoi vous dites que SaaS est une bonne chose dans ce modèle, alors.

JR : Je veux dire que...

SK : J'achète la solution complète du fournisseur ERP. Je n'ai pas besoin de m'occuper de l'intégration. Tout est intégré dans une solution. Ce ne sont pas des produits isolés, comme vous le dites.

JR : C'est ce que les fournisseurs ERP ont dit depuis des années. Le problème, c'est qu'aucun fournisseur, même aujourd'hui, n'offre les meilleures solutions dans tous les environnements. Nous en revenons à ce que Rory disait : on ne peut parvenir à une expertise du sujet dans tous les domaines. En général, les fournisseurs ont des points forts et des points faibles. Et à moins d'accepter beaucoup de lacunes dans des domaines clés de l'entreprise, vous allez devoir continuer à relier les morceaux.

SK : Selon vous, nous allons donc vraiment voir ce modèle hybride dans un contexte où les entreprises essayeront de standardiser sur SAP ou Oracle par exemple, dans la mesure où ces applications offrent de nombreuses fonctions, et elles utiliseront ensuite un certain nombre de fournisseurs SaaS pour les domaines dans lesquels ils sont compétents.

JF : Les fournisseurs SaaS et les fournisseurs de licences ne sont généralement pas compétents en matière d'intégration. Il n'y a pas vraiment de retour sur investissement. Il est très difficile de définir sa valeur et pourtant ils reconnaissent qu'ils ont besoin de l'intégration. Selon nos propres études et analyses, de plus en plus d'entreprises veulent évoluer vers un traitement B2B entièrement électronique car elles comprennent son efficacité. Ils ne sont simplement pas compétents dans ce domaine.

SK : John évoque beaucoup de points intéressants... Les défis liés à vraiment automatiser les commandes à 100 pour cent, à vraiment intégrer les partenaires commerciaux. C'est un aspect intéressant de SaaS, GXS étant l'un des fournisseurs leaders en matière d'intégration B2B. Quelle est la stratégie SaaS de GXS et comment aide-t-elle à résoudre certains des problèmes que nous avons évoqués ?

JR : D'un point de vue technologique, la stratégie SaaS de GXS, c'est GXS Trading Grid. Trading Grid est expressément élaboré autour d'une plate-forme SOA qui vise spécialement le commerce inter-entreprises. Il est « Multi-Tenant » par définition, par exemple. Nous partons du principe qu'une multitude d'entreprises utiliseront nos applications pour échanger des informations entre elles. Il offre également une configuration automatisée. Nous n'effectuons donc pas d'installation lorsque nous ajoutons un nouveau client à GXS Trading Grid. Nous configurons les autorisations, les boîtes aux lettres, les formulaires, les traductions... Tout est donc dynamique. ,

SK : Lorsque vous dites que certaines choses s'exécutent sur le Trading Grid, de quelles applications parlez-vous par exemple ?

RO : Steve, GXS offre une solution de visibilité et c'est probablement notre solution la plus simple pour déchiffrer les produits SaaS disponibles aujourd'hui. Ils aident les entreprises à automatiser les processus métier complexes et externes qui prennent en charge tous les aspects de leur chaîne d'approvisionnement. Depuis le réapprovisionnement jusqu'à la logistique et les paiements. Order Lifecycle Visibility s'intéresse au processus de réapprovisionnement et Logistics Visibility s'intéresse aux processus logistiques internationaux. Et ces applications offrent aux entreprises des données en temps réel dans un format électronique de haute qualité ou de meilleure qualité. Et une fonction de suivi et de localisation en temps réel pour savoir à tout moment ce qu'il se passe à l'extérieur de l'entreprise. Et puis surtout, ces applications complètent les investissements existants au niveau des systèmes ERP. Cette offre de service hébergé apporte donc vraiment une valeur ajoutée au déploiement interne [inaudible].

SK : Il s'agit donc ici de quelques applications de chaîne logistique mais ça ne résout pas vraiment le problème de l'intégration évoqué par John, les entreprises qui n'ont pas les compétences dans ce domaine et qui ne peuvent faire communiquer leurs systèmes avec ceux de leurs partenaires. GXS a-t-il une stratégie SaaS pour résoudre ce problème d'intégration ? Tous les travaux de tuyauterie sur l'infrastructure que les gens ne veulent pas faire eux-mêmes ?

JR : Absolument. La première étape de cette stratégie consiste à utiliser ce qui est déjà en place. Dans le cas de GXS Trading Grid, tout client qui est déjà relié à GXS, c'est-à-dire 41 000 entreprises dans le monde entier, peut prendre appui sur cette connexion pour communiquer avec toutes nos applications sur Trading

Grid. Donc tout simplement en envoyant des documents, comme si vous envoyiez une commande ou une facture à un partenaire. Nous avons par ailleurs réalisé des investissements considérables au niveau de notre infrastructure de formulaires web, des accélérateurs pour les logiciels de comptabilité, et – Rory, vous seriez mieux placé pour en parler – des partenariats avec les entreprises logicielles.

SK : Mais tout ça semble être des outils et des technologies. Ce que John voulait dire, c'est que les entreprises ne veulent pas le faire elles-mêmes. Elles veulent le transmettre à un prestataire.

RO : Non, absolument. En fait, nous offrons une solution d'externalisation, les Services Infogérés de GXS, qui prend appui sur de nombreuses technologies [inaudible] que John a évoquées sur Trading Grid. C'est un service offert par le biais de Trading Grid. Et il aide les entreprises à réaliser une intégration de bas niveau qui supporte leur chaîne d'approvisionnement. Admettons-le, le fax est la technologie fondamentale de la chaîne d'approvisionnement actuelle. Et en tant que prestataire de services, nous essayons d'y remédier avec ces services infogérés qui permettent aux entreprises d'échanger des données en temps réel avec toute entreprise, quelle que soit sa taille ou sa localisation géographique.

SK : La technologie de cette plate-forme de services infogérés, Trading Grid, vient-elle uniquement de GXS, ou bien...

JR : Oh non, pas du tout. Non, nous prenons appui sur les meilleures technologies du secteur. Il intègre de nombreuses technologies d'entreprises telles que Oracle, BEA, et en particulier de l'un de nos partenaires stratégiques, Webmethods, à présent Software AG.

SK : Donc vous prenez la technologie de fournisseurs logiciels et élaborer un modèle SaaS autour de cette technologie. Vous prenez ces fournisseurs tiers...

JR : Exactement. Nous prenons des composants tiers...

JR : ... et nous élaborons notre propre plate-forme dédiée à SaaS. Et ceci est très différent...

SK : Pourquoi ces entreprises tierces ne le font-elles pas elles-mêmes ? Elles ont la technologie ?

JR : Les entreprises tierces le peuvent mais elles n'ont pas les mêmes économies d'échelle que nous pouvons offrir. Lorsque nous élaborons une passerelle de communication, nous pouvons l'utiliser sur l'ensemble de notre communauté commerciale. Une autre entreprise ne peut l'utiliser qu'au sein de l'entreprise. Order Lifecycle Visibility par exemple, qui est souvent utilisé avec les services infogérés, est une application Many-to-Many. C'est à dire que lorsque vous y accédez, vous pouvez voir tous vos partenaires. Mais lorsque chacun de ces partenaires y accède, ils peuvent voir tous leur partenaires. Vous ne pouvez pas faire ça avec un logiciel d'entreprise. Il doit être installé dans l'une des entreprises. Vous n'avez donc pas cette vue partagée.

SK : Oui, et pour en revenir à ce que nous disions précédemment, c'est vraiment l'un des grands avantages de SaaS pour moi, dans ce modèle de chaîne d'approvisionnement.

JF : Oui, ça change vraiment tout. Je suis en train de penser que c'est la première fois que je vois les fournisseurs technologiques manger leur propre nourriture pour chien. Non seulement ils ont développé la technologie et l'ont livré, mais maintenant ils doivent également travailler avec et obtenir des résultats. Vous ne pouvez pas simplement envoyer le CD. Chez AMR, nous considérons actuellement le concept des services infogérés s'appuyant sur la technologie et c'est à notre avis la direction que prendra SaaS. On ne débattera pas uniquement de l'application logicielle ou de l'infrastructure. Ça ressemblera plutôt à ce que vous dites. Je vais autoriser mon fournisseur SaaS à assurer de plus en plus la gestion de mes processus métier. Tout simplement en raison de leur haut niveau de compétence dans ce domaine. Il se peut que je ne vois pas cela comme stratégique. Il se peut que je ne vois pas cela comme central pour mon entreprise.

RO : Nous en revenons à ce que nous disions à propos des personnes, des processus et de la technologie, et ces trois éléments travaillant à l'unisson. Et puis, John, je préfère dire « boire de notre propre

champagne », mais vous avez tout à fait raison.

JF : J'ai travaillé chez Microsoft.

SK : John vient donc de nous faire part de sa vision du future de SaaS. Après en avoir parlé pendant les trente dernières minutes, il semble que nous nous embarquions dans une nouvelle ère de SaaS, en quelque sorte. Je peux peut-être l'appeler SaaS 2.0 pour lui donner un nom intéressant, mais comment voyez-vous l'évolution du modèle SaaS ? Où serons-nous dans trois ou cinq ans ? SaaS a-t-il vraiment une portée majeure dans l'industrie ou est-il restreint à quelques applications spécialisées que les grands fournisseurs ne peuvent pas exécuter de manière efficace ? Irons-nous jamais au delà des cinq ou 10 pour cent de part de marché que SaaS a vraiment ? Quel est votre avis ?

JR : Je pense que SaaS continuera à avoir une portée majeure. Et non seulement une portée majeure au niveau de SaaS mais également au niveau des logiciels d'entreprise. Je pense que ça va obliger les fournisseurs de logiciels d'entreprise à changer et à évoluer pour rester compétitifs. Il sera donc très puissant car il va créer un substitutif, comme dirait Michael Porter, ou une alternative, comme la plupart d'entre nous diraient, aux logiciels d'entreprise. Et je pense que la tension entre les deux va se poursuivre. Les logiciels d'entreprise ne vont pas disparaître. On va exploiter les investissements existants et utiliser les deux solutions ensemble. Mais je pense que SaaS va continuer à exister et créer un monde dans lequel même la plus petite entreprise peut avoir une infrastructure de qualité supérieure qu'ils louent simplement au mois.

SK : Plus d'égalité, en quelque sorte ?

JR : Je crois, oui.

RO : SaaS va être le véhicule d'innovation pour notre secteur d'activité. Toutes les innovations vont privilégier l'expérience du service, la manière dont les gens utilisent ce logiciel. Et ça, c'est [inaudible] :

SK : C'est une affirmation bien osée.

JF : Je suis d'accord avec lui. Ce qui se passe actuellement avec le remplacement de systèmes, je pense, est une grande vague de remplacement d'applications. Je ne veux pas acheter les mêmes applications que j'ai acheté au milieu des années 90. Je veux quelque chose de neuf et d'innovant. Et l'architecture orientée services en profite. SaaS va certainement en profiter. Les acheteurs de l'entreprise veulent quelque chose. Ils veulent quelque chose de neuf. Ils comprennent la valeur d'une communauté. Mais je pense aussi qu'ils ont une bien meilleure compréhension des réalités au niveau du coût total de possession, des coûts d'intégration ou des coûts de développement d'applications.

RO: Le chef de secteur et les utilisateurs des applications SaaS auront un mot important à dire dans l'évolution de SaaS. Parce qu'ils sont les utilisateurs, ils sont les clients.

SK : Les services, l'organisation client est donc plus impliquée dans ces décisions.

JF : Ils sont des décideurs clés.

JR : Je voudrais néanmoins faire une remarque. En effet, chaque fois que nous parlons des utilisateurs professionnels, cela semble impliquer une réduction du rôle de l'informatique. Je pense en fait que les organisations informatiques internes vont devenir de plus en plus importantes car c'est à elles d'aider les utilisateurs professionnels à évaluer si l'intégration sera facile. Certains fournisseurs SaaS ont d'excellentes capacités d'intégration, autant que certains fournisseurs de logiciels d'entreprise. Certains n'en possèdent pas. Ainsi, le rôle de l'informatique qui consiste à tout relier et à assurer les niveaux de service va continuer à évoluer mais ils jouent encore certainement un rôle.

SK : Donc, l'informatique d'entreprise ne disparaît pas. Les utilisateurs sont plus impliqués. Nous avons un environnement plus collaboratif. Les logiciels classiques ne disparaissent pas. Nous avons un modèle hybride dans le cadre duquel SaaS est mis en œuvre là où il est efficace et le logiciel d'entreprise est mis en

œuvre là où il est efficace. Mais dans l'ensemble, nous ciblons mieux le client final et les clients réalisent la valeur d'une application logicielle. Plus de responsabilité pour le fournisseur.

Messieurs, je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de vous joindre à nous aujourd'hui malgré votre emploi du temps chargé, plus particulièrement John Fontanella de AMR Research. Je vous suis reconnaissant de vous être libéré pour vous joindre à nous alors que vous instruisez le monde sur Software-as-a-Service. Rory, je vous suis particulièrement reconnaissant d'être venu de Londres pour vous joindre à ce groupe. John, vous qui élaboriez le Trading Grid, je vous suis reconnaissant d'avoir pris le temps de vous joindre à nous et de nous avoir apporté votre point de vue.

Merci à tous de vous être joints à nous pour cette édition de Insights. Nous serons heureux de vous revoir le trimestre prochain et de discuter de nouvelles questions liées à l'intégration B2B et à la chaîne d'approvisionnement.

**[End of Recording]**