

**Avec les Nuls, tout devient facile !™**

**Édition spéciale Oracle**

# SaaS

POUR

# LES NULS®

**Apprends à :**

- Déciffrer les acronymes et le vocabulaire associé
- Voir au-delà du battage médiatique et à découvrir comment le SaaS peut être utile dans ton secteur d'activité, que tu travailles dans les RH, la finance, la vente, le marketing ou les services
- Évaluer les fournisseurs de services cloud en leur posant les bonnes questions



# **CONTRAT DE LICENCE DE L'UTILISATEUR FINAL DE WILEY**

Va sur [www.wiley.com/go/eula](http://www.wiley.com/go/eula) pour  
consulter l'ebook de Wiley EULA.

*SaaS*  
POUR  
LES NULS®

*Édition spéciale Oracle*

WILEY

## Le SaaS pour les Nuls®, Édition spéciale Oracle

Édité par

**John Wiley & Sons, Inc.**

The Atrium

Southern Gate

Chichester

West Sussex

PO19 8SQ, Angleterre

Pour plus d'informations sur la manière de réaliser un livre *Pour les Nuls* destiné à votre entreprise ou organisation, écrivez à l'adresse [CorporateDevelopment@wiley.com](mailto:CorporateDevelopment@wiley.com). Pour plus d'informations sur les licences relatives à la marque *Pour les Nuls* pour les produits et services, écrivez à l'adresse [BrandedRights&Licenses@wiley.com](mailto:BrandedRights&Licenses@wiley.com).

Visitez notre site Internet à l'adresse [www.customdummies.com](http://www.customdummies.com)

Copyright © 2015 par John Wiley & Sons Ltd, Chichester, West Sussex, Angleterre

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sauvegardée dans un système de récupération des données ou transmise sous quelque forme que ce soit et par n'importe quel moyen (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement, numérisation ou autre) sans le consentement écrit préalable de l'Éditeur, à l'exception des cas prévus par le Copyright, Designs and Patents Act de 1988 ou dans le cadre d'une licence émise par la Copyright Licensing Agency Ltd, 90, Tottenham Court Road, Londres, W1T 4LP, Royaume-Uni. Les demandes d'autorisation destinées à l'Éditeur doivent être adressées au Permissions Department, John Wiley & Sons, Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex, PO19 8SQ, Angleterre, ou envoyées par courriel à l'adresse [permreq@wiley.com](mailto:permreq@wiley.com) ou par fax au (44) 1243 770620.

**Marques commerciales :** Wiley, le logo de Wiley Publishing, Pour les Nuls, le logo Dummies Man, Une référence pour nous tous !, The Dummies Way, Dummies Daily, The Fun and Easy Way, Dummies.com et les appellations commerciales afférentes sont des marques commerciales ou des marques déposées de John Wiley & Sons, Inc. et/ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays, dont l'utilisation est interdite en l'absence d'autorisation écrite. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Wiley Publishing, Inc. n'est pas associée aux produits ou vendeurs mentionnés dans ce livre.

**LIMITE DE RESPONSABILITÉ/EXONÉRATION DE GARANTIE :** L'ÉDITEUR, L'AUTEUR ET TOUTE PERSONNE IMPLIQUÉE DANS LA PRÉPARATION DE CET OUVRAGE DÉCLINENT TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À L'EXACTITUDE OU L'EXHAUSTIVITÉ DU CONTENU DE CET OUVRAGE ET REJETTENT EN PARTICULIER TOUTE GARANTIE, Y COMPRIS, SANS LIMITATION, TOUTE GARANTIE D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER. AUCUNE GARANTIE NE PEUT ÊTRE CONSENTIE OU ÉTENDUE AU TITRE D'UN DOCUMENT COMMERCIAL OU PROMOTIONNEL. LES CONSEILS ET STRATÉGIES PRÉSENTÉS ICI PEUVENT NE PAS CONVENIR À TOUTES LES SITUATIONS. CET OUVRAGE EST COMMERCIALISÉ, SACHANT QUE L'ÉDITEUR NE DISPENSE AUCUN SERVICE JURIDIQUE, COMPTABLE OU PROFESSIONNEL AUTRE. SI UNE ASSISTANCE PROFESSIONNELLE EST REQUISE, LES SERVICES D'UN PROFESSIONNEL COMPÉTENT DEVRONT ÊTRE SOLlicitÉS. NI L'ÉDITEUR, NI L'AUTEUR NE POURRONT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DES DOMMAGES DÉCOULANT DES PRÉSENTES. SI UN ÉTABLISSEMENT OU SITE WEB EST RÉFÉRENCÉ DANS UNE CITATION ET/OU COMME SOURCE POTENTIELLE D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES DANS CET OUVRAGE, CELA NE SIGNIFIE AUCUNEMENT QUE L'AUTEUR OU L'ÉDITEUR AVALISE LES INFORMATIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE COMMUNIQUÉES PAR CET ÉTABLISSEMENT OU CE SITE WEB OU SES RECOMMANDATIONS. PAR AILLEURS, LE LECTEUR DOIT AVOIR CONSCIENCE QUE LES SITES WEB CITÉS DANS CET OUVRAGE PEUVENT AVOIR ÉVOLUÉ OU DISPARU ENTRE LE MOMENT OÙ CE LIVRE A ÉTÉ ÉCRIT ET CELUI OÙ IL EST LU.

Wiley publie également ses livres dans divers formats électroniques. Certains contenus imprimés peuvent ne pas être disponibles en livres électroniques.

ISBN: 978-1-119-02752-2

Imprimé et relié au Royaume-Uni par Page Bros Ltd., Norwich

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

# Table des matières

## **Introduction..... 1**

Suppositions idiotes .....	2
Structure du livre .....	2
Symboles utilisés dans ce livre.....	3
Et maintenant ? .....	3

## **Chapitre 1 : Définitions, mots à la mode et acronymes ... 5**

Un monde social et mobile.....	6
Le cloud et le SaaS.....	7
Quelques acronymes en «aaS» à connaître .....	9
Infrastructures à la demande .....	9
Une plateforme dotée d'outils.....	10
Des données à la demande .....	11
Cloud : public ou privé ? .....	12
Solutions hébergées vs cloud .....	14
La (r)évolution numérique.....	15

## **Chapitre 2 : Ton défi : « définir une stratégie numérique » 17**

Les règles de demain .....	17
Qu'est-ce que le cloud peut apporter à ton entreprise ? .....	19

## **Chapitre 3 : Le nouveau pouvoir des directions métier ... 23**

Les nouvelles responsabilités des directions métier.....	23
Le cloud et la vente.....	25
Des avantages exceptionnels pour le marketing .....	26
Un service avant et après la vente.....	28
Trouver et conserver les talents .....	30
Motive l'excellence dans la finance .....	32

## **Chapitre 4 : Adopter un SaaS..... 35**

Réfléchis bien avant de faire le grand saut .....	35
Une solution personnalisée.....	36
Envisager d'adopter des suites de produits .....	37
La sécurité avant tout.....	39
Les avantages du cloud pour les entreprises.....	40

**Chapitre 5 : Dix choses à savoir sur le cloud ..... 43**

Le cloud est la réponse .....	43
Le cloud présente de multiples facettes.....	43
Le cloud s'individualise .....	44
Le cloud n'est pas utile que pour les logiciels.....	44
Le cloud est destiné au métier .....	44
Le cloud est flexible .....	45
Le cloud doit te faciliter la vie .....	45
Le cloud peut contribuer à un meilleur flux de trésorerie.....	45
Le cloud n'est pas qu'une histoire d'économie d'argent .....	45
Il faut pouvoir sortir du cloud .....	46

**Annexe 1 : Comment évaluer un fournisseur de services cloud ..... 47**

S'agit-il d'un fournisseur reconnu et viable ?.....	47
Ce fournisseur utilise-t-il une approche de sécurité unifiée à plusieurs niveaux ? .....	48
Comment ce fournisseur garantit-il l'intégrité des données ? ..	49
Faire passer le test .....	49

# Introduction



**T**u as sans doute déjà beaucoup entendu parler du cloud ces dernières années. Ce terme a dû te sembler assez mystérieux à première vue et il se peut que tu te poses encore plein de questions sur le cloud et ses avantages. Tu pourrais même être tenté de penser qu'il ne s'agit que d'un autre effet de mode sur Internet qui s'estompera avant que les gens aient réellement pu comprendre de quoi il s'agit.

N'y compte pas. Le cloud est bien réel, il n'est pas près de disparaître et il n'est pas seulement destiné aux nouveaux petits génies du millénaire. En réalité, le cloud offre des fonctionnalités toujours plus utiles pour les entreprises. C'est la raison pour laquelle parmi les entreprises offrant des produits dans le cloud on ne trouve pas que des jeunes prodiges de l'informatique qui travaillent dans leur garage. Des sociétés parmi les plus grandes et les plus respectées du monde de la technologie, telles qu'Oracle, proposent des solutions incroyables dans le cloud.

Pour se faire une place dans le monde numérique, ton entreprise doit prendre les bonnes décisions dans le domaine technologique. Elle devra sans doute avoir recours à des solutions dans le cloud pour certaines fonctions, ou pour de nombreuses fonctions, qu'il s'agisse des ventes, du marketing, des ressources humaines, des finances ou encore du service client.

*Le SaaS pour les Nuls* pourra t'aider à trouver ton chemin dans ce nouvel univers numérique. Lis cet ouvrage pour te familiariser avec les nombreux termes à la mode et les acronymes, et pour te sentir à l'aise dans le monde numérique que tu souhaites conquérir. Découvre les choix technologiques que doivent de plus en plus faire les responsables métier. Découvre tout ce que le cloud a à t'offrir, mais n'oublie pas qu'il est nécessaire de bien comprendre tous les défis à résoudre dans ton entreprise avant de faire le grand saut et de passer dans le cloud.

## Suppositions idiotes

Nous ne te connaissons pas, mais nous savons que tu as choisi de lire ce livre. Nous allons donc faire quelques suppositions à ton propos :

- ✔ Tu es un responsable métier, pas IT, sans doute au sein d'une grande entreprise ou d'une entreprise de taille moyenne.
- ✔ Tu souhaites améliorer l'efficacité et la productivité de l'entreprise et voudrais en savoir plus sur la manière dont les applications dans le cloud peuvent t'aider à relever certains défis.
- ✔ Ta manière de travailler a radicalement changé ces dernières années et tu es confronté à des attentes toujours plus élevées de la part de tes clients, de tes employés et de tes partenaires.
- ✔ Tu ne t'intéresses pas tellement à l'aspect technique et à la façon dont fonctionnent les applications cloud, tu veux simplement qu'elles fassent des miracles pour ton entreprise.

## Structure du livre

Découvre le logiciel en tant que service (Software as a Service ou SaaS) et toutes les autres choses incroyables que le cloud peut faire pour ton entreprise. Apprête-toi ensuite à élaborer ta stratégie cloud et à choisir un fournisseur.

- ✔ **Chapitre 1 : Définitions, mots à la mode et acronymes** — Le cloud regorge de termes et d'acronymes. Pour t'y retrouver, tu dois comprendre des termes tels que SaaS, IaaS, cloud public et privé, solutions hébergées et (r)évolution numérique.
- ✔ **Chapitre 2 : Ton défi : « définir une stratégie numérique »** — Les règles ont changé ces dernières années et si tu souhaites prospérer à l'avenir, tu dois montrer que ton entreprise est moderne et numérique.
- ✔ **Chapitre 3 : Le nouveau pouvoir des directions métier** — les solutions cloud font partie des raisons pour lesquelles les directions métier sont plus que jamais aux commandes lorsqu'il s'agit d'acquérir une nouvelle technologie. Le cloud offre des solutions à ton métier, qu'il s'agisse des ressources humaines, des finances, de la vente, du marketing ou des services.
- ✔ **Chapitre 4 : Adopter un SaaS** — Tu dois d'abord identifier les fonctionnalités dont tu as besoin pour relever les défis



spécifiques de ton entreprise. Tu pourras ensuite développer ta propre approche du cloud.

✓ **Chapitre 5 : Dix choses à savoir sur le cloud** — Le cloud n'est pas simplement une chose, un endroit ou un produit : il s'agit d'une approche qui fait le lien entre tes besoins et de nouvelles solutions.

✓ **Annexe : Comment évaluer un fournisseur de services cloud** — Que ton entreprise soit déjà dans le cloud ou sur le point d'y accéder, nous te proposons de poser une série de questions à tes fournisseurs potentiels, afin d'être certain de choisir le bon partenaire.

## Symboles utilisés dans ce livre

Dans la marge des pages de *Le SaaS pour les Nuls*, tu trouveras de petites icônes qui ne sont pas là que pour faire joli. Ces icônes ont pour objectif d'attirer ton attention sur des informations importantes. Voici les icônes que tu trouveras dans ce livre :



**CONSEIL**  
Lorsque tu évalues les options qui s'offrent à toi dans le cloud et que tu t'apprêtes à prendre une décision, cette flèche te fournit des conseils qui t'aideront à faire le bon choix.



**RAPPEL**  
Nous n'avons pas pour habitude de parler pour ne rien dire, donc chaque mot de chaque page a son importance. Ceci dit, les mots indiqués par cette icône revêtent une importance particulière, donc ne les saute pas.



**MISE EN GARDE**  
La technologie peut s'avérer à la fois puissante et périlleuse. Lis ce paragraphe pour obtenir des informations importantes sur ce qui pourrait mal tourner si tu ne te montres pas assez prudent.



**TECHNIQUE**  
Nul besoin de préciser que la technologie peut aussi être très technique et nous sommes bien conscients que tu n'es pas un spécialiste. Cette icône est placée à côté de certaines informations techniques que tu pourrais trouver intéressantes.

## Et maintenant ?

Prêt à vivre sur ton petit nuage ? Alors tourne la page ! Il y a beaucoup de choses à couvrir. Comme dans n'importe quel livre en français, les pages sont numérotées et le texte se lit de gauche à droite. Il vaut toujours mieux faire simple et comme tout le monde.

Mais peut-être te considères-tu comme un rebelle ? Fais-tu partie de ces gens qui n'aiment pas suivre les conventions ? Tu as envie de passer des chapitres ? De lire le livre à partir de la fin ? De lire quelques lignes maintenant et le reste plus tard ? Pas de problème ! Cela ne nous dérange pas ! Ce livre est structuré de façon à répondre à tes besoins, quelle que soit ton approche. Nous sommes déjà contents que tu aies choisi de nous lire, donc... bonne lecture !

## Chapitre 1

---

# Définitions, mots à la mode et acronymes

.....

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Un monde social et mobile
  - ▶ La tête dans les nuages
  - ▶ Comprendre les acronymes
  - ▶ Choisir un cloud public ou privé
  - ▶ S'appuyer sur des solutions hébergées
  - ▶ (R)évolution numérique
- .....

**I**nternet a introduit des avancées qui ne cessent d'évoluer et un jargon technologique qu'il convient de maîtriser. Les individus d'âge moyen, ceux qui sont suffisamment âgés pour se souvenir qu'avant, on se rendait soi-même à la bibliothèque, on effectuait des recherches dans des catalogues et on utilisait des téléphones pour se parler, sont stupéfaits de constater que certains concepts de science-fiction deviennent aujourd'hui réalité. Ceux qui sont plus jeunes sont ébahis par les révolutions qui ont rythmé leur vie jusqu'à présent.

Ce chapitre examine une petite partie de ces avancées dans la manière dont les individus et les organisations gèrent leurs logiciels, leur stockage, leur réseau, leur matériel et les autres tâches liées aux ordinateurs et aux dispositifs de communication. Ces avancées technologiques ont entraîné dans leur sillage une foule d'acronymes et de mots à la mode.

## Un monde social et mobile

« Social » est un terme à la fois large et précis. Au vu de tout ce qu'il est possible de faire à l'aide d'un ordinateur ou d'autres appareils, l'évolution « sociale » fait partie des tendances les plus étonnantes apparues depuis des générations.

Les gens sont toujours plus connectés les uns avec les autres. Une étude récente a révélé que les Américains passaient en moyenne plus de deux heures par jour sur leur Smartphone et à surfer sur Internet à partir de leur ordinateur. D'autres études ont donné des estimations encore plus élevées.



Certains pourraient penser que le terme « social » se limite à la vie sociale d'un individu, à savoir sa vie en dehors du travail. En réalité, les mêmes tendances numériques à l'origine de l'utilisation personnelle de Facebook et de Twitter touchent le monde du travail, avec des applications qui permettent une collaboration et une communication sans précédent entre les employés, avec les clients et avec d'autres partenaires professionnels. Les technologies sociales ne servent pas uniquement à partager des photos de chatons ou des avis sur de nouveaux restaurants : elles sont en train de révolutionner le monde de l'entreprise.

Elles le font en grande partie parce qu'elles sont devenues incroyablement mobiles. Il existe désormais presque autant d'appareils mobiles que d'habitants sur notre planète. Littéralement. Sept milliards de Smartphones et de tablettes au moins se baladent dans les poches et les sacs à main des êtres humains qui peuplent notre planète : la technologie mobile se propage à une vitesse incroyable.

Et les Smartphones sont dotés de tant de fonctionnalités utiles que beaucoup de gens les utilisent à peine pour téléphoner. (Bien sûr, les Smartphones offrent également beaucoup de fonctionnalités inutiles, mais tout le monde a droit à un peu de frivolité de temps en temps.)

Pour que tout cela soit possible, des volumes énormes de données doivent être gérés. Le spectre électromagnétique qui tourbillonne de manière invisible autour de votre tête est rempli de données qui passent d'un réseau à un appareil ou d'un appareil à un autre.



Ces données sont assorties d'un pouvoir sans précédent. Le problème est qu'il n'est pas facile de tirer parti de ce pouvoir. Il existe un terme pour désigner ces ensembles de données si massifs et com-

plexes qu'ils ne peuvent pas être exploités à l'aide des technologies du passé (ou de l'année dernière). Il s'agit du *Big Data* (« mégadonnées » en français).

Comment faire pour saisir, visualiser, analyser, stocker et partager de manière efficace d'aussi grands ensembles de données ? Dans quelle mesure un ensemble de données peut-il gagner en puissance lorsqu'il est analysé conjointement avec un autre ensemble massif de données différentes mais connexes ? Quels liens pourraient être révélés s'il était possible de véritablement intégrer et explorer les mégadonnées ? Les possibilités sont presque illimitées.

## Le cloud et le SaaS

Tout ce que tu peux faire sur ton ordinateur, ta tablette, ton téléphone portable ou sur n'importe quel appareil de ce type repose sur une application logicielle. Généralement, l'appareil que tu utilises fait fonctionner lui-même cette application.

Mais où sont stockées toutes ces lignes de code ? Sont-elles stockées sur ton appareil ou ailleurs ? Pendant des années, la réponse à cette question était généralement « sur l'appareil ». Tu achètes un logiciel, tu l'installes sur l'appareil, puis tu le lances lorsque tu en as besoin. Quels que soient les documents ou les données que tu crées, ils sont généralement eux aussi stockés sur ton appareil.



Le concept du *logiciel en tant que service*, ou *SaaS*, est plus ou moins à l'opposé de ce modèle. Au lieu d'acheter une copie de l'application et de l'installer sur ton ordinateur ou un autre appareil, le concept du SaaS te permet d'utiliser le logiciel grâce à un abonnement. L'application est stockée ailleurs et est chargée sur ton appareil lorsque tu la lances.



Cet « autre endroit » est généralement connu sous le nom de *cloud* (ou « nuage » en français). En bref, le cloud est une métaphore d'un endroit autre que ton appareil local, situé quelque part sur Internet. Dans certains cas, tu sais précisément où se trouve le serveur nécessaire au fonctionnement de l'application et où sont stockées les données connexes, mais bien souvent, cet endroit demeure quelque peu... nébuleux pour l'utilisateur.

La plupart du temps, cette distinction n'a pas vraiment d'importance pour l'utilisateur : le cloud fournit l'application et toutes les données nécessaires à l'utilisateur, où qu'il se

trouve. Tout comme les nuages dans le ciel, ce « cloud » est partout, tout le temps.

Quelles possibilités offrent le SaaS et le cloud ? Que tu le veuilles ou non, lorsqu'il s'agit d'accéder à des logiciels via le cloud, les possibilités sont illimitées. Il peut s'agir d'applications SaaS de gestion opérationnelle de l'entreprise ou d'applications dédiées à la gestion des ressources humaines, de l'expérience client, de la chaîne d'approvisionnement ou encore des performances de l'entreprise. Et il ne s'agit là que de quelques-unes des possibilités offertes.

Pourquoi choisir le SaaS ? Le fonctionnement de ses propres applis et le stockage de ses propres données sur ses propres appareils ne constituent-ils pas une méthode éprouvée ? Peut-être, mais le SaaS présente de nombreux atouts. Par exemple :

- ✔ **Des coûts initiaux revus à la baisse** : dans la mesure où le SaaS est un système qui fonctionne sur la base d'un abonnement, tu ne payes pour tes applications que lorsque tu les utilises et tu ne dois donc pas réaliser un investissement important au début de leur utilisation. Tu peux les utiliser après un investissement initial largement inférieur.
- ✔ **Vitesse** : tu peux également les utiliser bien plus rapidement. Si l'application se trouve dans le cloud, ton service informatique ne doit pas l'installer et l'entretenir sur des dizaines, des centaines ou des milliers de terminaux. Elle est juste là, aussi facile d'accès qu'une page Web avec des photos de petits chatons.
- ✔ **Adaptabilité** : à mesure que ton entreprise, ta clientèle ou tes besoins évoluent, il est beaucoup plus facile de faire évoluer ton application SaaS. Pas besoin d'installer davantage de serveurs, par exemple, ou d'installer une application sur plus d'appareils.
- ✔ **Flexibilité** : dans la plupart des cas, il est possible d'accéder aux applications SaaS et aux informations qu'elles contrôlent via des ordinateurs de bureau ou portables, des tablettes ou des Smartphones, quel que soit l'appareil que tu as à ta disposition et où que tu te trouves.
- ✔ **Mises à jour** : grâce à l'abonnement SaaS, tu disposes de la toute dernière version du logiciel et tu n'as absolument rien à faire pour bénéficier des mises à jour : elles s'effectuent toutes seules, comme par magie. Tu ne dois pas payer pour ces mises à jour, car elles font partie de ton abonnement. Il est également important de noter qu'en

fonction du fournisseur que tu choisis, tu peux préciser que les mises à jour doivent être effectuées à tel moment, afin qu'elles ne perturbent pas le fonctionnement de ton entreprise.

D'où provient le terme « *cloud computing* » ? Ce n'est pas très clair, mais le terme semble apparaître dès les années 1990. Ce mot a surtout commencé à être utilisé au cours de la première décennie du nouveau millénaire.



Le concept est toutefois bien plus ancien que le nom. Pense aux premiers ordinateurs centraux auxquels les utilisateurs accédaient via un réseau de terminaux qui ne disposaient pas de leur propre processeur. L'ensemble du travail, du stockage des données et du traitement de ces données s'effectuaient au sein d'une unité centrale.

De nos jours, le cloud computing ne fonctionne pas tout à fait de cette façon, dans la mesure où les appareils d'aujourd'hui se chargent du traitement. Il rend toutefois hommage à ce modèle plus ancien grâce auquel des utilisateurs situés à distance pouvaient être reliés à une unité de traitement centrale et bénéficier de sa puissance à travers cette connexion.

## Quelques acronymes en « *aaS* » à connaître

Le modèle « en tant que service » (« *As a Service* » ou « *aaS* ») est idéal pour les applications, comme expliqué ci-dessus. Ce concept est tellement génial que d'autres « *aaS* » offrent des alternatives pour des technologies connexes via le cloud.

### Infrastructures à la demande



Tout comme le SaaS te permet de t'abonner à un logiciel au lieu de l'acheter, l'*IaaS* est un modèle informatique qui offre une infrastructure cloud sur abonnement. L'*IaaS* est un acronyme pour « *infrastructure as a service* », ou « infrastructure en tant que service ». Certains professionnels y font référence sous l'acronyme *HaaS*, pour « *hardware as a service* » ou « matériel en tant que service » (à ne pas confondre avec la variété d'avocats Hass, parfois commercialisée sous le nom « Haas »).

Selon le concept de l'*IaaS*, un fournisseur de services cloud propose des capacités informatiques sous la forme de machines virtuelles, de stockage et de connectivité réseau. Le

fournisseur de services fournit sa propre infrastructure, se charge de son entretien et, généralement, l'héberge. Le service se paie à l'utilisation.

Les fournisseurs d'IaaS peuvent également proposer des adresses IP, des réseaux locaux (VLAN), des pare-feu, ou encore des suites logicielles.

Grâce à un système IaaS, l'utilisateur peut généralement accéder à un portail Web qui sert de console de gestion des opérations. L'infrastructure peut être agrandie sur demande, ce qui rend ce concept attractif pour les jeunes entreprises ou celles en pleine croissance, dans la mesure où elles ne doivent pas investir dans une infrastructure qui leur est propre.

## Une plateforme dotée d'outils



Une autre composante du cloud computing est connue sous le nom de PaaS pour « *platform as a service* » (« plateforme en tant que service »). Grâce aux PaaS, l'utilisateur peut accéder à une plateforme d'applications dans le cloud, afin de déployer et de développer des applications ou des services avec l'aide des bibliothèques et des outils du fournisseur. Toutes les applications créées par l'utilisateur sont hébergées par le fournisseur de services.

Les services proposés par le PaaS peuvent être diversifiés. Certains services du PaaS proposent plus qu'une plateforme sur laquelle créer et déployer des applications. Ils offrent également des outils pour tester les applications, un système d'intégration, un dispositif de sécurité et des outils de collaboration. Des mécanismes de suivi, de gestion du workflow et d'autres dispositifs de gestion des services peuvent également être proposés.

Tout comme les autres modèles « as a service », le PaaS permet de revoir les coûts à la baisse et de simplifier les systèmes. Les coûts initiaux sont moins élevés et les services peuvent évoluer en fonction des besoins. Tous les inconvénients et les dépenses liés à l'achat et à l'entretien du matériel et de la plateforme technologique relèvent de la responsabilité du fournisseur de services. Les diverses ressources destinées au développement des applications et des services sont partagées avec d'autres utilisateurs.

Les avantages vont bien au-delà de la simple réduction des coûts. Avec le PaaS, il est également possible de diminuer



le temps nécessaire au développement et au déploiement. Il n'est donc pas étonnant qu'il s'agisse de l'un des segments enregistrant la plus forte croissance dans le secteur du cloud computing.

## Des données à la demande



Le concept du *DaaS* ou « *Data as a Service* (« données en tant que service ») va souvent de pair avec le *SaaS*. L'idée est de fournir des données à la demande en fonction des besoins de l'utilisateur, quels que soient l'appareil utilisé ou la plateforme requise.

La facilité d'accès aux données n'est que l'un des avantages de ce concept. Les utilisateurs ont dû faire face à une avalanche de données électroniques ces dernières années.

Dans la mesure où les données brutes ne veulent pas dire grand-chose pour la plupart d'entre nous, il est nécessaire d'y accéder à l'aide d'une application logicielle permettant d'interpréter ces données. Il est plutôt fréquent que les données et le logiciel soient regroupés au sein d'un même dispositif : un ensemble de données particulier peut être traité à l'aide d'une application spécifique, tandis qu'un autre ensemble de données pourra être traité par une autre application.

Il s'agit d'un système limité, car si un utilisateur a besoin de données issues de ces deux endroits, la situation se complique. Les données sont cloisonnées : difficile de trouver des partisans de cette approche ! Ce scénario est également compliqué et coûteux, car il peut nécessiter davantage d'applications différentes, avec l'entretien, l'assistance en cas de panne et les mises à jour que cela implique.

Au fil des mises à jour, le formatage des données peut évoluer, ce qui ne fait que compliquer les choses. De plus, comme les données sont réparties en de nombreux endroits, il est fort possible que certaines données soient plus à jour que d'autres, ce qui peut entraîner confusion et conflits.

Le *DaaS* contourne ce problème en conservant les données séparément des applications qui permettent d'y accéder. Les données deviennent un élément indépendant, accessible à travers tous les canaux et applications. Cette solution est plus rentable, moins problématique et bien moins compliquée.



Elle est également beaucoup plus puissante. Étant plus centralisées et accessibles, tu peux mieux utiliser les données et prendre de meilleures décisions. En plus, il est bien plus facile de repérer des tendances.

## Cloud : public ou privé ?

Cirrus, stratus, cumulus, cumulonimbus. Il existe de nombreux types de nuages, tout comme il existe plus d'une sorte de cloud. De manière générale, le cloud peut être divisé en deux grandes catégories : le cloud privé et le cloud public.

En bref, les clouds publics sont ceux utilisés par plus d'une entreprise ou organisation. Les clouds privés n'ont qu'un seul locataire ; le matériel et le réseau associés à chacun de ces clouds privés sont dédiés à un seul client. Les deux modèles présentent des avantages et des inconvénients.



Avec un cloud public, chaque utilisateur détient une partie de l'environnement cloud. Il s'agit généralement d'un modèle de paiement à l'utilisation, idéal pour les utilisateurs dont les besoins sont susceptibles de fluctuer. Les utilisateurs ne signent généralement pas de contrat et ce système offre donc une grande flexibilité.

Au sein d'un cloud public, le matériel informatique est partagé. En tant que locataire d'un espace au sein d'un cloud public, tes besoins sont satisfaits à l'aide des mêmes serveurs, des mêmes dispositifs de stockage et du même réseau que ceux utilisés par d'autres utilisateurs. Tu te demandes peut-être si cela pose un problème de sécurité, si tes données seront protégées sur une infrastructure partagée. C'est une excellente question, dans la mesure où certains fournisseurs de cloud offrent des dispositifs de sécurité beaucoup plus efficaces que d'autres. La réponse est que si tu choisis bien ton fournisseur, tu pourras dormir sur tes deux oreilles : tes données seront protégées.



Tu seras d'autant plus rassuré si ton fournisseur est une entreprise viable et stable, installée depuis longtemps, solide et faite pour durer sur le long terme. Tu te sentiras également mieux si ton fournisseur peut te promettre une « *location isolée* », ce qui signifie que les données de chaque utilisateur sont stockées dans une base de données distincte.

Les fournisseurs se distinguent également par la manière dont ils contrôlent l'accès à tes données : l'option la plus sûre sera

de disposer d'un dispositif de contrôle centralisé et d'une *gestion intégrée de l'identification*. Ainsi, si tu disposes de plusieurs applications dans le cloud, chaque utilisateur se verra attribuer des identifiants qui lui sont propres. Ces identifiants peuvent être personnalisés, afin de s'assurer que l'utilisateur n'accède qu'aux applications ou niveaux de données appropriés. En cas de départ d'un employé, il suffit de supprimer l'identifiant en question, ce qui permet d'empêcher qu'un ancien employé conserve un accès à des données sensibles.

Avec un cloud public, le matériel informatique est partagé, ce qui peut signifier que tu n'exerces aucun contrôle sur ses performances. Le serveur virtuel qui t'est attribué sera situé où le souhaite le fournisseur. Cette solution convient à de nombreux utilisateurs. Toutefois, pour certains utilisateurs aux exigences plus strictes, cette méthode est loin d'être idéale et peut même s'avérer rédhibitoire, mais il n'y a pas d'obligation.



De nouveau, veille à bien choisir ton fournisseur. Le modèle de la « location isolée » qui permet de mieux protéger les données contribue également à l'amélioration des performances. Si tu ne connais pas le « syndrome du voisin bruyant », l'expression parle d'elle-même : un autre client du même cloud public l'utilise tellement que cela a un impact sur les performances du cloud pour ton organisation. Dans la mesure où la « location isolée » sépare les bases de données, elle permet d'éviter le syndrome du voisin bruyant.

Le fait que les clouds publics soient souvent autogérés constitue une autre caractéristique de ce type de cloud. C'est notamment ce qui le rend aussi bon marché. Les utilisateurs doivent gérer la configuration de leurs serveurs et ils sont nombreux à ne pas s'en plaindre, bien au contraire. Ceux qui préfèrent laisser quelqu'un d'autre s'occuper des détails ne seront sans doute pas friands de cette solution.

Avec les premières générations de clouds, le cloud privé semblait le choix le plus évident pour les utilisateurs devant respecter de strictes exigences de conformité réglementaire et de sécurité. À cet égard, les fournisseurs de clouds publics n'étaient pas toujours en mesure de proposer un matériel et un équipement de stockage et de réseau propres.



Le problème ne se pose plus aujourd'hui, pour peu que tu choisisses le bon fournisseur de clouds publics. Les fournisseurs à la pointe peuvent répondre aux exigences réglementaires les plus strictes, même si tu dois (ou souhaites) conserver tes données localement au

sein du même pays. Choisis un fournisseur doté de centres de données (*data centers*) partout dans le monde et ce problème potentiel est instantanément résolu.

Avec le déploiement d'un cloud privé, chaque utilisateur peut totalement personnaliser et contrôler les performances de son réseau et de son matériel. Il est également possible de procéder à un déploiement hybride, par exemple, avec des serveurs virtuels et dédiés.

Dans la mesure où le cloud privé nécessite un équipement propre, les modèles de prix diffèrent souvent de ceux du cloud public. Il s'agit rarement d'un paiement à l'utilisation.

## *Solutions hébergées vs cloud*

Le concept des solutions hébergées n'a vraiment rien de nouveau. Ce terme fait généralement référence au recours à un fournisseur externe pour des services hébergés sur le serveur du fournisseur situé ailleurs. Les utilisateurs se connectent au service hébergé via Internet ou une connexion directe.

Les entreprises utilisent depuis longtemps des services hébergés pour leur messagerie électronique, la sauvegarde de données stratégiques hors site et l'hébergement de leur site Internet. En réalité, l'idée remonte à l'époque où les utilisateurs payaient pour du temps partagé sur des ordinateurs centraux hébergés par d'autres.



En quoi ce système diffère-t-il d'une solution dans le cloud ? Le cloud ne permet-il pas simplement de se connecter à des services hébergés ailleurs ? En quelque sorte. Il est exact de dire que les solutions dans le cloud sont des exemples de services hébergés. Il s'agit toutefois de solutions bien plus complètes que les solutions hébergées traditionnelles.

Par exemple, les solutions dans le cloud sont presque toujours accessibles via Internet, mais ce n'est pas toujours le cas des solutions hébergées. Il peut, par exemple, s'agir d'une connexion directe au réseau. Dans la mesure où les services cloud sont généralement proposés via Internet, les utilisateurs accèdent souvent à leur solution dans le cloud en lançant leur navigateur Web, et non une quelconque autre application logicielle.

De plus, les solutions cloud présentent une importante connectivité. Si les utilisateurs peuvent profiter du service depuis un navigateur Web, ils peuvent également y accéder via une application sur leur Smartphone ou leur tablette. Ils peuvent souvent choisir la méthode qui répond le mieux à leurs besoins du moment. Ce niveau de connectivité est plus difficile à obtenir via d'autres types de solutions hébergées.

Les solutions cloud sont par ailleurs généralement conçues pour évoluer rapidement et facilement en fonction des besoins de l'utilisateur, ce qui n'est pas toujours le cas des solutions hébergées. Cette adaptabilité se reflète souvent dans le modèle de tarification de la solution cloud.



Les solutions cloud ont également tendance à être collaboratives par nature. L'objectif d'une solution cloud n'est pas seulement de permettre à un utilisateur d'accéder facilement aux informations stockées dans le cloud ; dans de nombreux cas, elle permet également à plusieurs utilisateurs de partager aisément l'accès à des données, de travailler ensemble sur ces données et de communiquer librement et efficacement sur leur travail.

## La (r)évolution numérique

Il est aujourd'hui courant de parler de la vitesse à laquelle le monde change. Qui n'a pas été ébloui, voire pris de vertige, en voyant la vitesse à laquelle les technologies se sont développées ces dernières années ? Reste à savoir si tu surferas sur cette vague technologique ou si tu la laisseras passer.

Cette question est au cœur de l'expression *(r)évolution numérique*. La technologie ouvre de nombreuses portes et permet de mieux répondre aux besoins des clients. Mais ces portes ne s'ouvrent pas que pour toi... les nouvelles technologies peuvent également favoriser tes concurrents. Tu peux aussi te trouver confronté à des concurrents dont tu n'avais jamais entendu parler.

De plus, ces avancées sont souvent plus rentables que jamais auparavant. Elles évoluent aussi à un rythme beaucoup plus soutenu. Certaines améliorations sont relativement modestes, d'autres sont impressionnantes, mais elles semblent toutes apparaître en même temps.

## 16 Le SaaS pour les Nuls, Édition spéciale Oracle \_\_\_\_\_



Ces améliorations peuvent perturber ton activité. Dans un tel environnement, les entreprises qui souhaitent rester à la pointe ont besoin de toute l'aide nécessaire pour avancer toujours plus vite, sans que cela n'entraîne des coûts exorbitants. Les solutions cloud peuvent ralentir la courbe des coûts tout en accélérant celle du développement, deux éléments essentiels si tu souhaites être acteur plutôt que victime de la (r)évolution numérique.

## Chapitre 2

# Ton défi : « définir une stratégie numérique »

### *Dans ce chapitre*

- Se préoccuper des défis du numérique
- Prendre des décisions à propos du cloud

**D**epuis combien de temps ton entreprise existe-t-elle ? Un an ? Cent ans ? Cela n'a guère d'importance, car quelle que soit ton histoire, si tu veux survivre dans le monde actuel, tu dois jouer selon les règles de demain.

Ce chapitre explore les défis que rencontrent toutes les entreprises modernes et numériques : ce qui est important, les avantages pour ton entreprise et comment les entreprises saisissent les occasions que les solutions cloud ont à offrir.

## *Les règles de demain*



Nous sommes à l'ère du numérique et que tu le veuilles ou non, les nouvelles technologies auront un profond impact sur tes opérations, ta relation client, tes interactions avec tes employés ou encore tes relations avec les régulateurs. Pour briller à l'ère du numérique, tu dois définir ta propre stratégie numérique. Pour réussir aujourd'hui, ton entreprise doit être numérique. Ce n'est pas qu'une question de technologie : il s'agit d'une transformation en profondeur de ton entreprise.

Commençons par les clients. De nos jours, ils ne jurent que par l'expérience. Ils continuent, bien sûr, d'exiger des produits de très grande qualité, mais ils se préoccupent plus que jamais de ce qu'il se passe entre le moment où ils décident qu'ils veulent quelque chose et le moment où ils l'obtiennent, sans oublier

le moment où ils l'utilisent, en profitent ou rencontrent des problèmes.

Ils s'attendent à des campagnes marketing pertinentes, à des informations faciles d'accès, à des vendeurs réactifs, à une transaction simple, à être servis rapidement et à un excellent service après-vente. Et qui plus est, ils veulent tout ça pour un prix compétitif.



Ta stratégie numérique doit répondre aux besoins et aux attentes de tes clients. Il peut s'agir d'ajouter Twitter à ta palette d'outils de communication pour répondre aux demandes de services. Il peut également s'agir de permettre aux clients d'effectuer des commandes en ligne livrées à domicile ou de se faire envoyer des commandes ailleurs. Tu devras peut-être aussi aider les clients nomades à trouver tes produits ou ton adresse à l'aide du GPS de leur Smartphone.

Les employés sont eux aussi plus exigeants qu'auparavant. Pour commencer, ils souhaitent disposer de technologies qui rendent leur travail plus efficace et qui leur facilitent la vie. Ils veulent mieux collaborer avec leurs collègues, où qu'ils se trouvent dans le monde. Ils ont besoin d'informations en temps réel, fournies à l'aide d'outils analytiques qui les aident à prendre des décisions pertinentes. Ils exigent également davantage de contrôle et un accès plus aisé en ce qui concerne leur emploi : notamment pour la gestion de leurs avantages, le nombre de jours de congés acquis, etc.



Trouver, recruter et garder ses employés constituent un véritable défi à l'ère numérique. Les connexions sociales sont de plus en plus importantes, dans la mesure où à l'heure actuelle, les meilleurs employés sont souvent recrutés via des connexions dont personne n'aurait pu rêver il y a dix ou vingt ans. Comme pour les clients, il est de plus en plus difficile de s'assurer la fidélité des meilleurs employés. Les employés, tout comme les clients, peuvent être d'humeur changeante.

Tout évolue très rapidement à l'ère du numérique. Les progrès semblent s'accomplir à la vitesse de la lumière et, bien entendu, tu espères que ton entreprise évolue au même rythme. Mais pour ce faire, tu dois être en mesure de t'adapter à ces innovations.



Tes innovations doivent également être à la pointe et être déployées rapidement, ce qui signifie que le délai de mise sur le marché doit être réduit, qu'il s'agisse de produits ou de



services. Tu as besoin d'une veille stratégique, d'analyses puissantes, d'outils de collaboration et d'autres dispositifs numériques de génie pour devancer tes concurrents. Mais tu dois également réduire le temps nécessaire à la mise en place des outils numériques qui font le secret de ta réussite.



C'est là que le cloud devient tellement intéressant. Les solutions cloud permettent à la fois d'améliorer l'expérience des clients et des employés. Elles offrent de nouvelles fonctionnalités parfois remarquables pour la gestion des talents et des finances. Elles offrent aux membres de ton équipe commerciale ce qui s'apparente à des pouvoirs magiques et leur permettent de collaborer avec leurs collègues du marketing, qui disposent eux aussi d'outils plutôt remarquables. Les membres de ton équipe service client passent pour des magiciens aux yeux des clients.

Et les solutions cloud effectuent toutes ces tâches à la vitesse de la lumière. Lorsque les exigences des clients et des employés évoluent ou que les conditions du marché changent radicalement, les clients du cloud peuvent acquérir et installer de nouvelles applications cloud en quelques semaines, au lieu de plusieurs mois, voire plus.

L'impact sur ta rentabilité constitue la cerise sur ce gâteau déjà succulent. Grâce aux solutions cloud, tu peux réorienter une partie importante de ton budget informatique alloué à des environnements internes complexes qui ne te causent que des problèmes et l'investir dans des opportunités qui te permettront d'attirer de nouveaux clients.

Il est probable que ton entreprise dépense beaucoup en informatique, mais ces dépenses sont-elles judicieuses ? De nombreuses entreprises dépensent jusqu'à 80% de leur budget informatique dans des tâches à faible valeur ajoutée, alors qu'il serait bien plus avantageux d'allouer ces fonds à des projets innovants.

## ***Qu'est-ce que le cloud peut apporter à ton entreprise ?***



Les meilleures solutions cloud constituent des technologies exceptionnelles et extrêmement puissantes, sans pour autant donner l'impression d'être des technologies. Elles peuvent n'entraîner aucune frustration. Les solutions les plus

puissantes sont généralement les plus intuitives et, contrairement aux anciens systèmes qu'elles viennent souvent remplacer, leur entretien et leur alimentation sont relativement aisés.



Il va sans dire que la technologie est presque relayée au second plan dans le monde du cloud. La technologie est bel et bien là, mais elle n'est pas intrusive, elle ne détourne pas ton attention de ce qui compte vraiment : comprendre comment le cloud peut rendre ton entreprise encore plus performante. Les entreprises peuvent donc se concentrer sur les activités qui devraient ou non être placées dans le cloud, au lieu de se poser mille questions quant aux limitations de la technologie.

La réponse dépend bien évidemment de chaque entreprise et peut s'avérer très différente d'une organisation à l'autre. Certaines petites entreprises ne pourraient même pas exister dans leur configuration actuelle sans la technologie du cloud, car elles ont créé un magasin virtuel, pendant que leurs concurrents s'encombrent avec tout un tas d'équipements et de locaux.

Une petite entreprise basée dans le cloud peut employer une équipe dont les membres sont répartis dans différentes villes et travaillent de leur propre bureau (ou même de leur voiture), ce qui leur permet de bénéficier d'horaires plus flexibles. Le cloud peut faciliter la collaboration et contribuer à un sentiment de proximité semblable à celui qu'auraient ces collaborateurs s'ils travaillaient au même endroit pour y partager des idées et des responsabilités, voire discuter des derniers potins.

Les membres de cette équipe peuvent accéder aux mêmes systèmes de gestion de projet, aux mêmes applications de gestion des ventes et, plus important encore, aux mêmes solutions puissantes d'amélioration de l'expérience client, ce qui leur permet d'offrir un service client digne d'une entreprise de plus grande envergure qui aurait investi bien plus dans des équipements sur site.



À cet égard, le cloud constitue un outil exceptionnel pour imposer des règles de concurrence équitables, dans la mesure où il permet aux petites entreprises de rivaliser avec de grandes entreprises internationales et aux grandes entreprises d'être plus agiles. Une étude récente a révélé que 69% des entreprises dotées de moins de 20 employés capitalisent sur les technologies cloud, contre 55% de celles comptant entre 250 et 999 employés. Mais qu'en est-il de ces grandes entreprises ? Elles se tournent elles aussi de plus en plus vers le cloud. Ce qu'elles

décident de déplacer dans le cloud est sans doute un peu différent, tout comme la manière dont elles l'utilisent.



Les grandes entreprises reconnaissent également les avantages du transfert des applications commerciales de leur entreprise vers des solutions cloud. À titre d'exemple, elles tirent pleinement parti de la gestion des portefeuilles de projets dans le cloud, ce qui leur permet de disposer d'informations plus claires, d'exercer un meilleur contrôle et de prendre des décisions plus éclairées.

Elles se rendent aussi compte de l'avantage d'accéder à des applications et à des données financières via le cloud, avec un accès en temps réel à ces données, à des saisies et des transactions de données rationalisées tout en respectant les normes comptables internationales et les exigences locales. La sous-traitance basée dans le cloud (« sourcing ») permet quant à elle de réaliser des économies impossibles auparavant avec des procédures normalisées et centralisées.

Le cloud est véritablement passé d'un phénomène technologique à une stratégie commerciale courante. Au-delà de la finance et de l'ERP, les entreprises visionnaires adoptent rapidement des solutions cloud pour les RH, les ventes, le marketing et toute une série de fonctionnalités permettant d'améliorer l'expérience client. Elles se rendent compte que leur besoin de nouvelles capacités, de sécurité et de fiabilité est satisfait de manière plus efficace qu'elles n'auraient pu l'imaginer il y a peu.

Les entreprises utilisent-elles le cloud pour répondre à tous leurs besoins ? Pas nécessairement, ou du moins, pas sans l'accessibilité et les modalités nécessaires à la réalisation de leurs objectifs. La sécurité et la conformité sont deux facteurs chers aux entreprises.



La sécurité des données constitue clairement une priorité maintenant que les atteintes à la sécurité font les gros titres tous les jours. Le transfert de données dans le cloud ne les rend pas forcément plus vulnérables que si elles étaient stockées sur des serveurs sur site.



La conformité réglementaire peut nécessiter des mesures de sécurité très spécifiques et, dans certains cas, elle peut décider du lieu où seront situés les serveurs cloud.

## 22 Le SaaS pour les Nuls, Édition spéciale Oracle \_\_\_\_\_



Il est important de rappeler que le seul objectif des services cloud est de renforcer la flexibilité, et non de la perdre. Certains sceptiques craignent de perdre le contrôle de leurs données en passant dans le cloud, mais en réalité, tu disposeras de bien plus d'options et de ressources.



Le tout est d'examiner tes besoins avec attention pour choisir ce que tu dois mettre dans le cloud et ce que tu dois garder en contrôle direct.

## Chapitre 3

# Le nouveau pouvoir des directions métier

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Prendre plus de responsabilités
- ▶ Vendre plus efficacement
- ▶ Marketing intelligent
- ▶ Satisfaire sa clientèle
- ▶ Gérer les collaborateurs adaptés
- ▶ Oublier la finance traditionnelle

**L**a vie était peut-être plus simple quand tout le monde ne portait qu'une seule casquette, mais elle est bien plus colorée lorsque l'on en porte plusieurs. Les responsables métier ont plus de pain sur la planche, mais ils disposent aussi d'une plus grande palette de solutions.

Ce chapitre examine comment les solutions basées dans le cloud peuvent aider les responsables métier à briller dans leurs nouvelles tâches passionnantes. Il présente quelques possibilités clés qu'offre le cloud à ceux qui travaillent dans le domaine des ressources humaines, des finances, de la vente, du marketing ou du service client.

## *Les nouvelles responsabilités des directions métier*



Il n'y pas si longtemps, chaque service ayant des besoins en technologie de l'information faisait appel au service informatique pour répondre à ces besoins. Encore une nouvelle révolution dans ce monde en perpétuel changement : plus besoin de toujours demander l'aide du service informatique. Les directions métier prennent davantage de décisions et agissent de leur propre chef grâce aux offres basées dans le cloud.

Prenons l'exemple du marketing. Il s'agit d'un terreau fertile pour les activités basées dans le cloud qui constituent, de toute évidence, la voie de l'avenir. Les responsables marketing prennent davantage de décisions en termes de technologie. Selon une étude, d'ici 2017, les leaders du marketing achèteront davantage de technologies que les services informatiques.



De nos jours, quatre cinquièmes des spécialistes en marketing disposent de leur propre budget qu'ils peuvent dépenser dans de nombreux domaines. La gestion de la relation client fait partie des domaines du marketing et couvre un grand nombre d'activités basées dans le cloud. Il représente déjà 20 milliards de dollars et ce chiffre devrait encore grimper.

Les autres services de l'entreprise sont aussi touchés par ce transfert de pouvoir de l'IT vers le métier. Ce changement est en grande partie dû à la prolifération de solutions basées dans le cloud, qui ne nécessitent aucune installation et aucun entretien par le département informatique. Les services sont désormais en mesure d'effectuer leurs propres achats et de prendre leurs décisions en fonction du coût et des capacités de la solution. Le service informatique n'est pas hors-jeu pour autant. Les progrès rendus possibles par les solutions cloud permettent en réalité aux spécialistes de l'informatique de s'investir davantage dans l'innovation et la stratégie.



Tout aussi important, l'expérience client fait l'objet d'une attention croissante. De nos jours, le service client est au moins aussi important que le produit en lui-même et, bien souvent, même plus encore du point de vue du marketing. Les clients ont plus d'influence que jamais, dans la mesure où ils prennent leurs décisions en fonction de ce qu'ils lisent sur les réseaux sociaux et les forums numériques, ainsi que sur les sites de comparaison en ligne.

Les avantages de cette évolution vont dans les deux sens. Les clients peuvent s'informer davantage sur l'expérience de possession et d'achat des produits et les responsables marketing ont accès aux nouvelles sources d'information très utiles à partir desquelles les clients prennent leurs décisions. Les solutions basées dans le cloud sont idéales pour rassembler, partager et analyser ce véritable trésor d'informations.

Tout est une question de bonnes pratiques et d'innovations, sans oublier les nouvelles occasions qu'ont les responsables métier d'accomplir des merveilles. Le cloud est l'une des technologies qui rend cette évolution possible, accompagné d'une stratégie « mobilité avant tout » qui permet à tous les utilisateurs de disposer d'outils

analytiques et d'informations en temps réel nécessaires pour agir rapidement et intelligemment.



Que ferais-tu si tu avais accès à une meilleure veille stratégique ? Dans quelle mesure la possibilité d'agréger, d'accéder et d'analyser le big data pourrait-elle contribuer à tes innovations et à ta réussite ? Comment tirerais-tu profit des possibilités de travail collaboratif offertes par les technologies sociales ? Et ce n'est qu'un échantillon des questions auxquelles tu peux répondre grâce aux solutions basées dans le cloud.

## Le cloud et la vente

On peut dire que peu de professionnels ont plus besoin de la mobilité et de la connectivité du cloud que les commerciaux. Ils sont tout le temps sur la route, loin de leur bureau et investissent les aéroports, les trains, les cafés ou les halls d'entrée de leurs prospects. Ils doivent pouvoir accéder à beaucoup de données sur leur ordinateur portable, leur tablette, leur téléphone, voire sur l'ordinateur du centre d'affaires de l'hôtel.



Mais les meilleures solutions de vente basées dans le cloud vont bien au-delà des simples listes de contacts, calendriers et sources de clients potentiels. Elles s'attaquent au cœur des problèmes rencontrés par les responsables de vente — comment mettre en œuvre une stratégie commerciale parfaite et lui donner des ailes ?

Dans ce domaine, le défi consiste principalement à tirer le maximum de ton équipe commerciale. En tant que directeur des ventes, par exemple, ton rôle est d'identifier tes meilleurs vendeurs, de reconnaître leurs compétences et de les satisfaire, tout en aidant les membres de l'équipe B à devenir, eux aussi, des vendeurs hors pair. Tu dois offrir une excellente formation initiale et connaître les possibilités de coaching quand il est encore temps de trouver une solution aux problèmes.



D'ailleurs, dans le domaine du coaching, imagine à quel point il serait utile de pouvoir apparaître comme par magie pour coacher un vendeur alors qu'un problème est encore vif dans son esprit ou peut-être même toujours bien présent ? Ce serait bien plus efficace que de devoir identifier un problème en lisant un rapport rédigé après coup, non ?



Une solution de vente basée dans le cloud, telle que la solution Oracle Sales Cloud, permet de résoudre de nombreux défis commerciaux. Par exemple :

- ✓ **Maximise tes talents** : donne aux membres de ton équipe commerciale l'accès à toutes les informations dont ils ont besoin pour réussir sur le terrain et veille à ce qu'ils aient accès aux outils d'automatisation des ventes depuis n'importe quel appareil. Vérifie comment ils s'en sortent sur le terrain.
- ✓ **Renforce l'expérience d'achat et de vente** : accorde davantage de temps à tes commerciaux pour s'entretenir avec les clients et fournis leur les bonnes informations au bon moment.
- ✓ **Réduis l'écart** : commence par des prévisions réalistes fondées sur les informations les plus fiables, puis suis les tendances en temps réel et apporte rapidement des changements si nécessaire. Gagne en crédibilité avec des prévisions et une planification précises pour le directeur des ventes.
- ✓ **Établis un plan** : oublie les décisions intuitives et construis une stratégie commerciale que ton équipe pourra suivre pour obtenir ainsi d'excellents résultats. Fixe les bons objectifs et incitations et sers-toi des informations dans le cloud pour gérer les territoires commerciaux.
- ✓ **Prévois le comportement de tes clients** : réalise une analyse des besoins et identifie les possibilités les plus vraisemblables de vente croisée et additionnelle. Consacre la majeure partie de ton temps aux deals qui ont le plus de chance d'être conclus. Utilise l'analyse prédictive pour obtenir des informations qui t'aideront à identifier le prochain achat d'un client en fonction des achats effectués par des clients similaires lors de précédents cycles de vente.

## Des avantages exceptionnels pour le marketing



Le marketing sur mesure est désormais une réalité et les clients s'attendent plus que jamais à une expérience marketing plus personnalisée. Ils perdent patience si l'approche marketing ne les inspire pas. Les entreprises qui parviennent à établir des liens personnels avec leur clientèle obtiennent des expériences client plus satisfaisantes et plus percutantes, ce qui leur permet d'augmenter leurs ventes.

Le Big Data est bien entendu nécessaire pour y parvenir et doit être géré à l'aide de systèmes très sophistiqués. Rien de tel que les solutions marketing basées dans le cloud.





L'objectif est de créer une expérience marketing cohérente à travers plusieurs canaux : Internet, les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, les courriels et les autres canaux numériques. Tu as besoin de contenu marketing qui corresponde à la situation de l'internaute dans le cycle de vie du client, afin de promouvoir un meilleur engagement client, de fidéliser ta clientèle et de faire en sorte que les clients potentiels se transforment effectivement en acheteurs — et en clients fidèles qui défendent ta marque.

Certes, le marketing social est une excellente façon d'intensifier tes activités marketing avec l'aide de tes clients, mais tu peux aussi en apprendre énormément en écoutant et en analysant ce qui se dit sur ce type de médias. Si tu procèdes de cette manière, tu recueilleras des quantités de données, ce qui veut dire qu'il te faudra un moyen de les rassembler et de les analyser.



Comment le cloud peut-il t'y aider ? Réfléchis à ce qu'une solution globale, telle que la solution Oracle Cloud Marketing, pourrait t'aider à accomplir :

- ✓ **Mise sur la personnalisation** : crée des expériences client à partir des données obtenues. Elles doivent être taillées sur mesure pour chaque visiteur et chaque internaute tout en étant unifiées à travers les divers canaux. Observe et transmets le comportement en ligne et les interactions sociales de tes clients actuels et potentiels. Veille à ce que ta stratégie de contenu s'adresse directement à ton public cible à travers le processus de vente.
- ✓ **Regarde ce qui fonctionne** : observe la façon dont chaque campagne et chaque programme contribue à faire grimper le chiffre d'affaires, et procède avec assez de rapidité et d'agilité pour ajuster le tir si besoin. Mesure l'impact du contenu spécifique à chaque étape du cycle des ventes et analyse le « langage corporel numérique » de chaque client ou prospect.
- ✓ **Suis les résultats** : agis intelligemment pour optimiser la croissance de ton chiffre d'affaires en identifiant ce qui génère des revenus et en contrôlant tes performances.
- ✓ **Établis des liens entre le marketing et les ventes** : pour le marketing B2B, veille à ce que l'équipe commerciale et l'équipe marketing soient sur la même longueur d'onde avec des objectifs, des stratégies et des indicateurs identiques. Sois plus efficace dans l'identification, l'approche et la qualification des acheteurs potentiels avant de transmettre les contacts au service commercial.

- ✓ **Crée une stratégie pour les médias achetés, détenus et conquis (*paid, owned & earned media*)** : exploite les plateformes qui te permettront de créer et distribuer du contenu pour tes médias achetés et détenus, tels que ton site Internet ou tes canaux de réseaux sociaux. Dans le même temps, active tes données marketing pour déterminer comment procéder avec la publicité payante.
- ✓ **Consolide ta base de données** : utilise le ciblage et la segmentation, les données, les profils et les préférences pour générer des leads de meilleure qualité. Obtiens de meilleurs leads parmi les acheteurs et crée des expériences plus intéressantes pour tes clients.

## Un service avant et après la vente



Comme le précise le chapitre 1, une récente étude indique que l'expérience client est devenue au moins aussi importante que le produit en lui-même. Le service client figure parmi les nombreux composants « ça passe ou ça casse » de l'expérience client. Si tu crées un excellent produit et que tu offres une expérience d'achat extraordinaire, mais que tu rates ton coup côté services, ton fidèle client peut devenir ton pire cauchemar sur les réseaux sociaux.

Malgré l'importance que le service client revêt, il est pourtant déjà arrivé aux meilleures entreprises de faire un faux pas dans ce domaine. Et il n'est pas difficile de comprendre pourquoi. Tout d'abord, les services d'assistance sont généralement compartimentés, ce qui donne l'impression au client que ces différents services n'ont aucune idée de ce que font les autres.

Ensuite, le centre de contacts de certaines entreprises a du mal à gérer le volume des appels, car trop de personnes appellent pour poser des questions qui ne nécessitent pas forcément la réponse d'un être humain. Les agents du centre de contacts peuvent par ailleurs être déconcertés par des questions plus difficiles.



Ces exemples sont autant de problèmes qu'une solution de service client basée dans le cloud pourrait résoudre. Voici quelques réponses qu'une solution dans le cloud, telle que la solution Oracle Service Cloud, pourrait te fournir :

- ✓ **Aide tes clients à devenir autonomes** : aide les agents du centre de contacts à se concentrer sur les appels les plus difficiles en créant des sites en libre-service qui fournissent des réponses guidées. Accompagne-les de services de chat en ligne, de « cliquer pour appeler », de navigation assistée, ainsi que d'une assistance virtuelle. Prévois ces services pour tous

les appareils que pourraient utiliser tes clients. Et réponds aux questions posées au service client au moment opportun, quelle que soit la situation dans le parcours client. Tes clients seront satisfaits et tes collaborateurs soulagés.

- ✓ **Rassemble tout** : regroupe tous les points de contact de ton service client pour mieux comprendre les besoins de tes clients. Rassemble le centre de contacts, le service d'assistance sur le terrain et les technologies Web, de téléphonie mobile et des réseaux sociaux au sein d'une seule et même solution basée dans le cloud, de sorte que les agents du service client disposent d'une vue panoramique des besoins du client, à partir d'un seul poste de travail unifié intégré aux autres systèmes centraux de l'entreprise.
- ✓ **Sois aux aguets** : consulte les réseaux sociaux pour prendre connaissance des commentaires sur ton service client et des problèmes éventuels. Tu pourras ainsi répondre et dialoguer de manière proactive avec tes clients. Veille à ce que le service client sur les réseaux sociaux fasse partie intégrante de ta stratégie de réseaux sociaux.
- ✓ **Partage tes connaissances** : dote tous les canaux de service d'une base de connaissances unique afin que les clients et les collaborateurs puissent facilement accéder à de bonnes informations cohérentes et précises. Fais en sorte que les agents puissent facilement écrire et publier des éléments dans la base de connaissances pour qu'elle devienne un vivier de connaissances évolutif qui ne cesse de croître et d'être mis à jour.
- ✓ **Améliore le centre de contacts** : donne aux agents de ton centre de contacts les outils et les technologies qui leur permettront d'offrir un niveau de service que tes clients encenseront sur les réseaux sociaux, quels que soient le canal ou l'appareil utilisés par tes clients pour contacter ton centre de contacts. Aide ton équipe à répondre à des questions complexes et à résoudre des problèmes difficiles rapidement. Crée une page Web d'assistance virtuelle en libre-service avec la possibilité de dialoguer avec un membre de l'équipe et des interactions guidées, et donne aux agents la possibilité d'effectuer une navigation conjointe — de visualiser l'écran du client pour le guider dans des tâches en ligne.
- ✓ **Encourage l'adhésion de tes clients** : considère le service client comme le moyen d'établir et de renforcer l'adhésion de tes clients à l'égard de ton entreprise. Un service personnalisé et exceptionnel offert via les canaux préférés de tes clients constitue le meilleur moyen de les pousser à recommander ton entreprise à d'autres.

- ✓ **Fidélise tes clients** : assure la continuité de tes activités commerciales, augmente le volume de commandes et fidélise tes clients grâce à une approche adaptée depuis ton centre de contacts ou lors de l'expérience en ligne.
- ✓ **Transforme les clients potentiels en acheteurs** : renforce tes services en ligne pour augmenter tes ventes. Utilise efficacement les services de *chat* en ligne, le « cliquer pour appeler », la navigation assistée et l'assistance virtuelle pour diminuer le nombre d'abandon de panier et augmenter les chances de réaliser des ventes croisées et additionnelles.
- ✓ **Anticipe les besoins de tes clients** : ne réagis pas uniquement aux demandes de tes clients, anticipe leurs besoins, leurs intentions et leurs comportements pour agir de manière proactive. Propose des options de libre-service plus personnalisées et plus efficaces, afin de diminuer le nombre d'appels entrants tout en augmentant le degré de satisfaction du client. Contacte tes clients via leur plateforme favorite.

## Trouver et conserver les talents

Es-tu responsable des ressources humaines ou faiseur de miracles ? Les deux probablement... Tes supérieurs veulent que tu augmentes l'efficacité opérationnelle de l'entreprise tout en réduisant les coûts. Ils veulent que tu rationalises les fonctions fondamentales des ressources humaines et que tu élimines les fonctions inutiles.

Tu dois également trouver, recruter, récompenser et conserver les employés les plus talentueux. Le recrutement social est une tendance qu'il te faut comprendre et suivre. Tu dois favoriser un milieu de travail collaboratif et productif. La direction attend de toi que tu contribues toujours plus à la vision stratégique de l'entreprise.

Elle escompte également que tu investisses dans des technologies qui pourront garantir la mobilité de l'entreprise à l'échelle mondiale. Il s'agit d'un véritable défi pour de nombreux professionnels des RH qui utilisent le même type de système de gestion des ressources humaines depuis de nombreuses années. Fort heureusement, le cloud existe !



Bien sûr, le cloud en soi ne peut pas faire de miracles. Il faut trouver la solution cloud idéale pour être en mesure de gérer à la fois les besoins RH locaux et les défis propres à une entreprise internationale. Comme toutes les autres solutions basées dans le cloud, les solutions axées sur les ressources humaines doivent combiner de manière efficace des fonctionnalités analytiques, mobiles et sociales.



Qu'est-ce qu'une solution cloud RH de premier plan, telle que la solution Oracle de gestion du capital humain (Human Capital Management), peut faire pour ton entreprise ? Voici quelques idées :

- ✓ **Trouve les meilleurs et les plus brillants** : acquiers des talents via un recrutement efficace et par recommandation sur les réseaux sociaux, et cultive les talents existants. Simplifie le processus de recrutement et d'intégration des nouveaux employés à l'aide d'applications intuitives et de connexions mobiles.
- ✓ **Observe les talents** : cerne davantage tes sources externes et internes de talents et anticipe tes besoins. La nécessité de trouver l'employé idéal peut survenir à tout moment, sans crier gare, et tu dois donc être en mesure de répondre à ce besoin dans les plus brefs délais.
- ✓ **Incite chacun à collaborer** : maximise le partage des connaissances et la collaboration entre tes employés en leur donnant accès à des fonctions telles que le recrutement via les réseaux sociaux, la performance sociale, la gestion sociale de leurs objectifs et de leur carrière, ainsi que l'apprentissage social.
- ✓ **Réponds aux questions de tes collaborateurs** : combine le big data avec des outils d'analyse prédictive et intégrée qui permettront au personnel RH de répondre aux questions difficiles, de prévoir la performance et les risques et de prendre de meilleures décisions.
- ✓ **Facilite l'accès à l'information** : propose des applications et des informations RH à ton personnel accessibles où qu'il se trouve et quel que soit le type d'appareil électronique utilisé.
- ✓ **Rationalise les processus à l'échelle mondiale** : gère les besoins de mise en conformité locaux indépendamment du pays concerné, et reste informé des changements effectués dans ton entreprise ainsi que dans le cadre réglementaire.
- ✓ **Rétribution régulière et efficace** : verse le salaire exact au bon moment à l'ensemble de tes employés à travers le monde et conforme-toi aux nombreuses règles locales en matière de paye.
- ✓ **Récompense la performance** : veille à garder tes meilleurs éléments au moyen d'avantages salariaux concurrentiels et attrayants tout en limitant les dépenses salariales.
- ✓ **Optimise la gestion des ressources humaines** : surveille l'absentéisme et la productivité en toute simplicité, même depuis des plateformes mobiles.
- ✓ **Encourage la diversité** : sers-toi du cloud pour créer des programmes de recrutement qui encouragent la diversité. Gère la mise en conformité, facilite l'établissement de réseaux sociaux

parmi tes employés et mets en place de nouveaux programmes de formation.

- ✓ **Forme bien tes employés** : crée un milieu d'apprentissage collaboratif qui offre une combinaison de formations en ligne et en salle adaptées au public cible.
- ✓ **Crée une culture de la performance** : aligne les objectifs personnels sur les stratégies et objectifs de l'entreprise et mets à la disposition des employés des outils de médias sociaux pour établir leurs réseaux et collaborer, ce qui leur permettra aussi de s'encourager mutuellement.
- ✓ **Repère les leaders de demain** : utilise des analyses et des informations sur les talents afin d'identifier les employés à haut potentiel.

## Motive l'excellence dans la finance



Le directeur financier d'aujourd'hui ne remplit pas vraiment les mêmes rôles que celui d'hier. Certes, sa mission est encore de maximiser les bénéfices et de contenir les coûts, mais il s'attèle désormais également à la création de valeur et aux investissements dans l'innovation.

De nos jours, les directeurs financiers servent à apporter de nouvelles informations à partir des données et des analyses relatives aux activités de l'entreprise. Ils travaillent en étroite collaboration avec les responsables des différents services afin de résoudre les défis actuels et d'identifier de nouvelles possibilités. Les directeurs financiers ont toujours considéré la technologie comme un outil leur permettant d'automatiser les tâches, mais ils l'utilisent désormais de plus en plus pour apporter de la valeur dans l'entreprise.

Ce sont en réalité de grands adeptes du cloud. Ils apprécient sa capacité à réduire les coûts informatiques et à accroître la prévisibilité. Mais plus important encore, ils reconnaissent que les technologies numériques et les solutions basées dans le cloud améliorent les capacités analytiques et les connaissances opérationnelles. Elles rendent ces avancées plus accessibles via les plateformes mobiles et favorisent la collaboration via des canaux sociaux.

Les directeurs financiers sont nombreux à adopter les technologies du cloud. Selon une étude, deux tiers des directeurs financiers ont adopté un système basé dans le cloud pour leurs principales opérations financières ou sont sur le point de le faire. Ils sont encore plus nombreux à avoir choisi le cloud pour leurs activités de planification et de budgétisation. Ils sont ravis de pouvoir faire entrer dans l'ère



du numérique ce monde qui était dominé par le papier, avec une plus grande automatisation et un meilleur accès Internet.

Voici un aperçu des raisons pour lesquelles les directeurs financiers, les contrôleurs de gestion et les autres responsables financiers choisissent des technologies cloud de première catégorie, dont la solution Entreprise Resource Planning d'Oracle :

- ✓ **Renforce la croissance et les bénéfices** : en transformant tes activités financières traditionnelles en des processus plus automatisés, tu peux consacrer davantage de temps à l'analyse des données, ce qui te permet d'aborder les problèmes opérationnels, d'augmenter les bénéfices et d'identifier de nouvelles opportunités de croissance.
- ✓ **Mission impossible** : maintiens tes marges d'exploitation malgré une conjoncture économique léthargique grâce à une efficacité renforcée.
- ✓ **Remets les risques à leur place** : passe moins de temps à réagir à des risques non anticipés et consacre davantage d'efforts à atténuer leurs effets plus efficacement. Utilise des solutions basées dans le cloud pour bénéficier d'un aperçu consolidé des risques de ton entreprise, diffuser les bonnes pratiques et renforcer les contrôles internes.
- ✓ **N'aie pas peur de bouleverser le paysage technologique** : ne crains pas les changements perturbateurs, accueille-les et transforme-les en atouts. Remplace les instruments financiers traditionnels par des solutions cloud afin de moderniser ton entreprise et de lui permettre de s'adapter au changement avec plus d'agilité.
- ✓ **Effectue tes clôtures en un clin d'oeil** : sers-toi du cloud pour mieux comprendre les grands livres de ton entreprise et tire parti des outils de collaboration pour procéder aux activités de clôture aussi rapidement que possible.
- ✓ **Trouve de nouveaux moyens de rationaliser l'exploitation** : débarrasse-toi de cet entrepôt de données qui gère les rapports transactionnels et utilise le cloud pour un balayage intégré des factures et des dépenses de téléphonie mobile. Établis un lien entre les transactions et la collaboration des employés.
- ✓ **Les rapports deviennent un jeu d'enfant** : arrête de consacrer autant de temps à l'élaboration des rapports financiers et utilise des outils de génération de rapports en libre-service. L'avantage : les applications cloud offrent beaucoup plus de possibilités d'analyse des chiffres.

- ✓ **Exploite les données** : utilise la technologie du cloud pour favoriser la collaboration au sein de l'entreprise et prendre des décisions fondées sur des données.
- ✓ **Garde un œil attentif sur la complexité des processus** : sers-toi du cloud pour surveiller plus intelligemment les processus, réduire les erreurs, rationaliser les pertes d'efficacité, éliminer les comportements indésirables et ainsi améliorer les performances.
- ✓ **Maîtrise les flux financiers** : surveille les mouvements de trésorerie avec plus d'efficacité pour prendre de meilleures décisions d'investissement. Tu peux ainsi mieux comprendre les besoins de trésorerie à l'échelle de l'entreprise et les risques de change, afin de ne pas manquer de liquidités. Cesse de compter sur les règlements présumés et les promesses d'un règlement à venir grâce à de meilleures informations sur le solde.
- ✓ **Collabore avec les fournisseurs** : intègre tes fournisseurs au sein de ton équipe en leur donnant un accès direct aux contrats, bons de commande, factures et notifications avancées d'expédition.
- ✓ **Contrats conformes** : garantis un meilleur respect des réglementations en utilisant le cloud pour établir des contrats normalisés et accélérer les procédures.
- ✓ **Renforce tes compétences en matière d'achats** : sers-toi de la collaboration, de l'automatisation des processus et de la veille stratégique pour renforcer la procédure d'achats. Utilise des solutions cloud pour gérer tes dépenses hors contrat et tes employés n'en seront que plus satisfaits. Intègre toutes les sources de demandes dans ta solution d'approvisionnement afin de négocier de meilleurs marchés.
- ✓ **Contrôle tes projets** : transfère les données de tes projets dans le cloud pour prendre des décisions uniquement basées sur un seul ensemble de données factuelles. Fais en sorte que les membres de ton équipe de projet soient sur la même longueur d'onde grâce aux outils de téléphonie mobile et de réseaux sociaux. Transfère les programmes et les ressources des projets dans le cloud afin d'optimiser la productivité.
- ✓ **Apprends à maîtriser les projets d'ERP** : profite des avantages du SaaS pour faciliter la mise en œuvre, apprivoiser la maintenance, rationaliser l'intégration et accélérer les solutions d'ERP.



## Chapitre 4

# Adopter un SaaS

### *Dans ce chapitre*

- Prendre en compte les fonctionnalités
- Personnaliser les expériences
- Être totalement interconnecté
- Tout sécuriser
- Les avantages du cloud pour les entreprises

**S**i tu es arrivé jusqu'ici (en supposant que tu lises ce livre du début à la fin), il y a de fortes chances pour que tu sois convaincu que le cloud peut apporter un réel plus, autant pour toi que pour ton entreprise. Alors que faire à présent ?

Ce chapitre explore les questions auxquelles il te faudra réfléchir au moment de développer ta stratégie cloud. Comment être sûr que ce qui est utile pour toi aujourd'hui le sera encore demain ? Devrais-tu commencer par une solution cloud limitée pour ensuite la développer ou voir les choses en grand directement ? Le cloud peut-il réellement t'aider à trouver ou créer la solution qui corresponde vraiment à tes besoins particuliers ? Comment convaincre la direction de l'entreprise d'investir dans le cloud ?

## *Réfléchis bien avant de faire le grand saut*

L'un des plus grands avantages des solutions cloud peut également poser problème. À savoir que tu peux être opérationnel en un rien de temps !

N'est-ce pas génial ? En quoi cela pourrait-il poser problème ? Réfléchis-y de la manière suivante. Il existe toutes sortes de fournisseurs de services cloud qui proposent des solutions pour apparem-

ment tous les défis imaginables. Si une solution existe au problème qui t'a tourmenté toute la journée et que tu peux le résoudre du jour au lendemain pour un prix raisonnable, c'est tentant.



Il est néanmoins préférable de prendre du recul et de réfléchir sérieusement au type de fonctionnalité qu'il te faut — pas uniquement pour ce besoin bien particulier, mais pour tous les autres qui pourraient survenir d'une manière ou d'une autre. La première étape pour décider quelle plateforme est idéale pour ton organisation consiste à déterminer les fonctionnalités qu'il te faut.

## Une solution personnalisée

Tu crois peut-être que les solutions cloud sont plutôt rigides. Après tout, ne s'agit-il pas d'une application logicielle hébergée ailleurs et utilisée par une multitude de clients ? N'est-ce pas la raison pour laquelle les solutions cloud sont si rentables ? Ça fonctionnait comme cela il n'y a pas si longtemps, mais ce n'est plus forcément le cas à l'heure actuelle.



En réalité, ton entreprise peut souscrire à des solutions cloud très personnalisées en fonction de ses besoins et de son mode de fonctionnement. Choisis la bonne application et tu verras qu'elle peut correspondre parfaitement à la marque, aux exigences locales, aux règles spécifiques et aux besoins particuliers de tous les services de ton entreprise.

Tu pourras trouver des configurations qui sont logiques pour toi, des tableaux de bord qui ne te montrent que ce dont tu as besoin, des rapports qui te fournissent exactement les informations nécessaires et des flux de travail qui s'accordent parfaitement avec les processus qui fonctionnent pour ton entreprise. Les solutions cloud peuvent être adaptées à ton entreprise, il te suffit de choisir ta solution de façon avisée.



Ta capacité à personnaliser les expériences peut devenir encore plus grande si tu y ajoutes la puissance du PaaS ou «Platform as a Service ». Mieux encore, si tu utilises les mêmes outils pour élaborer des applications personnalisées que ceux que tu utilisais pour créer tes premières applications, tu te retrouveras avec des applications qui fonctionnent parfaitement dans l'environnement cloud mais qui répondent exactement à tes besoins. Ton service informatique en raffolera.

Les accros de l'informatique (et tous les autres) apprécieront également de pouvoir contrôler les nouvelles versions et les mises à jour logicielles. Certains déplorent en effet que les mises à jour logicielles s'effectuent selon le bon vouloir du fournisseur et qu'en tant qu'utilisateurs ils sont obligés de les effectuer dès qu'elles sont disponibles. Les mises à jour peuvent survenir à des moments inopportuns pour les entreprises et elles peuvent perturber les configurations que tu venais juste de régler à la perfection.



Le cloud te permet désormais de décider quand et si tu as envie d'effectuer une mise à jour. C'est toi qui décides des changements, ce qui peut se révéler assez rassurant. Mais seules certaines solutions cloud t'offrent ce type de pouvoir de décision. Il est donc important de bien se renseigner avant de signer un contrat.

## *Envisager d'adopter des suites de produits*

Réfléchis aux applications cloud dont tu as entendu parler en discutant avec tes collègues, en lisant des articles ou au gré de ton expérience jusqu'à présent. Il doit bien y en avoir une en particulier qui te vient en premier à l'esprit lorsque tu penses à la vente, par exemple. Une autre te vient sans doute à l'esprit quand tu penses au marketing.

Réfléchis aux besoins de ton service RH, il se pourrait que tu penses à un nom bien connu pour le recrutement et les besoins en matière d'embauche, et à un autre pour les fonctions RH de tous les jours. Tu peux penser à une application cloud pour les fonctions de service et à une autre pour la prise de commandes. Tu peux sans doute donner le nom d'une application géniale pour les achats et d'une autre vraiment utile pour la comptabilité.

À bien y réfléchir, tu pourrais regrouper tous ces noms et produits et te bâtir un super cloud, non ? Tu aurais ainsi accès à des fonctionnalités performantes et à d'excellents outils, ainsi qu'à l'évolutivité qui fait partie intégrante des aspects attractifs du cloud.



Tu pourrais aussi te retrouver avec une assez grosse facture de cloud. Chacun de ces produits peut constituer une réponse rentable à un problème, mais cumule-les tous et la note finale pourra se révéler bien douloureuse. Si tu dois payer plusieurs solutions, ton comptable risque de ne pas être content.

Ce n'est que le début des problèmes que tu risques d'engendrer par une approche décousue et aléatoire. Par exemple, les ventes et le marketing sont deux fonctions distinctes, mais elles peuvent également être vues comme les deux faces de la même médaille. Si tu disposes de l'application de vente fantastique d'un fournisseur et de l'application marketing géniale d'un autre, mais qu'elles ne partagent pas les données, tu rates sans doute le coche.

Il en va de même pour la synergie potentielle que tu perds en te procurant des applications cloud pour les RH chez différents fournisseurs ou des solutions cloud pour le service client chez des entreprises distinctes. Les données peuvent souvent être transférées d'une application à l'autre, mais ce processus n'est pas toujours idéal ou aisé.

L'alternative est d'envisager les suites de solutions cloud. Et si tes applications cloud pouvaient être interconnectées ?

Et si tu disposais d'un ensemble de données à un endroit spécifique pour chaque client et que cet ensemble soit disponible pour n'importe quelle application cloud qui en aurait besoin — ventes, commandes, services ou autre ? Cette fonction ne serait-elle pas beaucoup plus utile, plus claire et plus rentable qu'une multitude d'ensembles résidant dans diverses applications cloud qui ne communiquent pas entre elles ?



Choisis une suite d'applications cloud intégrées auprès d'un seul fournisseur et tu pourras tirer le meilleur parti des fonctionnalités du cloud. Plus besoin de se prendre la tête pour transférer et traduire des données entre les applications. Fini le calvaire de répéter cette action encore et toujours dès qu'une application est mise à jour. Plus de frustrations liées à l'apprentissage d'une multitude d'interfaces différentes. Sans parler de l'avantage de n'avoir qu'un seul fournisseur et une seule facture à payer qui sera probablement moins élevée que le total de plusieurs factures différentes.

Tes coûts de possession seront donc moins élevés, tu bénéficieras de meilleures fonctionnalités et tes employés et clients seront plus satisfaits. Comment ne pas s'en réjouir ?



Lorsque tu explores les possibilités qui s'offrent à toi, n'oublie pas que tes solutions cloud doivent être intégrées entre elles, mais aussi avec les applications hébergées en interne. Il se peut que tu choisisses de ne pas transférer certains éléments importants dans le cloud pour diverses raisons, mais cela ne veut pas dire que ces éléments doivent être mis de côté. Par exemple, ta comptabilité est peut-être hébergée en interne, mais tu préfères gérer les achats

dans le cloud pour un meilleur partage de l'information et une plus grande visibilité à travers l'entreprise. Tu devras quand même faire correspondre le bon de commande et les données de réception des achats avec la facture du fournisseur dans les comptes fournisseurs. C'est pourquoi l'interconnectivité est si importante. Quelle que soit la solution que tu choisis, elle doit être en mesure de maintenir une interconnectivité solide entre les applications et données en interne, ainsi qu'avec les applications tierces que tu souhaites continuer d'utiliser.

## *La sécurité avant tout*

Inutile de te dire à quel point la sécurité est importante. Il te suffit de prendre le journal — celui d'hier, d'aujourd'hui ou de demain — pour lire un gros titre sur une entreprise victime d'une violation de ses données. Ta solution cloud doit être absolument sécurisée, sans faille.



Il faut tenir compte d'un point important : ce n'est pas parce que ta solution est hébergée dans le cloud qu'elle présente un risque intrinsèque. Le cloud est sûr, pour autant que tu choisisses un fournisseur fiable, stable et qualifié qui jouit d'une expérience avérée en matière de protection de ses données clients dans le cloud (plutôt qu'une nouvelle entreprise qui vient de quitter son garage hier pour s'installer dans ses nouveaux bureaux). En outre, ce n'est pas parce que ton application actuelle est hébergée en interne qu'elle n'est pas exposée aux violations. Lorsqu'il s'agit de sécurité, l'emplacement de ton application et de tes données ne compte pas — ce qui importe, c'est que les protocoles de sécurité soient adaptés.

Ceci dit, l'emplacement de tes données peut être important pour d'autres raisons. Sur le plan réglementaire, il n'est peut-être pas permis que ta solution cloud soit hébergée n'importe où. Selon les exigences locales, par exemple, toutes les données relatives à une entreprise d'un pays doivent peut-être rester dans le pays en question. Certaines exigences sectorielles dictent également où les données doivent être hébergées.

Il te faudrait alors un fournisseur de solution cloud qui dispose d'une multitude de centres de données dans le monde entier. Il est tout à fait possible d'élaborer une solution cloud à l'échelle mondiale qui fonctionne parfaitement et en toute sécurité pour ton entreprise, tout en respectant les exigences locales des différentes régions du monde dans lesquelles ton entreprise exerce son activité. C'est possible, mais il te faut un fournisseur qui dispose de l'expertise, la viabilité et la fiabilité suffisantes.

La sécurité est l'un des nombreux avantages que peuvent offrir des solutions plus unifiées, capables de répondre à tes besoins dans une multitude de domaines. Tu peux établir des paramètres d'accès sécurisé unifié pour tes différentes applications, ce qui plaira à tes utilisateurs et à ton équipe de sécurité informatique.



Beaucoup d'entreprises gagnent à pouvoir isoler l'emplacement de leurs données et la sécurité à divers niveaux. Elles peuvent ainsi séparer leurs ensembles de données en toute sécurité, ce qui est essentiel pour protéger les données d'une entreprise. C'est logique, mais tous les fournisseurs de services cloud ne proposent pas ce type de fonctionnalités. Renseigne-toi bien.

Personne n'aime penser aux catastrophes, mais quand il s'agit de tes données, cela vaut la peine d'envisager le pire. Lorsque tu compares les fournisseurs de services cloud, veille à examiner la stratégie qui te permettra de sauvegarder tes données, ainsi qu'au degré de redondance intégrée dans l'infrastructure. Si une catastrophe ou un problème technique survient à un endroit particulier, la redondance doit garantir des niveaux élevés de disponibilité système. Ton fournisseur de services cloud peut te proposer d'autres outils de sécurisation des données, dont le cryptage des données et les services de mise en réseau privé virtuel.

## *Les avantages du cloud pour les entreprises*

Il existe une multitude de raisons convaincantes d'explorer les solutions cloud, des raisons qui satisfont les informaticiens, qui plaisent aux directions métier et qui répondent aux exigences des clients. Enfin, si tu te présentes devant un comité de direction pour plaider en faveur du cloud, tu devras monter un dossier en béton.



Il ne suffit pas de présenter le concept de dépenses opérationnelles versus dépenses en capital. Il est tout à fait possible que le cloud permette de réduire les dépenses en capital, puisque les frais de matériel sont transmis à un fournisseur et remplacés par des dépenses opérationnelles qui consistent à régler la facture périodique du fournisseur. Mais pour certaines entreprises, minimiser les dépenses en capital est une motivation insuffisante.

Il vaut mieux invoquer la façon dont le cloud peut aider une entreprise à proposer des solutions à la hauteur des exigences de ses clients, à innover à un rythme soutenu et à maximiser sa valeur.

Grâce au cloud, une entreprise peut répondre aux exigences du marché et accéder à de nouveaux marchés.

Dans ce climat concurrentiel au rythme effréné, il est absolument essentiel de faire preuve d'agilité et d'évolutivité. Il est primordial de répondre aux attentes et aux exigences des clients. Éblouir ses clients potentiels avec des capacités auxquelles ils n'avaient même pas pensé peut changer la donne. Pour la plupart des entreprises, il s'agit d'un argument bien plus convaincant que la promesse de réaliser des économies sur le matériel.



Ceci dit, n'hésite pas à signaler les perspectives financières, car ce facteur plaît aussi aux directeurs financiers. Ton fournisseur de services cloud potentiel te propose-t-il des avantages financiers qui pourraient faciliter ton passage dans le cloud et rendre plus abordable que tu ne le pensais l'établissement de services véritablement intégrés dans le cloud ? Cela vaut la peine de demander. Tu obtiendras peut-être une réponse qui convaincra ton directeur financier.





## Chapitre 5

# Dix choses à savoir sur le cloud

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Relever des défis
- ▶ Une solution personnalisée
- ▶ Plus qu'un logiciel
- ▶ Réaliser des économies
- ▶ Sortir du cloud

**P**ersonne ne comprend le cloud — c'est un mystère ! C'est en tout cas ce qu'un film d'Hollywood affirme. Toutefois, si tu as lu les chapitres qui précèdent, le cloud ne devrait plus avoir tant de secrets pour toi. Voici dix informations supplémentaires pour t'aider à tirer le cloud au clair.

### *Le cloud est la réponse*

Mais quelle est la question ? Il existe énormément de problèmes d'entreprise auxquels le cloud peut apporter des solutions. Le cloud relie les besoins des entreprises aux solutions qui leur conviennent le mieux.

### *Le cloud présente de multiples facettes*

Le cloud est en fait multifonctionnel. Il s'agit d'une gamme de services destinés aux entreprises ou aux clients individuels. Ces services sont ultra puissants, extrêmement pratiques et accessibles et assez rentables. Nombreux sont ceux qui perçoivent le cloud comme un endroit précis, et ils n'ont pas tort d'une certaine

manière. Seulement, l'emplacement précis de cet endroit n'est pas toujours connu de l'utilisateur. Il se trouve quelque part ailleurs qu'ici, et pourtant on y accède en un seul clic.

### ***Le cloud s'individualise***

Chaque entreprise évolue dans un contexte différent en fonction duquel elle choisira les solutions cloud les mieux adaptées. Ce n'est pas parce que tu as déplacé certaines fonctionnalités et données dans le cloud que tu dois tout y mettre. D'un autre côté, il est tout à fait logique de s'abonner chez un fournisseur de services cloud qui peut tout gérer, des RH aux ventes en passant par le marketing et les services financiers. Tout dépend de tes besoins spécifiques.

### ***Le cloud n'est pas utile que pour les logiciels***

Le modèle de « logiciel en tant que service » est peut-être la solution cloud la plus connue, mais les entreprises qui s'y connaissent savent que le cloud ne se limite pas au SaaS. Le « *data as a service* », par exemple, est un moyen efficace de connecter des utilisateurs à tes segments de données de la façon la mieux adaptée, afin de répondre à des besoins particuliers. Avec le DaaS, les données permettent à ton entreprise de renforcer sa productivité et son efficacité.

### ***Le cloud est destiné au métier***

Étant donné que les solutions cloud se situent quelque part en dehors de l'infrastructure informatique habituelle de l'entreprise, dans de nombreux cas, les décisions quant aux services à utiliser et à la manière de les utiliser sont prises par les personnes qui utilisent vraiment ces services, celles qui gèrent ou travaillent dans des branches d'activité bien précises. Grâce au cloud, les responsables métier sont plus à même de partager des informations et d'innover tout en se facilitant la vie.

## ***Le cloud est flexible***

La flexibilité et l'évolutivité dont ton entreprise bénéficiera figurent parmi les principaux avantages du cloud. Tu peux développer ou réduire les activités de ton entreprise en fonction de ses besoins et accéder aux informations depuis n'importe quel appareil. Il est important de définir tes objectifs et les fonctionnalités dont tu souhaites bénéficier avant de franchir le cap vers le cloud. Tous les fournisseurs de services cloud ne garantissent pas le même niveau de flexibilité.

## ***Le cloud doit te faciliter la vie***

Si le cloud ne te facilite pas la vie, il se peut que tu t'y prennes mal. Avant de faire le grand saut, tu dois vraiment étudier la manière de travailler de tes employés et de tes clients. Vérifie les flux de travail et les problèmes d'efficacité actuels pour être sûr que le cloud répondra aux besoins de ton entreprise.

## ***Le cloud peut contribuer à un meilleur flux de trésorerie***

Les modèles de tarification du cloud s'apparentent souvent à ceux des services publics, dans la mesure où tu ne payes que ce que tu utilises. Tu ne dois donc réaliser aucune dépense initiale en capital pour des ordinateurs et de l'équipement... tu dois juste payer des frais périodiques adaptés à ton budget.

## ***Le cloud n'est pas qu'une histoire d'économie d'argent***

En réalité, il s'agit parfois de dépenser son argent différemment. Si tu transfères certaines activités dans le cloud, tu es susceptible de convertir certaines de tes dépenses en capital en dépenses opérationnelles. Cette option en elle-même est déjà attrayante. Ce transfert peut aussi engendrer quelques gains d'efficacité opérationnelle et tu as donc de fortes chances de diminuer tes dépenses générales.

## ***Il faut pouvoir sortir du cloud***

Aussi attrayant que soit le cloud, il se peut que tu aies besoin de récupérer tes données. Tu changes peut-être de fournisseur ou tu conclus une opération particulière. Avant de transférer tes données dans le cloud, veille à bien comprendre comment les récupérer si tu le souhaites et renseigne-toi sur ce qu'il t'en coûtera et combien de temps cela prendra.

## Annexe 1

# Comment évaluer un fournisseur de services cloud

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Vérifier la viabilité d'un fournisseur
- ▶ Évaluer les mécanismes de sécurité d'un fournisseur
- ▶ Accepter l'intégrité des données
- ▶ Répondre aux questions

**C**ombien de fournisseurs de services cloud sur le marché veulent séduire ton entreprise ? Combien y a-t-il de nuages dans le ciel ? Tu as saisi l'idée.

Le cloud est si prometteur qu'il séduira un grand nombre d'entrepreneurs, qui espèrent tous avoir leur part du gâteau. Comme il s'agit d'un tout nouveau secteur, bon nombre des acteurs ne sont pas encore très connus. Comment savoir si tu as choisi la bonne entreprise si tu es déjà actif dans le cloud ? Et si tu t'apprêtes à franchir le pas pour la première fois, comment es-tu censé décider à quel fournisseur donner ta clientèle ?

Voici quelques éléments à prendre en compte lorsque tu évalues ton fournisseur de cloud actuel ou l'entreprise à laquelle tu comptes t'adresser pour lancer ton entreprise dans le cloud.

## *S'agit-il d'un fournisseur reconnu et viable ?*

Comment savoir ? Examine les éléments suivants :

- ✓ Depuis combien de temps ce fournisseur de services cloud gère-t-il la sécurité d'entreprises ?

- Moins d'un an
  - Entre un et trois ans
  - Entre trois et cinq ans
  - Entre cinq et dix ans
  - Plus de dix ans
- ✓ Ce fournisseur de services cloud exploite-t-il et gère-t-il ses propres data centers ?
- Oui
  - Non
- ✓ Cette entreprise a-t-elle investi dans une infrastructure moderne récemment ?
- Pas au cours de la dernière année
  - Pas ces trois dernières années

## ***Ce fournisseur utilise-t-il une approche de sécurité unifiée à plusieurs niveaux ?***

Tu peux avoir des exigences élevées en matière de conformité réglementaire, ou peut-être pas, peu importe. Tu dois veiller à ce que tes données soient protégées dans le cloud que tu choisis.

- ✓ Quelles mesures ce fournisseur prend-il pour atténuer les risques ?
- Conformité
  - Réglementations de l'industrie
  - Audits par des tiers
  - Tout ce qui précède
- ✓ Ce fournisseur peut-il fournir des preuves de ses capacités, telles que des certifications de sécurité, des audits indépendants, etc. ?
- Oui
  - Non

## *Comment ce fournisseur garantit-il l'intégrité des données ?*

Les données de ton entreprise sont vitales pour ton fournisseur. Il doit traiter tes données comme une collection inestimable de pierres précieuses et ne jamais oublier qu'elles t'appartiennent.

- ✓ Comment les clients transfèrent-ils les données rapidement et en toute sécurité pour qu'elles soient opérationnelles et autonomes dans le cloud ?
- ✓ Comment les clients apportent-ils des changements aux structures de données (ajouter des domaines et ce genre de choses) si nécessaire ?
- ✓ Dans quel format les clients peuvent-ils récupérer leurs données s'ils décident de quitter le cloud ?

## *Faire passer le test*

Si tu utilises déjà le cloud et que tu as répondu par la négative à plus de la moitié de ces questions, alors tu peux bénéficier d'une solution cloud plus moderne. Si tu cherches un fournisseur de services cloud et qu'un candidat ne peut pas t'apporter de réponses satisfaisantes à ces questions, continue de chercher.

Quant aux questions ouvertes, cherche des réponses qui sous-entendent que des améliorations sont possibles. Sois prudent si ces réponses indiquent que de nombreuses améliorations doivent encore être apportées. Si tu disposes déjà d'un fournisseur de services cloud, mais que les réponses à ces questions ne te rassurent pas, réfléchis à l'impact qu'auraient des choix plus innovants en matière de technologie sur ton entreprise.







## La tête dans les nuages : découvre comment ton entreprise pourrait profiter du SaaS !

Explore les défis et opportunités que présenterait la transformation de ton entreprise en une entreprise numérique. Découvre de nouvelles technologies et comment toi, chef de service, tu pourrais assurer la transformation numérique de ton entreprise. Découvre comment gérer les employés de ton entreprise. Oublie la finance traditionnelle. Vends tes produits de manière plus efficace et planifie ton marketing intelligemment, tout en satisfaisant tes clients.

- **Familiarise-toi avec la terminologie** - découvre ce que les acronymes et les mots à la mode signifient pour ton secteur d'activité
- **Découvre ce que le numérique peut t'apporter à toi, en tant que chef de service, et libère ton potentiel numérique**
- **Bénéficie du tout nouveau pouvoir des chefs de service** - comprends les possibilités que le SaaS peut offrir à ton secteur d'activité - ventes, services, marketing, finances ou RH
- **Étudie tes possibilités de SaaS** - réalise un dossier qui permettra à ton entreprise d'atteindre ses objectifs
- **Trouve un fournisseur qui s'y connaît** - découvre ce que tu as vraiment besoin de savoir sur les fournisseurs de services cloud potentiels



### Ouvre ce livre et découvre :

- Comment le SaaS permet aux chefs de service de passer au numérique.
- Pourquoi tant d'organisations, petites et grandes, adoptent le cloud.
- Les bonnes questions à poser à un fournisseur de SaaS potentiel.
- Dix choses à retenir à propos du cloud.

WILEY

ISIN 971-1-119-02752-2  
Non destiné à la revente