

Une solution ASP pour se lancer dans l'e-business

Prof. Yves Pigneur
yves.pigneur@unil.ch

L'e-business semble s'être installé pour durer. Intranet, extranet et internet font dorénavant partie du vocabulaire courant dans les entreprises. Popularisés par les startups, largement adoptés entre-temps par les grands groupes, les applications et autres transactions sur Internet sont maintenant à l'ordre du jour dans nombre de PME. Ne prétend-on pas qu'en Suisse 20% d'entre elles auront déployé l'une ou l'autre solution e-business en 2001, pour un montant total de dépenses estimé à plus de 600 millions de francs?

Mais qui dit e-business dit informatique, et informatique compliquée même! Le temps des sites web plus ou moins hâtivement bricolés "pour être présent" et des devantures plus ou moins design "pour être distingué" est révolu. Accès aux bases de données, intégration avec les systèmes d'information et autres ERP de l'entreprise, sécurité des données et des transactions, monitoring des performances et équilibrage de la charge dessinent le paysage actuel de l'e-business.

De plus, qui dit informatique, complexe de surcroît, dit compétences informatiques et informaticiens; talents rares dans les PME par les temps qui courent! Quand on connaît les difficultés qu'ont beaucoup d'entreprises à opérer une informatique conventionnelle de qualité, on comprend l'angoisse de leurs décideurs à se lancer dans une aventure e-business, qui paraît pourtant d'autant plus indispensable qu'elle vient souvent déjà tard face à leurs concurrents internationaux!

Les progiciels intégrés et les ERP ont constitué une solution pour partager et réduire les coûts du développement informatique; l'outsourcing en a été une autre pour réduire les coûts d'exploitation. Conciliant les avantages des deux, le dernier-né dans la panoplie des modèles informatiques est le recours à un ASP ou Application Service Provider. Comme les ISP l'ont préfiguré pour l'accès à Internet, la solution ASP consiste à louer l'hébergement d'une ou plusieurs applications Internet prêtes à l'emploi à une société spécialisée (*Loudcloud* aux Etats-Unis, *eFront* en France ou *Aspectra* en Suisse, ou encore *mySA*, par exemple).

L'entreprise cesse donc d'être propriétaire de son informatique pour devenir loueur d'un droit d'accès et d'usage. Ce modèle informatique s'inscrit bien dans l'ère du temps, décrite par Jeremy Rifkin dans son livre "*L'âge de l'accès*", qui observe et prédit que le recours accru aux licences, au leasing et autres abonnements sonne progressivement le glas de la propriété.

Une solution qui s'adresse principalement aux PME

Une solution ASP s'adapte particulièrement aux PME et leur permet d'accéder à des applications traditionnellement réservées aux plus grandes: gestion d'un progiciel intégré (ERP), de la relation avec les clients (CRM), d'une chaîne de distribution (SCM), d'une force de vente, d'un décisionnel, de son entrepôt de données, de documents multimédias, d'une messagerie et d'un agenda de groupe, par exemple.

Les PME semblent tout avoir à gagner à confier leurs applications e-business à des sociétés spécialisées dans l'exploitation 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, de serveurs,

de logiciels et de télécommunications: rapidité de déploiement, réduction des coûts, amélioration de la qualité et flexibilité accrue.

Une solution *ASP* peut constituer pour une PME un véritable levier technologique pour une utilisation pertinente d'Internet dans la gestion de ses affaires. Elle permet à une PME le déploiement de nouvelles applications e-business, rapidement, sans investissements importants, baissant ainsi le coût total de propriété de leur informatique (*TCO* ou *Total Cost of Ownership*). Une PME aura aussi intérêt à s'adresser à un prestataire *ASP* pour garantir un niveau de service spécifié (*SLA* ou *Service Level Agreement*) qu'elle ne peut pas s'offrir en interne, faute des compétences adéquates.

A contrario, certains ne se laissent pas convaincre par ces avantages en avançant la perte de contrôle, la non-confidentialité des données et les difficultés d'intégration pour rejeter la solution *AS*. Il est évident que ce type d'informatique met davantage l'accent sur la réduction des coûts et s'inscrit moins dans une logique d'avantage concurrentiel. Si l'application concernée, un algorithme original de fabrication par exemple, constitue un atout majeur, il va de soi qu'elle sera peu candidate à la délocalisation et à une quelconque location.

Ne cachons donc pas les risques d'une solution *ASP*: frais de location déraisonnables, exécution de piètre qualité, sécurité et confidentialité des données insuffisamment garanties, pour ne mentionner que certains d'entre eux.

Ces risques exigent de la part des décideurs qu'ils posent les bonnes questions: quelle est la durée de location (pas trop longue car il s'agit d'un secteur immature, en pleine évolution)? Une fin prématurée de la location est-elle envisageable (les événements peuvent imposer un rapatriement de son informatique)? Quelles sont les obligations des parties? les modalités de résolution des conflits éventuels? Quelle est l'étendue du service? ses fonctionnalités? ses performances? Un niveau de qualité de service est-il prévu et mesuré? avec des pénalités le cas échéant? Quels sont les prix et les tarifs? avec des paliers par tranche d'usage? Quel plan de migration a-t-on étudié et intégré? Quels sont les mesures prises pour la sécurité? La confidentialité des données est-elle garantie? La formation est-elle en phase avec la solution retenue?

Autant de questions qui devront se traduire dans les termes du contrat de location pour limiter les risques et établir clairement les attentes et devoirs du client, du prestataire *ASP* et des fournisseurs informatiques.

L'importance du contrat ASP et du suivi de projet

Comme l'avaient déjà montré l'usage des progiciels intégrés et l'outsourcing dans les entreprises, une solution *ASP* permet peut-être de se passer de compétences informatiques pointues en interne mais ne fait pas l'impasse d'une gestion de projets efficace. Celle-ci exige notamment d'apporter un soin tout particulier à l'appel d'offres, à la négociation avec le prestataire sélectionné, à la rédaction du contrat de location et au suivi de l'exécution.

En synthèse, pour une PME qui se lance dans l'aventure e-business, la solution *ASP* n'est certainement pas la panacée universelle et n'est pas dépourvue de risques. Mais la rapidité voulue de déploiement des solutions, l'exigence d'une qualité de service élevée et la réduction des coûts de propriété, sans parler de la rareté des informaticiens sur le marché, en font une alternative à étudier soigneusement.

INFORGE

Institut d'informatique et organisation
Ecole des Hautes Etudes Commerciales

Université de Lausanne

CH-1015 Lausanne

Tél. (x41 21) 692.3400

Fax (x41 21) 692.3405

e-mail: inforge@unil.ch

<http://inforge.unil.ch>