



## **Microsoft Dynamics**

# **Les avantages métier des solutions ERP hébergées pour les petites et moyennes entreprises**

15 novembre 2009

# Sommaire

Synthèse .....	3
Qu'est-ce qu'un ERPERP hébergé ? .....	3
Avantages d'une solution ERPERP hébergée.....	4
Mythes et fausses idées sur les solutions ERPERP hébergées .....	5
Questions à poser lors de l'étude d'une solution ERPERP hébergée.....	7
Engagement de Microsoft à fournir le plus grand choix possible .....	7
Conclusion .....	9
Informations supplémentaires.....	9

## Synthèse

Aujourd'hui, les petites et moyennes entreprises recherchent des solutions flexibles et abordables pour gérer leurs activités, et des techniques modernes et plus efficaces pour déployer leurs ressources informatiques tout en conservant leurs avantages concurrentiels.

Pour répondre à ces défis et exploiter les opportunités des derniers environnements informatiques, de plus en plus d'entreprises adoptent des progiciels de gestion intégrés (ERP en anglais) hébergés comme alternative aux systèmes traditionnels sur site. Les solutions ERP hébergées font passer la majeure partie du travail d'administration informatique du client chez le fournisseur hébergeur. Il en ressort de nombreux avantages :

- Réduction de l'investissement initial et abaissement du coût total de possession (TCO) pour le client.
- Déploiement rapide de l'application, rentabilité plus rapide.
- Meilleur accès aux améliorations et aux mises à jour du logiciel réalisées par l'éditeur du logiciel.
- Coûts réduits pour l'équipe informatique et possibilité de redéployer cette équipe vers d'autres initiatives créatrices de valeur pour l'entreprise.

Ce document présente l'hébergement d'un logiciel ERP, décrit les avantages liés à ce type d'organisation, répond aux mythes et fausses idées associés à l'hébergement, et souligne certains facteurs que les entreprises doivent prendre en compte lorsqu'elles envisagent d'utiliser un ERP en mode hébergé.

## Qu'est-ce qu'un ERP hébergé ?

L'hébergement est un modèle d'abonnement et de déploiement de logiciel dans lequel une application réside sur les serveurs de l'hébergeur plutôt que sur les serveurs du client. L'application est fournie via Internet. L'utilisateur y accède depuis son bureau ou à distance, avec Citrix ou Terminal Server. Dans ce modèle de diffusion de l'application, l'hébergeur assume la responsabilité de la configuration, de la mise à jour et de la maintenance de l'application.

L'application étant achetée comme un service, l'hébergement remplace les investissements initiaux importants et une mise en œuvre souvent longue et fastidieuse, par des mensualités régulières généralement calculées en fonction de l'utilisation par mois et par utilisateur. En utilisant un ERP hébergé, les petites et moyennes entreprises obtiennent souvent un retour rapide de leur investissement logiciel, abaissent le coût total de possession et bénéficient des avantages métier associés à une solution qui, jusqu'alors, était réservée aux seules grandes entreprises, pourvues de budgets informatiques conséquents. Cela permet aux petites entreprises de s'équiper comme les grandes et de rattraper les avantages technologiques de leurs grands concurrents.

Depuis son apparition sur le marché, l'hébergement logiciel a reçu différents noms comme fournisseur de services applicatifs, logiciels à la demande, et plus récemment, SaaS (Software-as-a-Service). Bien qu'il existe quelques différences mineures entre ces termes, le principe sous-jacent est toujours le même : les applications sont hébergées en dehors de l'entreprise, et utilisables via Internet, comme un service.

## Avantages d'une solution ERP hébergée

Les solutions ERP hébergées apportent de nombreux avantages techniques et financiers aux petites et moyennes entreprises. Par exemple :

- **Un investissement initial minimal.** Contrairement aux solutions ERP traditionnelles installées dans l'entreprise du client, une solution ERP hébergée ne nécessite aucun investissement initial. Généralement, la mise en œuvre d'un ERP implique l'achat, l'installation et la maintenance de serveurs, la mise en place d'une sécurité forte, et le déploiement, la configuration et la maintenance du logiciel. En plus d'une dépense importante, ces opérations nécessitent du temps, des locaux et leurs coûts associés, et un personnel informatique expérimenté et compétent qu'il faut embaucher et former.

En comparaison, une solution ERP hébergée supprime l'achat de serveurs et fait passer les tâches de mise en œuvre, maintenance et gestion de l'application chez l'hébergeur. Pour le client, il n'est plus nécessaire de prévoir de la place, d'investir dans du matériel et d'embaucher et former du personnel pour gérer l'application au quotidien. Il en résulte qu'une solution ERP hébergée est particulièrement avantageuse pour les petites et moyennes entreprises dont les ressources et les budgets informatiques sont limités.

- **Accélération et augmentation du retour sur investissement pour l'application.** En appliquant le modèle métier des applications SaaS, les solutions ERP hébergées s'intègrent plus facilement dans l'activité quotidienne de l'entreprise que les solutions ERP déployées sur site. En fait, la plupart des solutions ERP hébergées sont opérationnelles en quelques semaines, alors que des mois, voire des années sont constatés pour installer un ERP traditionnel sur site. Les entreprises bénéficient ainsi plus tôt des avantages métier liés au ERP, d'où un meilleur retour sur investissement et un coût total de possession réduit, sur toute la durée de l'investissement.
- **Des mises à jour transparentes.** Avec les logiciels ERP traditionnels, les entreprises doivent généralement attendre la prochaine version pour bénéficier des dernières fonctionnalités, des mises à jour ou de correctifs de sécurité. De plus, le coût, la complexité et l'arrêt d'exploitation liés à l'installation de la nouvelle version rebutent souvent les entreprises à installer la nouvelle version. Les employés ne bénéficient donc pas des dernières améliorations. Les logiciels ERP hébergés éliminent ces problèmes. Dans ce modèle de distribution, l'hébergeur ajoute de façon continue et transparente de nouvelles fonctionnalités et des mises à jour. Les utilisateurs savent qu'ils bénéficient en permanence des technologies les plus récentes, sans que leur entreprise ait à payer des frais de conseil, de personnalisation et de mises à jour.
- **Moins de dépendance vis-à-vis des ressources informatiques internes.** Un ERP hébergé nécessite chez le client nettement moins de ressources techniques pour sa gestion qu'une solution sur site car c'est l'hébergeur qui assure les tâches d'administration du logiciel, du matériel et du réseau. Cela réduit la charge et la pression sur le département informatique de l'entreprise cliente qui peut alors redéployer ses ressources pour d'autres tâches.
- **Modifications sur demande.** Les solutions ERP hébergées sont capables de monter en charge et elles sont suffisamment flexibles pour répondre à toute demande de la part de l'entreprise. L'ajout ou la suppression d'utilisateurs s'effectue sur demande et modifie simplement le montant de l'abonnement mensuel. Cette flexibilité est très appréciée par les entreprises en plein croissance, ou saisonnières et cycliques qui ont besoin d'adapter rapidement leur personnel à leurs exigences métier.

## Mythes et idées fausses sur les solutions ERP hébergées

Ces dernières années, des solutions ERP hébergées sont apparues sur le marché, destinées aux petites et moyennes entreprises. Comme c'est souvent le cas avec une nouvelle technologie, certains mythes et idées fausses n'ont pas tardé à entourer le concept des solutions ERP hébergées. Passons-les en revue afin d'y apporter une réponse adéquate.

### **Mythe : « Les solutions ERP hébergées ne fournissent que des fonctionnalités ERP de base. »**

Il est vrai que les premières solutions hébergées n'apportaient qu'une gamme relativement limitée de fonctionnalités, la plupart du temps centrée sur la gestion de la relation client (CRM) et les applications de paie. Toutefois, récemment, ce concept s'est élargi et aujourd'hui, toutes les fonctionnalités ERP sont disponibles. Les hébergeurs d'ERP proposent maintenant des offres standards dont les fonctionnalités rivalisent avec celles des déploiements sur site.

### **Mythe : « Les solutions ERP hébergées ne peuvent pas être personnalisées. »**

Les hébergeurs d'ERP ont compris qu'une seule solution générale ne répondait pas aux besoins spécifiques des petites et moyennes entreprises. La plupart des hébergeurs proposent déjà des services de personnalisation de la solution hébergée afin de l'adapter à chaque client, pour tenir compte de son secteur d'activité et de ses processus spécifiques. Des outils de configuration simples d'emploi permettent même à des non-programmeurs de modifier l'aspect et l'apparence du logiciel ou de l'adapter à des processus métier.

### **Mythe : « Il est difficile d'intégrer un ERP hébergé dans d'autres systèmes. »**

Les entreprises doivent pouvoir faire dialoguer leurs logiciels pour obtenir une connaissance approfondie de leurs activités et pour renforcer l'efficacité de leurs employés. Les hébergeurs d'ERP utilisent de façon intensive l'architecture orientée service (SOA) et les interfaces de programmation (API) des services Web pour faire communiquer leurs solutions avec différentes applications sans nécessiter une phase de programmation lourde et coûteuse. L'intégration est ainsi facilitée entre l'ERP hébergé et les applications sur le site du client.

### **Mythe : « Si Internet tombe, notre entreprise s'arrête. »**

Les applications hébergées étant accessibles via une connexion Internet, certaines entreprises s'inquiètent de la fiabilité d'Internet et des conséquences d'un arrêt de service potentiel. Toutefois, les analyses réalisées ces dernières années prouvent la stabilité croissante d'Internet, la réduction du nombre de pannes et la durée de plus en plus courte de ces pannes. La plupart des fournisseurs d'ERP hébergés se protègent en signant des contrats avec différents fournisseurs d'accès à Internet. De plus, les contrats d'abonnement garantissent des temps d'exploitation qui dépassent 99 %.

### **Mythe : « Avec une solution ERP hébergée, nos données sortent de l'entreprise et ne sont pas aussi bien sécurisées qu'en interne. »**

L'une des premières questions qu'une entreprise pose lorsqu'elle s'intéresse à l'hébergement est : « nos données sont-elles sécurisées ? ». C'est une question légitime car confier ses applications et ses données confidentielles à un service externe peut gêner l'entreprise. En réalité, la sécurité et la confidentialité des données sont des questions légitimes, que l'entreprise s'abonne à une solution hébergée ou qu'elle installe le logiciel en interne dans ses locaux. Quel que soit le modèle de déploiement, des protections doivent être mises en place pour assurer la sécurité des données.

Si vous envisagez une solution ERP hébergée, posez les questions suivantes à votre fournisseur potentiel :

- *Quelle est votre charte de confidentialité ?*

Votre fournisseur potentiel doit pouvoir vous montrer une charte de confidentialité bien définie et clairement écrite qui décrit exactement qui a accès aux différents types d'informations. Cette charte doit aussi décrire les procédures et les stratégies d'exploitation pour garantir la confidentialité des données. Votre fournisseur devrait vous fournir ce document avant même que vous ne le demandiez.

- *Quel niveau de sécurité appliquez-vous pour assurer la sécurité et l'intégrité des données critiques ?*

Pour protéger vos données sur site, votre fournisseur hébergeur doit combiner des systèmes de détection d'intrusion et des systèmes de blocage d'intrusion ; il doit appliquer des antivirus à plusieurs niveaux. Il doit aussi mettre en œuvre une technologie de pare-feu au niveau applicatif ou une analyse en profondeur des paquets transmis, qui s'applique à tous les niveaux de la pile réseau. Enfin, le fournisseur doit aussi utiliser une transmission chiffrée (SSL ou https) pour assurer la sécurité des transferts via Internet.

- *Vos systèmes de production sont-ils placés dans un bâtiment sécurisé ?*

Le centre de données de votre fournisseur doit être sécurisé, sans fenêtre, construit en dur, avec des murs renforcés et des sas d'accès. Il doit aussi être implanté dans un lieu à l'abri des catastrophes naturelles.

- *Veillez décrire les systèmes physiques de sécurité de votre centre de données. Sont-ils actifs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ?*

Comme pour sa charte de confidentialité, votre fournisseur doit avoir défini et mis en place des systèmes de sécurité très fiables, opérationnels en permanence.

- *Avez-vous souscrit un contrat avec une organisation extérieure et indépendante qui périodiquement analyse vos vulnérabilités internes et externes ?*

En plus d'un système de réponse aux intrusions et d'un plan d'action bien défini, votre fournisseur doit mettre en place un audit fréquent de la sécurité. Il doit confier cette tâche à un organisme indépendant qui interviendra à la fois de façon régulière et intempestive.

- *Quelle est la fréquence de vos sauvegardes et où sont stockées les sauvegardes ?*

Les sauvegardes doivent être effectuées de façon régulière et rigoureuse. Les données sauvegardées doivent être stockées dans un site distant sécurisé.

- *Vos matériels sont-ils redondants pour éviter les conséquences d'une panne ?*

Le centre de données et le lieu de stockage des sauvegardes doivent être équipés en matériels redondants et systèmes d'alimentation de secours (batteries, groupes électrogènes) afin d'être à l'abri de toute panne ou absence d'alimentation éventuelle.

- *Votre personnel inclut-il une équipe d'exploitation qualifiée pour surveiller le site 24h sur 24, 7 jours sur 7 ?*

Votre fournisseur doit compter dans son personnel des experts certifiés en sécurité, possédant notamment la certification CISSP.

## Questions à poser lors de l'étude d'une solution ERP hébergée

Bien qu'une solution ERP hébergée soit souvent plus rapide et plus simple à mettre en œuvre qu'une solution sur site, l'entreprise doit engager le même processus d'introspection, d'analyse et de planification qui régit tout changement fondamental dans son activité et ses processus.

Pour être sûrs que la solution hébergée envisagée répondra aux exigences métier, les décideurs doivent prendre en compte de nombreux facteurs importants comme la capacité d'intégration et de montée en charge de la solution, l'alignement avec les bases de données, les applications et les processus existants. De même, ils doivent longuement dialoguer avec le fournisseur pressenti, afin de bien le connaître ; ils doivent être sûrs qu'ils choisissent le fournisseur idoine, celui qui s'engagera à répondre à leurs attentes métier et professionnelles. Enfin, les décideurs de l'entreprise doivent être sûrs que le fournisseur saura les guider dans les domaines de la personnalisation, de l'intégration, de la sécurité des données, de la disponibilité, des performances, de la récupération en cas d'incident, et de support pour que la solution hébergée puisse être opérationnelle rapidement.

Lors de l'étude d'une solution ERP hébergée, l'entreprise doit se poser les questions suivantes, le fournisseur envisagé participant à la réflexion :

- Notre entreprise est-elle prête à adopter une solution ERP hébergée ? Sommes-nous prêts à engager toute l'entreprise dans cette mutation afin d'assurer le succès de ce nouveau modèle de fonctionnement ?
- Quelles sont les conditions nécessaires en connectivité, sécurité et gestion pour que la solution ERP hébergée nous assure des performances élevées ?
- Le fournisseur de solution ERP hébergée présente-t-il la combinaison optimale de compétences et de ressources pour mettre en œuvre et administrer une solution hébergée qui réponde pleinement à nos objectifs et à nos besoins métier ?
- Quelles sont les étapes à suivre pour que notre solution hébergée soit correctement configurée afin de répondre à nos exigences métier et pour qu'elle soit alignée avec nos processus ?
- Sommes-nous sûrs que notre fournisseur d'ERP hébergé s'engage à protéger nos données et à garantir leur intégrité ?
- Comment pouvons-nous être sûrs que la solution ERP hébergée restera viable et opérationnelle lorsque nos environnements métier et concurrentiel évolueront ?

## Engagement de Microsoft à fournir le plus grand choix possible

Ce document a principalement décrit les avantages apportés par une solution ERP hébergée. Chez Microsoft, nous savons que le modèle le plus approprié de fourniture de logiciels à une entreprise dépend des caractéristiques spécifiques de chaque entreprise et de son secteur d'activité. Quelle que soit la situation de l'entreprise, Microsoft s'engage à fournir le plus grand choix possible dans la fourniture de logiciels.

Microsoft pense que chaque entreprise trouvera sa solution dans l'un des modèles de distribution ci-dessous, ou dans une combinaison de ces modèles :

- **Une solution hébergée** qui permet à l'entreprise de réduire ses coûts et d'accélérer la mise en œuvre. Microsoft travaille avec des éditeurs de logiciels indépendants (ISV) et des partenaires intégrateurs dans le monde entier afin que vous bénéficiiez d'un expert à vos côtés si vous décidez que la solution hébergée est la meilleure pour votre entreprise.

Ces partenaires peuvent développer une application Microsoft Dynamics® pour répondre à vos besoins spécifiques.

- **Des solutions traditionnelles sur site** permettent souvent une meilleure intégration avec les systèmes informatiques existants. Elles offrent aussi des possibilités de personnalisation qui ne sont pas possibles dans un environnement hébergé. La plupart de nos clients installent leurs logiciels Microsoft Dynamics sur leurs propres serveurs, dans leurs entreprises. Ils bénéficient ainsi d'une grande souplesse dans l'intégration avec d'autres logiciels. Souvent, les entreprises choisissent des déploiements sur site lorsque leurs départements informatiques possèdent une réelle expertise dans la technologie concernée. C'est aussi la meilleure solution lorsque les processus traitent des données sensibles ou doivent répondre à des conditions très particulières.
- **Une approche Software + Services** permet aux clients Microsoft Dynamics de passer d'une installation sur site à un déploiement hébergé ou de créer une solution hybride qui tire parti des deux modèles et qui s'ajustent aux besoins de changements des départements et des processus de l'entreprise. Dans certains cas, une solution sur site est plus appropriée tandis que dans d'autres, l'hébergement procure davantage de flexibilité. Il est important de noter que le choix n'est pas entre une solution ou l'autre car c'est souvent une combinaison des deux approches qui répond le mieux aux besoins de l'entreprise.

#### Témoignage

##### **Un fabricant de jus de fruits gagne son indépendance avec une solution ERP hébergée déployée rapidement et sans interruption de l'activité**

*Après sa vente par Procter & Gamble, Sunny Delight voulait au plus vite pouvoir se gérer en tant qu'entreprise indépendante. Microsoft Dynamics AX a permis de gagner cette indépendance en seulement huit semaines – le temps pour Sunny Delight et son intégrateur OneNeck de déployer les premières fonctions comptables pour 150 collaborateurs en Amérique du Nord et Europe. Microsoft Dynamics AX a aussi aidé Sunny Delight à couper les derniers ponts avec l'infrastructure de Procter & Gamble grâce à une intégration sans faille avec des systèmes tiers. "Avec Microsoft Dynamics AX, nous avons mis en œuvre rapidement un système complètement neuf, sans interrompre l'activité quotidienne de l'entreprise et sans perdre l'efficacité opérationnelle acquise sur notre ancien système basé sur SAP." rapporte Michael Kennedy, Directeur Global IT Services chez Sunny Delight.*

*Lisez l'intégralité de ce témoignage sur la page*

<http://www.microsoft.com/dynamics/casestudies/professionalservices.aspx?casestudyid=200588>



## Conclusion

Impatientes de bénéficier de moyens plus flexibles et moins coûteux pour faire fonctionner leurs services, et à la recherche d'une plus grande efficacité dans le déploiement des ressources critiques, les petites et moyennes entreprises s'intéressent de plus en plus aux solutions ERP hébergées. Alternative au déploiement traditionnel de logiciels sur site, la solution ERP hébergée fait passer la majeure partie du travail d'administration informatique, du client chez le fournisseur hébergeur. Il en ressort de nombreux avantages :

- **Un investissement initial minimal.** Une solution ERP hébergée vous évite d'investir dans du matériel supplémentaire ou de dépenser une somme importante dans l'achat du logiciel. Votre investissement initial est réduit.
- **Devenez vite opérationnel.** Votre entreprise est opérationnelle plus rapidement. Les solutions ERP hébergées permettent généralement des déploiements plus rapides que des solutions sur site.
- **Gérez votre trésorerie avec des abonnements mensuels faibles.** Comme si vous achetiez une voiture en crédit-bail, vous installez une solution financière sérieuse qui se développera en même temps que votre entreprise, pour un abonnement mensuel faible.
- **Moins de dépendance vis-à-vis des ressources informatiques internes.** Si votre entreprise dispose de peu de ressources informatiques pour mettre en œuvre, gérer et assurer la maintenance d'une solution ERP sur site, tournez-vous vers la solution de l'hébergement.
- **Donnez à vos employés un accès en tout lieu à leurs logiciels.** Les logiciels hébergés étant accessibles via une simple connexion internet, ils sont particulièrement intéressants si vos utilisateurs ont besoin de travailler en dehors du bureau (vos agents commerciaux par exemple).
- **Modifications sur demande.** À mesure que votre entreprise évolue, il est facile d'ajouter ou de retirer des utilisateurs. Les mises à jour sont installées rapidement et de façon transparente. Et l'ensemble du service est disponible en permanence. Cette flexibilité est très appréciée par les entreprises en plein croissance, ou saisonnières et cycliques qui ont besoin d'adapter rapidement leur personnel à leurs exigences métier.

Avec ses partenaires éditeurs de logiciels et intégrateurs de systèmes, Microsoft fournit un vaste choix de logiciels. Nos logiciels de gestion financière Microsoft Dynamics proposent des fonctionnalités robustes, des rapports sophistiqués et des outils d'aide à la prise de décision pour répondre aux attentes des entreprises. Bien sûr, ces logiciels ressemblent par leur interface utilisateur à ceux que vous possédez déjà comme Microsoft® Office 2007, Windows® 7, Windows Server® 2008 R2 et Microsoft SQL Server® 2008.

Que vous choisissiez de déployer votre logiciel ERP sur site ou en solution hébergée, nous pouvons vous fournir la solution et l'expertise qui vous aideront à pleinement profiter des avantages métier du puissant système ERP Microsoft Dynamics.

## Informations supplémentaires

Pour toutes autres informations sur les logiciels ERP et l'hébergement par Microsoft, veuillez visiter <http://www.microsoft.com/france/dynamics>.

Microsoft Dynamics est une gamme de solutions de gestion d'entreprise, intégrées et flexibles, qui permettent à vos employés de prendre des décisions importantes de façon plus sereine. Microsoft Dynamics s'intègre facilement et offre un fonctionnement similaire aux logiciels Microsoft les plus répandus. Ces solutions automatisent et rationalisent les processus de gestion financière, de la relation client et de la chaîne logistique pour contribuer au succès de votre entreprise.

Contactez Microsoft France au 0 825 827 829

<http://www.microsoft.com/france/dynamics>

Les informations contenues dans ce document représentent l'opinion actuelle de Microsoft Corporation sur les points cités à la date de publication. Microsoft s'adapte aux conditions fluctuantes du marché et ce document ne doit pas être interprété comme un engagement de la part de Microsoft ; de plus, Microsoft ne peut pas garantir la véracité de toute information présentée après la date de publication.

Ce livre blanc est fourni uniquement à titre indicatif. MICROSOFT EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE, EN CE QUI CONCERNE CE DOCUMENT.

L'utilisateur est tenu d'observer la réglementation relative aux droits d'auteur applicable dans son pays. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée ou introduite dans un système de restitution, ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans la permission expresse et écrite de Microsoft Corporation.

Microsoft peut détenir des brevets, avoir déposé des demandes d'enregistrement de brevets ou être titulaire de marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle portant sur tout ou partie des éléments qui font l'objet du présent document. Sauf stipulation expresse contraire d'un contrat de licence écrit de Microsoft, la fourniture de ce document n'a pas pour effet de vous concéder une licence sur ces brevets, marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle.

© 2009 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

Microsoft, Microsoft Dynamics, le logo Microsoft Dynamics, SQL Server, Windows et Windows Server sont des marques déposées ou des marques commerciales de Microsoft.

**Microsoft**