



Utilisation des capacités du cloud pour obtenir un avantage concurrentiel :

Comment la technologie cloud permet aux PME du monde
entier d'atteindre leurs principaux objectifs stratégiques

Fiche d'information IDC, sponsorisée par SAP | Avril 2017

Les PME du monde entier utilisent le cloud computing pour s'assurer un avantage concurrentiel à moindre coût

Le cloud computing représente une ressource essentielle de plus en plus privilégiée par les PME, séduites par les avantages concurrentiels rentables que leur procure le cloud. En leur ouvrant l'accès à des outils généralement hors d'atteinte pour elles, le cloud leur permet de devenir plus agiles, d'opérer plus efficacement et de se développer pour concurrencer les grandes entreprises.

Pour les PME, le cloud est un moyen de surmonter plusieurs difficultés majeures lorsqu'elles investissent dans les outils informatiques :

- Les solutions cloud évoluent facilement pour répondre aux besoins de croissance.
- Elles mobilisent moins de capitaux initiaux et peuvent être opérationnelles en quelques semaines.
- Leur maintenance et leur mise à niveau ne nécessitent pas l'embauche de personnel supplémentaire.
- Elles ne nécessitent pas de ressources sur site (espace, énergie, systèmes de refroidissement, etc.).

Les avantages importants du cloud pour les PME

IDC a récemment interrogé des PME à propos de leurs principales priorités stratégiques pour les 12 mois à venir. Le cloud peut leur permettre d'atteindre ces objectifs de plusieurs façons :

Réduction des coûts informatiques

Nul besoin de développer et d'assurer la maintenance d'une infrastructure informatique sur site

Gains de productivité

Collaboration en toute liberté via des applis et des terminaux mobiles sécurisés

Augmentation du chiffre d'affaires/ réduction des coûts

Mise en relation des ventes avec la comptabilité et l'ERP pour réduire les délais de paiement

Accès à de nouveaux services

Déploiement facilité de services ou de logiciels avancés et inédits, auparavant inabordables (logiciel de service client, etc.)

Agilité accrue

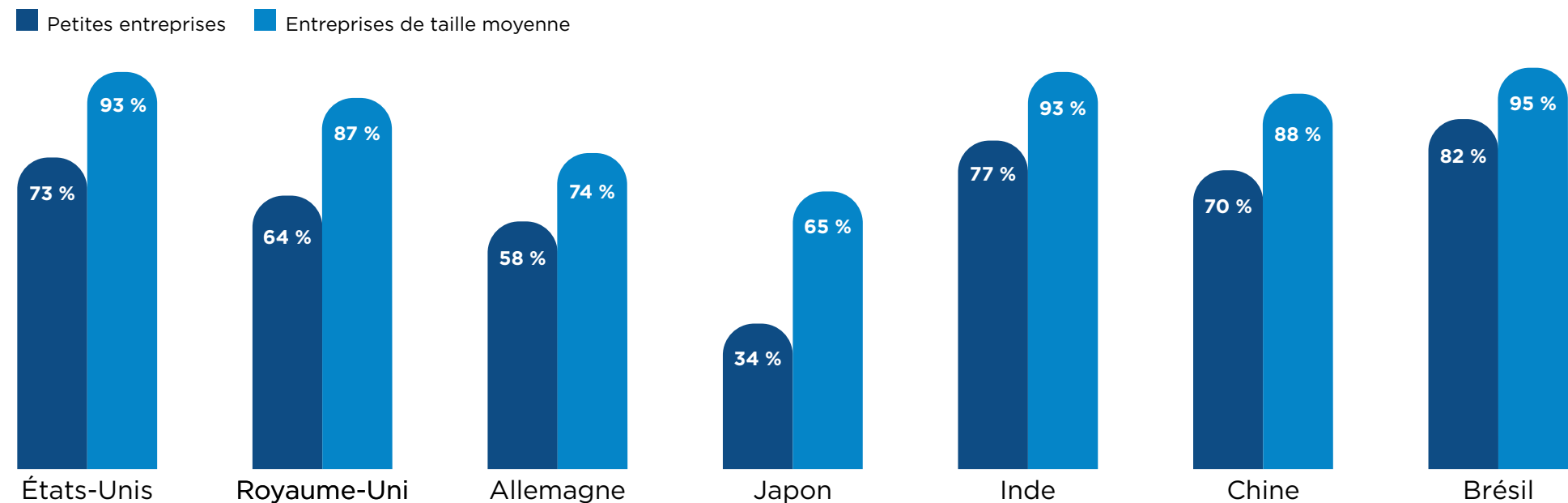
Ajout ou suppression rapide d'applications, d'utilisateurs et de fonctionnalités pour réduire les documents papier ou les temps de réponse

+ de 70 % des PME ayant implémenté des services cloud déclarent avoir atteint, voire dépassé, leurs objectifs de bénéfices.

Des capacités cloud largement adoptées

Le recours à des solutions cloud est quasi universel parmi les entreprises de taille moyenne. Les plus petites entreprises poursuivent encore leur processus de mise en place du cloud pour capitaliser sur ses avantages.

Part des PME par pays déclarant utiliser les ressources du cloud

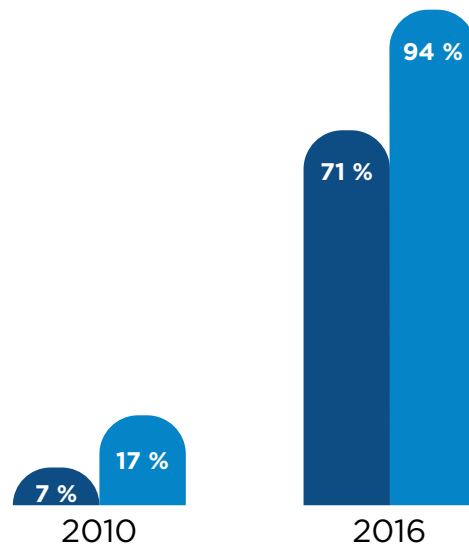


Adoption du cloud et utilisation des applications en progression rapide

Prenons par exemple les États-Unis. La progression du cloud s'intensifie et le nombre moyen d'applications utilisées a doublé depuis 2010. Dans les entreprises de taille moyenne en particulier, la progression de l'adoption du cloud est plus forte que celle des logiciels classiques sous licence et sur site.

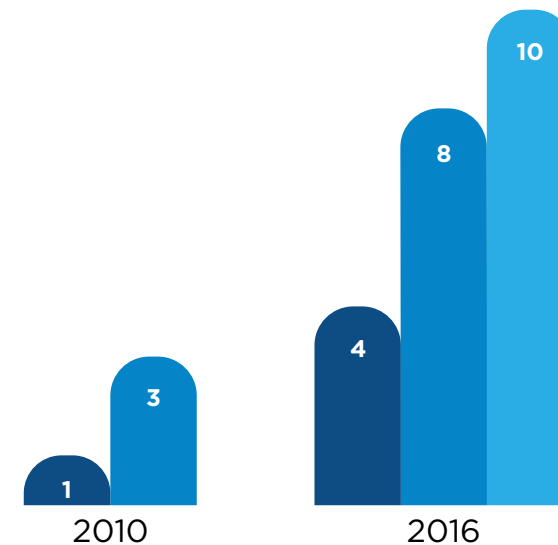
Adoption du cloud dans les PME aux États-Unis

■ Petites entreprises ■ Entreprises de taille moyenne



Nombre moyen d'applications cloud

■ Petites entreprises ■ Entreprises de taille moyenne ■ PME dont les dirigeants appartiennent à la génération Y



La majorité des PME envisagent, à l'avenir, d'adopter des solutions cloud

L'intérêt pour le cloud computing ne faiblit pas, quelle que soit la rapidité de croissance de l'entreprise. Les entreprises en forte croissance (plus de 10 % de progression annuelle du chiffre d'affaires) ont un peu plus tendance à préférer les solutions cloud. Les entreprises en croissance plus lente sont plus ouvertes aux solutions sur site ou cloud.

	Total PME	PME en forte croissance (+10 % de croissance annuelle du CA)	PME à croissance plus lente
Préférence pour les solutions sur site	41,9 %	44,7 %	40,9 %
Préférence pour les solutions cloud	42,2 %	46,0 %	41,6 %
Pas de préférence	15,9 %	9,3 %	17,5 %
Préférence pour le cloud + Pas de préférence	58,1 %	55,3 %	59,1 %

Source : « Next Steps in Digital Transformation » (Les prochaines étapes de la transformation digitale),
fiche d'information IDC sponsorisée par SAP, janvier 2017 (N = 3 904)

Les solutions cloud ne sont plus l'apanage des entreprises pionnières et en forte croissance. Elles constituent également la technologie privilégiée sur l'ensemble du marché. Les fournisseurs de solutions devront proposer des solutions cloud qui répondent aux besoins de ce marché.

L'utilisation des différentes capacités du cloud computing est également importante.

Le cloud ne concerne plus seulement le logiciel et le stockage. Les applications logicielles cloud intéressent notamment les entreprises en forte croissance.

	Total PME	PME en forte croissance (+10 % de croissance annuelle du CA)	PME à croissance plus lente
Applications logicielles cloud	30,2 %	42,5 %	25,9 %
IaaS (Infrastructure-as-a-Service)	34,0 %	38,5 %	33,1 %
Cloud privé sur site propre à l'entreprise	36,9 %	38,5 %	36,5 %
Pas en ce moment ; utilisation du cloud prévue dans les 12 prochains mois	13,6 %	10,1 %	14,9 %
Pas d'intérêt pour les ressources cloud publiques ou privées	6,7 %	3,8 %	7,7 %
Ne sait pas/Ne se prononce pas	4,6 %	2,1 %	4,6 %

Source : « Next Steps in Digital Transformation » (Les prochaines étapes de la transformation digitale),
fiche d'information IDC sponsorisée par SAP, janvier 2017 (N = 3 904)

Ajoutées progressivement pour compléter les ressources sur site, les ressources cloud font désormais partie intégrante des environnements technologiques des PME partout dans le monde.

Applications cloud les plus utilisées actuellement par les PME

Le cloud permet à de nombreuses PME de bénéficier d'applications clés comme les outils de collaboration ou la gestion de la relation client (CRM). Il offre nombre d'avantages, notamment l'efficacité interne (collaboration) et l'engagement externe (e-commerce).

Utilisation actuelle

Logiciels de collaboration	40,0 %
CRM (gestion de la relation client)	31,1 %
E-commerce (notamment la prise de commande et la facturation)	25,3 %
Outils d'analyse des réseaux sociaux/ Outils de suivi marketing	23,6 %
Logiciels d'analyse métier/de business intelligence pour l'analyse des données	23,3 %
ERP (Progiciel de gestion intégré)	21,9 %

Source : « Next Steps in Digital Transformation »
(Les prochaines étapes de la transformation digitale),
fiche d'information IDC sponsorisée par SAP, janvier 2017 (N = 3 904)

Applications cloud dont l'utilisation future est envisagée par les PME

Au cours de l'année prochaine, les PME vont ajouter de nouvelles applications au cloud et les plus réfractaires devraient s'engager dans la démarche. Les achats d'outils d'analyse figurent parmi les plus prisés, ainsi que les ressources destinées à renforcer et à gérer les relations internes et externes.

Achats prévus au cours des 12 prochains mois (non utilisés actuellement)

Logiciels d'analyse métier/de business intelligence pour l'analyse des données	23,0 %
Outils d'analyse des réseaux sociaux/ Outils de suivi marketing	21,3 %
Solutions de planification/coordination avec les partenaires ou les fournisseurs	20,5 %
CRM (gestion de la relation client)	20,4 %
Logiciels de collaboration	19,6 %
ERP (Progiciel de gestion intégré)	17,6 %

Source : « Next Steps in Digital Transformation »
(Les prochaines étapes de la transformation digitale),
fiche d'information IDC sponsorisée par SAP, janvier 2017 (N = 3 904)

Facteurs encourageant l'intérêt pour le cloud chez les PME de différentes zones géographiques

Les facteurs critiques varient selon les zones géographiques concernées. L'essentiel reste de « payer uniquement pour les capacités indispensables (sans superflu) ». Pour autant, « développer les ressources et les capacités informatiques sans effectifs supplémentaires » passe désormais au second plan et « chacun devra utiliser les ressources et les logiciels les plus récents ». L'efficacité informatique est particulièrement attractive.

	Amérique du Nord	Europe	Asie/Pacifique	Amérique latine	Afrique du Sud
Développer les ressources et les capacités informatiques sans effectifs supplémentaires	40,4 %	29,7 %	30,4 %	32,3 %	34,9 %
Chacun devra utiliser les ressources et logiciels les plus récents	29,1 %	31,5 %	25,9 %	28,3 %	33,2 %
Réduire les dépenses liées aux ressources sur site (espace, énergie et systèmes de refroidissement)	28,8 %	24,4 %	26,9 %	30,6 %	28,9 %
Payer pour les capacités indispensables (sans superflu)	27,5 %	25,1 %	25,1 %	26,5 %	33,2 %
Capacité d'intégration avec l'environnement applicatif et informatique actuel	26,8 %	28,6 %	30,8 %	30,9 %	34,2 %
Capacité à ajouter facilement de nouveaux utilisateurs	26,5 %	30,2 %	25,0 %	29,4 %	30,9 %
Gestion/coordination à distance pour alléger la charge de travail du personnel IT	24,2 %	24,2 %	28,8 %	28,6 %	32,9 %
Améliorer les niveaux de service en interne et l'agilité de l'entreprise	22,2 %	25,1 %	27,1 %	33,6 %	29,9 %

Source : « Next Steps in Digital Transformation » (Les prochaines étapes de la transformation digitale),
fiche d'information IDC sponsorisée par SAP, janvier 2017 (N = 3 904)

Facteurs freinant l'intérêt pour le cloud dans les PME de différentes régions

La sécurité est toujours le facteur privilégié, mais moins de la moitié des PME l'évoquent (contre 75 % il y a cinq ans). Les inquiétudes relatives aux coûts et au contrôle sont davantage liées à la méconnaissance qu'à de réelles expériences avec le cloud. Ces appréhensions devraient diminuer à mesure que les utilisateurs se familiarisent avec les solutions cloud.

	Amérique du Nord	Europe	Asie/Pacifique	Amérique latine	Afrique du Sud
Inquiétude concernant la sécurité des données	47,4 %	46,9 %	41,5 %	44,6 %	44,9 %
Inquiétude concernant le coût total de possession récurrent	29,1 %	25,7 %	27,1 %	27,5 %	28,9 %
Inquiétude concernant la fiabilité du service (disponibilité, sauvegarde des données, etc.)	27,5 %	26,6 %	28,1 %	31,6 %	25,6 %
Perte de contrôle du service informatique sur les applications	26,5 %	22,4 %	21,2 %	22,0 %	27,9 %
Inquiétude de se retrouver avec un prestataire de services unique	24,2 %	27,7 %	21,9 %	29,3 %	29,6 %
Inquiétude concernant les problèmes réglementaires et les obligations de conformité	21,9 %	19,5 %	22,4 %	20,0 %	24,6 %
Inquiétude de ne pas être propriétaire des logiciels	18,9 %	21,6 %	21,1 %	21,6 %	30,9 %
Inquiétude relative au manque de flexibilité/ à la capacité de personnaliser les prestations pour répondre à nos besoins	17,5 %	18,8 %	22,1 %	21,6 %	24,3 %

Source : « Next Steps in Digital Transformation » (Les prochaines étapes de la transformation digitale),
fiche d'information IDC sponsorisée par SAP, janvier 2017 (N = 3 904)

Conseils essentiels pour les « utilisateurs novices » (débutants)

- Pour s'engager dans un démarche cloud, il est avant tout nécessaire de capitaliser sur les nouvelles ressources pour un obtenir un impact maximal. Mettez en avant l'amélioration des processus et l'expérience de qualité pour le personnel, et simplifiez le travail pour faire de chacun un adepte et un défenseur des solutions cloud en interne.
- Identifiez les étapes suivantes et les domaines d'amélioration du cloud. Vous pouvez vous focaliser sur un nouveau domaine opérationnel ou une ressource inédite, mais aussi sur la correction/le remplacement d'une approche qui ne fonctionne pas. Une précédente étude menée par IDC a montré que, dans la plupart des cas, les PME ont besoin d'une solution simple pouvant offrir facilement et rapidement des résultats probants en déployant de nouvelles technologies. Le délai de création de valeur est essentiel.
- L'optimisation de l'efficacité et l'amélioration de la performance vont apporter une réelle visibilité sur la réussite de l'expansion du cloud. La facilité de déploiement et la simplification de la gestion informatique figurent parmi les premières raisons de l'adoption des solutions cloud, plutôt que les réductions de coûts. Mettez en avant l'amélioration des processus et l'expérience de qualité pour le personnel pour faire de chacun un adepte et un défenseur des solutions cloud en interne.

Conseils essentiels pour les « utilisateurs de niveau intermédiaire » (développement du cloud)

- Les PME qui déploient des applications cloud sont en mesure de maintenir leur avantage concurrentiel. Elles doivent, bien sûr, poursuivre leurs efforts si elles veulent améliorer leur performance. L'acquisition de nouvelles ressources permet de coordonner les opérations, mais l'optimisation de la performance et des résultats exige davantage.
- Grâce aux ressources cloud, les PME peuvent tirer parti des investissements technologiques déjà réalisés sur site. Au lieu de contribuer à renforcer les ressources en place, le cloud devrait être vu comme un démultiplicateur de puissance pour offrir aux utilisateurs mobiles et distants des capacités inaccessibles autrement.
- En fin de compte, les PME doivent porter un regard neuf sur leurs opérations métier afin d'identifier les approches inédites nécessaires pour se « transformer » plutôt que de se « moderniser ». Pour implémenter ce processus, elles devront avant tout exploiter de manière efficace les capacités du cloud.

Conseils essentiels pour les « utilisateurs avancés » (leaders du développement du cloud)

- Une poignée de PME disposent d'une réelle longueur d'avance par rapport à leurs homologues dans l'exploitation des ressources du cloud. Certaines, issues de l'ère digitale, ont fondé leurs activités sur les ressources du cloud. Mais les entreprises concernées sont ici davantage de « nouvelles arrivantes » qui ont parfaitement réussi à s'établir dans de nouveaux territoires. Elles laissent derrière elles une technologie d'un autre âge qui freinait leur agilité et consommait trop de ressources.
- Les opérations internes reposent désormais pleinement sur les fonctionnalités cloud pour apporter des moyens aux employés, où qu'ils soient. Les utilisateurs avancés du cloud ont maintenant à relever un nouveau défi : étendre cette fluidité opérationnelle aux clients et aux fournisseurs. Une entreprise n'a pas besoin d'avoir une expertise poussée du cloud pour bénéficier de ressources coordonnées au sein de la chaîne logistique ou disposer d'une « vue unique et complète du client ». Toutefois, les capacités du cloud peuvent grandement faciliter ces processus.
- Au final, les PME devront avant tout intégrer pleinement les capacités sur site et cloud avec un environnement informatique hybride si elles veulent réellement jouer un rôle dans la nouvelle économie digitale. Leur transformation digitale (réorganisation des processus internes et engagement externe) dépendra de la rapidité et de la flexibilité associées aux ressources cloud.

Annexe

- » Utilisation actuelle des différentes ressources cloud par pays
- » Préférences par pays concernant le futur déploiement d'applications cloud ou sur site
- » Facteurs encourageant l'utilisation du cloud par pays
- » Facteurs freinant l'utilisation du cloud par pays

1. Utilisation actuelle des différentes ressources cloud par pays

	Brésil	Chine	France	Allemagne	Inde	Japon	Corée	Mexique	Singapour	Afrique du Sud	Royaume-Uni	États-Unis
Utilisation de notre propre cloud privé sur site	38,2 %	30,0 %	34,3 %	33,3 %	45,7 %	26,7 %	33,0 %	37,3 %	34,0 %	41,5 %	48,7 %	37,7 %
Utilisation d'une IaaS (Infrastructure-as-a-Service) pour le stockage sur serveurs ou les ressources réseau	35,5 %	58,7 %	30,3 %	15,3 %	47,0 %	30,3 %	37,0 %	33,7 %	27,7 %	33,2 %	29,3 %	35,8 %
Recours à des entreprises spécialistes des applications logicielles cloud ou à d'autres prestataires dont le service se situe complètement en dehors de notre environnement informatique interne	33,2 %	33,0 %	22,7 %	15,0 %	50,3 %	21,3 %	21,7 %	24,0 %	29,3 %	38,5 %	31,3 %	41,4 %
Utilisation prévue de ressources cloud publiques ou privées dans les 12 prochains mois	12,6 %	13,7 %	17,0 %	16,3 %	7,0 %	15,3 %	24,0 %	17,0 %	13,0 %	10,0 %	9,0 %	10,6 %
Aucun intérêt pour les ressources publiques ou privées	3,7 %	2,0 %	7,3 %	21,3 %	2,3 %	11,3 %	5,7 %	4,7 %	5,3 %	4,7 %	7,3 %	5,0 %
Ne sait pas/Ne se prononce pas	3,0 %	0,7 %	5,7 %	5,7 %	0,7 %	13,3 %	3,3 %	4,3 %	6,7 %	3,0 %	2,7 %	3,3 %

2. Préférences par pays pour le futur déploiement d'applications cloud ou sur site

	Brésil	Chine	France	Allemagne	Inde	Japon	Corée	Mexique	Singapour	Afrique du Sud	Royaume-Uni	États-Unis
Préférence pour les solutions cloud en général	51,5 %	56,0 %	40,0 %	27,0 %	53,7 %	35,3 %	42,7 %	41,7 %	42,3 %	43,9 %	35,7 %	36,8 %
Préférence pour les solutions sur site en général	37,2 %	28,7 %	38,3 %	58,3 %	44,0 %	33,3 %	43,0 %	45,3 %	40,3 %	46,5 %	47,0 %	42,4 %
Pas de préférence	11,3 %	15,3 %	21,7 %	14,7 %	2,3 %	31,3 %	14,3 %	13,0 %	17,3 %	9,6 %	17,3 %	20,9 %

3. Facteurs encourageant l'utilisation du cloud par pays

	Brésil	Chine	France	Allemagne	Inde	Japon	Corée	Mexique	Singapour	Afrique du Sud	Royaume-Uni	États-Unis
Développement des ressources et des capacités informatiques sans effectifs supplémentaires	36,2 %	31,3 %	22,7 %	28,0 %	39,0 %	26,3 %	33,7 %	28,3 %	25,7 %	34,9 %	33,3 %	40,4 %
Amélioration de nos niveaux de service en interne et de l'agilité de l'entreprise	34,6 %	41,3 %	32,0 %	19,0 %	32,3 %	16,7 %	23,7 %	32,7 %	27,0 %	29,9 %	19,3 %	22,2 %
Capacité à s'intégrer aux applications/ à l'environnement informatique existants	32,6 %	36,0 %	27,0 %	21,0 %	40,0 %	24,0 %	27,3 %	29,3 %	29,3 %	34,2 %	32,0 %	26,8 %
Soutien plus facile apporté aux bureaux/sites distants grâce aux technologies les plus récentes	31,6 %	38,0 %	18,7 %	21,3 %	34,0 %	13,7 %	21,7 %	31,0 %	24,0 %	29,2 %	20,7 %	22,2 %
Capacité à ajouter facilement de nouveaux utilisateurs	30,6 %	23,7 %	28,0 %	28,3 %	35,0 %	15,7 %	21,0 %	28,3 %	26,3 %	30,9 %	33,7 %	26,5 %
Chacun devra utiliser les ressources et logiciels les plus récents	28,6 %	27,0 %	34,7 %	26,0 %	36,0 %	20,7 %	17,0 %	28,0 %	25,0 %	33,2 %	32,0 %	29,1 %
Réduction des dépenses liées aux ressources sur site (espace, énergie et systèmes de refroidissement)	28,6 %	27,0 %	24,0 %	17,7 %	38,7 %	16,0 %	30,3 %	32,7 %	24,3 %	28,9 %	27,0 %	28,8 %
Acquisition des capacités nécessaires (pas de dépenses superflues pour des licences logicielles inutiles)	27,9 %	28,3 %	18,0 %	25,3 %	29,0 %	23,0 %	22,7 %	25,0 %	21,7 %	33,2 %	24,0 %	27,5 %
Gestion/coordination à distance pour alléger la charge de travail du personnel IT	26,9 %	34,3 %	21,7 %	16,7 %	36,0 %	21,7 %	30,0 %	30,3 %	24,0 %	32,9 %	25,7 %	24,2 %
Utilisation de services avec des ressources sur site que nous continuons à contrôler	26,6 %	28,7 %	20,7 %	25,3 %	34,0 %	18,7 %	28,3 %	19,7 %	17,7 %	26,6 %	26,0 %	26,2 %
Capacité à intégrer des capacités en interne, au besoin	23,3 %	27,7 %	14,3 %	25,0 %	36,7 %	22,7 %	22,7 %	27,3 %	24,7 %	31,2 %	25,0 %	19,2 %
Modèle de paiement attractif – charges d'exploitation (OPEX) préférées aux charges d'investissement (CAPEX), coûts initiaux plus faibles	21,6 %	31,0 %	18,0 %	12,7 %	27,3 %	15,3 %	18,7 %	17,0 %	17,7 %	24,6 %	19,7 %	19,9 %

4. Facteurs freinant l'utilisation du cloud par pays

	Brésil	Chine	France	Allemagne	Inde	Japon	Corée	Mexique	Singapour	Afrique du Sud	Royaume-Uni	États-Unis
Inquiétude concernant la sécurité des données	40,9 %	48,0 %	44,3 %	48,0 %	41,3 %	32,0 %	38,7 %	48,3 %	44,0 %	44,9 %	50,3 %	47,4 %
Inquiétude concernant la fiabilité du service (disponibilité, sauvegarde des données, etc.)	33,9 %	40,7 %	25,0 %	28,0 %	32,0 %	18,7 %	24,0 %	29,3 %	28,7 %	25,6 %	28,0 %	27,5 %
Inquiétude de se retrouver avec un prestataire de services unique	31,2 %	18,7 %	26,7 %	26,3 %	27,7 %	11,0 %	23,7 %	27,3 %	25,0 %	29,6 %	28,3 %	24,2 %
Inquiétude concernant le coût total de possession récurrent	26,2 %	27,7 %	30,0 %	19,7 %	29,0 %	25,7 %	30,0 %	28,7 %	23,7 %	28,9 %	24,3 %	29,1 %
Perte de contrôle du service informatique sur les applications	23,3 %	20,3 %	18,7 %	20,7 %	25,7 %	19,3 %	14,7 %	20,7 %	19,3 %	27,9 %	22,3 %	26,5 %
Inquiétude de ne pas être propriétaire des logiciels	22,3 %	18,7 %	16,0 %	15,0 %	30,7 %	14,7 %	17,7 %	21,0 %	23,7 %	30,9 %	24,7 %	18,9 %
Inquiétude quant à la réputation/viabilité commerciale du prestataire de services (crainte d'être bloqué dans le cloud)	21,9 %	27,7 %	16,7 %	17,3 %	27,0 %	12,7 %	17,7 %	18,7 %	15,3 %	19,6 %	14,3 %	15,6 %
Inquiétude relative au manque de flexibilité/ à la capacité de personnaliser les prestations pour répondre à nos besoins	21,3 %	25,7 %	17,3 %	16,0 %	29,0 %	18,0 %	21,3 %	22,0 %	19,7 %	24,3 %	17,7 %	17,5 %
Malgré l'attrait de la gestion à distance, nous voulons toujours administrer nos logiciels et nos données sur site	19,9 %	22,3 %	14,3 %	21,0 %	21,3 %	13,3 %	20,3 %	23,3 %	11,7 %	21,6 %	16,7 %	14,6 %
Inquiétude concernant les problèmes réglementaires et les obligations de conformité	18,9 %	25,7 %	14,3 %	18,3 %	32,7 %	14,7 %	17,0 %	21,0 %	21,0 %	24,6 %	20,7 %	21,9 %
Inquiétude relative à la facilité d'intégration des logiciels ou des capacités cloud dans notre environnement technologique existant	16,6 %	26,7 %	10,3 %	13,0 %	24,3 %	14,3 %	21,3 %	20,0 %	13,7 %	15,0 %	18,3 %	17,2 %
Questions sur le niveau fonctionnel fourni	16,3 %	23,0 %	12,3 %	13,3 %	29,7 %	21,7 %	19,0 %	14,0 %	18,0 %	23,6 %	22,3 %	17,5 %

Méthodologie

Cette fiche d'information présente les résultats de deux études internationales menées par IDC destinées à examiner la manière dont les PME utilisent les technologies avancées pour atteindre des objectifs stratégiques :

- » « *Next Steps in Digital Transformation* » (*Les prochaines étapes de la transformation digitale*),
fiche d'information IDC sponsorisée par SAP, janvier 2017 (N = 3 904)
- » *Étude d'IDC sur les PME du monde entier*, janvier 2017 (N=2,050)