



Le SaaS, démêler le vrai du faux

- Mai 2011 -

Sommaire

1. *SaaS, ASP, Cloud Computing, hébergement : comment les reconnaître ?*..... 2
2. *Dix idées reçues sur le SaaS*..... 3
3. *Les vrais atouts du SaaS* 8
4. *Une grille de décision pour managers* 10



Le cabinet d'études Markess affirme, qu'en 2012, une entreprise française sur trois utilisera des solutions de Cloud Computing, essentiellement le mode SaaS (Software as a Service). Ce pourcentage devrait continuer de croître au cours des années qui viennent, porté par les fortes demandes des entreprises en termes de flexibilité et de réduction des coûts. Ce modèle d'usage des applications, moins cher, plus flexible, plus simple que les solutions installées directement sur les serveurs d'entreprise, est encore très récent et n'est pas toujours bien connu par les entreprises.

L'objectif de ce livre blanc est d'aider ces dernières à mieux comprendre ce qui caractérise ce modèle de « logiciel en tant que service », par opposition au modèle historique d'achat de licences. En allant au-delà des idées reçues sur le SaaS, les entreprises pourront ainsi identifier clairement les bénéfices qu'elles peuvent en attendre et les critères de choix pour mettre en place de telles solutions.

1. SaaS, ASP, Cloud Computing, hébergement : comment les reconnaître ?

En 2011, le cabinet Markess International estime qu'en France le marché total de l'hébergement et des services de Cloud Computing (incluant le SaaS) pèse plus de 2,3 milliards d'euros, un chiffre qui devrait atteindre 3,3 milliards en 2013. Derrière ce chiffre global se cache un marché fort hétérogène, constitué de plusieurs types de services et d'une multitude d'offres. Comment y voir plus clair parmi les différents concepts associés au domaine du Cloud Computing ?

■ Le Cloud Computing : partager des ressources sur le réseau

Le Cloud Computing ou « informatique dans le nuage » désigne une forme d'architecture informatique dans laquelle les ressources, qu'elles soient matérielles ou logicielles, sont partagées sur le réseau. Elles peuvent ainsi être utilisées à la demande, quel que soit le lieu où elles sont physiquement situées. Les utilisateurs accèdent simplement à un service (qu'il s'agisse d'une application, d'une capacité de calcul ou d'un espace de stockage) à partir du réseau Internet.



On parle aujourd'hui de cloud public, privé et semi-privé. Le cloud public désigne les plates-formes de services hébergés proposés par des tiers, comme Google Docs ou Amazon EC2. Le cloud semi-privé désigne une plate-forme de ressources partagées au sein d'un réseau de partenaires. Enfin, le cloud privé est une plate-forme de services interne ou externe, dédiée à une organisation.

■ Les hébergeurs : pour stocker les applications

Les hébergeurs sont des prestataires offrant des services d'hébergement d'applications à leurs clients, comme le stockage dans un data center, la sauvegarde, la sécurité et l'infrastructure réseau. Les prestataires hébergeurs n'éditent pas, ni ne commercialisent de solutions logicielles, ils hébergent simplement les applications fournies par leurs clients.

■ Les fournisseurs de services applicatifs - ou Application Service Providers (ASP) : pour gérer ses applications à distance

Les fournisseurs de services applicatifs, ou ASP, sont des entreprises qui fournissent des applications hébergées à leurs clients : ces applications sont



situées chez les ASP et les clients y accèdent par le réseau, généralement Internet. Pendant un temps, SaaS et ASP ont été considérés comme synonymes, mais, aujourd'hui, les deux concepts renvoient à des réalités différentes. L'ASP, terme plus ancien que le SaaS, renvoie aujourd'hui à des applications hébergées, en mode client-serveur, non conçues à l'origine pour une utilisation via le Web.

■ Le SaaS et ses différentes déclinaisons (PaaS, IaaS)



Le SaaS, ou Software-as-a-Service est un modèle à la fois technique et économique pour commercialiser des logiciels. Il consiste à proposer des applications en tant que services accessibles par Internet. Les applications ne sont donc plus acquises sous forme de licences mais louées à la demande, en fonction des besoins de l'entreprise. Les applications proposées en mode SaaS peuvent être hébergées par les sociétés éditant ces solutions ou par des partenaires hébergeurs.

Le SaaS se distingue de l'ASP par l'usage de technologies Web récentes, qui permettent aux utilisateurs d'accéder aux applications depuis leur navigateur, sans avoir besoin d'installer un logiciel client sur leur poste de travail. En outre, les applications proposées en mode SaaS ont souvent été développées de manière à mutualiser autant que possible les ressources matérielles et logicielles, ce qui permet aux entreprises de bénéficier d'architectures dites « multi-tenant » : dans cette configuration, les différents clients partagent un même environnement et une même instance applicative, et seules les couches qui leur sont spécifiques (données, paramètres...) sont cloisonnées et gérées de manière séparée. Ce modèle permet à des entreprises de bénéficier d'un environnement évolutif, scalable et de ressources performantes à moindre coût.

Le PaaS ou Platform-as-a-Service désigne non plus des applications mais des plates-formes ouvertes proposées en tant que services, sur lesquelles il est possible de développer, tester et déployer des applications, par exemple avec Force.com, la plate-forme de développement proposée par Salesforce.com.

L'IaaS ou Infrastructure-as-a-Service désigne des ressources matérielles proposées en tant que service, notamment pour le stockage, les composants réseaux ou encore la puissance de calcul (par exemple avec l'offre Amazon EC2). On parle parfois de Hardware-as-a-Service.

SaaS, PaaS et IaaS interviennent à trois niveaux d'architecture différents, et, de ce fait, ce sont des approches complémentaires.



2. Dix idées reçues sur le SaaS

1. Le SaaS fait courir des risques à l'entreprise

L'idée reçue : « *En confiant nos données à un prestataire externe, nous ne les maîtrisons plus, on risque de les perdre et on ne sait pas comment elles sont protégées, n'importe qui peut y avoir accès.* »



La réalité : l'usage de solutions en SaaS est plutôt un facteur de réduction des risques, notamment pour les petites et moyennes entreprises. En effet, les PME n'ont pas toujours des moyens suffisants (en ressources techniques, humaines et financières) pour garantir une sécurité optimale, mettre en place des infrastructures redondantes de bout en bout ou encore assurer des sauvegardes régulières de leurs données. Le modèle SaaS leur permet de mutualiser ces coûts et de bénéficier ainsi d'un environnement plus fiable et sécurisé que ceux qu'elles sont seules à gérer et utiliser.

2. Il existe toujours des coûts cachés

L'idée reçue : « *Le coût attractif des offres doit sûrement cacher quelques pièges, on ne se méfie jamais assez des propositions trop belles pour être vraies !* »

La réalité : dans le modèle SaaS, l'entreprise paie simplement un forfait adapté à ses besoins, lui donnant le droit d'utiliser la solution. Nul besoin de prévoir des licences serveur, des licences clients, des licences tierces, pas de suppléments pour les mises à jour, sans compter les coûts associés à l'exploitation et à l'administration, pris en charge par le prestataire.

Outre le forfait à l'usage, les seuls coûts à prévoir interviennent au démarrage, pour le paramétrage et la reprise des données ainsi que pour la formation des utilisateurs. Mais ces coûts peuvent être identifiés et chiffrés en amont. Dans certains cas, il peut y avoir quelques coûts supplémentaires liés à des besoins d'intégration spécifique avec des applications internes, mais, là encore, les coûts sont anticipés.

Dans la mesure où, selon le cabinet Gartner, les deux tiers des budgets informatiques sont aujourd'hui utilisés pour seulement faire fonctionner l'infrastructure, le SaaS, qui supprime ces coûts, s'avère donc être un levier très puissant d'économies. Ces économies réalisées peuvent permettre aux entreprises d'accroître la part de leurs investissements dans le système d'information, par exemple pour développer des nouveaux projets métiers ou innover, créant ainsi de la valeur.

3. On ne peut pas revenir en arrière et récupérer ses données

L'idée reçue : « *Lorsque nos données sont entre les mains d'un prestataire externe, c'est quasiment impossible de les récupérer en totalité pour changer de fournisseur ou en reprendre la gestion en interne.* »

La réalité : Il est possible de prévoir des clauses de réversibilité dans les contrats avec les fournisseurs de solutions hébergées. Ceux-ci ont d'ailleurs tout intérêt à les proposer afin de rassurer leurs clients. Néanmoins il est pertinent de tester la réversibilité au préalable. Il faut également faire attention quand le fournisseur est une société basée à l'étranger, car il n'est alors pas nécessairement soumis aux mêmes obligations légales et réglementaires.

Une option proposée par certains fournisseurs est de fournir à leurs clients des sauvegardes régulières (sur disque le plus souvent) : même si

Un facteur de réduction des risques



Une tarification à l'usage

Des clauses de réversibilité





cette option représente un coût supplémentaire, elle permet aux clients de disposer d'une sauvegarde supplémentaire de leurs données, ce qui peut être intéressant dans certains cas.

Des connecteurs en standard

4. Il faut intégrer les applications SaaS dans le Système d'Information existant

L'idée reçue : « *Le mode SaaS n'est pas si simple que cela : il faudra toujours des ressources en interne pour intégrer les applications, ce qui réduit considérablement l'intérêt du mode SaaS.* »

La réalité : la plupart du temps, les éditeurs de solutions en mode SaaS proposent des connecteurs pour les principales solutions du marché et pour les formats de données standard. En dehors de certains cas spécifiques, ces connecteurs s'avèrent en général suffisants pour répondre aux besoins d'intégration



Des acteurs locaux proches de l'environnement légal et réglementaire

5. Il est très difficile de maîtriser les aspects contractuels

L'idée reçue : « *Les contrats avec les prestataires qui proposent du SaaS sont encore plus complexes qu'avec un modèle basé sur des achats de licences. Il faut des compétences particulières pour s'y retrouver dans les engagements de services et le partage des responsabilités, d'autant que, bien souvent, le droit applicable est souvent celui d'un pays étranger.* »

La réalité : l'utilisation de solutions en mode SaaS ne nécessite pas de passer par un cycle projet complet, ce qui simplifie les aspects contractuels. Ceux-ci ne sont ni plus ni moins complexes à gérer qu'avec le mode d'acquisition basé sur des licences. Les quelques points sur lesquels l'entreprise doit être vigilante concernent les clauses de réversibilité, les garanties en matière de sécurité et les contrats de service. Ceux-ci doivent mentionner le niveau de service sur lequel fournisseur et client s'accordent ainsi que la manière de le mesurer. Doivent également y figurer les clauses intervenant dans les cas d'indisponibilité des applications.

Parmi les autres réticences figurent les obligations réglementaires auxquelles sont soumises les entreprises. Pour répondre à ce besoin, il est conseillé de privilégier des acteurs locaux, proches de l'environnement légal et réglementaire de leurs clients et de ce fait mieux à même de proposer des offres conformes à leurs exigences. Il arrive que l'éditeur de la solution fasse appel à des partenaires, notamment pour assurer l'hébergement des données dans des data centres de haut niveau. Ces partenaires doivent eux-aussi avoir cette proximité réglementaire avec les clients.

6. Le SaaS ne s'applique pas aux applications stratégiques

L'idée reçue : « *Le mode SaaS ne peut concerner que des applications basiques, comme la messagerie, mais, en aucun cas, on ne peut confier les clés de nos applications stratégiques à des prestataires qui vont avoir accès à toutes nos informations confidentielles, ce qui risque de compromettre notre compétitivité.* »



La réalité : les premières applications proposées en mode hébergé étaient effectivement des applications dites « de commodité », comme les messageries ou les serveurs Web. Néanmoins, depuis plusieurs années déjà, le succès d'acteurs basant toute leur stratégie sur le SaaS, comme Salesforce, montre qu'il existe une demande forte pour les applications d'entreprise, telles que la gestion de la relation client, les ressources humaines, la gestion financière ou la dématérialisation des factures. De plus en plus de solutions métier en mode SaaS apparaissent, et, à quelques exceptions près, comme les applications bancaires soumises à des contraintes réglementaires très strictes, la plupart des domaines métier peuvent bénéficier de ce type de solutions, avec des offres qui, aujourd'hui, présentent un niveau de maturité tout à fait satisfaisant pour répondre aux besoins de la plupart des entreprises de manière souple, économique et sécurisée.

**Une offre
de plus en plus
large**

D'ores et déjà, de nombreux domaines métier figurent donc parmi les offres privilégiées pour le SaaS, portés par une forte croissance des offres disponibles sur le marché. Selon le cabinet d'études Markess International, les principaux domaines concernés par le SaaS sont les applications de collaboration d'entreprise (messagerie, agenda partagé, gestion de projet, conférence web...), les ressources humaines (gestion des recrutements, des talents, de la paie...), la finance et la comptabilité (gestion de trésorerie, de notes de frais, de facturation, de dématérialisation de factures...) et les achats (gestion d'appels d'offres, d'e-sourcing, d'e-procurement...).

7. L'entreprise devient très dépendante du réseau

L'idée reçue : « *On ne peut sérieusement pas dépendre d'Internet pour conduire notre business. Si Internet s'arrête, notre activité également...* »

Disponibilité 24h/24 et 7j/7

La réalité : la dépendance au réseau est déjà présente dans la plupart des entreprises : en effet, que ce soit par le biais de la messagerie électronique, par la téléphonie sur ip (ToIP) ou par la vente en ligne, aujourd'hui une grande part de l'activité des entreprises repose sur le Web.



Il est vrai que l'usage d'applications en mode SaaS peut augmenter cette dépendance. Néanmoins, les applications en mode SaaS sont généralement davantage optimisées pour le réseau que des applications classiques et peuvent de ce fait augmenter la productivité des utilisateurs notamment par leur accessibilité et disponibilité, contrebalançant les risques d'éventuelles interruptions de service qui restent peu fréquentes. Et, sur le plan des risques, vaut-il mieux dépendre de la disponibilité d'Internet ou faire une entière confiance à la fiabilité technique de serveurs gérés en interne, avec des équipes qui ne sont pas toujours disponibles 24 heures sur 24 ? Pour prévenir les risques d'indisponibilité, les entreprises sont en droit d'exiger un certain nombre de garanties et des contrats de service précis, à la fois de la part des fournisseurs de solutions SaaS et de la part de leurs fournisseurs d'accès, une connexion Internet robuste étant nécessaire. La possibilité de travailler en mode déconnecté peut également être une option utile, les utilisateurs pouvant alors poursuivre leurs tâches en cas de problème de réseau. De plus, l'amélioration constante des débits internet (fibre THD (très haut débit))



**Le SaaS :
une tendance lourde et durable
de l'industrie du logiciel**

**Une réponse adaptée
aux nouvelles exigences
de réactivité et « d'agilité »**

**La disponibilité d'applications
métier (ERP, CRM,
dématérialisation, RH...)**

et l'apparition d'opérateurs indépendants renforcent la fiabilité d'internet par la redondance qu'elles procurent.

8. On ne peut pas personnaliser les solutions

L'idée reçue : « *Le mode SaaS repose sur une mutualisation des ressources et des applications qui doivent s'adapter au plus grand nombre, il est donc impossible de faire du spécifique ; d'où un intérêt très relatif du SaaS par rapport à des développements internes ou des solutions « on-premise ».* »

La réalité : les solutions proposées en mode SaaS sont des progiciels comme les autres, seul le modèle de déploiement et d'usage diffère : comme tout bon progiciel, elles sont donc paramétrables afin de s'adapter aux différents clients. Certains éditeurs d'offres SaaS vont même jusqu'à ouvrir leur plate-forme à des partenaires à travers des interfaces de programmation (API), pour leur permettre de développer et de proposer des extensions et modules complémentaires.

9. Le SaaS n'est qu'une stratégie marketing des éditeurs de logiciels

L'idée reçue : « *Le mode SaaS n'est qu'un nouvel emballage marketing inventé par les éditeurs de logiciels uniquement pour vendre davantage leurs solutions et parce qu'il devient de plus en plus difficile de vendre des licences coûteuses. Cela n'a rien de révolutionnaire.* »

La réalité : le SaaS existe aujourd'hui depuis plusieurs années, poussé par l'essor de l'Internet haut-débit. Le modèle a trouvé sa place dans le monde professionnel, aussi bien dans les grandes entreprises que dans les PME. Bien au delà de l'effet de mode, il s'agit d'une tendance lourde du marché, les entreprises étant en demande de modèles plus agiles et qui leur permettent de mieux maîtriser leurs budgets informatiques. En outre, le succès d'acteurs mondiaux spécialisés, des « pure-players » comme Salesforce qui ont bâti toute leur activité sur le SaaS, incite de plus en plus d'acteurs à se positionner sur ce segment. Le mode SaaS constitue donc bien une rupture à la fois dans la commercialisation des logiciels, dans la manière de développer des solutions et dans la prise en compte des usages, à travers un canal de communication standardisé et universel (Internet).

10. Le SaaS n'est qu'une solution d'infrastructure et ne crée donc pas de valeur business

L'idée reçue : « *Le mode SaaS ne sert qu'à réduire les coûts par l'externalisation de fonctions basiques du système d'information, comme la messagerie, la gestion d'un fichier de prospects, l'édition de bulletins de salaire ou le traitement de factures. Les applications en mode SaaS ne sont donc pas créatrices de vraie valeur pour le business.* »

La réalité : si, à ses débuts, le mode SaaS concernait effectivement surtout des solutions dites « de commodité », comme les serveurs Web ou la messagerie, son succès s'est rapidement étendu à des applications plus proches du métier. Le SaaS existe aujourd'hui dans des domaines aussi divers que la gestion de la relation client (CRM), les progiciels de gestion



intégrés (ERP), la gestion des ressources humaines, le traitement des factures, les plates-formes collaboratives voire la bureautique. Dans tous ces domaines, le modèle SaaS représente une source de valeur pour les métiers, ne serait-ce que parce qu'il permet de bénéficier sans délais des évolutions fonctionnelles et réglementaires développées par l'éditeur. La valeur métier s'exprime, d'une part, par le raccourcissement des délais de mise en œuvre des solutions et, d'autre part, par les gains de productivité qu'elles induisent (meilleure accessibilité, disponibilité accrue, simplicité d'usage, démocratisation des applications, encouragement au travail collaboratif...).

3. Les vrais atouts du SaaS

Pour une entreprise, le modèle SaaS présente de nombreux atouts et des bénéfices clairement identifiables, parmi lesquels :

- **Un modèle de coût et de retour sur investissement (RSI) attractif :** grâce à la mutualisation des coûts liés à l'exploitation et à l'hébergement des solutions, les éditeurs sont en mesure de proposer aux clients une tarification souple, basée sur l'usage. Les entreprises peuvent ainsi plus aisément maîtriser leurs budgets et les faire évoluer en fonction de leurs besoins.
- **Des investissements réduits :** là encore, la mutualisation des coûts limite de manière importante les investissements nécessaires. Nul besoin de prévoir des coûts de licences et de maintenance lourds, ni des ressources spécifiques pour assurer l'exploitation, ce qui se traduit de fait par une réduction du coût total de possession des applications.
- **Des solutions très rapidement opérationnelles :** les phases de test et de déploiement, traditionnellement longues dans les projets avec des solutions gérées en interne, sont réduites au minimum avec le modèle SaaS car l'environnement d'exploitation est déjà opérationnel. Dès le paramétrage et la recette effectués, la solution est immédiatement utilisable et accessible sur tous les postes dotés d'une connexion Internet. Ceci se traduit par un gain de temps non négligeable pour les équipes informatiques qui peuvent ainsi se concentrer sur d'autres projets créateurs de valeur pour l'entreprise, mais aussi pour les entreprises elles-mêmes qui peuvent ainsi se doter rapidement d'outils performants.
- **Mise à jour simplifiée :** dans le modèle SaaS, les tâches fastidieuses et coûteuses en temps et en ressources, comme les mises à jour, les changements de versions et les migrations sont assurées par le prestataire. Les entreprises n'ont plus à s'en occuper et gagnent là encore un temps précieux. En outre, en cas de renouvellement de leur parc informatique, elles n'ont plus besoin de réinstaller et de reconfigurer les postes un par un, un simple navigateur Web est suffisant pour utiliser les solutions.
- **Simplicité d'utilisation :** souvent, les solutions accessibles à partir des navigateurs Web s'avèrent plus intuitives et plus simples à utiliser





pour les utilisateurs, une grande part d'entre eux étant habituée aux interfaces Web. En outre, la plupart des solutions SaaS intègrent des outils collaboratifs, facilitant la communication et le partage d'informations entre utilisateurs.

- **Souplesse dans le choix des offres** : les solutions en mode SaaS permettent également une certaine souplesse pour les entreprises qui souhaitent évaluer de nouvelles offres. Profitant de l'accessibilité de leur solution, plusieurs éditeurs d'offres SaaS proposent en effet à leurs clients potentiels de tester immédiatement en ligne leurs solutions, sur le modèle du « Try and Buy » (Essayer puis acheter). Les entreprises souhaitant évaluer les solutions sur de plus longues périodes peuvent également le faire, bénéficiant de la flexibilité tarifaire du modèle.
- **Réduction des besoins d'intégration** : si le modèle SaaS est de plus en plus largement adopté par les entreprises, c'est notamment parce qu'il repose sur des technologies standard du Web comme le XML. L'usage de ces standards évite aux entreprises l'installation de logiciels clients sur les postes de travail et facilite l'intégration dans le système d'information.
- **Des engagements de services** : les prestataires proposant des offres SaaS fournissent un service, et, de ce fait, sont soumis à des engagements clairs envers leurs clients. Ils doivent fournir à ces derniers des contrats de service précis, indiquant clairement le niveau de service à fournir.
- **L'adaptation aux volumes d'activités** : les offres SaaS permettent aux clients de moduler leurs budgets en fonction de leur volume d'activité. Si celui-ci est en hausse, ils peuvent immédiatement augmenter leur abonnement, et inversement. En outre, les plates-formes SaaS sont déployées sur des infrastructures conçues pour être robustes, sécurisées, qui permettent et supportent les montées en charge.
- **La sécurité** : en mutualisant les coûts, les fournisseurs d'offres SaaS sont en mesure de proposer des environnements robustes et sécurisés à leurs clients, comme des « data centers » certifiés ISO27001 ou Safe Harbor (protection des données personnelles). De tels environnements sont autrement hors de portée sur le plan financier pour bien des clients.





4. Une grille de décision pour managers

Au-delà des critères de sélection habituellement utilisés pour évaluer la qualité, la crédibilité et l'adéquation d'une solution, nous vous proposons ici une grille de questions propres au choix d'une solution en mode SaaS :

LES QUESTIONS A POSER A VOTRE PRESTATAIRE	OUI 	NON 
ARCHITECTURE DE LA SOLUTION		
La solution a-t-elle été spécifiquement développée pour le SaaS (par opposition à une solution de type client-serveur qui serait proposée en mode hébergé) ?		
La plate-forme est-elle ouverte (connecteurs, APIs, etc.) ?		
Quel est le niveau de personnalisation/paramétrage possible ?		
Peut-on exporter les données vers des logiciels tels que les logiciels financiers ou ERP ?		
L'accès aux applications est-il possible sans installations sur les postes clients ? Par simple connexion via un navigateur Internet ? Pour toutes les fonctions proposées par l'application ?		
L'accès à l'application est-il bien possible depuis n'importe quel site géographique (domicile, lieu de vacances) ?		
L'application repose-t-elle sur une architecture multi-tenant (typique des applications en mode SaaS) ?		
HEBERGEMENT DE L'APPLICATION ET DES DONNEES		
Les données et l'application sont-elles hébergées en France ?		
La réversibilité est-elle explicitement prévue dans le contrat ?		
Le prestataire propose-t-il des garanties sur la confidentialité des données avec pour chaque utilisateur, un identifiant et mot de passe unique, sécurisé, associé à ses droits d'utilisation ?		
Le prestataire garantit-il l'étanchéité totale des données entre les clients ?		
Le centre informatique qui stocke les données est-il certifié ISO 27001 et Safe Harbor ?		
Le stockage est-il redondé ? Des sauvegardes sont-elles externalisées ?		
L'hébergement des données est-il effectué au sein d'un centre informatique sécurisé et monitoré 24/24-7/7 ?		
Le centre informatique dispose-t-il d'onduleurs redondés, de groupes électrogènes redondants, de dispositifs anti-incendie, antisismiques et anti-inondation ?		
La bande passante est-elle « load balancée » de manière à garantir la disponibilité ?		
L'architecture proposée est-elle totalement redondée pour garantir la haute disponibilité du service ?		



LES QUESTIONS A POSER A VOTRE PRESTATAIRE	OUI 😊	NON 😞
SECURITE		
Le cryptage des données repose-t-il sur un protocole SSL 1024 ou 2048 ?		
L'authentification au service se fait-elle par un mot de passe complexe, dont le niveau de sécurité est paramétrable (longueur, niveau de complexité, péremption) ?		
Votre prestataire propose-t-il des garanties sur la conservation des données (type de stockage sécurisé, nombre et fréquence des sauvegardes, contrôles d'intégrité, etc.) ?		
Le prestataire peut-il garantir que son architecture fait l'objet d'audits externes réguliers ?		
TARIFICATION		
La tarification est-elle flexible et ajustable à l'usage ?		
L'accès au service est-il illimité en nombre de sites ? En nombre d'utilisateurs ?		
Le coût de la maintenance est-il inclus dans l'abonnement ?		
Est-il possible de tester la solution en ligne (période d'essai) ?		
Des appels support gratuits sont-ils compris dans l'abonnement ?		
Les contrats de services et engagements sur la disponibilité sont-ils clairement affichés et mis en avant par le prestataire ?		
MISE EN ŒUVRE DU SERVICE		
Quels sont les coûts de paramétrage de l'application pour l'adapter à votre propre cas de figure ? Quels sont les coûts d'intégration avec votre Système d'Information ?		
Le prestataire propose-t-il des formations pour les utilisateurs ?		
ASSISTANCE, HOT-LINE, SUPPORT		
Le support est-il réactif et facile à contacter ?		
Un extranet client est-il disponible chez le prestataire pour suivre l'état des demandes réalisées ?		
Le prestataire propose-t-il une base de connaissances et une liste de questions fréquentes pour répondre aux questions des utilisateurs ?		
Une assistance par tchat est-elle disponible pour les utilisateurs ?		
Le prestataire s'engage-t-il sur un délai d'attente maximal pour les demandes d'assistance téléphonique (par exemple : cinq minutes) ?		

A propos de Yooz

Activité SaaS d'ITESOFT, Yooz met à disposition des petites et moyennes organisations (entreprises, experts comptables, collectivités, associations...), des solutions logicielles de dématérialisation et traitement de factures fournisseurs, sous forme de service Internet (en mode SaaS), en associant la simplicité et l'accessibilité à l'innovation et à la technicité.

Yooz hérite de 25 années d'expertise technologique d'ITESOFT dans le monde de la dématérialisation des processus.

Commercialisée en mode e-commerce sur le site yooz.fr et vendue sous la forme d'un abonnement mensuel, Yooz est une solution 100% web et 100% SaaS, pour le traitement automatique des factures fournisseurs : numérisation, enregistrement et imputations, reconnaissance automatique, circuit de validation électronique, export des écritures vers les ERP ou logiciels comptables et archivage électronique.

Yooz propose deux éditions «On Demand» de son service : Yooz Business Edition, l'édition dédiée aux entreprises, collectivités, associations et professions libérales ; et Yooz Expert Edition, l'édition dédiée aux cabinets d'expertise comptable.

« Yooz est l'outil de dématérialisation et de traitement des factures fournisseurs en mode SaaS d'ITESOFT et bénéficie à ce titre d'atouts fondamentaux pour notre projet : la meilleure technologie de reconnaissance automatique de factures embarquée, aucun investissement nécessaire pour démarrer, et un mode Web qui permet une totale mobilité géographique. »

Thierry Leprince,
Expert-Associé du
Cabinet Leprince & Associés

« Les gains en efficacité sont notables et incroyablement rapides à obtenir, l'apport en « transparence » est une évidence / vision temps réel de l'activité, identification facilitée des factures en retard, mise à disposition des factures et suivi de leur paiement, et ouverture de la comptabilité aux opérationnels favorisant la prise de conscience des coûts et la rigueur de gestion. »

Philippe Chastres,
Délégué Général
de la DFCG

« La formule d'abonnement mensuel correspondait bien à nos exigences en matière de fonctionnement en évitant tout investissement au démarrage. »

Brigitte Magne,
Directrice Générale Adjointe
de la Ville de Viroflay

Pour en savoir plus :
www.yooz.fr