



Chaînes

- [Actu économique](#)
- [Intranet/Extranet](#)
- [Relation-client](#)
- [Infrastructure & Chantiers](#)
- [Sécurité](#)
- [Management](#)
- [Acteurs](#)
- [Emploi, RH](#)

Tous nos articles

- [Novembre 2003](#)
- [Octobre 2003](#)
- [Et avant](#)
- [Interviews](#)
- [Bref France](#)
- [Bref International](#)

Rubriques

- [Indicateurs](#)
- [Cas utilisateurs](#)
- [Questions & réponses](#)
- [Juridique](#)
- [Enquêtes](#)
- [Ils ont choisi](#)
- [Versions](#)
- [Agenda](#)
- [Nominations](#)

Dossiers


- [Tous les dossiers](#)
- [Hébergement](#)
- [Collaboratif](#)
- [Web Services](#)
- [SIRH/e-RH](#)

Points de vue

Tribune

ASP : un modèle pertinent et pérenne pour l'entreprise

par **Thierry Aubert**
Tioga Venture

 [Envoyez cet article](#)

 [Imprimez cet article](#)

Le modèle ASP peut se définir comme un modèle de distribution de services applicatifs, mutualisés, accessibles en ligne et facturés mensuellement, tels des abonnements. Il ne peut s'appliquer à toutes les problématiques informatiques, mais certains secteurs semblent particulièrement adaptés. Nombre de PME, mais aussi de grandes entreprises, exploitent ainsi des solutions ASP de gestion de la relation client (Salesforce.com annonce 7400 clients dont AOL), de gestion de leurs ressources humaines (Jobpartners chez Carrefour, MrTed chez Siemens), etc.

Un modèle orienté service mutualisé

Au-delà de la notion d'hébergement d'applications, les solutions ASP constituent pour l'entreprise des opportunités d'externalisation de services. Elles permettent de se focaliser sur son cœur de métier en minimisant l'infrastructure informatique et les opérations d'exploitation et support associées. Initialement conçues pour être installées chez un hébergeur et utilisées par de multiples entreprises ("one-to-many"), les solutions ASP offrent désormais une plus grande souplesse de paramétrage et d'interfaçage pour être ajustées aux spécificités de chacune. Pour un tel service, dont la performance est garantie contractuellement - *Service Level Agreement* (SLA) - par son fournisseur, l'entreprise s'acquitte d'un droit d'utilisation sous forme d'abonnement, en général mensuel.

Un modèle bien adapté aux exigences de prédictibilité et agilité des entreprises

Une solution informatique "classique" implique en général des investissements, notamment pour l'infrastructure matérielle et logicielle, et des dépenses d'exploitation pour la mise en œuvre, la maintenance, etc. Reposant sur une infrastructure externe, une solution ASP engendrera uniquement des dépenses d'exploitation : initialement pour la configuration et la formation, puis de manière récurrente pour l'utilisation du service. Une telle structure de coûts améliore nettement la lisibilité et prédictibilité financière, et favorise le contrôle du retour sur investissement promis par le fournisseur. Elle permet en outre à l'entreprise d'ajuster sa "consommation" de services ASP à son niveau d'activité. La croissance des effectifs d'un centre d'appel se traduit ainsi par de nouvelles activations d'accès à la plateforme ASP de gestion de la relation client, tandis qu'une résorption de l'activité implique une renégociation à la baisse du contrat de service : dans les deux cas, l'absence d'investissement accroît l'agilité de l'entreprise.

Une solution accélérant la création de valeur tout en diminuant le risque...

Comparée à une approche "classique", le choix ASP apporte donc plusieurs bénéfices :

- **Accélération du déploiement** puisque, par essence, l'infrastructure matérielle et logicielle de l'ASP préexiste à la décision de l'entreprise de l'utiliser. Au-delà

NEWSLETTER

Gratuit - L'actualité des technologies e-business

[HTML](#) | [Texte](#)
[Toutes nos newsletters](#)

SONDAGE


Les solutions liées à la mobilité...

cerises sur le gâteau doivent être source d'investissement utiles dans certains secteurs seulement de l'argent pour pas grand chose


[Précédents sondages](#)

INTERVIEW

Michel Rocard
Parlement Européen



[Le lobby de la brevetabilité n'a pas accordé une attention suffisante aux logiciels libres](#)

François Bayrou
UDF


[Il ne faut pas réduire l'innovation logicielle à une logique purement commerciale ou industrielle](#)

DOSSIERS

Logiciels libres


Retours d'expérience, panorama, analyses.

[Sommaire](#)

Faillies de sécurité


Vulnérabilités des logiciels & évaluation des risques.

[Sommaire](#)

- [Débats](#)
- [Chroniques](#)
- [Pierre Lombard](#)
- [Livres Blancs](#)
- [Sondages](#)
- [Courrier](#)

Votre high-tech

- [Guides d'achat](#)
- [Comparateur Prix](#)
- [Téléchargement](#)
- [Livres](#)

Chiffres/annuaires

NOUVEAU

- [Formations](#)
- [Chiffres-clés](#)
- [Classements](#)
- [Entreprises](#)
- [Carnet](#)
- [Fonds](#)
- [Prestataires](#)
- [Régions externes](#)
- [Lobbies](#)

Le Journal du Net

- [Newsletters](#)
- [Contacts](#)
- [Publicité](#)

Benchmark

- [Benchmark.fr](#)
- [Séminaires](#)
- [Forum](#)
- [Service payants](#)
- [Services mobiles](#)
- [Pilotage des RH](#)
- [Etudes](#)
- [Commerce](#)
- [Services Mobiles](#)
- [Internet Payant](#)
- [RH](#)
- [Lettres](#)
- [Management IT](#)
- [Strat. Internet](#)
- [Boutique](#)
- [Analyse de site](#)
- [Presse](#)
- [Publicité](#)

du gain de temps lié à l'absence d'infrastructure à mettre en place, l'accès au service par un simple navigateur permet un déploiement rapide dans l'organisation, y compris auprès des utilisateurs nomades.

- **Réduction des coûts** de structure puisque les mensualités ou annualités versées aux ASP intègrent les charges de structures, notamment technologiques (réseau, matériels, systèmes et logiciels) et humaines (administration, maintenance et support de l'application), que supporterait une entreprise s'appuyant sur des solutions informatiques "classiques".

- **Mise à disposition régulière et transparente de nouvelles fonctionnalités** : les mises à jour et correctifs appliqués régulièrement par l'ASP enrichissent les fonctionnalités et améliorent la qualité du service sans imposer d'installation potentiellement "douloureuse" à l'entreprise. Notons cependant que les mises à jour majeures peuvent requérir un travail de reconfiguration, analogue à celui qu'exigerait une solution non ASP.

- **Réduction des risques de mise en œuvre et d'exploitation**. En effet, l'amélioration de la lisibilité et du contrôle des coûts telle qu'exposée plus haut conduit à diminuer le risque financier pour l'entreprise. Ensuite, la facturation par abonnement permet de corréliser le volume et le rythme d'engagement des dépenses au service fourni. Enfin, le risque technologique se trouve réduit par le transfert à l'ASP de l'exploitation de l'infrastructure de production, et l'utilisation simultanée de celle-ci par d'autres entreprises.

... Mais certaines réticences subsistent

Malgré ses attraits, le modèle ASP reste freiné dans son essor par des résistances au sein des entreprises, y compris sur les secteurs où il semble particulièrement attractif.

- **Sentiment de perte de pouvoir**, parfois ressenti par des directions informatiques qui préféreraient "faire en interne". C'est alors le classique arbitrage entre prestation externe et réalisation interne qui doit être effectué.

- **Sentiment de perte de contrôle**. Via le Service Level Agreement l'entreprise peut couvrir certains risques, comme ceux liés à la sécurité des connexions et données, à la disponibilité et performance du système, etc. Mais d'autres demeurent intrinsèquement liés à l'externalisation, i.e. à la transformation d'une relation hiérarchique en une relation client-fournisseur. En amont d'un choix ASP, l'entreprise doit donc analyser le risque stratégique et opérationnel d'un transfert à un tiers des informations et processus concernés, et étudier soigneusement les modalités de sorties, tant financières qu'opérationnelles - comment récupérer ses données ?

- **Manque d'information dans les entreprises**, manque de références chez les ASP. Ce frein ne doit pas être sous-estimé, tant le nombre d'entreprises ignorant l'existence, les fonctionnalités ou la performance de solutions ASP qui pourraient répondre à leurs besoins reste élevé. Misons sur les forces marketing des ASP et leur capacité à mettre en avant des références éclairantes et rassurantes pour endiguer ce phénomène !

La pertinence du modèle ASP pour l'entreprise repose donc sur l'alternative financière et organisationnelle qu'il offre : un investissement moindre pour une approche s'inscrivant dans la durée et l'externalisation de services applicatifs. Si cette approche n'est pas aujourd'hui applicable à toutes les problématiques informatiques, la maturité croissante de l'informatique d'entreprise contribuera à accélérer le développement de solutions ASP et l'engouement des entreprises pour ce modèle.

Tribune publiée par Thierry Aubert le 12 novembre 2003.

[Précédent](#) | [Haut de page](#)

Au sommaire de [l'actualité](#) - Toutes les [Tribunes](#)

SUR EMPLOICENTER : [Les nouvelles offres d'emplois](#)

[Solic Carrières](#), [LXE France](#), [CNRS](#), [Real Media France](#), [Business Interactif](#)

[Tous les dossiers](#)



[Les nouveautés](#)

ANNUAIRES

Les entreprises de l'Internet
[Plus de 5000 sociétés](#)
référéncées

Les prestataires
[Plus de 2600](#)
prestataires

Les fonds
[Plus de 100 fiches](#)
descriptives

Le carnet des managers Internet
[Plus de 1500 dirigeants](#)

Guide des solutions
[Plus de 310 briques](#)
logicielles



[Des offres sur nos études](#)
et nos lettres