

## **Guide complet des services de support logiciels tiers indépendants pour les entreprises**

Tout sur les services proposés, les économies potentielles et la flexibilité stratégique indispensable à l'exécution d'une feuille de route IT stratégique orientée métier

# Sommaire

Introduction	3
Un peu d'histoire	3
Pourquoi choisir un support tiers pour vos logiciels d'entreprise ?	4
<b>1. Réduire les coûts</b>	<b>5</b>
<b>2. Améliorer la qualité du support</b>	<b>6</b>
Ressources de première ligne	6
Respect des accords de niveau de service	7
Support des personnalisations	7
<b>3. Élargir le périmètre du support</b>	<b>8</b>
Mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires	9
Sécurité	9
Support des performances	9
Support de l'interopérabilité	10
Support proactif	10
Services de gestion des applications (AMS)	10
<b>4. Reprendre le contrôle des futures feuilles de route relatives aux logiciels d'entreprise</b>	<b>11</b>
Prolonger la durée de vie du système	11
Prendre le contrôle des mises à jour, des mises à niveau et des migrations	12
Adopter une feuille de route stratégique orientée métier	13
<b>5. Accélérer l'innovation « en périphérie » de l'ERP</b>	<b>14</b>
<b>6. Développer les compétences et l'épanouissement professionnel de l'équipe IT</b>	<b>15</b>
De l'ombre à la lumière	15
Veiller à ce que le personnel reste concentré sur les nouvelles technologies et les initiatives	16
<b>Indépendance vis-à-vis des éditeurs : reprendre le contrôle de la feuille de route</b>	<b>17</b>
Comprendre le modèle métier	17
La vie après le support de l'éditeur d'origine	18
<b>Se tourner vers l'avenir</b>	<b>19</b>
<b>Conclusion</b>	<b>19</b>
<b>Lectures complémentaires</b>	<b>20</b>
<b>Références</b>	<b>20</b>

## Introduction

Les pressions opérationnelles et financières exercées pour maintenir le niveau de performances des systèmes d'entreprise stratégiques mettent en permanence les responsables informatiques sur la sellette et ce, pour une simple et bonne raison : quand un ERP, les applications et la base de données connexes toussent, c'est toute l'entreprise qui s'enrhume. Cette situation soulève une question épineuse quant à la meilleure approche à adopter pour assurer la stabilité, la sécurité et l'interopérabilité de l'environnement logiciel de l'entreprise.

Traditionnellement, les services IT (DSI) résolvent ce problème en concluant un contrat de maintenance avec les éditeurs d'origine, dont les frais de maintenance annuelle atteignent généralement 20 à 22 % du prix des licences<sup>1,2</sup> Selon les études du cabinet Gartner, ces dépenses sont l'une des raisons majeures pour lesquelles seulement 10 % du budget IT est consacré à la transformation de l'entreprise, hors opérations courantes et améliorations.<sup>3</sup> Compte tenu de la pression exercée sur les équipes IT pour accroître le chiffre d'affaires, gagner en efficacité et améliorer l'expérience client, un tel taux est tout bonnement inacceptable.

Les DSI explorent de nouvelles approches pour transférer leurs ressources entre les opérations de routine et les initiatives propices à l'innovation. C'est dans cette optique qu'ils se tournent de plus en plus fréquemment vers des prestataires de services de support tiers indépendants capables d'assurer la maintenance de leurs logiciels d'entreprise et qui, outre un coût moins élevé, se démarquent par un service client de meilleure qualité. Miser sur cette solution au lieu d'opter pour le support d'origine peut avoir un impact considérable sur l'efficacité et les performances du service IT, mais aussi sur les résultats de l'entreprise.

**Le présent document fait un tour d'horizon des facteurs clés qu'un DSI doit étudier avant de décider si des services de support tiers indépendants répondent aux attentes de son entreprise.**

## Un peu d'histoire

Les systèmes ERP sont l'épine dorsale numérique des opérations métier, des systèmes d'enregistrement (SoR) utilisés par les finances, la fabrication, l'expédition, la facturation et les RH, ainsi que de nombreuses autres fonctions. La plupart des entreprises vous diront qu'elles ne peuvent fonctionner sans leur système ERP, plaçant ainsi les éditeurs dans une position de force. Dans les années 1990 et 2000, les contrats de support annuel ont apporté de nombreuses améliorations en matière de fonctionnalités, d'intégration et d'utilisation. Mais au cours de la décennie suivante, l'innovation et les améliorations ont fortement ralenti, les principaux éditeurs délaissant le développement des ERP déployés sur site au profit de versions accessibles sur le cloud.

Globalement, la plupart des titulaires de licences sont satisfaits de leur ERP. Après des années d'améliorations progressives et de mises à niveau sélectionnées avec soin, ces logiciels offrent désormais toutes les fonctionnalités dont les entreprises ont besoin. Mieux encore, ils sont à la fois stables et fiables. Toutefois, les grands éditeurs aimeraient que leurs clients optent pour leur solution en cloud, ce qui suscite un scepticisme justifié de la part des utilisateurs. Le vieil adage « tant que ça marche, on ne touche à rien ! » traduit parfaitement ce sentiment. En outre, le coût élevé des contrats de support annuel (facilement à six ou sept chiffres) n'est plus justifié.

Pour un nombre croissant de titulaires de licences ERP qui refusent de migrer vers l'environnement cloud de l'éditeur d'origine ou qui hésitent, la solution pourrait être de prolonger la durée de vie des solutions ERP matures et personnalisées qu'ils utilisent en optant pour des services de support et de maintenance tiers proposés par un prestataire indépendant.



# Pourquoi choisir un support tiers pour vos logiciels d'entreprise ?

Un prestataire de services de support tiers assume la responsabilité du support des bases de données et des ERP, ainsi que de leurs utilisateurs. En prenant en charge les tâches de support et de maintenance à la place des éditeurs d'origine, les prestataires de services tiers permettent aux entreprises de réduire les dépenses et l'énergie consacrées en interne à ces activités.

Le cabinet Gartner reconnaît désormais le support tiers indépendant comme une catégorie de services IT à part entière, tablant sur un chiffre d'affaires supérieur à 1 milliard de dollars d'ici à 2023. Selon Gartner, les entreprises leaders dans le secteur de l'approvisionnement, des achats et de la gestion des prestataires (SPVM) « reconnaissent désormais que le support tiers constitue une réelle option. Pour de nombreux acteurs, le support logiciels tiers n'est plus une option incongrue, ni une source de risque inconsiderée. De plus en plus d'acheteurs apprécient les offres à valeur ajoutée des prestataires de support tiers, qu'il s'agisse de la prise en charge du code personnalisé, de l'aide à l'interopérabilité ou des services fiscaux, réglementaires ou de sécurité à l'échelle mondiale ». <sup>4</sup>

Pourquoi le titulaire d'une licence doit-il envisager de s'adresser à un prestataire tiers indépendant pour assurer le support de ses logiciels d'entreprise au lieu de continuer à s'appuyer sur l'éditeur d'origine ? Voici six bonnes raisons :

**1 Réduire les coûts.** Un support tiers offre des résultats supérieurs tout en permettant aux entreprises de réaliser au minimum 50 % d'économies, jusqu'à 90 % dans certains cas.

**2 Améliorer la qualité du support.** Les prestataires de support tiers dédient à chaque client des ingénieurs hautement qualifiés, ainsi que le soutien d'une équipe de spécialistes.

**3 Reprendre le contrôle des futures feuilles de route relatives aux logiciels d'entreprise.** Alors que les éditeurs ont tendance à imposer leur calendrier de mises à niveau aux utilisateurs, le support tiers indépendant personnalise les mises à niveau, l'ajout de modules et autres modifications apportées à un ERP en fonction de leurs besoins spécifiques.

**4 Élargir le périmètre du support.** Une équipe de support tiers peut fournir une gamme complète de services, notamment dans les domaines des mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires, de la planification et de l'exécution de la migration, de l'évaluation et de l'installation des mises à niveau, ainsi que des recommandations proactives permettant d'améliorer les performances. Par ailleurs, un prestataire tiers prend en charge le code personnalisé du client, ce que les éditeurs d'origine ne font généralement pas.

**5 Accélérer l'innovation « en périphérie » de l'ERP.** La plupart des entreprises sont satisfaites des performances de leur ERP, mais elles souhaitent ajouter en périphérie des solutions innovantes à la pointe de la technologie. Les prestataires de services de support tiers disposent des ressources humaines, des compétences et de l'expérience nécessaires pour les aider à atteindre cet objectif. De plus, les économies réalisées en optant pour le support tiers permettent de libérer des ressources et de se consacrer davantage à l'innovation.

**6 Développer les compétences et l'épanouissement professionnel de l'équipe IT.** Le support tiers indépendant permet de réduire les coûts opérationnels, mais également le temps que l'équipe consacre à gérer elle-même des tâches de support, ce qui lui permet d'entreprendre des activités stratégiques, innovantes et plus gratifiantes.

Explorons à présent ces six raisons plus en détail.

# Réduire les coûts

Les contrats de maintenance annuelle représentent une source de revenus majeure pour les éditeurs d'ERP et sont extrêmement rentables — ce qui n'a pas empêché leur hausse régulière au fil des années pour atteindre aujourd'hui 20 à 22 % du coût des licences<sup>1,2</sup>. En d'autres termes, les grandes entreprises peuvent facilement dépenser des millions de dollars par an pour simplement maintenir une situation de statu quo.

Un tel niveau de dépenses nourrit un dilemme auquel font face de nombreux responsables IT : le coût lié au simple maintien du système en état de marche par rapport au besoin d'ajouter des fonctionnalités innovantes et inédites en vue d'augmenter le chiffre d'affaires, d'asseoir la compétitivité et d'améliorer en permanence l'expérience des clients.

Qu'il s'agisse de budgets d'entreprise ou de fonds personnels, il est important d'obtenir la meilleure valeur possible. Ainsi, lorsque le titulaire d'une licence ERP a le sentiment de payer une somme excessive pour assurer le support de son logiciel, il pense vraisemblablement que la valeur du service qu'il reçoit ne correspond pas au montant versé.

En outre, les frais de support annuel payés à un éditeur de logiciels représentent souvent la partie émergée de l'iceberg que constituent les coûts nécessaires au maintien à jour des logiciels d'entreprise, comme le souligne le cabinet Nucleus Research :

« Nombre d'entreprises pensent que la part du budget IT qu'elles consacrent aux dépenses de support annuel correspondent grosso modo au coût de la maintenance annuelle, lequel constitue un débours important et inévitable déjà prévu dans le budget. Mais tant que personne ne s'intéressera de plus près à ce poste et à ce qu'il englobe réellement, les entreprises ne se rendront pas compte qu'elles dépensent chaque année des millions de dollars, en plus des frais de maintenance, en raison du modèle de support imposé par l'éditeur d'origine »<sup>5</sup>.

Les services de support tiers permettent de réduire immédiatement le coût de support des logiciels d'entreprise de 50 %. À long terme, ces économies peuvent même atteindre 90 %. Explication :

- **Des coûts de base réduits.** Le coût d'un contrat de support tiers est généralement inférieur de 50 % à celui d'un contrat de maintenance annuelle conclu avec l'éditeur d'origine.
- **Des mises à niveau et des migrations évitées.** Les migrations n'offrent pas systématiquement une valeur ajoutée, notamment lorsque les mises à niveau et les packs d'améliorations couvrent des fonctionnalités que le titulaire de la licence n'utilise pas (« shelfware ») ou qui fonctionnent déjà parfaitement. Les mises à jour peuvent nécessiter de recréer et tester à nouveau des personnalisations et des intégrations parfaitement stables — mais aussi des rapports, des interfaces et des conversions de données — susceptibles d'engendrer des coûts élevés pour un retour sur investissement minime. Les migrations vers d'autres produits ou de nouvelles offres cloud peuvent s'avérer encore plus onéreuses et difficiles à justifier.
- **Des personnalisations supportées sans surcoût.** De manière générale, les accords de support proposés par les éditeurs d'origine ne couvrent pas les personnalisations. Cette responsabilité incombe alors au titulaire de la licence, qui devra régler le problème en interne ou en faisant appel à des sous-traitants. Lorsqu'un expert indépendant spécialisé assure ce support, le titulaire de la licence réalise des économies de temps et d'argent considérables.
- **Moins de support en interne.** En fonction du niveau d'exhaustivité et de la qualité du support assuré par l'éditeur d'origine, les titulaires de licences peuvent être contraints de prendre en charge non seulement la gestion du code personnalisé, mais également la correction des problèmes que l'éditeur ne peut — ou ne veut — résoudre lui-même. Inévitablement, une partie des problèmes soulevés en matière de support ne peut être résolue qu'avec la participation active des équipes internes et/ou le recours à des ressources externes.

Le cabinet d'analystes Nucleus Research a mené une analyse approfondie auprès de 70 entreprises qui s'appuient sur un prestataire indépendant pour le support de leur ERP Oracle ou SAP. Cette étude montre qu'en moyenne, ces entreprises ont vu le coût total de support annuel de leur ERP diminuer de 65 à 91 %. Concrètement, plus d'une vingtaine d'entreprises sur les 70 interrogées ont déclaré avoir économisé (dans les quatre catégories énumérées ci-avant) plus d'un million de dollars par an. Dans deux cas, les économies dépassent même plus de 4 millions de dollars<sup>5</sup>.

Pour sa part, un prestataire de support logiciels tiers disposant de ressources complètes et bien organisé peut déployer rapidement des équipes d'ingénieurs lorsque le client a besoin en urgence de services de support à grande échelle pour ses logiciels d'entreprise et/ou lorsque son éditeur de logiciels ne peut — ou ne veut — fournir le support nécessaire dans les délais requis. Au lieu de faire appel à de nombreux consultants et sous-traitants ou de rechercher une nouvelle recrue possédant l'expérience et les connaissances recherchés, il suffit de faire appel à un prestataire tiers indépendant qui dispose déjà des équipes compétentes et prêtes à intervenir.

## Améliorer la qualité du support

Les meilleurs prestataires de support tiers indépendant ont une seule et unique mission : offrir le meilleur niveau de support technique et de conseil stratégique afin de maximiser le retour sur investissement des clients en matière de logiciels. Ils n'ont aucun intérêt à inciter les clients à effectuer des mises niveau, à ajouter des modules ou à migrer vers le cloud. Les appels provenant des clients ne représentent en aucun cas une tâche coûteuse devant être traitée avec le moins d'effort possible ; c'est en fait l'occasion pour le prestataire d'offrir un support d'exception.

Un prestataire indépendant spécialisé dans le support logiciels investira des millions de dollars en faveur de certains systèmes et processus, de l'automatisation ou de l'intelligence artificielle pour permettre à ses ingénieurs d'offrir un service optimal et réactif à tout moment de la journée et indépendamment du lieu où se trouve le client.

### Ressources de première ligne

Un support tiers indépendant se caractérise principalement par sa qualité, sa réactivité et son envergure. Contrairement au support assuré par les éditeurs, qui se caractérise généralement par l'ouverture de tickets de support, des procédures de remontée des problèmes et d'importantes variations en matière d'expérience et de compétences des effectifs, une entreprise de support tiers de haute qualité emploie des équipes d'experts à la disposition des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tout au long de l'année et partout dans le monde. Une équipe d'experts mondiaux travaille en permanence à la résolution des problèmes critiques de priorité élevée. Opérationnelle à tout moment et en tous lieux, elle résout les problèmes plus rapidement.

Un prestataire de support indépendant de haut niveau n'hésitera pas à déployer des ingénieurs qualifiés en première ligne. Ces ingénieurs possèdent en moyenne au moins 15 ans d'expérience et sont entourés d'une équipe d'experts fonctionnels et techniques pour garantir une résolution rapide de tous les problèmes. Cette approche collaborative remplace le processus, souvent fastidieux, de remontée des problèmes imposé par les éditeurs de logiciels et dans le cadre duquel un problème circulera jusqu'à ce qu'il atteigne la personne capable de le résoudre.

En outre, un prestataire indépendant affecte généralement un gestionnaire de compte à chaque client, dont la mission est de veiller à répondre à ses attentes et de maximiser son retour sur investissement en matière d'actifs logiciels. Le gestionnaire de compte coordonne tous les problèmes non techniques, dispense des conseils spécialisés sur le développement et l'implémentation de stratégies système, et contribue à la personnalisation des services de support de manière à répondre aux besoins propres au client.

Un prestataire de support dédié emploie généralement des techniques modernes à base d'intelligence artificielle (IA) pour identifier la source des problèmes et les résoudre rapidement. Toutefois, l'IA doit rester un outil d'accompagnement qui sera utilisé pour aider les ingénieurs de support à gagner en réactivité et à améliorer leurs capacités de résolution. L'interaction client-prestataire doit toujours se dérouler par l'intermédiaire d'une personne possédant une connaissance approfondie de l'ERP et des objectifs métier qu'il permet d'atteindre.



## Respect des accords de niveau de service

De nombreuses entreprises concluent des accords de niveau de service (SLA) avec leurs propres clients et sont en droit d'attendre la même chose de la part d'un prestataire de support tiers indépendant. En général, un accord de niveau de service relatif à des prestations de support logiciel garantit un délai de réponse — par exemple de 10 minutes —, au cours duquel un client est rappelé par un ingénieur support pour résoudre le problème qu'il a signalé. Les réponses rapides réduisent les délais de résolution d'un problème et diminuent le coût d'une éventuelle indisponibilité opérationnelle. Les accords de niveau de service proposés par ces prestataires soulagent également les équipes IT internes du fardeau que représentent le suivi d'un problème dans le labyrinthe du support de l'éditeur et la nécessité d'intervenir pour participer à sa résolution. Aux termes d'un autre accord de niveau de service, le prestataire de support s'engagera par exemple à tenir le client activement informé de l'évolution de chaque dossier en cours.

## Support des personnalisations

S'agissant du support logiciel des éditeurs d'origine, les titulaires de licences se plaignent essentiellement du refus de traiter tout problème en lien avec un code personnalisé. Il s'agit d'une préoccupation majeure. Selon une étude menée en 2014 par Panorama Consulting Group, 89 % des entreprises personnalisent leur ERP, et 13 % modifient plus de 50 % du code<sup>6</sup>. Par conséquent, si un prestataire ne prend pas en charge les personnalisations, une grande partie des demandes de support resteront lettre morte et devront être résolues par le personnel IT interne ou par des consultants ou sous-traitants externes.

Un prestataire de support tiers de haut niveau assure le support du code personnalisé sans frais supplémentaires. Dans la mesure où elle possède une bonne connaissance des caractéristiques du système, l'équipe de support dédiée peut répondre à toutes les demandes, même si elles concernent un code personnalisé. En outre, l'équipe veille à ce que les personnalisations demeurent opérationnelles lorsque les composants logiciels sont mis à niveau.

**89 %** des entreprises personnalisent leurs ERP, parmi lesquelles de fabricants modifient plus de **50 %** du code<sup>6</sup> **13 %**

## Élargir le périmètre du support

Les ERP déployés dans la plupart des entreprises sont matures, stables et pleinement fonctionnels. D'après une étude, plus de la moitié (51 %) des personnes interrogées qui utilisent des versions d'EBS dans le cadre d'un contrat Sustaining Support conclu avec Oracle préféreraient conserver leur version actuelle si elles pouvaient bénéficier d'une prise en charge complète<sup>7</sup>. Ces solutions matures doivent être surveillées et personnalisées pour répondre aux besoins uniques et évolutifs d'une entreprise, et nécessitent un support technique de qualité supérieure. La question est de savoir comment bénéficier d'un excellent support avec un rapport qualité-prix optimum.

Le support tiers des systèmes ERP apporte un répit important aux services IT qui tentent de faire face aux difficultés posées par la plupart des grandes tendances qui caractérisent actuellement le secteur IT, qu'il s'agisse du DevOps, de la mobilité, du Big Data, de l'IdO ou de l'intelligence artificielle. La plupart de ces innovations fonctionnent en dehors du système ERP de base, ce qui incite les services IT à la pointe de l'innovation à se tourner vers des solutions plus performantes proposées par d'autres éditeurs de logiciels.

Dans cet environnement, l'interopérabilité et l'intégration entre les nouveaux services innovants et les systèmes ERP et les bases de données (stables) utilisés de longue date sont indispensables. L'intégration est une tâche complexe que les éditeurs d'ERP eux-mêmes ne peuvent ou ne veulent pas toujours prendre en charge.

### Principaux atouts d'un prestataire de support tiers indépendant

- Une solide équipe d'experts possédant des compétences complémentaires pour chaque produit et dans chaque région du monde afin de résoudre les problèmes 24/7, 365 j/an.
- Un accès aisé à des ingénieurs support principal (PSE) dédiés qui possèdent une bonne connaissance des systèmes et des processus métier propres à chaque client.
- Des systèmes sur mesure à base d'IA et d'apprentissage automatique pour rationaliser les processus de support et réduire les délais de résolution.
- Des équipes dédiées à des domaines spécialisés, notamment la sécurité, l'interopérabilité, les performances ou l'établissement des feuilles de route.
- Une équipe qualifiée composée d'experts des problématiques fiscales, juridiques et réglementaires à l'échelle mondiale.
- Des processus certifiés ISO en matière de sécurité et de qualité.
- Le support des personnalisations, de l'interopérabilité et des intégrations.
- Une expertise avérée en matière de périmètre et d'archivage des actifs logiciels.
- Des accords de niveau de service concernant les délais de réponse et la communication des mises à jour.
- Un bilan documenté en matière d'excellence des performances et des services, avec de nombreux témoignages et cas clients.
- Des procédures éprouvées de résilience et de basculement pour maintenir les activités en cas de perturbations régionales et mondiales.
- Une stabilité et une transparence financières auditées.

## Mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires

Les tarifs et les réglementations liés aux applications logicielles de paie, de compatibilité, de gestion des immobilisations et de la chaîne d'approvisionnement sont en perpétuelle évolution. Une équipe de support logiciels tiers actualise les applications sur la base des dernières mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires applicables à travers le monde ; elles sont indispensables pour garantir en permanence l'exactitude et la conformité des activités de l'entreprise aux directives en vigueur. Lors de l'évaluation de prestataires de support potentiels, il est important de vérifier qu'ils disposent d'une solide équipe dédiée aux questions fiscales et réglementaires mondiales, et s'appuient sur des processus approuvés pour distribuer ces mises à jour dans tous les pays et toutes les juridictions où la société est présente. Généralement, un éditeur de logiciels ERP exige que le titulaire d'une licence utilise la version en cours pour recevoir les mises à jour de conformité. En revanche, un prestataire de support tiers fournit des mises à jour de conformité adaptées à la version qu'utilise le titulaire de la licence, quelle qu'en soit l'ancienneté.

## Sécurité

De nombreuses entreprises ne disposent ni des ressources ni de l'expertise nécessaires pour sécuriser leurs logiciels. Certaines appliquent des correctifs une fois par an — voire jamais —, généralement en période de congés, en raison de la durée de l'indisponibilité opérationnelle et du nombre de personnes que requiert l'application des correctifs fournis par les éditeurs. Un support tiers indépendant peut offrir des solutions de sécurité avancée et des renseignements exploitables pour réduire l'exposition potentielle, par exemple, des alertes de remédiation, des analyses de vulnérabilités et un support expert pour identifier/choisir les contrôles de sécurité critiques au-delà des systèmes ERP et des bases de données, ainsi que les stratégies de conformité PCI telles que la dissociation des informations de paiement et la tokenisation des données de paiement. En outre, une équipe d'experts en sécurité technique et architecturale assurera une protection de type « zero day » pour les applications et les bases de données avant même que les éditeurs de logiciels aient pris connaissance du problème ou proposé une solution qui sera souvent intégrée à d'autres composants dans le cadre d'une mise à niveau complexe.

## Support des performances

Parce qu'elle est apte à comprendre les subtilités de la pile technologique pouvant affecter les performances de la base de données, l'équipe d'experts dédiés à un client saura quels correctifs apporter pour optimiser en permanence les performances des applications. L'équipe prodigue également des conseils concernant l'ajustement et la configuration des composants logiciels mis à niveau, ainsi que des orientations sur la manière de migrer efficacement les personnalisations.

Les bases de données peuvent être ralenties par des instructions SQL incorrectes, des paramètres de configuration inappropriés, une mémoire vive insuffisante ou une multitude d'autres problèmes. En cas de problème de performance, la réponse des prestataires est généralement la suivante : « Vous devez effectuer une mise à niveau », « ajouter de nouveaux équipements » ou « payer un supplément pour résoudre le problème ». En revanche, un prestataire de support tiers indépendant s'efforcera de résoudre les problèmes de performance qui affectent la version existante du logiciel.

**Une équipe d'experts en sécurité technique et architecturale est capable de protéger les applications contre les vulnérabilités « zero day »...**



## Support d'interopérabilité

Aujourd'hui, la plupart des environnements IT constituent un ensemble complexe de systèmes d'exploitation, d'appareils, de bases de données et de navigateurs. Et cet environnement évolue en permanence.

Le support tiers indépendant apporte une certaine flexibilité en matière d'interopérabilité et de mise à niveau, ce qui permet de prolonger la durée de vie des systèmes.

Il est possible d'éviter les dépenses qu'induit la mise à niveau d'autres composants de la pile technologique et de prolonger la durée de vie des investissements IT en utilisant des solutions innovantes grâce auxquelles les applications continuent à fonctionner parallèlement à l'évolution des couches technologiques, ce qui maximise le retour sur investissement. Ainsi, un prestataire de support tiers peut offrir un support en matière d'interopérabilité, avec notamment des conseils stratégiques pour préparer d'éventuelles modifications de l'infrastructure, une aide pour vérifier la certification des nouvelles plateformes et la possibilité de résoudre les conflits d'interopérabilité. Les ingénieurs support de Rimini Street établissent un diagnostic des problèmes d'interopérabilité et préconisent des solutions. Cette approche évite aux prestataires de se rejeter mutuellement la faute et maximise le retour sur investissement en matière de logiciels, avec en outre, davantage de flexibilité pour mettre à niveau le parc informatique, les navigateurs et autres composants technologiques, tout en garantissant leur bon fonctionnement global.

## Support proactif

Comme dit le dicton, il vaut mieux prévenir que guérir. À ce titre, une équipe de support tiers indépendant peut offrir des conseils et des solutions permettant de résoudre les problèmes de manière proactive, avant qu'elles ne deviennent trop importantes. Les ingénieurs, qui maîtrisent parfaitement l'infrastructure de l'entreprise, sont en mesure de proposer des bonnes pratiques pour maintenir des performances optimales, réduire les interruptions opérationnelles, optimiser les coûts d'exploitation et minimiser les problèmes de conformité liés à la gestion des modifications.

## Services de gestion des applications (AMS)

Les entreprises cherchent en permanence à améliorer leur productivité opérationnelle et à concentrer leurs ressources internes sur des activités propices à l'innovation, à la croissance et à la compétitivité. Il est important de maintenir le système en état de marche, mais ce n'est pas ce qui génère de la valeur pour les différentes parties prenantes, ni passionne la plupart des professionnels IT. C'est ici qu'entrent en jeu les prestataires de services de gestion des applications (AMS). Ils prennent en charge les tâches quotidiennes associées à la surveillance des environnements, procède régulièrement à la vérification du système, appliquent les mises à jour et les correctifs, supervisent la sauvegarde des données, et exécutent des tâches administratives de routine telles que la gestion des utilisateurs et la réinitialisation des mots de passe. Le recours à un prestataire de support tiers pour la gestion des applications permet en outre de faire appel à un seul et même prestataire pour bénéficier d'un support sans faille, du niveau 2 (AMS) au niveau 3 et au niveau 4, pour un support technique et fonctionnel spécialisé.

## Reprendre le contrôle des futures feuilles de route relatives aux logiciels d'entreprise

Les responsables IT doivent en permanence garder un œil sur l'avenir en s'efforçant de bâtir une infrastructure capable de s'adapter aux changements, qu'ils soient prévus ou non. Il est indispensable de planifier l'avenir, même lorsque celui-ci est incertain. Mais chaque prestataire a un point de vue particulier quant à la forme que doit prendre la future feuille de route. Les éditeurs de logiciels proposent une feuille de route détaillant la façon dont leurs produits vont évoluer. De façon quasiment inévitable, cette feuille de route prévoit des mises à jour ou l'ajout de nouveaux modules, voire le remplacement complet de systèmes éprouvés qui fonctionnent parfaitement depuis de nombreuses années. Or, la feuille de route souhaitée par les entreprises est sensiblement différente : où l'entreprise se voit-elle d'ici 5 à 10 ans ? À quoi les titulaires de licences peuvent-ils s'attendre ? Comment préserver et optimiser la compétitivité ? Que devra faire le service IT pour soutenir et améliorer les objectifs de l'entreprise ?

Un prestataire de support indépendant aide les entreprises à élaborer une feuille de route personnalisée qui répondra à leurs objectifs stratégiques et leur permettra de satisfaire aux exigences techniques uniques des ERP de demain et de leur feuille de route.

### Prolonger la durée de vie du système

Il y a 10 ou 15 ans, les produits mis à niveau offraient de nouvelles fonctionnalités essentielles à l'automatisation des processus métier, ce qui aujourd'hui n'est pas toujours le cas. À présent, les applications logicielles éprouvées sont hautement fonctionnelles et utilisées en toute fiabilité par des dizaines de milliers d'entreprises pour exécuter des milliards de dollars de transactions.

Prolonger la durée de vie de la version courante d'un logiciel en optant pour un support tiers permet de réduire les risques et les coûts. Des mois, voire des années, sont parfois nécessaires pour vérifier et déboguer entièrement la nouvelle version de certains logiciels, ce qui peut perturber un environnement de production jusqu'alors parfaitement huilé. De la même manière, le déploiement permanent de correctifs fournis par l'éditeur d'origine n'est dénué de risques. Le support tiers permet d'exploiter une version stable et hautement fonctionnelle pendant au moins 15 ans, même si elle a été personnalisée pour répondre à des besoins précis. Il suffit d'imaginer le retour sur investissement potentiel qu'offrira une application ou une base de données existante pendant 7 à 10 années supplémentaires sans procéder à des mises à niveau à la fois onéreuses, inutiles et potentiellement sources de perturbations.

Même si une entreprise a renoncé au support de l'éditeur d'origine, son système ERP n'est pas gelé. Si elle détient la dernière version d'un logiciel, mais qu'elle ne l'utilise pas encore, l'entreprise peut télécharger et archiver la mise à niveau et ses composants connexes avant de passer à un programme de support indépendant. Après tout, elle a déjà payé pour en acquérir les droits d'utilisation. Elle pourra ainsi conserver ce qui fonctionne tout en étant libre de passer à la version archivée ultérieurement si elle estime que la mise à niveau présente un certain intérêt.

En retardant ou en évitant des mises à niveau aussi perturbantes qu'onéreuses, les entreprises peuvent consacrer davantage de temps et d'argent à des initiatives stratégiques susceptibles d'améliorer leurs résultats.

Grâce aux conseils fournis par des experts en support logiciels tiers indépendant, une entreprise peut prendre des décisions éclairées avant de décider à quel moment mettre à niveau son système ERP. Elle devient maître de son propre calendrier et ne subit plus la pression exercée par l'éditeur pour adopter des produits de nouvelle génération qui ne présentent aucun intérêt commercial prévisible.

## Prendre le contrôle des mises à jour, des mises à niveau et des migrations

De nombreuses études indiquent que la plupart des titulaires de licences ERP sont satisfaits de leurs systèmes. Lorsqu'on leur demande s'ils envisagent de passer à l'offre cloud de l'éditeur d'origine, la majorité d'entre eux déclarent que ce n'est pas à l'ordre du jour, précisant dans la plupart des cas qu'une telle migration ne présente guère d'intérêt pour leur entreprise. Les titulaires de licences ont généralement la même attitude lorsqu'il s'agit d'effectuer une mise à niveau vers une nouvelle version logicielle.

Depuis de nombreuses années, les entreprises sont obligées de procéder à une mise à niveau simplement pour pouvoir continuer à bénéficier du support. La majorité des titulaires de licences n'adoptent pas la nouvelle version au moment de sa sortie. En effet, ils n'ont pas besoin des nouvelles fonctionnalités et préfèrent attendre quelques mois, parfois quelques années, et utiliser une version stabilisée. Selon une étude menée auprès de titulaires de licences ERP SAP :

- près de 80 % des personnes interrogées envisagent de continuer à utiliser leur système SAP personnalisé et mature ;
- 67 % d'entre elles ne prévoient pas de migrer vers S/4HANA ou hésitent à le faire<sup>8</sup>.

Selon une autre étude, 51 % des utilisateurs d'Oracle E-Business Suite dont la version d'EBS n'est plus prise en charge préféreraient conserver leur version actuelle s'ils pouvaient continuer à bénéficier d'un support complet<sup>7</sup>.

Les titulaires de licences sont conscients que le coût, les efforts et la déstabilisation qu'induit une lourde mise à niveau n'améliorent pas les fonctionnalités de manière significative. Le coût d'une mise à niveau peut dépasser un million de dollars, les projets de mise à niveau durant généralement de six mois à un an<sup>9</sup>. En outre, les mises à niveau présentent des risques importants, ce qui soulève des inquiétudes vis-à-vis des tests, de la main-d'œuvre requise, de la préservation des personnalisations et des éventuelles interruptions d'activité.

De nombreux services IT se demandent par conséquent si les mises à niveau logicielles profitent davantage à leur entreprise ou à l'éditeur d'origine.

Un partenaire de support tiers indépendant peut vous aider à naviguer dans les eaux tumultueuses des mises à niveau et des migrations et ce, de trois façons :

1. en vous aidant à déterminer le rapport risques/bénéfices pour chaque mise à niveau ou migration grâce à une compréhension approfondie des différents systèmes et des besoins de chaque entreprise ;
2. en collaborant avec les équipes pour faire en sorte que le processus se déroule de façon optimale dès qu'une mise à jour ou une mise à niveau est adoptée ;
3. en vérifiant que toutes les fonctionnalités ajoutées seront réellement mises à profit, afin d'éviter le gaspillage d'argent que représentent les logiciels inutilisés.

**En effet, ils n'ont pas besoin des nouvelles fonctionnalités et préfèrent attendre quelques mois, parfois quelques années, et utiliser une version stabilisée.**

# On dit qu'une feuille de route est « orientée métier » lorsque les investissements technologiques sont alignés sur les objectifs, les priorités, les ressources et le calendrier de l'entreprise.

## Adopter une feuille de route orientée métier

La plupart des DSI pensent maîtriser leur feuille de route IT. Or, nombre d'entre eux se sentent obligés d'adopter la feuille de route imposée par l'éditeur sous peine de ne plus bénéficier du support. D'autres se sentent obligés d'adopter une stratégie générale de type « cloud first » sans savoir vraiment ce que cette stratégie apporte à leur entreprise.

Ces approches ne sont pas en phase avec la nouvelle mission du service IT en tant que contributeur stratégique à part entière au succès et à la croissance de l'entreprise. Les changements imposés par les éditeurs peuvent consommer une grande partie de ressources IT qui pourraient être mises à profit pour générer davantage de valeur commerciale et favoriser l'innovation.

Pour être réactifs, les DSI doivent choisir entre deux stratégies directionnelles : imposée par l'éditeur ou orientée métier.

Une feuille de route orientée métier s'étale sur trois à dix ans, et traduit la stratégie métier d'une entreprise en initiatives technologiques qui lui permettent d'atteindre ses objectifs. On dit qu'une feuille de route est « orientée métier » lorsque les investissements technologiques sont alignés sur les objectifs, les priorités, les ressources et le calendrier de l'entreprise. La différence principale entre une feuille de route « orientée métier » et une feuille de route imposée par l'éditeur est la suivante : la première place les besoins de l'entreprise et les utilisateurs au cœur de chaque décision clé.

Appliquer une mise à niveau pour conserver un niveau de support complet ou migrer vers les solutions cloud d'un éditeur pour lui permettre d'atteindre ses objectifs technologiques sont des exemples de feuille de route imposée par l'éditeur. S'il importe de tenir compte de la vision, des stratégies et des plans de lancement de produits de l'éditeur, ses mises à jour et à niveau ne doivent pas dicter le parcours, la priorité ou le calendrier d'une feuille de route orientée métier.

## Accélérer l'innovation « en périphérie » de l'ERP

Si la simplification et l'efficacité transactionnelle constituent les objectifs fondamentaux de tout service IT bien administré, de nombreux DSI ont été invités par leurs PDG — à la suite d'un changement d'orientation — à se concentrer sur des initiatives innovantes tandis que les priorités passent de l'efficacité à la croissance et à l'innovation. Les DSI doivent par conséquent cesser d'être un centre de coûts réactif qui répond à des tickets d'incidents pour devenir une organisation ouverte, agile et centrée sur le client qui rationalise les décisions technologiques en fonction de l'orientation définie par l'entreprise. À cette dynamique s'ajoute l'augmentation de la fréquence à laquelle les éditeurs introduisent de nouvelles technologies numériques telles que le cloud, les médias sociaux, le mobile et l'analytique. De nouvelles possibilités s'ouvrent aux entreprises pour déterminer si — et comment — elles entendent innover. Néanmoins, investir dans l'innovation est plus facile à dire qu'à faire.

Lorsqu'ils se préparent à répondre aux futures exigences de l'entreprise, de nombreux DSI connaissent mal les technologies dans lesquelles ils sont supposés investir. Les coûts liés aux changements s'additionnent, mais de nombreux DSI n'obtiennent pas toujours le budget supplémentaire dont ils ont besoin pour financer l'innovation. Ce financement pourrait être en faisant le choix du support logiciels tiers indépendant en lieu et place de l'assistance fournie par l'éditeur d'origine.

Selon le cabinet Gartner, « [...] la priorité quasi-absolue accordée aux offres cloud [par les principaux éditeurs d'ERP] se traduit par une baisse des investissements et des ressources consacrés aux services de support sur site. C'est pourquoi de nombreux clients devraient opter pour le support tiers tout en évaluant leurs plans à long terme »<sup>4</sup>.

D'après une enquête menée auprès de plus de 900 responsables IT à travers le monde par le cabinet britannique Vanson Bourne, 77 % des participants estiment que les dépenses excessives effectuées pour simplement maintenir le système en état de marche représente le principal obstacle à l'innovation dans leur entreprise<sup>10</sup>. En outre, 74 % d'entre eux affirment que la dépendance vis-à-vis des éditeurs constitue une barrière majeure au financement de l'innovation<sup>10</sup>.

Des plaintes similaires reviennent souvent à propos des mises à niveau, c'est-à-dire les révisions majeures de nouvelle génération, et non les ajustements mineurs corrigeant des bugs. Les éditeurs encouragent ces mises à niveau en avançant qu'elles permettront de bénéficier de meilleures fonctionnalités. Cependant, de plus en plus de titulaires de licences ont le sentiment que compte tenu du temps, de l'argent et des efforts déployés pour finaliser une mise à niveau dont le coût peut dépasser un million de dollars sur six à douze mois, le jeu n'en vaut pas la chandelle<sup>9</sup>.

Un article de TechTarget à propos du rapport ERP 2020 de Panorama Consulting Group, qui reprend les enquêtes de 181 entreprises, indique que « l'une des évolutions notables est l'abandon de la mise à niveau des systèmes ERP existants au profit d'une transition vers de nouveaux systèmes. » D'après cette étude, 34 % des personnes interrogées prévoient d'abandonner le système existant, au lieu de 14 % en 2019. La mise à niveau d'un système existant a été choisie par 23 % des personnes interrogées, soit une baisse de 14 % par rapport à 2019. Selon les auteurs du rapport, ce changement d'attitude est lié à l'absence des outils analytiques avancés et des fonctionnalités de nouvelle génération dont ont besoin les entreprises qui utilisent des systèmes hérités<sup>11</sup>.

Plus que tout autre service de l'entreprise, les équipes IT sont habituées au changement. Toutefois, elles subissent des pressions pour suivre le rythme effréné de l'innovation. Le dilemme consistant à trouver des ressources pour l'innovation tout en préservant l'efficacité opérationnelle n'est pas une nouveauté. En revanche, le défi s'intensifie à mesure que le rythme de l'innovation et l'éventail des options continuent d'évoluer.

Si, comme nous l'avons démontré précédemment, les services IT peuvent réduire leurs dépenses de support logiciel de 50, voire 90 % tout en bénéficiant de services de meilleure qualité et en allégeant en interne la charge du personnel IT, des ressources importantes pourront être libérées pour financer une innovation propice au développement de l'activité.

## Développer les compétences et l'épanouissement professionnel de l'équipe IT

Les équipes représentent la ressource la plus précieuse, mais aussi la plus coûteuse. C'est pourquoi il est important d'en tirer le meilleur parti. Mais est-ce que l'équipe IT passe son temps à combler un manque en matière de support pour que la DSI puisse respecter ses accords de niveau de service ? Combien d'heures passe-t-elle à essayer de résoudre ou corriger des problèmes avant de contacter le support de l'éditeur de logiciels ? Bien souvent, les éditeurs de logiciels privilégient les ressources accessibles en libre-service par l'intermédiaire d'un portail ou de bases de connaissances avant de prendre contact avec un technicien. Cette approche visant à éviter les appels peut accroître les coûts et monopoliser de nombreuses ressources. En réalité, le coût des activités de support en interne correspond souvent à la moitié des frais de support annuel.

Un prestataire tiers indépendant contribue à réduire la charge des équipes chargées du support en interne. Comme l'a observé Nucleus Research dans le cadre de son étude sur le support tiers pour applications Oracle et SAP :

« [...] les clients trouvent que le support [tiers] est plus proactif, réactif et personnalisé que le support traditionnel proposé par les éditeurs d'origine dans le cadre des contrats de maintenance logicielle. [...] [II] permet aux ingénieurs de niveau 3 de jouer le rôle d'interlocuteur et de répondre aux demandes générales, de résoudre les problèmes, d'évaluer le code pour effectuer un diagnostic et d'identifier des solutions concrètes »<sup>5</sup>.

Les économies réalisées sont de trois types :

1. Moins de temps passé à suivre les tickets de support et/ou rechercher des solutions sur le portail de support des éditeurs, les forums et autres ressources en ligne.
2. Moins de temps passé à préparer, installer et tester des mises à jour et des mises à niveau susceptibles d'offrir une valeur minimale, voire inexistante, à l'entreprise.
3. Moins, voire pas du tout, de personnel requis en interne pour gérer les personnalisations que l'éditeur d'origine ne prend généralement pas en charge, contrairement aux prestataires de support tiers.

En réduisant le temps consacré par les équipes à ces tâches de routine, les ressources disponibles peuvent être affectées à des activités et des initiatives conjuguant une valeur ajoutée accrue et un fort impact sur l'entreprise, à savoir le support des utilisateurs mobiles, l'Internet des objets, l'analyse commerciale et l'intelligence artificielle.

### De l'ombre à la lumière

Aujourd'hui, l'émergence du « Shadow IT », représente l'un des plus grands défis auxquels sont confrontés les responsables IT. Le Shadow IT désigne l'utilisation, par des personnes ou des unités d'une entreprise, de technologies acquises et utilisées sans l'approbation ni la supervision du service informatique. Les motivations qui justifient cette démarche sont connues : la lenteur du service IT central, l'attrait exercé par les applications et périphériques personnalisés (BYOD), ou l'impératif de répondre rapidement aux pressions de la concurrence.

« Selon des études publiées par Gartner et Everest Group, au moins 50 % des dépenses IT réalisées dans les grandes entreprises échappent au contrôle de la DSI »<sup>12</sup>. En outre, une étude de Cisco révèle que les DSI croient que leur entreprise exécute en moyenne 51 services cloud, contre pas moins de 730 en réalité<sup>13</sup>.

Les risques que soulève le Shadow IT sont nombreux : coûts invisibles, risques de sécurité et de conformité non suivis, capacités et données redondantes ou conflictuelles, et (certainement le plus exaspérant), appels au service IT central pour résoudre les problèmes d'intégration ou de prise en charge que posent des applications ou des dispositifs personnels.

La dépendance vis-à-vis du support de l'éditeur peut exacerber les problèmes liés au Shadow IT lorsque — et c'est souvent le cas — sa réponse souvent inadaptée allonge le temps nécessaire à la résolution du problème ou à l'ajout de nouvelles fonctionnalités. Le refus général des prestataires d'ERP d'assurer le support des personnalisations représente un facteur encore plus important. Les améliorations apportées aux systèmes ERP de base spécifiques à la clientèle, ou l'intégration d'applications créées par des start-ups innovantes, peut offrir aux utilisateurs les fonctionnalités et les solutions qu'ils recherchent, et ainsi, réduire leur tendance à utiliser des appareils ou des applications non homologués.

Voici comment un service de support tiers indépendant peut améliorer les problèmes liés au Shadow IT :

- en assurant un support 24 h/24 et 7 j/7 tout au long de l'année afin de pallier la faible réactivité des éditeurs d'origine ;
- en intégrant de nouvelles applications et fonctionnalités innovantes aux ERP de base pour montrer aux utilisateurs que le service IT central est à l'écoute et réactif ;
- en redirigeant les budgets et l'attention du personnel IT de manière à aider les services à trouver, acheter, implémenter et intégrer des solutions métier de pointe ;
- et en rationalisant le processus de mise à niveau/migration pour permettre aux équipes IT de se consacrer à l'innovation.

## Veiller à ce que le personnel reste concentré sur les nouvelles technologies et les initiatives

Le besoin d'innover est étroitement lié à la stratégie adoptée en faveur de la main-d'œuvre. De nombreuses équipes IT réunissent différents experts aux tâches bien définies : l'administrateur de base de données, le spécialiste réseau, le gourou du stockage, etc. Mais un nombre croissant de responsables IT tentent de constituer des équipes pluridisciplinaires dont les membres sont capables de prendre en charge différentes applications et bases de données. En faisant appel à une entreprise de support logiciels tiers, il n'est plus nécessaire de se reposer sur un spécialiste d'Oracle ou de SAP pour PME, et il est possible d'accéder à une équipe qualifiée dans des domaines d'expertise auxquels il serait trop coûteux de former le personnel.

Que se passe-t-il si la personne qui a amené le système à maturité prend sa retraite ou change d'entreprise ? Sera-t-il facile de recruter son remplaçant ? Ne serait-il pas préférable d'avoir accès à une équipe possédant une solide expertise et plusieurs années d'expérience dans les logiciels et bases de données SAP ou Oracle ?

Enfin, la plupart des professionnels de l'informatique souhaitent travailler sur des tâches nouvelles, passionnantes et stimulantes. Ils préfèrent probablement qu'un tiers veille au bon fonctionnement d'un ERP opérationnel depuis 15 ans et d'optimiser ses performances pendant au minimum dix années supplémentaires.



# Indépendance vis-à-vis des éditeurs : reprendre le contrôle de la feuille de route

Même les entreprises les plus indépendantes reconnaissent la valeur d'une relation stable et à long terme avec un prestataire, notamment lorsqu'il fournit un produit qui est au cœur de ses activités, comme un ERP. Mais il arrive parfois que la *fidélité* envers un éditeur de logiciels se transforme en *dépendance*, et que le titulaire d'une licence se retrouve pieds et poings lié à un prestataire dont l'emprise l'empêche d'explorer d'autres options en raison du coût et de la difficulté qu'impliquerait une telle décision.

Plusieurs études révèlent que si les titulaires de licences sont généralement satisfaits de leur ERP, ce n'est pas toujours le cas du fournisseur de ces systèmes. Aux inconvénients courants tels que l'intégration des acquisitions, les audits de licences, les modèles de tarification ou les migrations forcées, s'ajoute l'insatisfaction à l'égard du support.

En novembre 2020, la société Customer Service Scoreboard a classé Oracle au « 829<sup>e</sup> rang des 979 entreprises » évaluées sur son site :

- Oracle a obtenu « 21,98 points sur 200, sur la base de 72 évaluations ».
- 70 commentaires étaient négatifs ; deux positifs<sup>14</sup>.

Pour autant, de nombreuses entreprises continuent de payer pour bénéficier d'un support et d'une maintenance annuels. Cette dépendance est bien réelle. Une transition vers des services de support tiers permet de réduire, voire d'éliminer, le risque d'être ligoté à un éditeur.

## Comprendre le modèle métier

Les éditeurs de logiciels et les prestataires de support tiers partagent un même objectif : réaliser des bénéfices, même si leurs approches diffèrent. Les éditeurs de logiciels s'appuient sur de nombreuses sources de revenus, chaque secteur d'activité ayant sa propre dynamique en matière de tarifs, de compétitivité, de rentabilité et de cycle de vie. La fixation du prix des produits peut vite s'apparenter à une course sans fin où remises, offres groupées et récompenses se succèdent dans une multitude de chiffres. En revanche, le calcul des prestations de support de l'éditeur est simple : 20 à 22 % des frais de licences perpétuelles sont payés d'avance par les clients et facturés chaque année<sup>1,2</sup>.

Ce chiffre est clair, ce qui n'est pas toujours le cas des bénéfices que les éditeurs de logiciels dégagent grâce à ces juteux contrats de support. Pour au moins l'un des deux principaux éditeurs de logiciels, les marges bénéficiaires réalisées sur les contrats de support étaient supérieures à 90 % en 2017<sup>15</sup> alors que leur marge brute globale ressortait entre 33 et 36 % en 2020<sup>16</sup>. Autrement dit, sur chaque dollar versé à un éditeur au titre du support, moins de dix centimes sont effectivement utilisés pour le support. L'expression « vache à lait » décrit parfaitement la situation des clients.

Le modèle métier d'un service de support tiers n'est en rien comparable. Ses marges brutes se situent généralement entre 55 et 65 % pour un seul objectif : maximiser les investissements logiciels des clients en leur fournissant un support de pointe indépendant et plus rentable que celui des éditeurs d'origine. L'argent consacré au support tiers doit avant tout servir à mettre les personnes les plus compétentes et les plus qualifiées en première ligne du support aux clients, et à leur fournir les applications et outils nécessaires pour assurer la stabilité, la sécurité et la conformité de leurs systèmes.

Quel modèle métier semble le plus à même d'apporter davantage de valeur aux clients ?

## La vie après le support de l'éditeur de logiciels

Il est compréhensible que des entreprises qui ont, des années durant, versé des millions de dollars à des éditeurs pour assurer le support de leurs logiciels s'interrogent à propos d'une éventuelle transition vers un support tiers indépendant. Oui, les coûts seront réduits et le support sera de meilleure qualité, mais...

« Si nous renonçons à la maintenance assurée par l'éditeur, pourrions-nous quand même effectuer une mise à niveau vers une nouvelle version ultérieurement ? »

**Tout à fait.** Les frais de maintenance payés pendant de nombreuses années par les entreprises permettent généralement d'utiliser des composants dont elles peuvent bénéficier lorsqu'elles résilient le contrat de support de l'éditeur : documents, correctifs, mises à niveau, scripts, etc. Elles conservent ainsi la possibilité de procéder à une mise à niveau lorsque l'intérêt sera palpable. Un partenaire de support de grande envergure peut offrir des conseils spécialisés et détaillés sur les meilleures façons de télécharger et d'archiver tous les éléments auxquels l'entreprise a droit et qu'elle pourrait utiliser par la suite.

« Pourrions-nous ajouter de nouveaux modules ou de nouvelles licences ? »

**Absolument.** Les ventes et le support sont deux activités distinctes dont les objectifs sont différents. Même si le service support ne l'apprécie pas vraiment, le service commercial est toujours ravi de vendre de nouvelles licences et de nouveaux produits. La plupart des titulaires de licences ERP qui font appel à un support tiers sont en phase de développement et ont besoin de licences logicielles supplémentaires pour leurs nouvelles recrues, leurs nouveaux secteurs d'activité et/ou leurs théâtres d'opérations. En fait, certaines entreprises utilisent les économies réalisées grâce au support indépendant pour financer l'installation d'un nouvel ERP.

Selon une étude consacrée par le cabinet Valoir à la stratégie et aux feuilles de route concernant les applications SAP, « [...] des opportunités attrayantes existeront toujours pour SAP S/4HANA. Face à l'apparition de produits d'autres éditeurs visant à rivaliser avec SAP, la pression concurrentielle entraînera de nouvelles réductions de prix »<sup>17</sup>. Les entreprises ont à présent le choix entre plusieurs options et cette situation perdurera. Passer au support tiers indépendant permet de conserver cette possibilité, tout en bénéficiant potentiellement d'une certaine marge de négociation.

« Si nous ne sommes pas satisfaits du support tiers, devons-nous verser des pénalités en revenant chez l'éditeur d'origine ? »

**Pas forcément.** Lorsqu'elle cesse d'acheter le support proposé par l'éditeur d'origine, une entreprise redevient un prospect. Il arrive que d'anciens titulaires de licences de support mettent leur licence à niveau vers la dernière version du logiciel à des conditions très avantageuses, en bénéficiant même de réductions allant jusqu'à 90 %. Un tel choix accroît la puissance de négociation au bénéfice du client.

R. « Ray » Wang, fondateur, président et analyste principal du cabinet Constellation Research, explique : « [...] La maintenance rétro-active (« back maintenance ») est une situation très rare. Enfin, je n'ai pas de cas précis en tête... Tout le monde tient à travailler avec vous, vraiment. Mais la maintenance rétro-active ne sera jamais la raison pour laquelle on revient chez un éditeur d'origine, jamais [...] »<sup>18</sup>.

## Se tourner vers l'avenir

L'avenir des logiciels d'entreprise est aussi exaltant qu'incertain. Les logiciels en tant que service (SaaS), le cloud, l'intelligence artificielle et les logiciels open source comptent parmi les nombreuses options technologiques en cours d'adoption ou d'évaluation. Les dix prochaines années seront marquées par des débats sur les multiples architectures applicatives, middlewares et autres normes cloud. Les technologies en cours de développement pourraient rapidement devenir des forces motrices et détrôner les grands éditeurs actuels. Bien que les détails soient encore flous, il est clair que les entreprises devraient demander si « les plateformes de nouvelle génération présentent un réel intérêt métier. »

Dans le domaine des logiciels d'entreprise, le support tiers offre le temps et l'expertise technique nécessaires pour assurer en toute sécurité la maintenance de l'architecture et des systèmes actuels tout en accédant à ces nouvelles options. Dans ce contexte, l'étude et le choix de la meilleure plateforme logicielle de nouvelle génération dès que les plateformes sont conçues, déployées à grande échelle et testées constitue une stratégie intelligente. Cette approche permet en effet de comparer la valeur ajoutée qu'apporte la migration vers une nouvelle plateforme aux avantages d'un système existant.

Le support tiers joue un rôle clé dans cette stratégie en permettant aux entreprises de consacrer les économies réalisées à des initiatives stratégiques, au lieu de continuer à nourrir les programmes de R&D d'un éditeur de logiciels en lui versant de généreuses redevances. De nombreuses entreprises ayant opté pour le support tiers peuvent se permettre d'acquérir des licences logicielles de nouvelle génération tout en consacrant une part de leur budget à d'autres projets IT essentiels.

## Conclusion

Les responsables IT doivent faire face à plusieurs initiatives simultanées qui les obligent à établir des priorités en fonction de l'intérêt qu'elles présentent pour l'entreprise. Imaginons un instant à quoi ressemblerait la vie d'une entreprise s'il était possible :

- de réduire de 50 % les dépenses annuelles de maintenance de ses logiciels et d'économiser jusqu'à 90 % sur l'ensemble de ses frais de support ;
- de simplifier les opérations et la prestation de services au moyen de services managés et de support intégrés ;
- de bénéficier d'un support de meilleure qualité, 24/7 365 jours par an, partout dans le monde ;
- de maîtriser davantage sa propre feuille de route logicielle ;
- ainsi que de renforcer sa compétitivité en libérant des budgets et des ressources pour se consacrer au déploiement de nouvelles applications à la pointe de l'innovation.

Il ne s'agit pas d'avantages « potentiels » ; ils sont dès à présent mis à profit par des entreprises qui font confiance à un prestataire tiers et indépendant pour assurer le support et la maintenance de leurs logiciels.

# Lectures complémentaires

- [Seven Reasons Why Enterprise Software Licensees Choose Third-Party Support](#)
- [The Impact of Moving to Independent, Third-Party Software Support](#)
- [Nine Common Myths About Enterprise Software Support](#)
- [Enterprise Software Support Buyer's Guide](#)
- [Rimini Street Independent, Third-Party Support for Enterprise Software Products](#)

## Références

<sup>1</sup>Oracle Technology Global Price List, 8 septembre 2020.

<sup>2</sup>Diginomica – [“SAP announces critical changes in maintenance policy post 2025 — is it enough?”](#), février 2020.

<sup>3</sup>Gartner – [“IT Key Metrics Data 2020: Executive Summary,”](#) 18 décembre 2019, ID 465640.

<sup>4</sup>Gartner – [“Predicts 2020: Negotiate Software and cloud Contracts to Manage Marketplace Growth and Reduce Legacy Costs,”](#) décembre 2019.

<sup>5</sup>Nucleus Research – [“Assessing the ROI of Third-Party Support for SAP Applications,”](#) juillet 2017.

<sup>6</sup>Panorama Consulting Solutions – [“The 2014 Manufacturing ERP Report”](#), 2013.

<sup>7</sup>Rimini Street Report – [“Oracle E-Business Suite Customers Prefer Current Proven ERP,”](#) mars 2017. (en anglais)

<sup>8</sup>Rimini Street Survey – [“How SAP Customers Are Responding to the Planned End of ECC6 Mainstream Maintenance Deadline,”](#) février 2020. (en anglais)

<sup>9</sup>Oracle Applications Users Group – [“ERP Upgrades: What's Your Philosophy?”](#), février 2012. (en anglais)

<sup>10</sup>Vanson Bourne – [“The State of Innovation: Priorities and Challenges,”](#) juin 2018. (en anglais)

<sup>11</sup>TechTarget – [“Panorama ERP report shows continued satisfaction”](#) 10 février 2020. (en anglais)

<sup>12</sup>IT ProPortal – [“The biggest risks of shadow IT,”](#) septembre 2018. (en anglais)

<sup>13</sup>Blog Cisco Systems – [“Shadow IT: You Can't Manage What You Can't See”](#) novembre 2015. (en anglais)

<sup>14</sup>[Service client Scoreboard](#)

<sup>15</sup>Forbes – [“Four Common Mistakes Understanding Oracle's cloud Troubles,”](#) octobre 2018 – résumé des recettes et des dépenses en matière de support pour la période 2008-2017, lorsqu'Oracle a donné le détail de ses chiffres pour le support. (en anglais)

<sup>16</sup>[Communiqué de presse, résultats financiers d'Oracle pour l'année 2017](#), juin 2017. (en anglais)

<sup>17</sup>Valoir – [“Assessing an SAP-Rimini Street Strategy: A Valoir Report,”](#) juillet 2020. (en anglais)

<sup>18</sup>Vidéo – [“A Chat with Ray Wang: How Organizations Move to Independent Support and Improve Vendor Relationships”](#) 14 septembre 2017. (en anglais)



## **Rimini Street**

[riministreet.com/fr](http://riministreet.com/fr)  
[enquiries@riministreet.com](mailto:enquiries@riministreet.com)  
[twitter.com/riministreet\\_fr](https://twitter.com/riministreet_fr)  
[linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street)

Rimini Street, Inc. (Nasdaq : RMNI) est un fournisseur mondial de produits et services pour logiciels d'entreprise, le principal fournisseur de support tiers pour les produits logiciels Oracle et SAP, et un partenaire Salesforce®. L'entreprise propose des services haut de gamme, ultra réactifs et intégrés de gestion et de support des applications, qui permettent aux titulaires de licences de logiciels d'entreprise de réaliser des économies considérables, de libérer des ressources pour favoriser l'innovation et d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux. Des sociétés figurant dans le classement Fortune 500, des PME, des entreprises du secteur public et de tous secteurs confondus ont choisi Rimini Street comme fournisseur de confiance pour leurs produits et services logiciels d'entreprise.

© 2020 Rimini Street, Inc. Tous droits réservés. « Rimini Street » est une marque déposée de Rimini Street, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays ; Rimini Street, le logo de Rimini Street et leurs combinaisons, ainsi que d'autres marques revêtant la marque TM, appartiennent à Rimini Street, Inc. Toutes les autres marques restent la propriété de leurs propriétaires respectifs et, sauf indication contraire, Rimini Street ne revendique aucune affiliation, approbation ou association avec les détenteurs de ces marques ou les autres sociétés mentionnées dans le présent document. Ce document a été créé par Rimini Street, Inc. (« Rimini Street ») et n'est ni sponsorisé, ni approuvé, ni affilié à Oracle Corporation, SAP SE ou toute autre partie. Sauf disposition expresse contraire indiquée par écrit par Rimini Street, Rimini Street n'assume aucune responsabilité et décline toute garantie expresse, tacite ou légale concernant les informations présentées dans le présent document, y compris, sans s'y limiter, la garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Rimini Street ne peut être tenu responsable des dommages directs, indirects, punitifs, spéciaux ou accessoires résultant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser ces informations. Rimini Street ne fait aucune représentation ou garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies par des tierces parties et se réserve le droit d'apporter des changements aux informations, services, produits décrits dans le présent document, à tout moment. LR-73080-FR-121720