

Les solutions collaboratives constituent le troisième applicatif à être proposé en mode SaaS

Après les applications de Gestion de la Relation Client (CRM) et de Ressources Humaines (RH), les solutions collaboratives constituent le troisième applicatif à être proposé en mode SaaS (Software as a Service)

La facilité d'accès et l'accès distant possible pour les collaborateurs itinérants ou les télétravailleurs sont les deux principales raisons du choix de la mise en oeuvre de ce mode d'utilisation des applications. C'est ce qu'indique l'étude Solutions Collaboratives & Communications d'entreprise en mode ASP / SaaS réalisée par le cabinet Markess International.

En plus de la messagerie d'entreprise, des conférences à distance, de l'agenda partagé, les solutions collaboratives en mode ASP / SaaS à destination des employés s'étendent progressivement à d'autres domaines : gestion de projets, messagerie instantanée, bureautique en ligne (incluant traitement de texte, tableur, création de présentations), blogs, wikis et autres applications Web 2.0 comme la gestion de réseaux sociaux d'entreprise...

Selon le cabinet Markess, la tendance de fond est réelle. En effet, sur les deux cent quatre vingt organisations privées et publiques interrogées, 52% évoquent qu'elles auront recours d'ici 2010 au mode SaaS pour au moins un des domaines collaboratifs évoqués précédemment.

Le mode SaaS est utilisé dans les différents domaines des solutions collaboratives. L'agenda partagé et calendrier en ligne viennent en tête des domaines utilisés en mode SaaS viennent respectivement le Web conférence, la gestion des contacts, la gestion documentaires, la messagerie d'entreprise et la gestion de projet avec une forte intention d'utilisation d'ici 2010.

Les intentions d'utilisation de ces nouvelles modalités d'accès en ligne pour des solutions applicatives couplées aux développements des pratiques du collaboratif en entreprise sont très disparates selon la typologie des organisations interrogées. Les entreprises qui semblent les plus actives pour mettre en place ce type d'applications sont au deux extrêmes du spectre : des PME de moins de 100 personnes ou des grands comptes dépassant 10 000 salariés. Le mode SaaS est bien adapté pour les premières qui n'ont pas toujours les ressources nécessaires pour procéder à la mise en oeuvre. Pour les secondes, il accélère la phase de déploiement. Par ailleurs, le mode SaaS supprime l'investissement initial liés à l'achat d'un logiciel (et bien souvent de l'infrastructure qui va avec).

En tant que pionnier, le secteur des technologies de l'information pousse les usages vers le haut (70% des entreprises de ce secteur indiquent avoir déjà recours à de telles solutions ou l'envisager d'ici 2010). La réalité des pratiques est très variable dans les autres secteurs d'activité, même si certains apparaissent plus ouverts et moteurs que d'autres comme la banque et l'assurance ainsi que les entreprises de services.

Les catalyseurs, qui poussent les organisations à recourir à des solutions collaboratives en mode SaaS, sont de trois ordres clairement définis. Pour plus de 50% des organisations interrogées, il s'agit de premièrement une Meilleure accessibilité (le plus souvent via un simple navigateur internet voir avec des outils nomades). Ensuite, la Recherche d'économies est le second argument (retour sur investissement rapide et gains quantifiables, productivité améliorée, réduction de coûts de déplacement caractérisent le mode SaaS). le Développement de la collaboration en réseau (partage des connaissances, collaboration en temps réel) arrive après.

Alors qu'en 2008, le partage de calendriers ou d'agendas en ligne et la messagerie d'entreprise arrivent en tête des usages (34% et 33% des organisations respectivement). Les agendas en ligne devraient continuer aussi leur percée avec les mêmes niveaux d'intention dans les deux prochaines années.

La gestion de contenu figure aussi parmi les domaines qui devraient connaître une demande soutenue d'ici 2010 puisque 30% des organisations interrogées évoquent aussi le souhait de recourir au mode SaaS pour ce type de solution. La gestion de présence arrive ensuite avec 28% d'intentions de recours au mode SaaS, les présentations en ligne de type slideshow citées par 26% des organisations et enfin les blogs, wikis et réseaux sociaux d'entreprises mentionnés avec les solutions de KM (gestion des connaissances) par 25% des organisations. Les tableurs ainsi que les traitements de texte en ligne n'attirent pour l'instant que 16% et 17% des suffrages pour 2010 respectivement.

En 2008, 89% des organisations interrogées évoquent que leur budget dédié aux solutions collaboratives en mode ASP/SaaS sera clairement à la hausse d'ici 2010. Dans ce contexte, le marché des solutions collaboratives et de communication d'entreprise en mode SaaS est estimé par Markess à 150 millions d'euros en France en 2008. Il devrait croître au rythme moyen annuel de 48% sur la période 2008- 2010. et ainsi atteindre 330 millions d'euros en 2010.

Source : Markess International