

IBM France lance une offre CRM de SAP en mode SaaS

Cela se passe en France, mais c'est une « *annonce mondiale* », une « *première* », signée entre IBM France et SAP France. Les deux géants, partenaires depuis 40 ans, ont décidé d'initier sur l'Hexagone une offre CRM disponible sur le 'cloud' d'IBM, en mode '*as a service*', donc avec paiement à l'usage.

« *Cette offre participe de l'évolution de la consommation des applications d'entreprises vers le 'cloud'* », affirment les deux partenaires. Cette offre est unique sur le marché « *car elle assure l'intégration avec l'existant, des possibilités de personnalisation et la réversibilité* ».

En clair, IBM propose sur son infrastructure 'cloud', l'application de relations clients -CRM- de SAP en version RDS (*rapid deployment service*). Le prix fixé est de **105 euros par mois**, par utilisateur pour un minimum de 100 postes (plus ou moins 5) et pour un contrat de 3 ans minimum. « *Le prix est dégressif en fonction du nombre d'utilisateurs, par tranches pré-définies* ».

C'est une « *offre standardisée, préconfigurée, mais paramétrable* ». Moyennant des prestations à chiffrer, il est prévu de développer des adaptations « *customisées* » à partir d'un catalogue d'options. Selon nos sources, certains comptes sont prêts à mettre jusqu'à 200 Keuros (tout compris), mais dans le cas d'une PME de 100 à 150 personnes, le coût initial serait 4 à 5 fois moins élevé – les investissements étant limités aux coûts de migration, au transfert des data... « *La mise en place peut s'effectuer en 6 à 8 semaines* », affirment les deux partenaires.

C'est IBM, certifié SAP depuis avril, qui met en oeuvre, délivre et exploite les services: initialisation de la solution, interfaces, paramétrage, formation.

Le service est exécuté depuis le datacenter d'IBM installé à Amsterdam : il a été choisi pour ses compétences dans l'univers SAP. Les données demeurent ainsi sur un pays de l'Union européenne, ce qui est conforme à la réglementation applicable aux établissements financiers.

L'offre d'hébergement garantit une sécurisation des données, dans un modèle de *cloud computing* '*multi-tenant*' -consistant à créer un objet unique pour un service : application, machine virtuelle...

Depuis quelques mois, IBM se disait prêt pour construire des offres SaaS (cf. article: ['IBM prêt pour pousser le 'cloud computing en France'](#)).

Dans son argumentaire, Philippe Jarre, dg des Services d'infrastructure d'IBM France, insiste sur la personnalisation et la réversibilité. Pour quelque raison que ce soit, le client peut revenir à la situation internalisée ('*on premises*'). « *Cette offre, pour exister, nécessitait une SLA [qualité de service] proche de 100%. Nous y sommes parvenus* », déclare-t-il.

« *Les investissements réalisés dans la 'customization' sont capitalisés, donc intégralement récupérables par l'entreprise* », insiste pour sa part, Nicola Sekkaki, dg de SAP France.

L'offre prévoit la possibilité de migrer depuis la CRM RDS vers la version CRM 7.0 de SAP, en même temps que l'intégration d'autres applications métier de la relation clients. Il est également possible d'imaginer des environnements hybrides, à la fois 'on-demand' et 'on premises'.

SAP en quête de partenaires hébergeurs

Par ailleurs, Nicolas Sekkaki en a profité pour officialiser la recherche, par SAP, de partenaires hébergeurs susceptibles de proposer des applications SAP en mode SaaS. « Il peut s'agir de grands intégrateurs aussi bien que d'acteurs locaux de taille plus modeste. Nous leur proposons des contrats d'hébergeurs ». Et il confirme: « La France est pilote pour SAP dans ce domaine ».