

RECAP 2007, HORIZON 2008 (4) : la tentation du SaaS augmente ; qui va y succomber ?

Tout professionnel qui se déplace en fait l'expérience: au bureau, on utilise la suite Office ; en déplacement, les e-mails arrivent tant bien que mal sur le 'smartphone' où les pièces jointes se font hélas massacrer par des applications encore primitives. A la maison, les enfants font de l'Open Office et du MSN en revenant du lycée. Tout le monde fait du Google de temps en temps.

Et puis un jour, grâce à la 3G de son opérateur, on accède à Google et on succombe à une offre Gmail ! Dès lors, le petit doigt est dans l'engrenage: on télécharge l'appliquatif Gmail pour son 'smartphone' et on redécouvre le monde!

Depuis son PC personnel, on teste les Google Apps et on est tenté de tout y basculer. En quelques jours, on est devenu un utilisateur de bureautique en SaaS sans le savoir et l'on a contourné les applications de son Nokia et de son PC fixe !

Finies les sauvegardes du vendredi et les mises à jours du mercredi ! Terminées les copies sur clé USB où l'on oublie toujours le fichier dont on a besoin !

Cette petite anecdote explique bien la force d'attraction des offres SaaS surtout lorsqu'elles sont couplées à des offres grand public gratuites. Elle illustre aussi la concurrence Microsoft/Google/Nokia par exemple.

Que verra-t-on en 2008 ?

Les offres Saas de type Office vont se muscler

Microsoft proposera Windows Live et tout ce qui va avec. Et Google aura bien établi ses offres Google Apps et développera Android, sa plate-forme pour la mobilité. Ces offres en ligne seront accessibles pour quelques euros par mois au monde professionnel. Il faut s'attendre aussi à ce que la qualité de service monte en gamme, il y aura des possibilités de sauvegarde, d'archivage, de moteur de recherche... D'autres acteurs bien présents chez l'utilisateur final auront -ou d'ailleurs ont- des offres: Amazon, eBay essayeront d'y aller.

La messagerie en SaaS ne fera plus peur

Parmi ces offres, la messagerie aura une position clé. Si Microsoft propose, en formule SaaS, un Exchange complet sécurisé et accessible de manière large pour quelques Euros par mois, la tentation sera grande dans les entreprises de franchir le pas et d'arrêter de payer l'Exchange maison à 50 euros par mois et par personne au service informatique qui a construit un gros 'cluster' fragile !

Des entreprises se laisseront tenter

Les grandes entreprises devraient avoir une position conservatrice mais le grand public et les PME seront fortement tentés d'y aller. Le mouvement pourrait ressembler à celui de l'externalisation des logiciels de paie dans les années 85-90. C'est pour tout le monde pareil, alors, on confie ça à un

prestataire externe. La peur sécuritaire freinera-t-elle le mouvement ?

Le logiciel en SaaS va diverger du logiciel « normal »

D'un point de vue technique, il est évident qu'un Microsoft par exemple n'a pas intérêt à proposer en SaaS le même Exchange que celui qu'on a chez soi. Il n'y est d'ailleurs pas forcé, la seule chose importante étant que l'utilisateur retrouve les fonctions d'Exchange lorsqu'il est à son poste de travail. Microsoft peut donc optimiser un Exchange 'spécial SaaS' qui soit multi-mandant et modulaire. Il y gagne en économies d'échelle, en capacité à isoler les problèmes et en extensibilité.

Cet « Exchange SaaS » là, Microsoft ne le vendra pas ; ou alors dans des conditions spéciales à des hébergeurs.

La remarque vaut aussi pour IBM et son Lotus, bien que celui-ci ait un deuxième levier en main: il est constructeur.

Les opérateurs non éditeurs vont souffrir

Les opérateurs non éditeurs n'ont pas ce levier d'optimisation sur le code ; ils ne peuvent pas adapter le code d'un autre au mode SaaS. Pour s'en sortir, leur seule issue sera soit de développer eux-mêmes, soit de se tourner vers l'Open Source.

Microsoft sera-t-il le seul à offrir sa suite Office en SaaS ? Comment se différencieront les acteurs s'ils sont tous sur le même code 'open' ? On comprend Google et son concours Android !

Le service offert devra permettre les conversions et l'intégration

Une partie du problème, mais non la moindre, sera de résoudre les incompatibilités de formats entre les solutions. Nous voici donc revenus en 1985. Peut-être. Sera-t-il facile de lire et modifier un document Windows Live sous GoogleApps ? Puis sous Office une fois au bureau ? Puis ensuite en Open Office ailleurs ? Quid des standards ? Qui convertira quoi ? De même, le couplage aux données ou 'workflow' de l'entreprise sera un critère discriminant. Le service informatique deviendra un intégrateur de services en SaaS.

Conclusion : C'est une nouvelle race d'applications qui apparaîtra en SaaS. Qui se laissera tenter ?

(*) *Consultant, Duquesne Research*