



**L'Oeil expert** 

<b>Dossiers</b>	<b>Études de cas</b>	<b>Tendances Marchés</b>	<b>Tribune Juridique</b>	<b>S'abonner</b>
-----------------	----------------------	--------------------------	--------------------------	------------------

**TRIBUNE - Le SaaS, un standard dans le domaine de la relation client**  
**Simple à utiliser et à mettre en œuvre, les logiciels de CRM en mode SaaS devraient s'imposer comme un standard à long terme.**  
 Par Damien Particelli, directeur général de Ogmyos



Bien plus qu'un simple phénomène de mode, le SaaS est désormais une réalité opérationnelle en production dans de nombreuses entreprises et administrations. Particulièrement répandu, le SaaS apporte une série de bénéfices pragmatiques comme la flexibilité, l'accessibilité et la sécurité. Il est tout de même important de noter que certains pans applicatifs voient leur modèle se transformer radicalement et s'orienter massivement vers une approche 100% SaaS. Parmi ses derniers, les logiciels de CRM se positionnent comme des applicatifs particulièrement adaptés à cette approche.

L'une des raisons de ce franc succès tient notamment à la facilité d'utilisation des solutions. En effet, souvenons-nous de la douloureuse époque des grands projets CRM difficilement intégrables... Souvenons-nous des coûts astronomiques liés à ces déploiements, des dépassements de délai de mise en production... Autant d'éléments agissant comme des freins réels ou psychologiques au déploiement de projets de CRM et comme une barrière pour les PME et TPE ! Pourtant, au même titre que les grands comptes, ces dernières ont besoin de valoriser leurs données clients et d'en tirer avantage.

**Accessibilité et sécurité**

Grâce au SaaS, le rêve d'accessibilité aux plates-formes CRM est devenu réalité. Les entreprises peuvent en effet facilement prendre en main et utiliser ses outils de pilotage de l'activité commerciale. Il est à noter également, les avantages liés au travail collaboratif, où il est fondamental, à l'heure de la mobilité, de pouvoir se connecter à son environnement CRM depuis une connexion externe. Le CRM en mode SaaS répond à ce besoin en étant accessible depuis tous les terminaux mobiles du marché : PC, tablettes, téléphones, etc.

L'autre élément à prendre en compte est celui de la sécurité. Les données clients n'étant pas stockées sur les postes clients, mais sur des serveurs distants sécurisés et redondés, elles ne doivent pas être détournées, perdues ou utilisées par des individus non concernés ou malveillants. Cet élément est stratégique au regard des contraintes réglementaires liées à l'usage et à la conservation des données clients. La sécurité est donc un élément moteur à prendre en compte.

**Des applications ouvertes et partageables en ligne**

La notion de travail collaboratif est aussi un formidable levier et explique la pertinence de l'approche SaaS dans le domaine de la Gestion de la Relation Clients (GRC). L'application est en effet totalement ouverte et destinée à être partagée en ligne. Chaque collaborateur utilisant une solution CRM en mode SaaS, accède à des données partagées et enrichies par l'ensemble des collaborateurs. Cela permet d'avoir une vision très fine et détaillée des prospects et clients.

L'évolutivité et la consommation à la demande sont également des notions particulièrement importantes pour les entreprises ayant de fortes évolutions dans le personnel (recrutement fréquent et évolution rapide de l'effectif commercial notamment). L'approche SaaS permet de répondre à ce besoin d'évolution rapide et d'accès à la demande à l'application.

Tous ces éléments sont à la base de l'essor des applications de Customer Relationship Management en mode SaaS. La parfaite illustration de notre propos se vérifie au quotidien dans l'adoption massive de ce type d'applications au sein d'entreprises de toutes tailles. Bien entendu, nous sommes en plein démarrage de cette mouvance et il nous faudra y regarder de plus près dans quelques années. On notera tout de même que la simplicité de mise en œuvre devrait largement contribuer à transformer l'usage du CRM en mode SaaS en un standard à long terme.

**L'Oeil Expert, 9 mars 2010**

Mis en ligne le 09/03/2010

[Retour à la liste](#)