



Le mode FAH adapté à la GRC

Éric Méchin, contrôleur de gestion pour l'agence régionale de développement de l'Île-de-France.

« Nous avons peu de compétences techniques en interne »

« Notre association, qui compte 60 salariés, est chargée d'inciter les entreprises étrangères à s'installer en Île-de-France et de les accompagner dans leur démarche d'implantation. Pour gérer nos 20 000 contacts, nous avons besoin d'un logiciel de gestion de la relation client. Après un appel d'offres, la société Eudoweb l'a emporté du fait de son bon rapport fonctionnalités/prix et de ses références. Nous ne connaissons pas le mode FAH, mais l'avons retenu. Notamment pour des raisons financières : au

bout de trois ans, l'abonnement revient aussi cher que le coût des licences, mais il n'y a pas à acquérir de serveur ni à s'en occuper. Mais aussi parce que nous n'avons pas de compétences techniques en interne; nous avons un responsable informatique et une prestation d'infogérance. La GRC se prête bien au mode FAH, elle permet d'accéder facilement à ses contacts, depuis un salon professionnel, par exemple. Mais il faut se poser certaines questions, au sujet notamment de sa connexion Internet. »



Un éditeur saute le pas

Philippe Plantive, directeur associé de l'éditeur de PGI Proginov.

« Nous hébergeons nous-mêmes pour assurer la qualité de service »

« Destiné aux moyennes entreprises, notre PGI Proginov fonctionnait uniquement en mode licence. En 2001, un groupement de garages a souhaité mettre en commun les données d'achats des membres. Nous avons adapté Proginov afin qu'il soit accessible à distance et centralise les données des adhérents. Aujourd'hui, 40% de nos clients l'utilisent en mode hébergé, avec des contrats de 36 mois. Parmi les 60% restants, certains croient leurs données plus sécurisées dans leur entreprise. Mais les

réticences tombent, l'idée d'externalisation a fait son chemin. Nous hébergeons nous-mêmes notre application, ce qui nous semble indispensable pour être à la hauteur de la qualité de service et des obligations contractuelles. 200 serveurs sont répartis dans deux bâtiments interconnectés et sécurisés. Nos 4 000 utilisateurs, sur 250 sites, se connectent via des liaisons RPV point à point, les opérateurs télécoms ne pouvant garantir des débits sur les flux Internet. Seuls les nomades se connectent par HTTPS. »

matériels des IPBX dans le cas de la téléphonie en Centrex IP.

Le Centrex IP en pointe

Le Centrex IP est justement un des moteurs de la montée du mode FAH. La part de la demande en mode locatif en téléphonie a doublé en 2006 chez Companeo, une société qui établit des devis pour des PME, dans le domaine informatique notamment. Le Centrex IP enthousiasme particulièrement Pierre-José Billotte, président de l'ASP Forum, qui se dit « convaincu d'atteindre 75 %

de demande en mode FAH pour la téléphonie ».

Autres domaines de prédilection des adeptes du mode FAH d'après l'étude de Markess : la gestion de la relation client, les ressources humaines, la comptabilité. Des besoins généraux et éloignés du cœur de métier. Il existe pourtant des logiciels en mode locatif orientés métier, comme pour la traçabilité en agroalimentaire (Trace One), le recouvrement de dettes (DSO-Interactive et Lafayette Software), l'e-commerce (PowerBoutique),

la gestion immobilière (Casa-soft)... Selon Jean-François Ben-Sahel, directeur de DSO-Interactive, « les applications métier peuvent tirer profit du logiciel en ligne, en faisant communiquer les mondes ». Comme lorsqu'un patron de TPE fait sa comptabilité sur le logiciel en ligne et que son comptable externe la vérifie, sans se déplacer, avec le même logiciel. D'après Markess, ces applications ont tendance à séduire les grands comptes, mais aussi les PME, et particulièrement les sociétés de 10 à 250 person-

nes. Ainsi, 42% de ces dernières s'engagent pour un an et moins, et 41% pour deux ou trois ans. Non prises en compte dans l'étude de Markess, les TPE sont elles aussi ciblées. L'éditeur idyllis met à leur disposition une gamme de logiciels de comptabilité, de paye... pour 60 € par an. Chez Comptanoo, les logiciels sont exclusivement destinés aux TPE, contre une quinzaine d'euros par mois. Cette société a récemment été rachetée par Cegid, signe de l'intérêt pour le marché des TPE. ■