


# 5 (bonnes) raisons de choisir un logiciel en mode SaaS

Découvrez comment les logiciels en ligne vont révolutionner votre façon de travailler







Quelle que soit la taille de votre entreprise, un **logiciel de gestion** en mode **SaaS** pourrait devenir LE levier de croissance que vous attendiez. **Nous répondons à toutes vos questions et aux idées reçues dans ce guide.**

# Sécurité Productivité Flexibilité

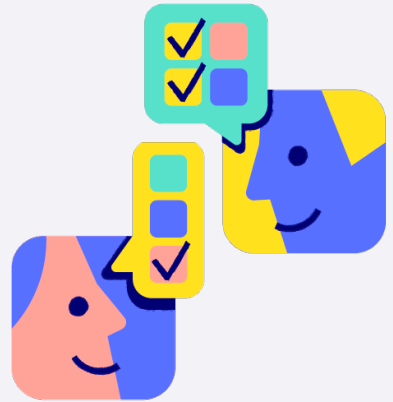
*“Le **SaaS** ne représente pas une lutte entre les classiques de l’informatique et les modernes, il n’est qu’une **évolution** liée à la technologie, une suite logique aux applications d’antan. (...) il est une réponse aux **nouveaux enjeux de l’économie mondiale**, aux **nouvelles formes d’organisation** du travail, aux habitudes des **nouvelles générations.**”*

Les logiciels accessibles en ligne (en mode SaaS donc) sont devenus des **incontournables** dans la gestion d'entreprise.

Vous en avez sans doute entendu parler, et vous les utilisez sûrement au quotidien déjà dans votre vie personnelle : que ce soit en vous connectant à Facebook, en écoutant de la musique sur Spotify, ou en visitant le portail de votre banque en ligne.

Mais avez-vous déjà songé à les adopter pour **booster la productivité** de votre activité ?

Entre les enjeux de **sécurité**, la fiabilité de la **sauvegarde**, voire l'**utilité** même d'adopter un logiciel en ligne pour son entreprise, les idées reçues ont la vie dure quand il s'agit d'appréhender le mode **SaaS**.



Pourtant, les solutions SaaS sont petit à petit devenues les fers de lance des TPE, PME, et des grandes entreprises, dopées par la maturité numérique des entreprises.

La crise sanitaire a d'ailleurs permis de **multiplier l'adoption de solutions sur le Cloud**, qui sont **particulièrement adaptées au télétravail**, et plus globalement à un travail d'équipe bien plus mobile, flexible et propice à la collaboration.

D'après une étude de *Flexera*,

**50%**

des 474 dirigeants IT en Europe et en Amérique du Nord ont souhaité booster la dématérialisation de leur activité

Les sociétés qui proposent un logiciel en mode SaaS ont vu leur croissance évoluer de

**75 %**

en cinq ans

**La demande** des entreprises du secteur privé, mais aussi des institutions publiques, **est bien réelle.**

(sources : [Sempai](#) / [Gartner](#))



# Sommaire

<b>Faites connaissance avec le SaaS</b>	<b>07</b>
Le Cloud en (très) bref	08
Comprendre les bases du SaaS	09
Le SaaS en quelques dates	11
Le mode SaaS appliqué aux CRM : pourquoi vous devriez y songer	13
<b>Les 5 raisons de choisir le SaaS pour votre entreprise</b>	<b>16</b>
La sécurité est renforcée	17
Les sauvegardes sont automatiques	21
La productivité est améliorée	23
Les coûts sont réduits	30
La flexibilité est illimitée	34
<b>Le SaaS est l'avenir du CRM</b>	<b>37</b>
<b>Glossaire</b>	<b>40</b>



# Faites connaissance avec le SaaS

Avant de vous emmener dans les coulisses d'un logiciel en mode SaaS, il est important de **vous familiariser avec la notion de Cloud**. Si le mot est désormais entré dans le langage courant, le Cloud comporte parfois quelques zones d'ombre pour ses utilisateurs que nous allons éclaircir.

# 1. Le Cloud en (très) bref

## Accès partout et tout le temps



**Le Cloud**, ou l'informatique dans le nuage, vous l'utilisez déjà depuis quelques années via les **messageries en ligne**, les **réseaux sociaux**, les **plateformes d'écoute de musique** ou le **stockage automatique de fichiers** et de photos. Il accompagne la **transition numérique** et **facilite votre expérience** sur Internet, **vos échanges** sur les différentes plateformes, en toute ubiquité.

D'un point de vue technique, il fait référence à une **infrastructure de stockage de données** et de puissance de calcul gérée par des **serveurs distants** via Internet. Autrement dit, **vous avez accès au Cloud quand vous le souhaitez**, et depuis n'importe quel appareil, à partir du moment où vous êtes connecté à Internet.

Le Cloud ne nécessite donc aucune installation physique et permet de gérer un grand volume de données en un temps réduit.

Par ailleurs, l'utilisation du Cloud ne se résume pas à stocker vos photos ou vidéos ! En effet, il est devenu **un levier d'efficacité commerciale majeur** pour les entreprises de toutes tailles qui se tournent de plus en plus vers **des solutions Cloud en mode SaaS**.

Nous y voilà.



## 2. Comprendre les bases du SaaS



Un exemple bien connu pour expliquer le SaaS est **la messagerie**. Dans le passé, nous avions l'habitude d'installer des logiciels de messagerie sur nos ordinateurs (comme Outlook ou Thunderbird par exemple).

Aujourd'hui, pour **consulter nos mails**, nous avons l'habitude d'utiliser **d'utiliser notre navigateur** (Chrome, Safari...). C'est le cas par exemple pour accéder à Gmail ou Yahoo Mail.

**Et bien c'est ça le mode SaaS : le logiciel n'a plus besoin d'être installé sur l'ordinateur, on peut y accéder depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone.**

**SaaS** fait référence à **Software as a Service**, ou Logiciel en tant que Service. C'est un **modèle de distribution de logiciel** au sein duquel un éditeur ou fournisseur tiers héberge le logiciel ou les applications pour les rendre disponibles à l'utilisation par le client. Il fait partie des quatre catégories principales du Cloud, avec le PaaS (Platform as a Service), IaaS (Infrastructure as a Service) et le DaaS (Desktop as a Service).



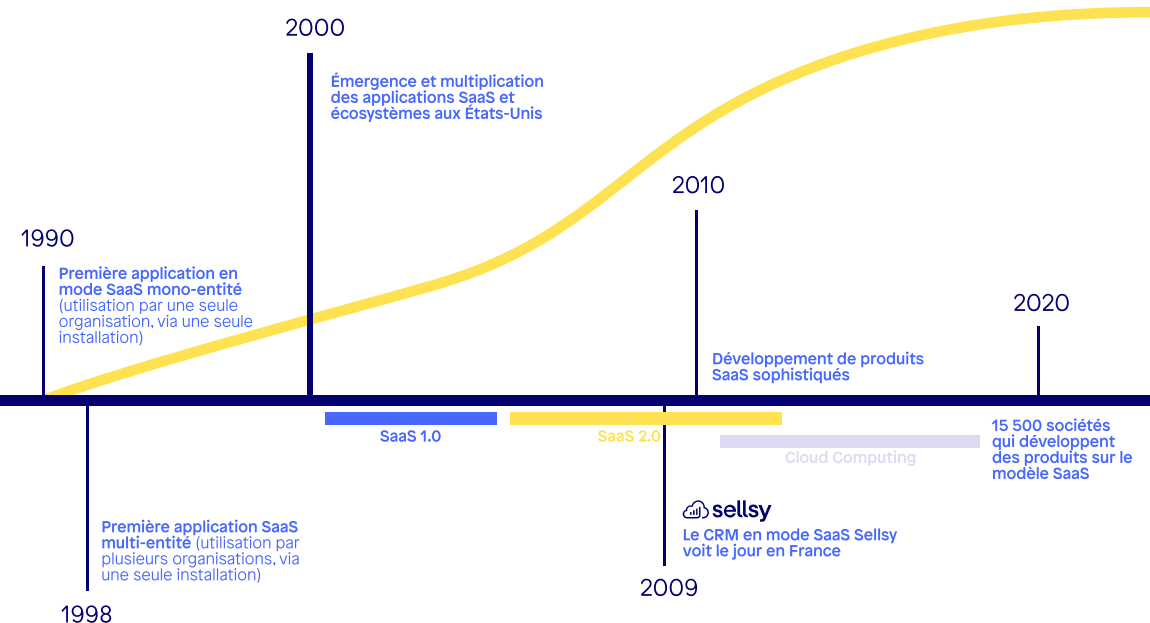
Avec un SaaS, les **données sont donc stockées en ligne**, et **accessibles depuis n'importe quel support** : un ordinateur de bureau, un smartphone, ou encore une tablette. Ils permettent donc à tous les utilisateurs enregistrés de bénéficier de fonctionnalités diverses et variées. **Les éditeurs** de logiciels en mode SaaS **proposent différents types de paiements**, le plus fréquent étant le système d'**abonnement** ou **pay-as-you-go** (tarification à l'usage).

## 3. Le SaaS en quelques dates

### Ce n'est pas un effet de mode

Car si le **Cloud en mode SaaS s'est largement popularisé ces dernières années**, son développement est presque aussi ancien que l'invention du world wide web.

De même, les bases du SaaS ne sont pas si novatrices, puisque l'accès à des applications en ligne et facturées à l'usage comporte quelques analogies avec... le Minitel. Finalement, **les utilisateurs sont déjà éduqués à l'utilisation de ces logiciels** et applications en ligne avant que le terme de SaaS ne se popularise.



Et ce n'est pas terminé, car **le futur du SaaS s'annonce des plus prometteurs.**

Depuis le développement du télétravail qui a transformé la manière de travailler des entreprises, **les logiciels qui suivent ce modèle s'intègrent désormais dans une nouvelle normalité.**

Et s'ils sont de plus en plus utilisés au quotidien, leur développement est propulsé à des niveaux supérieurs en matière d'ingénierie. Avec le même but : **améliorer la performance des entreprises commerciales via une technologie fiable et flexible, et renforcer la sécurité des données.**



## 4. Le mode SaaS appliqué aux CRM : pourquoi vous devriez y songer

### Le cœur du moteur de votre entreprise.

Les logiciels de **Customer Relationship Management** s'avèrent souvent **indispensables** pour toute entreprise, quelle que soit sa taille. En effet, ils permettent d'**optimiser la relation client**, de **centraliser les données commerciales**, et donc de **favoriser à la fois les ventes** tout en **augmentant la productivité** en interne.

L'avantage des logiciels CRM en mode SaaS repose sur la **centralisation de toutes les données**, qui sont **sauvegardées** et **accessibles** dans un seul logiciel **efficace et sécurisé**, accessible aux équipes et idéal pour suivre le pipeline commercial afin de **ne manquer aucune vente**.

	Dirigeant(e) / CEO	Directeur/directrice Marketing et son équipe	Équipes finance et administration des ventes
Avantages individuels	Une centralisation de toutes les données de l'entreprise avec un suivi en temps réel et un pilotage à 360° de l'activité et de la trésorerie.	Un suivi efficace de la performance des actions marketing avec la possibilité de segmenter les bases de données des clients pour cibler chaque communication.	Un gain de temps sur les tâches redondantes à peu de valeur ajoutée, avec un risque d'erreur minimisé et une possibilité de suivre de près la trésorerie.
Avantages communs	Une meilleure communication entre les équipes et une interconnexion entre les différentes fonctionnalités, avec un système de sécurité fiable et un dispositif de sauvegarde solide.		

## 5. Déboulonner les idées reçues

### Tout un programme !

Car si le mode SaaS s'est immiscé dans le quotidien de nombreuses sociétés commerciales à travers le monde, et fait désormais partie du décor, les clichés qui l'entourent ont la vie dure.

Parmi les **idées reçues**, nous avons listé les cinq suivantes :

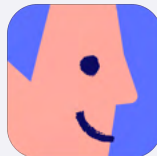
**Les sociétés** qui développent ces logiciels **ont accès à toutes nos données** et à nos fichiers.

Les logiciels en mode SaaS ne sont **pas assez sécurisés**.

**C'est compliqué** d'adapter toute une équipe à l'utilisation d'un logiciel en SaaS.

**Le SaaS n'est pas rentable** par rapport à un autre logiciel.

Et plus encore.





Malgré la **digitalisation des pratiques**, les actualités autour des **cyberattaques** et les **inquiétudes autour de la protection des données** créent de véritables freins à l'adoption de ces logiciels.

**Mais si, au contraire, nous vous disions que le SaaS était en fait plus fiable qu'un logiciel on-premise ? Vous voulez le voir, pour y croire ?**

**Allons-y.**

**Nous vous invitons à pénétrer dans les coulisses de la confection d'un logiciel SaaS comme Selsy pour comprendre que l'alliance entre sécurité, productivité, et flexibilité est belle et bien possible pour votre société.**





# Les 5 raisons de choisir le SaaS pour votre entreprise



# 1. La sécurité est renforcée



Avant de nous pencher sur la **sécurité du SaaS**, il est important de comprendre comment le **SaaS** fonctionne pour **stocker les données**. Car ces dernières, particulièrement précieuses, sont **transportées en grande quantité** via les logiciels sur le Cloud en mode SaaS.

Heureusement, au fil du temps, **la sécurité du SaaS s'est suffisamment améliorée** pour limiter les failles.

**Les données** partagées via un logiciel en mode SaaS **sont désormais stockées** dans des **data centers ultra-sécurisés, répliqués, et redondés** : ils garantissent donc de conserver leurs fonctionnalités même en cas de défaillance.

Et surtout, **les données sont chiffrées** : c'est d'ailleurs la **première stratégie de protection du mode SaaS**.



**Les éditeurs de logiciels en mode SaaS comme Selsy garantissent donc la sécurité et travaillent au quotidien pour qu'elle soit garantie.**

## Le point de vue Sécurité de :



**Yannick Lagadec**  
Chief technology  
officer (CTO) chez  
Sellsy

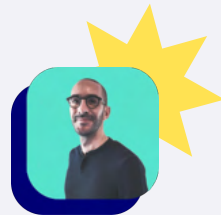
**“Sellsy possède les équipes formées, la connaissance nécessaire et les moyens matériels pour sécuriser les données.**

D'autre part, les données de nos clients sont hébergées en France dans un environnement que nous maîtrisons, ce qui limite fortement les risques de fuite.”

**La sécurité des données est un enjeu majeur pour Sellsy** et nous l'assurons notamment par : le respect des règles de l'art en matière de conception de logiciel (Security by Design), la tenue d'audits de sécurité annuels réalisés par une agence indépendante spécialisée en cybersécurité, et la mise en place d'une politique de divulgation responsable des vulnérabilités permettant une collaboration régulière avec des experts indépendants, récompensés à chaque faille trouvée.”

**“Les collaborateurs de l'équipe engineering veillent au quotidien à la mise à jour et à la sécurité de la solution.**

Nous nous référons notamment au top 10 OWASP, classement publié chaque année par l'Open Web Application Security. Il fait consensus sur les risques de sécurité les plus critiques pour les applications web. Nous utilisons également des logiciels d'analyse de vulnérabilités et procédons à des audits réguliers du code et de l'architecture.”



**Nicolas Gandemer**  
Head of Engineering  
chez Sellsy

## Les bonnes pratiques à adopter

Si les équipes du logiciel vous garantissent un très haut niveau de sécurité, n'oubliez pas que **vous, en tant qu'utilisateur, avez un rôle important à jouer.**

Prenons les données du rapport intitulé « 2021 SaaS Risk Report » de **Varonis**, qui font état des risques et des recommandations à mettre en place pour éviter les potentielles fuites de données :

Problèmes d'utilisation	Recommandations
<p><b>43 % des identités numériques ne sont pas exploitées</b> : ces identités non utilisées sont des cibles faciles pour les prises de contrôle de comptes et elles augmentent considérablement la surface d'attaque d'une organisation. De plus, 3 identités cloud sur 4 restent actives après leur départ : ces personnes peuvent potentiellement accéder et voler des informations.</p>	<p>Les identités inutilisées, qui se multiplient rapidement, doivent être surveillées et identifiées en permanence afin qu'elles puissent être immédiatement retirées de toutes les applications SaaS. Aussi, lorsqu'un collaborateur quitte l'entreprise, tous ses accès doivent être répertoriés puis supprimés dans les 60 jours qui suivent.</p>
<p><b>Près de 44 % des accès privilégiés du cloud sont mal configurés</b>, les utilisateurs ayant donc plus d'accès que nécessaire : les collaborateurs ont souvent des accès privilégiés trop importants. Cela peut favoriser des prises de contrôle de comptes et l'exfiltration de données.</p>	<p>Vous devez absolument veiller à ce que la configuration des accès corresponde au poste de chaque utilisateur. Pour ce faire, vous pouvez modifier directement ces informations dans l'éditeur, ou demander de l'aide au service client.</p>
<p><b>Trois utilisateurs sur 5 sont des administrateurs fantômes</b> : ces « Shadow admins » ont acquis de tels privilèges en dehors du champ d'action de l'équipe de sécurité. Ils peuvent effectuer des changements au niveau de l'administrateur, et qui peuvent causer des dommages importants.</p>	<p>Les Shadow admins doivent impérativement être surveillés, et ce au même titre que les administrateurs réguliers. Il est donc important de vérifier régulièrement les paramètres pour s'assurer que les accès "admin" sont donnés aux bonnes personnes.</p>

De manière générale, il est très **important de sensibiliser** les collaborateurs de nos entreprises clientes à l'utilisation du cloud.

### Le point de vue bonnes pratiques de :



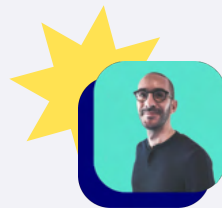
**Nicolas Gandemer**  
Head of Engineering  
chez Sellsy

“L'onboarding et l'offboarding doivent être accompagnés pour éviter les problèmes de sécurité liés à l'attribution des rôles ou à d'anciens utilisateurs mal intentionnés par exemple. **Sellsy propose un accompagnement sur les paramètres pour éviter les situations mentionnées dans le rapport.**”

### Quid de la cyberattaque ?

De plus en plus fréquentes, et de plus en plus menaçantes, les cyberattaques peuvent représenter un frein à l'adoption d'un logiciel en mode SaaS. Pour s'en prémunir, les équipes des logiciels en mode SaaS passent au peigne fin toutes les potentielles failles en s'entourant d'experts.

“**Nous surveillons l'infrastructure et notamment les connexions suspectes pour éviter les attaques DDoS (Déni de service) , qui visent à rendre un serveur ou service indisponible par exemple.** Nous organisons des analyses en temps réel au travers d'un SIEM (Security Information and Event Management) qui visent à détecter des comportements suspects en ligne et nous permettent des blocages d'accès temporaires ou définitifs au besoin.”



**Nicolas Gandemer**  
Head of Engineering  
chez Sellsy

## 2. Les sauvegardes sont automatiques

Le système de “**back-up**” du SaaS est automatisé : c'est donc un gain de temps pour vous, votre activité, et vos collaborateurs. Les sauvegardes automatiques sont d'autant plus utiles qu'elles sont faites à intervalles très réguliers. Ainsi, vous n'avez plus la charge de penser à **sauvegarder** chaque ajout de donnée ou d'information. Ensuite, vos données sont sauvegardées et **chiffrées** en toute **sécurité**, comme nous l'avons vu ensemble dans notre premier point.



**En étant 100 % dématérialisé, la sauvegarde sur le cloud en mode SaaS s'émancipe des problèmes techniques liés à une infrastructure, et qui causent la perte des milliers de données importantes chaque jour.**

En plus, la dématérialisation de la sauvegarde représente un véritable avantage économique et ergonomique : plus de disques externes, de CD, ou autres supports volumineux.

### Le point de vue Sauvegarde :



**Yannick Lagadec**  
Chief technology  
officer (CTO) chez  
Sellsy

**“En ce qui concerne les bases de données, nous réalisons des sauvegardes toutes les nuits.**

La sauvegarde est chiffrée et copiée dans le data center, puis doublée chez un autre fournisseur. Pour les fichiers partagés via notre CRM (factures, devis) : la copie est faite en temps réel, et dans deux data centers distincts. En cas de perte de données, nous pouvons récupérer tous les fichiers avec un historique de sept jours .”

### 3. La productivité est améliorée

#### Le SaaS au service de la collaboration interne



Réunir votre équipe autour d'un seul et unique logiciel, accessible de partout, sur n'importe quel appareil ?

C'est tout l'avantage du mode SaaS. Le magazine *Forbes* a d'ailleurs rapporté que

**73 %**

des organisations prévoient d'accroître la collaboration, la considérant comme vitale pour la réussite des projets

Comme nous avons pu le constater, **la collaboration est au cœur d'une stratégie de collaboration des équipes.**

De plus, *IBM Center* estime que plus de

# 60 %

des sociétés leaders dans le déploiement du Cloud déclarent que les produits en mode SaaS leur offrent un système de collaboration renforcé, aussi bien en interne qu'en externe.

Les logiciels en mode SaaS, dont les CRM comme **Sellsy**, proposent en effet **une gestion à 360°** et ouvrent la voie à des collaborations multiples avec un seul et unique logiciel.

### Les avantages :

Gestion des tâches réparties entre les différents utilisateurs et les différentes équipes.

Un suivi en temps réel de l'avancée des opérations commerciales qui améliore le pilotage global de votre entreprise.

Gestion des ressources et des données accessibles en toute transparence et à tous, avec un partage des documents importants.

Motivation de l'équipe qui peut faire plus en moins de temps : les tâches avec peu de valeur ajoutée pour vos équipes, c'est terminé !

Un historique des échanges clients (email, appel, tâches et événements...) pour plus d'efficacité lors d'un congé ou d'un départ collaborateur



De plus, **la collaboration entre les équipes marketing et commerciales** pourrait vous permettre un **meilleur retour sur investissement** : grâce aux **données** récoltées par les commerciaux, l'équipe marketing peut désormais mieux appréhender les **cibles** et ses préférences, ce qui permet de créer des **communications** et des **campagnes marketing personnalisées**.

Une étude du groupe Aberdeen souligne d'ailleurs que les entreprises où il existe une collaboration étroite entre les équipes marketing et commerciales ont une croissance de leur revenu annuel d'environ

**20 %**  
en moyenne.



## Relation client : amélioration de la collaboration externe

**La centralisation améliore, en parallèle, la relation client.**

Pour une entreprise, **un client est plus qu'une opportunité de vente** : si vous prenez soin de cette relation avec une perspective de long terme, alors le client reviendra vers vous. Sauf qu'en multipliant les canaux de ventes, et en additionnant les **leads, prospects et clients**, la négligence liée à un "trop plein" peut vous faire manquer de **nombreuses opportunités** de ventes et de pérennisation.



Toujours avec le CRM en mode SaaS, vous pourrez obtenir une **cartographie complète du parcours client** qui participe au **customer success**. L'idée est donc d'avoir **l'intégralité des données des leads, prospects, et clients actuels** afin de savoir où en est chaque relation et quelle relation il faut **relancer** ou **entretenir**, en **automatisant** par exemple les **e-mails marketing** avec des scénarios **personnalisés** en fonction du parcours client.

Par ailleurs, une étude récente de Capterra montre que

# 47 %

des utilisateurs de CRM ont constaté une augmentation de la fidélisation des clients.

En somme, le SaaS **permet de faire évoluer les prospects** dans un **entonnoir de vente**, et donc faciliter la **conversion** grâce à son accessibilité par toutes les équipes et la possibilité de **piloter la relation cliente à 360 °** ainsi qu'une visibilité complète, depuis n'importe où.

Avec son **accès mobile**, vous pouvez montrer un **avancement directement sur votre tablette si vous êtes en déplacement**.



### Les avantages :

La gestion du pipeline commercial et la centralisation des données permettent un gain de temps pour gérer la relation client.

Avoir un aperçu de la performance globale des ventes.

Amélioration globale de la fidélisation des clients.

Envoi de devis précis et automatisés, de factures, de relances, via une seule plateforme. Vous pouvez créer des modèles et des configurations précises pour chaque document, et les compléter automatiquement avec les informations du client déjà enregistrées.

### Le point de vue Productivité :



**Yannick Lagadec** Chief  
technology officer  
(CTO) chez Sellsy

**“La productivité est boostée grâce à une suite CRM exhaustive.**

Vous partez d'un prospect, vous récupérez des contacts, et vous pouvez suivre le processus de A à Z, du devis à la facturation, et ce dans un seul et unique logiciel. Tout est centralisé !”



## Un niveau de performance assuré

Pour que la **promesse de productivité** en interne et en externe soit respectée, les éditeurs de logiciels en mode SaaS veillent à ce que leur solution reste **efficace**.

Les fournisseurs de ces logiciels mobilisent des équipes qui travaillent au quotidien pour **renforcer la stabilité du produit**. Ces équipes possèdent un **haut niveau d'expertise** et un **savoir-faire** : elles gèrent le logiciel SaaS d'une main de maître de sorte à ce que vous ne vous occupiez de rien d'autre que de votre propre gestion.

## Le point de vue Performance et stabilité de :



**Quentin Loupot**  
Head of DevOps chez  
Selsy

**“Nous utilisons plusieurs outils analytiques qui nous permettent d’avoir l’état des performances de Selsy en temps réel.**

Si nous constatons la moindre dégradation des performances, nous pouvons comprendre pourquoi et adapter l’infrastructure si besoin.

Quand vous utilisez du on-premise, les systèmes sont souvent dispersés, installés sur des environnements hétérogènes, alors la surveillance et la possibilité de récupérer des données de performance en temps réel sont plus difficiles.

**Avec un SaaS, tout est centralisé. L’avantage est net : vous avez une utilisation des ressources et une concentration des efforts sur une seule infrastructure, et donc une meilleure qualité de service associée.**

La concentration des serveurs qui font fonctionner le SaaS rend plus efficace sa performance. Nous avons un infogéreur qui gère l’aspect matériel et surveillance en continu (24 h/24, 7 jours sur 7, toute l’année). C’est impossible avec du on-premise. **Le SaaS vous libère des ressources, du temps et des collaborateurs qui sont mobilisés pour d’autres missions.”**

## 4. Les coûts sont réduits

Avec le SaaS, **vous n'avez pas à fournir d'investissement initial important**. Cela pourrait être le cas pour une infrastructure hardware couplée à une licence pour utiliser les logiciels, ou à toute autre installation on-premise. D'ailleurs, **le coût est généralement l'un des premiers arguments des sociétés qui adoptent un logiciel en mode SaaS !**



Le fonctionnement s'articule autour d'un modèle bien précis : **le pay-as-you-go**.

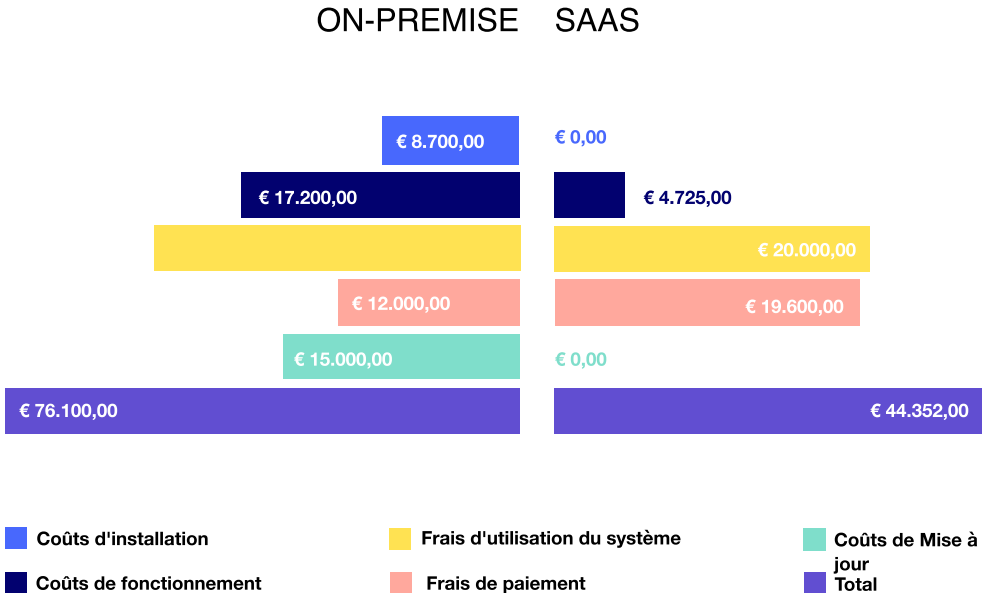
Autrement dit, vous payez un **abonnement annuel, trimestriel ou mensuel** pour utiliser votre logiciel.

Ainsi, cette tarification forfaitaire vous permet **d'échelonner vos dépenses** et donc d'avoir un meilleur aperçu de vos coûts et même de réaliser des économies. **Vous savez ce pour quoi vous payez, combien vous payez, et combien vous paierez à l'avenir.**

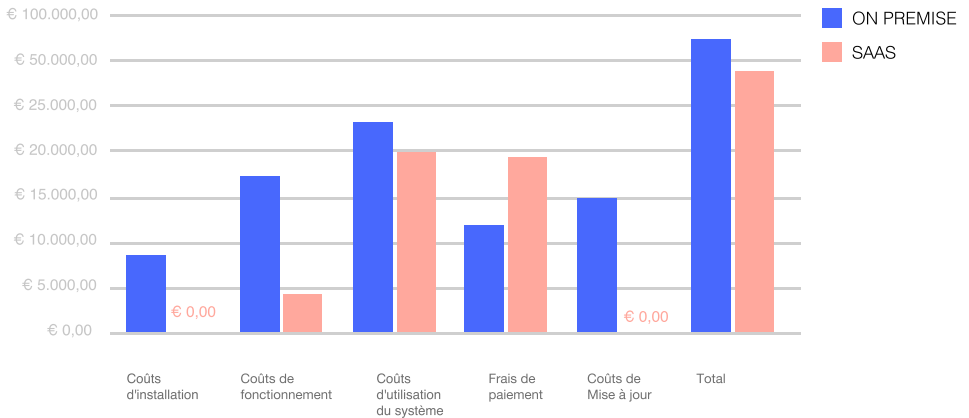
En plus, en termes comptables, **les logiciels en mode SaaS sont considérés comme un coût de fonctionnement fixe**, et non comme un investissement. Cela vous permet de déduire cette charge de votre résultat fiscal d'entreprise. Dans une plus petite mesure, le modèle SaaS est bien **moins énergivore** qu'une installation on-premise ("sur site") : **vous réalisez également des économies énergétiques.**

Avec le mode SaaS, tout est **entièrement géré par votre fournisseur**, et le service client fait partie intégrante de votre achat. Vous **économisez ici des frais de maintenance et de dépannage** avec un **support généralement gratuit.**

**C'est le cas avec Sellsy.**



## Coûts pour 4 ans



Par ailleurs, si vous aviez une équipe déjà dédiée à la maintenance des machines on-premise, notez que **le temps dégagé peut être réinvesti dans la formation** afin de permettre à vos équipes **d'acquérir de nouvelles compétences** au service de l'innovation de l'entreprise.

### Le point de vue Coûts de :



**Yannick Lagadec**  
Chief technology officer  
(CTO) chez Sellsy

**“Quel que soit le type de matériel ou système d'exploitation, vous pouvez accéder à un logiciel en mode SaaS avec un navigateur récent et une connexion internet.**

Le support est directement intégré et les mises à jour sont automatiques. Dans un modèle on-premise, il faut gérer des serveurs, mobiliser une équipe pour le support, les mises à jour, et le suivi du parc informatique.”



## Le point de vue Coûts de :



**Nicolas Gandemer**  
Head of Engineering  
chez Sellsy

“Un logiciel en mode SaaS tout-en-un permet de faire des économies. C'est le cas de Sellsy qui sert à la fois de CRM, de logiciel de facturation et de pré-comptabilité. Toute la chaîne est déjà interconnectée via un seul logiciel : cela évite les frais supplémentaires.”

### On-premise

€ Coût de la licence du logiciel

- € Personnalisation implémentation
- € Hardware (équipement)
- € Équipe IT interne
- € Maintenance
- € Formation

#### Coûts récurrents

- Installation des mises à jour et des correctifs informatiques
- Temps d'arrêt / immobilisation
- Optimisation des performances
- Adaptation
- Adaptation des intégrations
- Charges permanentes IT pour le hardware
- Maintenance/mise à niveau du réseau
- Maintenance/mise à niveau de la sécurité
- Maintenance/mise à niveau de la base de données

### Cloud

€ Frais d'abonnement

- € Personnalisation implémentation
- € Formation

#### Coûts récurrents

- Frais d'abonnement
- Formation
- Configuration
- Administration du système

## 5. La flexibilité est illimitée



**Facile à mettre en œuvre, à manipuler, et à utiliser**, un logiciel SaaS et notamment un CRM rayonne par la **multiplicité de ses fonctionnalités**, et par son **expérience utilisateur et interface (UX/UI) claire et simple**.

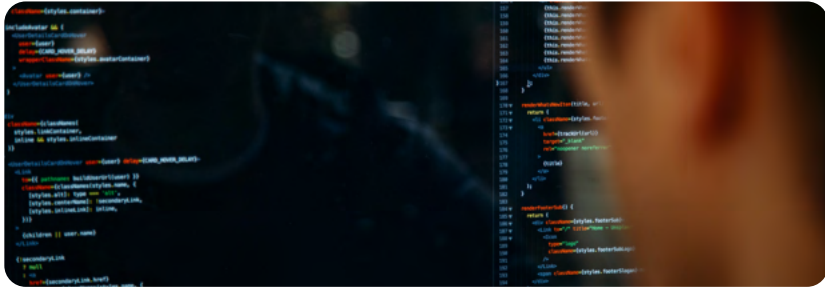
Mais surtout, l'intérêt d'opter pour un tel logiciel réside dans la **possibilité de le customiser** en fonction de la taille de votre entreprise, de vos équipes, et de chacun de vos utilisateurs. **L'élasticité d'une solution est gage de rapidité.**

### Un logiciel évolutif

**Seul, on va plus vite, ensemble, on va plus loin.**

Votre logiciel en mode SaaS **peut se connecter à une multitude d'outils informatiques**, disponibles dans un catalogue. Cela vous permet de **relier vos applications** les plus utilisées **avec votre logiciel** (marketing automation, comptabilité, gestion de stocks...), ou encore de **synchroniser** vos e-mails, votre messagerie instantanée professionnelle ou votre agenda.

Si vous utilisez un logiciel sur le Cloud en mode **SaaS avec une API ouverte**, alors **vous aurez la chance de pouvoir personnaliser** encore davantage votre plateforme. En effet, **une API ouverte offre la possibilité de connecter votre logiciel en mode SaaS à d'autres applications** "hors catalogue". Ainsi, votre logiciel vous appartient : avec les différents outils que vous utilisez, **vous pourrez aboutir à un système d'information complet** avec une **synchronisation** totale des informations entre les différents outils.



Ne vous méprenez pas : **une API ouverte ne signifie pas pour autant que n'importe quel développeur peut utiliser le code du logiciel et le modifier.**

C'est avant tout la possibilité **d'accéder aux fonctionnalités** qui font le cœur de votre logiciel, et d'atteindre à son moteur. Les sociétés qui utilisent une API ouverte sont **tenues de faire des audits pour tester les failles.**



## Possibilités de personnalisation

Une PME n'aura **pas les mêmes besoins** qu'une grande entreprise en matière de **fonctionnalité** d'un logiciel. C'est d'ailleurs le cas pour les CRM ! Les logiciels en mode SaaS doivent donc **s'adapter à chaque entreprise**, et peuvent limiter ou augmenter les différents accès aux modules.

Dans l'esprit d'un processus commercial, les **pipelines** pourraient n'avoir que deux étapes pour une petite entreprise, contre cinq ou six pour les entreprises plus importantes, voire plusieurs pipelines en même temps. L'idée est de pouvoir **customiser son logiciel en mode SaaS** afin que cette **souplesse** serve avant tout à la **productivité**. Vous n'avez qu'à **exploiter les différentes fonctionnalités** du logiciel : c'est à l'éditeur de gérer le reste, avec comme promesse de valeur la **simplicité**.

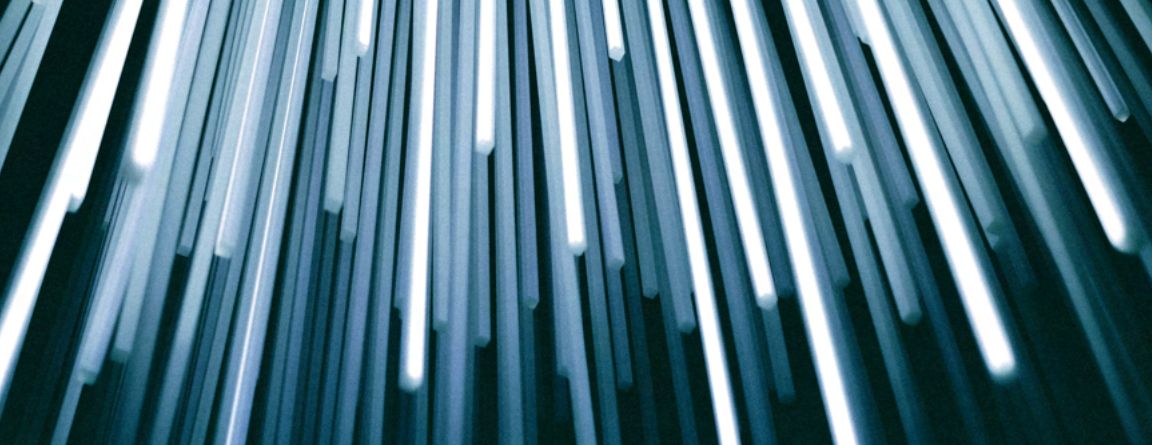
## Le point de vue Flexibilité de :



**Yannick Lagadec** Chief  
technology officer  
(CTO) chez Sellsy

**“Sur le CRM Sellsy, le workflow est personnalisable.**

Les entreprises peuvent choisir d'utiliser ou non certains modules, de gérer les droits d'accès en fonction de l'organisation de leurs équipes, et de définir chaque rôle en fonction du poste. Par exemple, il peut être décidé que les commerciaux n'aient accès qu'à leurs propres clients.”



# Le SaaS est l'avenir du CRM

- En 2020, le secteur du logiciel représente **18 milliards d'euros** en France, soit une **croissance de 9 %** par rapport à 2019.
- Les modes SaaS représentent **43 %** du chiffre d'affaires des éditeurs, soit **5 points de plus** par rapport à 2018.
- Quant aux CRM, ils ont déjà conquis la plupart des entreprises. **72 %** des équipes utilisant un CRM **donnent une note de 8 ou + à leur expérience.**

Près de **trois quarts des cadres** ont indiqué que les systèmes CRM de leur organisation sont les plus **efficaces.**

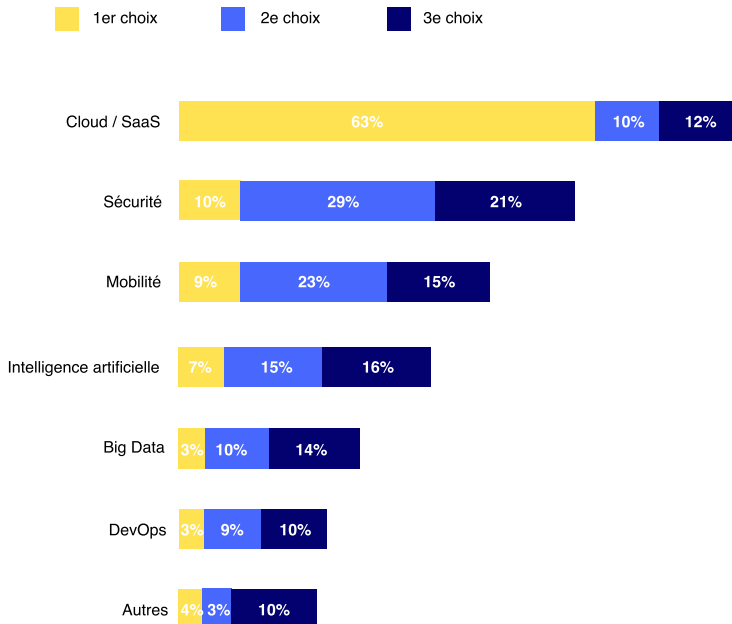
## Vous voyez où nous voulons en venir ?

En somme, cette **transition vers le SaaS** continue son **accélération** avec des **investissements toujours plus conséquents**. Comme l'indique le rapport EY TOP 250, le SaaS démontre une **forte résilience face à la crise** grâce à son **mode de contractualisation**. Le CRM en mode SaaS participe quant à lui activement à la **réussite future d'une entreprise** : ils sont la clé d'une **bonne expérience client** et, par là même, de la **croissance** de l'entreprise.

**Par conséquent, le SaaS fait désormais partie des priorités technologiques pour les entreprises et la croissance devrait normalement se poursuivre de manière exponentielle sur les 5 à 10 prochaines années.**

### Priorités technologiques

Echantillon de 229 sociétés



Source EY - Numeum


## La conclusion de :



**Yannick Lagadec** Chief  
technology officer  
(CTO) chez Sellsy

**“Les multiples avantages inhérents au SaaS expliquent aisément la place de plus en plus prépondérante de ce modèle sur le marché. Par ailleurs, les évolutions technologiques de ces dernières années ont répondu aux problématiques pouvant subsister, notamment en matière de sécurité et de scalabilité, poussant tout type d’entreprise - y compris des grands groupes - à adopter ce modèle.”**

# Glossaire



**API (Application programming interface)** : interface de programmation qui facilite les interactions et les échanges de données entre différentes applications.

**Attaque DDos** : Une attaque par déni de service (abr. DoS attack pour Denial of Service attack en anglais) fait référence à une attaque informatique ayant pour but de rendre indisponible un service, d'empêcher les utilisateurs légitimes d'un service de l'utiliser.

**Cloud** : modèle d'organisation informatique permettant l'accès à des ressources numériques dont le stockage est externalisé sur plusieurs serveurs.

**Identité numérique** : ensemble des données et contenus publiés sur Internet et qui permettent de définir un individu. Dans le contexte du cloud en mode SaaS, l'identité correspond aux utilisateurs du logiciel.

**On-premise** : modèle de licence et d'utilisation pour les logiciels et les programmes informatiques basés sur serveur installé dans le propre environnement informatique d'une entreprise pour une utilisation "sur site" uniquement.

**OWASP** ou **Open Web Application Security Project** : document de sensibilisation standard pour les développeurs et la sécurité des applications web. Il fait consensus sur les risques de sécurité les plus critiques pour les applications web.

**Pay-as-you-go** ou **tarification à l'usage** : système dans lequel vous payez un service avant de l'utiliser et vous ne pouvez pas utiliser plus que ce que vous avez payé.



# Glossaire



**Pipeline** : en marketing, fait référence à la visualisation du processus commercial avec la conversion des leads (ou prospects) en clients.

**SaaS (Software as a Service)** : application hébergée sur un serveur dans le Cloud, accessible et utilisable à distance.

**Secure by design** : lorsque les produits et les capacités logiciels ont été conçus pour être fondamentalement sécurisés. La sécurité doit être intégrée dans un produit dès sa conception, au lieu d'être ajoutée ultérieurement par des produits et services tiers.

**SIEM (Security Information and Event Management)** ou **Gestion de l'information et des événements de sécurité (Security information and event management)** est une solution qui permet de surveiller, de détecter et d'alerter concernant des événements ou incidents de sécurité dans un environnement IT.

**UX/UI** : User Experience /User Interface font référence à l'expérience utilisateur et à l'interface. Elles ont pour but l'étude des usages et des comportements utilisateurs.

**Workflow** : représentations sous la forme de flux des opérations à réaliser pour accomplir une tâche ou un ensemble de tâches.



## **La suite CRM que vous allez aimer utiliser.**

Adopter Sellsy, c'est donner à vos équipes  
commerciales, marketing et administratives les  
moyens d'être efficaces !

— [go.sellsy.com](https://go.sellsy.com)  
— [contact@sellsy.com](mailto:contact@sellsy.com)

**Essayez gratuitement** pendant 15 jours, ou  
**programmez un rendez-vous** avec l'un de  
nos experts !

