



7 bonnes raisons d'adopter un service tiers pour le support de votre ERP

Rimini Street[®]

Introduction

Qu'il s'agisse d'accélérer la croissance de leur entreprise ou de faire face à des marges serrées et à une vive concurrence, les DSI doivent placer la transformation numérique en tête de leurs priorités. Ils doivent en outre montrer que les investissements réalisés ne servent pas seulement à pérenniser la bonne marche de l'entreprise.

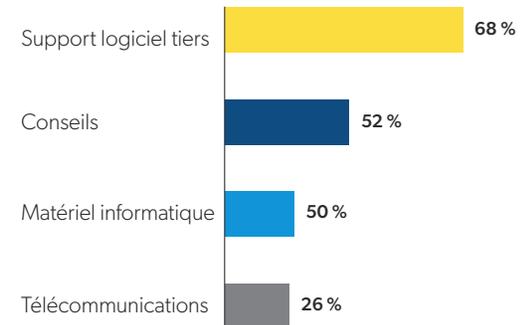
Or, la transformation numérique a un coût. Les responsables IT doivent aligner leurs investissements sur les priorités de l'entreprise. En d'autres termes, ils doivent élaborer une feuille de route technologique qui se traduira par des résultats commerciaux tangibles, tels que l'acquisition de nouveaux clients ou la fidélisation des clients existants. Ils doivent faire le tri parmi les nombreuses technologies et déterminer s'il est pertinent d'investir de façon prioritaire ou à plus long terme en faveur de la blockchain ou d'applications de réalité augmentée. En parallèle, ils doivent s'intéresser aux possibilités immédiates et concrètes d'optimiser les processus métier via un workflow rationalisé et une meilleure utilisation des données.

Voici la question à laquelle les DSI directeurs informatiques doivent répondre face au CA de leur entreprise : « Comment allons-nous financer tout cela ? » Ayant déjà consacré de 80 à 90 % du budget IT au fonctionnement de leurs systèmes existants, les directeurs informatiques et leurs équipes doivent trouver de nouvelles sources de financement.

Les entreprises qui ont opté pour le support logiciels tiers savent que le meilleur moyen d'obtenir un retour sur investissement convenable — en particulier pour les applications telles que les ERP — consiste à cesser de payer pour des contrats de maintenance hors de prix et des mises à niveau inutiles.

Cet eBook explore en sept points comment le support logiciels tiers est intéressant pour les équipes IT et leur ERP, ainsi que la manière dont cette approche peut accélérer le déploiement d'une feuille de route stratégique.

Pour quelles grandes catégories de dépenses IT avez-vous amélioré — ou prévu d'améliorer — le service et/ou de réduire vos dépenses⁴ ?



Selon le rapport ProcureCon CIO & PO de 2018, 68 % des responsables IT interrogés considèrent le support logiciels tiers comme un moyen d'améliorer le service et de réduire les coûts.

Le support représente plus de **90 %** de la marge bénéficiaire des éditeurs de logiciels¹

Près de **80 %** des titulaires de licences SAP envisagent de continuer à utiliser leurs systèmes SAP personnalisés et matures²

97 % des services IT disposant de licences Oracle EBS indiquent que la version actuelle de leur ERP répond à leurs besoins métier³

1

Raison 1 : le support tiers permet de réaliser 75 % d'économies en moyenne⁶

De plus en plus d'entreprises estiment que la valeur du service qu'elles reçoivent ne correspond pas aux sommes qu'elles consacrent chaque année au support et à la maintenance. Depuis des années, les grands éditeurs de logiciels ERP profitent d'un quasi-monopole sur le marché des services de support ERP. Ils réalisent plus de 90 % de marge bénéficiaire sur les opérations de support. Autrement dit, un éditeur qui reçoit 10 dollars n'en consacre qu'1 seul à la maintenance et au support. Les titulaires de licences en sont arrivés à la conclusion que le modèle de support pratiqué par les éditeurs d'ERP est au mieux démodé, au pire, obsolète, et de toute évidence injuste.

Les analystes du secteur sont unanimes : vous versez chaque année des sommes nettement trop élevées par rapport à la valeur perçue en retour. Les activités courantes et les améliorations consomment généralement la majorité des budgets IT — à hauteur de 90 % en moyenne —, laissant seulement 10 % de budget pour les initiatives de transformation de l'activité.⁵

Le support logiciels tiers permet de réduire immédiatement les dépenses IT et de bénéficier d'un modèle de support prévisible et peu onéreux pour l'avenir. Aujourd'hui, le support tiers ultra-réactif est immédiatement disponible à un coût annuel 50 % inférieur à celui du support assuré par l'éditeur d'origine. Et ce n'est que la partie émergée de l'iceberg : outre les économies réalisées en optant pour le support tiers et en réduisant les dépenses de maintenance annuelles, les entreprises économisent également sur les mises à niveau évitées, et sur le support des personnalisations, mais aussi en recevant des mises à jour qui assurent leur conformité aux normes fiscales, juridiques et réglementaires et en réduisant les coûts du support en interne.

Selon une étude d'impact consacrée à Rimini Street et validée par le cabinet d'analyse indépendant Nucleus Research, les 70 entreprises titulaires de licences Oracle et SAP interrogées ont économisé en moyenne 75 % sur leurs frais de support annuels, y compris sur la facture de maintenance annuelle de l'éditeur d'origine⁶. Vous pouvez exploiter ces économies substantielles pour éviter de licencier des employés, entreprendre des initiatives commerciales stratégiques, ou garder une poire pour la soif.

Raison 2 : les équipes IT peuvent bénéficier d'un meilleur service de la part d'un partenaire de support IT tiers

Si le coût du support ERP n'a cessé d'augmenter, le niveau du service client proposé semble avoir diminué de façon constante. Lorsque vous contactez le support logiciel de votre éditeur ERP, un technicien débutant vous conseille parfois d'effectuer une mise à niveau ou d'implémenter un package d'améliorations regroupant une centaine d'autres correctifs. Parfois, le technicien vous indique également que le problème est lié au code personnalisé et donc, qu'il ne peut rien faire pour vous. En moins de temps qu'il n'en faut pour l'écrire, les petits problèmes se transforment en projets de grande ampleur assortis de tests de régression et de temps d'arrêt particulièrement coûteux, chronophages et qui requièrent des ressources supplémentaires. De plus, lorsque l'on reprend contact avec le support, il est difficile de joindre un ingénieur expérimenté sans devoir expliquer à nouveau le problème à de multiples interlocuteurs.

Le support IT tiers adopte une approche diamétralement opposée, privilégiant une prestation complète au libre-service. Ce n'est pas un assistant généraliste qui prend votre appel : vous vous adressez à un ingénieur support chevronné capable de déboguer un logiciel, de traiter vos problèmes directement — c'est-à-dire sans activer un processus d'escalade — et de prendre en charge votre code personnalisé.

Les clients qui bénéficient d'un support réactif font davantage confiance à leur programme de support tiers et le sollicitent de façon croissante. Ainsi, les entreprises qui jusqu'alors soumettaient cinq à six problèmes par an à leur éditeur peuvent à présent contacter le support tiers 10 à 15 fois par mois. Pourquoi ? Dans la majorité des cas, la réponse est la suivante : « Parce que vous résolvez nos problèmes ! » Bien souvent, ces problèmes potentiellement épineux et complexes avaient été soumis à l'éditeur de l'ERP pendant des années sans être traités alors qu'ils peuvent être fréquemment résolus en quelques jours ou semaines.

2



Raison 3 : aucune mise à niveau, mise à jour ou migration n'est requise

Il y a 10 ou 15 ans, la mise à niveau d'un produit apportait de nouvelles fonctionnalités essentielles pour automatiser des processus métier de base. Cette époque est bel et bien révolue. Aujourd'hui, les applications logicielles éprouvées sont très fonctionnelles : elles sont utilisées en toute fiabilité par des dizaines de milliers d'entreprises et traitent des milliards de dollars de transactions.

Prolonger la durée de vie de la version actuelle d'un logiciel en optant pour un support tiers permet de réduire les risques et les coûts. Des mois, voire des années, sont parfois nécessaires pour vérifier et déboguer entièrement la nouvelle version de certains ERP, ce qui peut perturber un environnement de production jusqu'alors parfaitement huilé. De la même manière, le déploiement permanent de correctifs fournis par l'éditeur d'origine n'est pas dénué de risques. Le support IT tiers permet d'exploiter une version stable et hautement fonctionnelle pendant au moins 15 ans, même si elle a été personnalisée pour répondre à des besoins précis. Imaginez le retour sur investissement que vous pouvez obtenir en conservant votre application ou base de données existante pendant 20 années supplémentaires sans procéder à des mises à niveau onéreuses et potentiellement sources de perturbations.

Toutefois, le support tiers ne signifie pas que votre application est figée. La version de production que vous employez actuellement n'est en aucun cas la dernière. Si vous ne l'utilisez pas encore, vous pouvez télécharger la mouture la plus récente proposée par l'éditeur, ainsi que ses composants associés, avant de migrer vers un programme de support ERP tiers. L'archivage des ressources de mise à niveau permet d'utiliser votre version existante tout en conservant la possibilité de passer à la version archivée lorsque vous estimerez que la mise à niveau apporte une valeur ajoutée.

Contrairement aux éditeurs de logiciels qui ont investi dans le développement de versions cloud de leurs applications et acquis des sociétés pour atteindre leurs objectifs, les titulaires de licences semblent peu enthousiastes quant aux fonctionnalités et au coût de la migration vers ces options. Investir dans l'IT hybride fait partie des tendances actuelles. Il s'agit d'innover autour des systèmes d'enregistrement de base (SoR) en exploitant des applications de pointe qui améliorent l'expérience client, optimisent les relations avec les employés et favorisent le commerce.

En reportant ou en évitant les onéreuses mises à niveau déstabilisantes, vous disposerez de ressources plus vastes pour entamer des initiatives stratégiques susceptibles d'améliorer rapidement les résultats de votre entreprise.



3

Raison 4 : les équipes IT bénéficient sans surcoût de services de support haut de gamme

Conserver un logiciel d'entreprise pendant plus longtemps nécessite des services spécialisés que certains fournisseurs de support tiers proposent dans le cadre d'un programme de support standard, sans frais supplémentaires.

Support des personnalisations — Rares sont les entreprises qui utilisent des applications métier sans y apporter quelque modification. Contrairement aux éditeurs de logiciels qui ne supportent généralement pas les codes personnalisés en standard, les principaux prestataires de services tiers estiment que c'est une offre essentielle.

Support de l'interopérabilité — Des services techniques avancés peuvent contribuer à pérenniser les logiciels d'entreprise tout en tenant compte de l'évolution des infrastructures et de l'expiration des plages de support des éditeurs. Ces services sont capables de résoudre les problèmes d'interopérabilité, de compatibilité et d'intégration des applications et des infrastructures à tous les niveaux de la pile technologique.

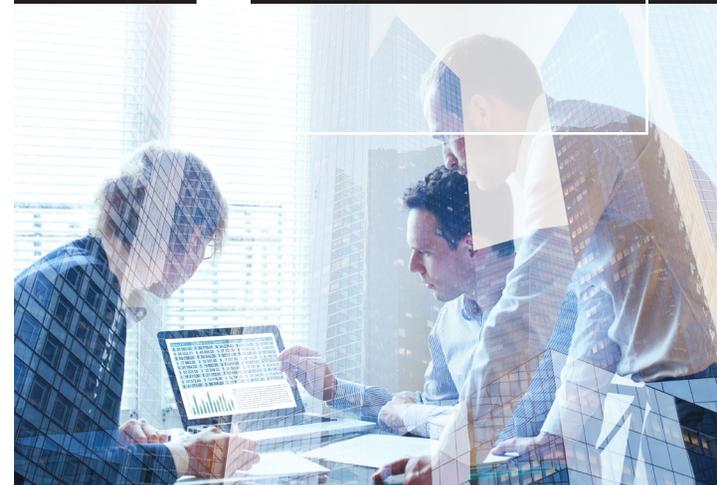
Support des performances — Grâce à l'expertise acquise au fil du temps en aidant des clients confrontés à des problèmes similaires, les prestataires de support tiers sont en mesure de vous offrir les temps de réponse et les niveaux de performance système dont votre entreprise a besoin.

Sécurité — De nombreuses équipes IT se rendent compte qu'elles doivent adopter une approche de sécurité à plusieurs niveaux. Le support tiers leur procure des informations exploitables pour réduire l'exposition potentielle, avec notamment des alertes d'analyse des vulnérabilités et des conseils d'expert facilitant l'identification et le choix des contrôles de sécurité (et des éditeurs) au-delà des logiciels ERP et des systèmes de bases de données.

Support proactif — Et si vous aviez la possibilité d'identifier et de résoudre les problèmes qui touchent les applications et les composants technologiques avant même qu'ils ne surviennent ? Certains fournisseurs de support tiers proposent une surveillance de la sécurité, une vérification proactive de l'état de la base de données et des rapports personnalisés proposant des bonnes pratiques pour stabiliser l'environnement IT.

Planification de la feuille de route — Les principaux fournisseurs disposent d'équipes d'ingénieurs créatifs et expérimentés qui vous aideront à élaborer votre plan d'innovation. En outre, grâce aux économies réalisées à l'aide du support logiciels tiers, il devient possible de financer le développement d'applications et d'améliorer l'expérience client avec le cloud, les réseaux sociaux, les communications mobiles et le Big Data.

4



5

Raison 5 : une équipe dédiée fournit des mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires applicables dans le monde entier

Les réglementations, les standards et les taux qui régissent la fiscalité, la gestion des paies, la comptabilité et les immobilisations évoluent en permanence, ce qui vous oblige à anticiper et répondre à de nombreux événements, y compris des mises à jour applicables régulièrement, des réglementations ad hoc et des évolutions majeures telles que les nouvelles normes comptables IFRS. Il est essentiel de procéder régulièrement à la mise à jour de vos applications selon les dernières modifications fiscales et réglementaires apportées aux quatre coins du monde afin de préserver la conformité de vos activités.

Une équipe chevronnée dédiée aux problématiques fiscales, juridiques et réglementaires met ces mises à jour à votre disposition au moment opportun pour garantir la conformité de votre entreprise. Les clients sont censés recevoir des mises à jour programmées tout au long de l'année, généralement plusieurs jours ouvrés avant la date prévue par les éditeurs d'ERP. Contrairement à l'approche de nombre d'éditeurs, les mises à jour sont généralement fournies séparément, et non regroupées avec d'autres modifications sans rapport. Vous devez uniquement recevoir les mises à jour que requièrent vos opérations, et non une longue liste de mises à jour inutiles, mais qui doivent tout de même être déployées et testées.

L'équipe dédiée travaille en étroite collaboration avec les représentants des gouvernements locaux, nationaux et régionaux, mais aussi avec les principaux services fiscaux et réglementaires dans le but d'identifier, d'étudier, de coder, de tester, de regrouper et de revérifier les toutes dernières mises à jour publiées par les organismes gouvernementaux, ce qui garantit une qualité élevée, des livrables pertinents et la mise à disposition rapide des mises à jour.

Raison 6 : les équipes IT conservent la possibilité d'adopter des technologies adaptées aux besoins de leur entreprise

L'avenir des logiciels d'entreprise est aussi passionnant qu'incertain. Les logiciels en tant que service (SaaS), le cloud, l'intelligence artificielle et les logiciels open source sont autant d'options technologiques que vous serez prochainement susceptibles d'exploiter. Les dix prochaines années vont être marquées par des fusions et des acquisitions sans précédent, ainsi que par une concurrence redoutable entre les multiples middlewares, architectures applicatives et normes technologiques d'intégration. De nouvelles technologies en développement pourraient s'imposer rapidement et évincer les actuels grands noms du logiciel.

Bien que les détails des plateformes logicielles de la prochaine génération demeurent flous, il va de soi que vous devez les envisager en vous posant cette question : « apportent-ils une réelle valeur ajoutée à mon entreprise ? »

Le support IT tiers permet de disposer du temps et de l'expertise technique nécessaires pour assurer en toute sécurité la maintenance de votre architecture et de vos systèmes actuels tout en accédant à ces nouvelles options. Dans ce contexte, il est judicieux d'étudier et de sélectionner les meilleures plateformes logicielles de nouvelle génération dès qu'elles sont créées, déployées à grande échelle et testées. Cette approche vous permet de concevoir une feuille de route orientée métier, puis d'évaluer la valeur ajoutée qu'apporte la migration vers une nouvelle plateforme par rapport aux avantages du système existant. À chaque étape, vous prendrez une décision qui accompagnera votre transformation numérique.

Le support logiciels tiers joue un rôle clé dans cette stratégie en vous permettant de consacrer les économies réalisées à des initiatives stratégiques pour votre entreprise, et non à nourrir les programmes de R&D de l'éditeur de votre ERP par l'intermédiaire de vos dépenses de maintenance. De nombreuses entreprises ayant opté pour le support ERP tiers peuvent se permettre d'acquérir des licences logicielles de nouvelle génération tout en consacrant une part de leur budget à d'autres projets essentiels à leurs équipes IT.



6

7

Raison 7 : Rimini Street propose des services de support logiciels tiers de confiance

D'éminents analystes du secteur, ainsi que des représentants des médias, valident le rôle du support tiers au sein d'une stratégie IT de grande ampleur. Aujourd'hui, le support IT tiers est plébiscité par des entreprises de toutes tailles aux quatre coins du monde. Par exemple, Rimini Street enregistre une croissance significative et constante depuis sa création en 2005. Des sociétés du monde entier, notamment des PME, des entreprises du secteur public et des entreprises répertoriées au classement Fortune 500, font confiance à Rimini Street.

Les titulaires de licences de logiciels d'entreprise ont adopté Rimini Street, car nous leur avons proposé une alternative capable de garantir un retour sur investissement immédiat. Oui, nos clients peuvent continuer de travailler avec les éditeurs d'origine et leur acheter des licences ou des modules supplémentaires. Notre délai de réponse, garanti par un accord de niveau de service (SLA), est de 10 minutes maximum pour les problèmes critiques de priorité 1, même si dans les faits, nous réagissons en moyenne en moins de cinq minutes. Rimini Street emploie des ingénieurs de support brillants et passionnés. Ces professionnels expérimentés s'engagent pour atteindre un unique objectif clé : offrir aux équipes IT le meilleur des services de support logiciels.

Ces clients ont réussi grâce à Rimini Street :

Les utilisateurs d'Oracle EBS financent à nouveau la croissance et l'innovation

[LIRE L'EBOOK](#)

Comment les responsables de SAP arrivent à protéger leur trésorerie malgré les contraintes budgétaires

[VISIONNER LE WEBINAIRE À LA DEMANDE](#)

Références

¹ Brightwork, « How to Not Waste Money on Oracle and SAP Support », septembre 2018.

² Rimini Street, « Confrontés à la fin annoncée du support d'ECC6, comment réagissent les clients de SAP ? », février 2020.

³ Rimini Street, « Étude : Ce que pensent les titulaires de licences Oracle EBS à propos de leur feuille de route et de leur avenir. », octobre 2020.

⁴ Rapport ProcureCon CIO et CPO 2018.

⁵ Étude Gartner, « IT Key Metrics Data 2021: Executive Summary », décembre 2020.

⁶ Rimini Street, « Opter pour un prestataire de support logiciel tiers : quel impact pour votre entreprise ? », avril 2020. D'après une étude menée auprès de 70 clients de Rimini Street.

riministreet.com/fr
enquiries@riministreet.com
twitter.com/riministreet_fr
[linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street)

À propos de Rimini Street

Rimini Street, Inc. (Nasdaq : RMNI) est un fournisseur mondial de produits et services pour logiciels d'entreprise, le principal fournisseur de support tiers pour les produits logiciels Oracle et SAP, et un partenaire Salesforce®. L'entreprise propose des services haut de gamme, ultra réactifs et intégrés de gestion et de support des applications, qui permettent aux titulaires de licences de logiciels d'entreprise de réaliser des économies considérables, de libérer des ressources pour favoriser l'innovation et d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux. Des sociétés figurant dans le classement Fortune 500, des PME, des entreprises du secteur public et de tous secteurs confondus ont choisi Rimini Street comme fournisseur de confiance pour leurs produits et services logiciels d'entreprise.

© 2021 Rimini Street, Inc. Tous droits réservés. « Rimini Street » est une marque déposée de Rimini Street, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays ; Rimini Street, le logo de Rimini Street et leurs combinaisons, ainsi que d'autres marques revêtant la marque TM, appartiennent à Rimini Street, Inc. Tous les autres noms de produit et de société peuvent être des marques de commerce ou déposées de leurs propriétaires respectifs. Ce document a été créé par Rimini Street, Inc. (« Rimini Street ») et n'est ni sponsorisé, ni approuvé, ni affilié à Oracle Corporation, SAP SE ou toute autre partie. Sauf disposition expresse contraire indiquée par écrit par Rimini Street, Rimini Street n'assume aucune responsabilité et décline toute garantie expresse, tacite ou légale concernant les informations présentées dans le présent document, y compris, sans s'y limiter, la garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Rimini Street ne peut être tenu responsable des dommages directs, indirects, punitifs, spéciaux ou accessoires résultant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser ces informations. Rimini Street ne fait aucune représentation ou garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies par des tierces parties et se réserve le droit d'apporter des changements aux informations, services, produits décrits dans le présent document, à tout moment. LR-78637 | FR-042021

