

USU

THE
ITAM
REVIEW

White Paper

Gestion SaaS : comment contrôler la hausse des coûts informatiques

Contenu

Introduction	3
<hr/>	
Des vents contraires soufflent sur toute la planète	4
<hr/>	
Tendances en matière de gestion informatique	5
<hr/>	
Impact sur les équipes de gouvernance IT	7
<hr/>	
La Comment sortir du piège des coûts IT	8
<hr/>	
Guide de la gestion des coûts	10
Identifier les comptes inutilisés	10
Identifier les applications sous-utilisées	10
Gagner du temps sur les tâches de provisionnement et de déprovisionnement	11
Anticiper les renouvellements	12
<hr/>	
Conclusion	13

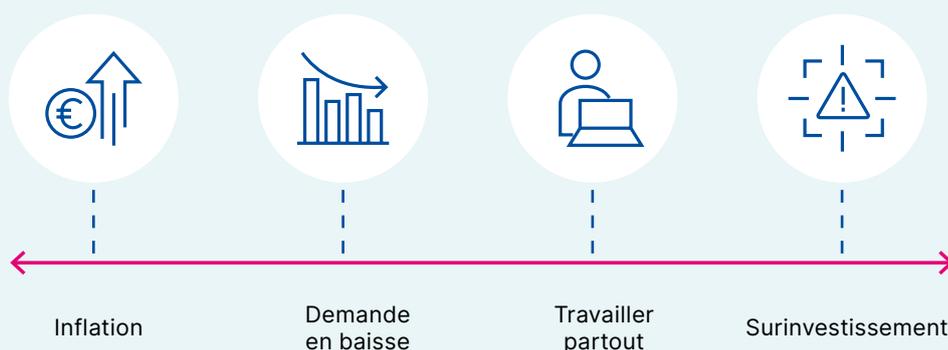
Introduction

Le présent livre blanc a été rédigé à l'attention des entreprises qui souhaitent gérer de façon optimale la hausse du coût de leur environnement SaaS. L'année 2020 a été marquée par l'accélération de la transformation numérique, avec pour corollaire une hausse des dépenses et des déploiements de logiciels accessibles en tant que service (SaaS). Mais à la lumière des incertitudes annoncées sur le double plan de l'économie et des affaires, l'année qui commence sera synonyme de restrictions pour de nombreuses sociétés. Comme nous allons le découvrir, les entreprises qui surveillent attentivement le coût de leur environnement SaaS disposeront de solides atouts pour s'adapter rapidement et reprendre le contrôle de leur budget informatique.

Dans un premier temps, nous allons examiner les facteurs et les tendances qui dominent la gestion des actifs informatiques au plan mondial avant d'étudier leurs conséquences pour les équipes en charge de la gouvernance IT. Nous nous pencherons ensuite sur les outils de gestion des environnements SaaS et étudierons la meilleure façon de les utiliser pour réaliser des économies et limiter les risques technologiques.

Des vents contraires soufflent sur toute la planète

Quatre facteurs majeurs ont mené les entreprises à une situation qui se caractérise par des dépenses excessives, des coûts en hausse, une demande en berne et, logiquement, la nécessité de réduire rapidement les débours.



Vivre avec l'inflation

L'inflation touche déjà de nombreux pays, et un certain délai sera nécessaire pour qu'elle retombe au niveau auquel nous sommes habitués. Inévitablement, l'inflation et les effets de change liés à la force du dollar ont globalement obligé les éditeurs de logiciels à revoir leurs tarifs à la hausse. Ainsi, Microsoft, IBM et Oracle pour ne citer qu'eux ont augmenté leurs prix, jusqu'à parfois 25%. Pour de nombreuses entreprises, une telle flambée des prix est inattendue et sans équivalent depuis plus de dix ans. En d'autres termes, nombre de dirigeants ont été pris au dépourvu et obligés de resserrer la vis budgétaire.

Une demande en berne et des licenciements en hausse

Parallèlement au retour de l'inflation – et en partie par sa faute –, le marché enregistre une baisse de la confiance et des dépenses des ménages. L'approche « juste à temps » qui régit dans une large mesure la

demande des consommateurs a provoqué une chute rapide des ventes, essentiellement dans les secteurs de la grande distribution et de l'hôtellerie. Or, cette baisse de la demande s'accompagne d'une augmentation du nombre de licenciements qui a débuté en novembre 2022 et s'est accélérée au cours des premières semaines de l'année 2023. Il semblerait que plus une journée ne passe sans qu'un géant de la high-tech n'annonce un plan social.

Travailler à tous moments et en tous lieux

Le passage au télétravail et au travail nomade au sens large a contraint les entreprises à d'importantes dépenses technologiques, pendant et après le pic de la pandémie. Cette situation a particulièrement stimulé la demande en applications SaaS en raison de leur rapidité et de leur facilité de déploiement au service d'effectifs éloignés de leur bureau.

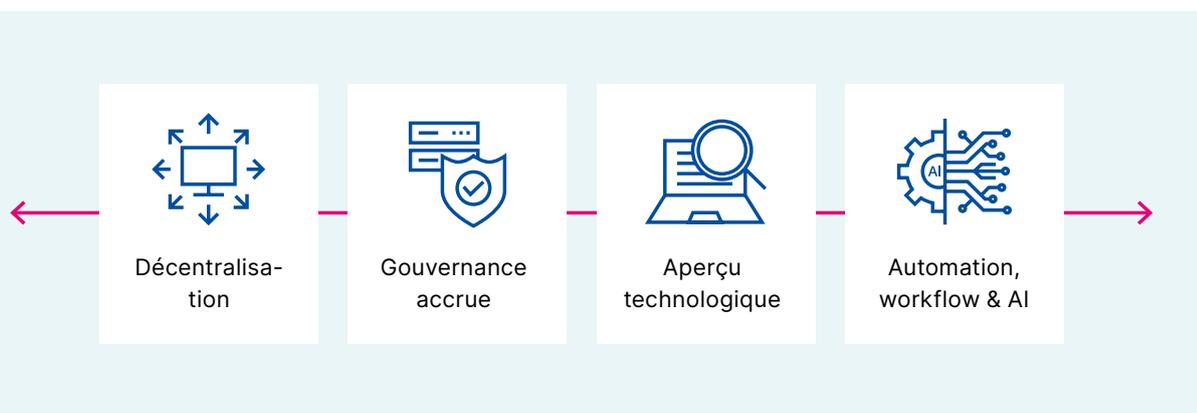
Des surinvestissements technologiques provoqués par la COVID

En avril 2020, Satya Nadella, CEO de Microsoft, a déclaré que la réaction initiale à la pandémie de COVID avait provoqué « l'équivalent de deux années de transformation numérique en seulement deux mois ». Certes, le rythme est un peu retombé, mais il suffit de parcourir le rapport annuel 2022 de n'importe quel grand compte pour constater que la transformation numérique figurait parmi leurs priorités. Or, cet inves-

tissement reposait sur une période où les recettes étaient en forte croissance, tandis que les économies mondiales sortaient du confinement. Face à l'inflation et à d'autres facteurs mondiaux qui frappent la demande des consommateurs, la croissance a régressé presque aussi rapidement qu'elle s'était envolée, entraînant des dépenses technologiques excessives.

Tendances en matière de gestion informatique

Face à ces vents contraires, les entreprises doivent absolument reprendre la maîtrise de leurs opérations et de leurs coûts. Cependant, plusieurs tendances en matière de gestion informatique viennent contrecarrer la capacité des services IT à agir rapidement et de manière décisive.



Décentralisation du choix et de la gestion des technologies

Ces dernières années, une grande partie de ce que l'on appelle l'informatique fantôme, le **Shadow IT**, ressemblait davantage à une « IT départementale » ou une « IT démocratisée ». Le service informatique tel qu'il a existé au cours des trois dernières décennies, ainsi que ses missions historiques – choisir, détenir, gérer et payer la technologie de l'entreprise –, sont relégués aux

oubliettes. Aujourd'hui, chaque rôle et chaque fonction sont activés par le biais d'une technologie et leurs titulaires sont de plus en plus experts en technologie. Une équipe de data scientists est ainsi mieux placée qu'un service informatique traditionnel pour choisir une plateforme d'informatique décisionnelle (BI) ou analytique.



Des exigences de gouvernance de plus en plus fortes

Dans la quasi-totalité des pays, une législation est en cours de préparation, voire en vigueur, pour renforcer les exigences de gouvernance technologique, que ce soit au niveau du fournisseur ou du consommateur. La confidentialité et la sécurité des données sont les deux piliers de cette démarche. Compte tenu de la décentralisation du choix et de la gestion des technologies décrite ci-dessus, les entreprises éprouvent davantage de difficultés pour administrer leur pile technologique avec efficacité.

Transparence du stock de technologies

Face à cette décentralisation et aux exigences croissantes de gouvernance, les équipes informatiques, voire la totalité des équipes de l'entreprise, doivent disposer d'informations plus pertinentes à propos de leur parc technologique. Cette évolution se traduit par la prolifération d'outils et de processus qui ont souvent tendance à se chevaucher, créant de nombreuses sources d'inefficacité tant sur le plan technique que financier. À titre d'exemple, les équipes chargées de la gestion du cycle de vie des applications, des actifs

informatiques (SAM) et de la cybersécurité ont toutes besoin d'outils universels de **découverte et de gestion d'inventaire**.

Automatisation, flux de travail et intelligence artificielle

L'essor du télétravail, la volonté d'assurer un meilleur service aux employés et la réduction des effectifs ont amené les entreprises à investir dans des outils dotés de fonctions d'automatisation, de gestion des flux de travail et d'intelligence artificielle. Nombre de services IT déploient ainsi des agents virtuels pilotés par l'IA et ont recours à des flux de travail et à des processus automatisés pour distribuer des logiciels et livrer du matériel à leurs collaborateurs, reproduisant ainsi l'expérience de la vente en ligne que ces derniers vivent au quotidien en dehors de la sphère professionnelle.



Impact sur les équipes de gouvernance IT

Ces tendances en matière de gestion de l'informatique, ainsi que la façon dont les entreprises consomment la technologie, ont eu de nombreuses répercussions sur la gouvernance IT.

Prolifération des applications

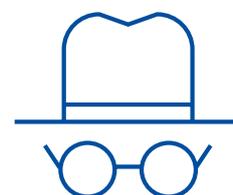
Dans la mesure où chaque service et chaque collaborateur peuvent choisir la technologie qu'il souhaite utiliser, la prolifération des applications s'avère inévitable, de nombreuses solutions procédant toutes plus ou moins de la même manière. Cette situation est également source d'inefficacité, que ce soit sur le plan des coûts, de la productivité ou de la gouvernance : davantage de contrats à gérer, moins de standardisation, plus de risques applicatifs et hausse des coûts.

Bien gérer le renouvellement des logiciels

Cette prolifération du nombre d'applications amène nécessairement les entreprises à gérer un nombre accru de renouvellements de licences. Alors que les achats de logiciels s'effectuaient jusqu'alors essentiellement dans le cadre de contrats pluriannuels auprès d'un nombre d'éditeurs limité, le modèle SaaS a radicalement changé la donne. De nombreux produits sont achetés à de multiples éditeurs sur une base annuelle ou mensuelle, chaque renouvellement induisant un coût de gestion et de vérification. En outre, le simple volume à traiter – plusieurs renouvellements par semaine pour la plupart des grands comptes – interdit toute gestion efficace des budgets.

Contrôler le Shadow IT

L'informatique fantôme demeure un réel problème. Les employés n'éprouvent en effet aucune difficulté à trouver une solution, parfois gratuite, et à s'en servir pour travailler. C'est un réel souci pour l'IT, compte tenu des exigences de gouvernance croissantes que nous venons d'évoquer – notamment dans les secteurs hautement réglementés –, car il est difficile d'empêcher l'utilisation d'applications non conformes. Les garde-fous traditionnels tels que la suppression du droit d'administrateur (c'est-à-dire la capacité d'un utilisateur à installer des logiciels sur son ordinateur) ne sont pas applicables, étant donné que les applications SaaS ne requièrent généralement aucune installation.



La Comment sortir du piège des coûts IT

En 2023, les équipes IT vont devoir affronter une « tempête parfaite ».

Face aux vents contraires qui s'annoncent aux quatre coins de la planète et à l'insistance de leurs dirigeants à réduire la voilure, elles souffrent d'un manque généralisé de contrôle et de visibilité lié aux tendances qui caractérisent la gestion informatique, notamment la décentralisation. Elles savent en outre que l'absence

de contrôle des dépenses SaaS mine leur capacité à atteindre les objectifs de gestion des coûts. **Le SaaS Management, c'est-à-dire la gestion des logiciels disponibles en tant que service, répond à ce problème.**

Qu'est-ce que le SaaS Management ?

La gestion des logiciels accessibles en tant que service, le « SaaS Management », englobe un ensemble de processus et d'outils qui permettent aux entreprises de savoir quels logiciels SaaS sont utilisés, d'en extraire des informations pertinentes et de prendre les mesures qui s'imposent. Ses principales fonctionnalités sont les suivantes :



Automated Discovery & Inventory



Automation



Data-driven Insights



Cost Management

Automatisation de la découverte & de l'inventaire du parc logiciel SaaS

En utilisant plusieurs méthodes complémentaires, il est possible d'automatiser entièrement la découverte et l'inventaire des applications SaaS, que les applications soient achetées par le service informatique ou au niveau du département, ou qu'elles soient utilisées par des employés individuels.

Ces méthodes incluent la connexion au portail de gestion de chaque application via une API, l'interrogation d'outils d'authentification unique en entreprise (SSO), l'utilisation de solutions de gestion des actifs logiciels (SAM) existantes, et l'analyse des données de dépenses et comptables en vue de détecter les applications fantômes. Les plateformes de gestion SaaS (SMP

– SaaS Management Platform) automatisent une partie significative des tâches complexes qu'induit la consommation de logiciels SaaS.

Des décisions fondées sur les données

L'environnement hautement dynamique de SaaS signifie que les données dérivées des outils de découverte et d'inventaire automatiques doivent être transformées en connaissances qui, à leur tour, favorisent la prise de décision. Grâce à des données fiables, il est beaucoup plus facile d'entrer en contact avec les parties prenantes, qui sont également les propriétaires des applications dans un modèle décentralisé, afin d'apporter des modifications à l'utilisation SaaS de votre entreprise.

Provisionnement et déprovisionnement

L'automatisation est un élément essentiel de la gestion efficace des applications disponibles en tant que service. Avant l'avènement des logiciels SaaS, la plupart des collaborateurs recevaient bon an mal an le même ensemble d'applications que leurs collègues, à savoir des logiciels de messagerie électronique et de productivité accessibles via une unique connexion réseau.

Ce n'est plus le cas : aujourd'hui, les employés disposent d'un grand nombre d'applications SaaS, et certains seulement utilisent une solution d'authentification unique SSO, ce qui entraîne une prolifération de comptes et d'identifiants qu'il faut créer et administrer. De même, lorsqu'un employé quitte l'entreprise, ses identifiants doivent être révoqués pour des raisons de sécurité et de gestion des coûts. Dans ce contexte, l'automatisation des tâches de provisionnement et de déprovisionnement facilite la maîtrise de cette prolifération.



Gestion des coûts

Au-delà de la découverte et de la gestion de l'inventaire des logiciels, la plupart des entreprises adoptent les pratiques de gestion SaaS dans une optique de maîtrise des dépenses. C'est tout particulièrement le cas cette année en raison des impératifs de gestion des coûts auquel toutes sont confrontées.

Bonne nouvelle, en vous concentrant sur la gestion du coût des applications SaaS, vous accéderez à une longue liste d'opportunités dont la concrétisation permettra à votre entreprise de réaliser des économies considérables sans trop de difficulté. Le retour sur investissement se mesurant non plus en mois ou années, mais en jours et en semaines, le moment est venu d'envisager l'adoption d'une solution de gestion du coût des applications SaaS.

Pourquoi maîtriser le coût des applications SaaS ?

- Les entreprises utilisent de plus en plus d'applications SaaS dont le coût est généralement calculé par employé.
- Les contrats y afférents étant généralement renouvelés à échéance annuelle.
- Compte tenu du nombre élevé de renouvellements qu'elles doivent traiter chaque mois.
- Les équipes de gestion SaaS ne manquent pas de possibilités de réduire la facture.

Vous trouverez ci-dessous un guide de gestion des coûts SaaS où sont indiquées les tactiques et techniques les plus efficaces pour réduire vos dépenses en logiciels.



Guide de la gestion des coûts



Identifier les comptes inutilisés

De manière générale, les applications SaaS sont attribuées et facturées sur une base individuelle, ce qui permet d'estimer et de réaliser des économies sans trop de difficultés.

Malheureusement, nous vivons dans un monde où les licenciements massifs sont fréquents. C'est pourquoi il convient avant tout de comparer le nombre total d'employés au nombre de licences octroyées. Ensuite, l'utilisation d'une plateforme de gestion SaaS facilite l'identification des comptes qui sont attribués à un employé, mais non actifs. Cette situation est aussi

courante qu'avec les applications bénéficiant d'une licence perpétuelle.

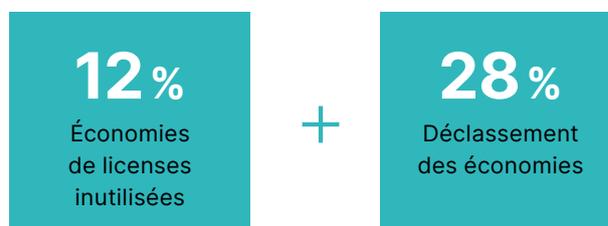
Une application souscrite qui ne montre aucun signe d'activité doit être dissociée de l'employé concerné et attribuée à un autre collaborateur qui en a l'usage. Si ce n'est pas le cas, il conviendra d'en tenir compte au moment du renouvellement. **Dans le cadre de contrats récemment conclus pour Microsoft Office 365, USU a identifié des économies comprises entre 7 et 22 % sur les comptes inutilisés.**

Identifier les applications sous-utilisées

Outre les abonnements inutilisés, il est également possible de rogner sur les dépenses en attribuant une licence moins onéreuse à certains utilisateurs.

À titre d'exemple, Zoom propose des licences gratuites (Basic) et payantes (Pro, Business et Enterprise). La version gratuite dispose de nombreuses fonctionnalités qui conviennent à la plupart des employés, tous n'ayant pas l'usage de fonctions « professionnelles ». Un compte Pro coûtant **150 dollars par an**, le calcul est rapidement fait !

Lors de récents contrôles, USU s'est rendu compte que moins de 20 % des titulaires d'un compte Zoom utilisaient les fonctions payantes. Ce qui représente une réduction potentielle proche de 110 000 dollars à l'occasion du renouvellement, soit 28 % d'économies.



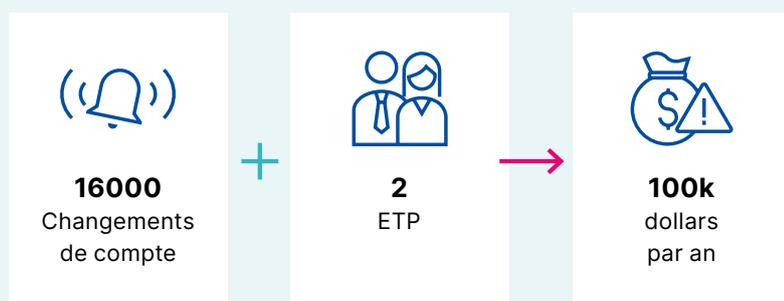
Une plateforme de gestion SaaS permet de connaître le degré d'utilisation effectif par fonctionnalité en se connectant directement au portail d'administration de l'application. Dans le cas des applications SaaS qui intègrent des composants installés localement (Adobe, par exemple), un outil SAM traditionnel permettra de suivre leur utilisation effective.

Gagner du temps sur les tâches de provisionnement et de déprovisionnement

Mais pour réduire les coûts, il ne suffit pas d'abaisser la facture des éditeurs de logiciels. Le délai nécessaire au provisionnement et au déprovisionnement manuels d'un compte SaaS influe de façon significative sur la productivité et les frais généraux du service IT.

Voici quelques chiffres. Aux États-Unis, le salaire annuel d'une analyse de service client (Service Desk Analyst) avoisine 48 000 dollars. De même, un collabo-

rateur productif est un collaborateur qui peut utiliser les bonnes applications au bon moment. Prenons le cas d'une entreprise de 2 000 employés dont le taux de rotation est de 20% et où chaque employé utilise 20 applications SaaS. Un rapide calcul indique 400 départs et 400 nouvelles embauches par an, soit 16 000 changements de comptes à traiter! C'est sans nul doute au-delà de ce qu'un agent de service desk est capable d'assumer rapidement et avec précision.



En d'autres termes, une approche entièrement manuelle coûterait environ 100 000 dollars par an en salaires, auxquels il convient d'ajouter la perte de productivité due au suivi et au solde des comptes (*on-account backlogs*) et aux goulots d'étranglement.

La solution apportée par les plateformes et les outils de gestion SaaS automatise le processus d'intégration et de sortie des employés (onboarding/offboarding), notamment l'obtention des approbations nécessaires auprès des managers. Les entreprises ont même la possibilité d'automatiser ce processus dans son intégralité en fixant des seuils d'utilisation à partir

desquels un compte sera supprimé. Par exemple, une entreprise peut décider de désactiver une application SaaS qui n'a pas été utilisée pendant 90 jours. En procédant de la sorte, l'automatisation des tâches de provisionnement et de déprovisionnement génère également des économies directes.

Pour un traité de non-prolifération des applications



L'absence de contrôle centralisé du parc technologique d'une entreprise va de pair avec la prolifération des applications. Ce phénomène apparaît lorsqu'une entreprise découvre que plusieurs applications remplissent la même fonction. Il s'agit dans la majorité des cas des applications de partage de fichiers, de conférence Web ou de gestion de tâches et de projets.

Les fonctions complètes de découverte et de gestion d'inventaire dont dispose votre outil de gestion SaaS permettent d'identifier rapidement les applications qui prolifèrent, ainsi que de travailler avec les parties prenantes pour rationaliser la situation.

L'objectif n'est pas de choisir une seule et unique application par catégorie, car les employés les plus au fait des nouvelles technologies identifieront des cas d'usage de niche pour justifier l'utilisation d'alternatives. De manière générale, le fait de réduire le nombre d'applications simplifie la situation et améliore la productivité grâce à une meilleure interopérabilité tout en réduisant les risques et les coûts. Le choix d'une unique application standard a toujours représenté une solide carte à jouer au moment de négocier un contrat.

Anticiper les renouvellements

Comme nous venons de l'expliquer, la plupart des entreprises doivent gérer plusieurs renouvellements de logiciels chaque semaine. Dans la mesure où chaque renouvellement soulève une possibilité de réduire les coûts, il est important de disposer d'un délai suffisant pour saisir ces opportunités. À cet effet, un calendrier des renouvellements s'avèrera fort utile.

Vous aurez également besoin de temps pour contacter les parties prenantes concernées au sein de l'entreprise en vue de modifier le nombre de licences et, plus spécifiquement, de minimiser la prolifération des applications. Concernant les logiciels déployés à l'échelle de l'entreprise – vidéoconférence ou partage de fichiers, par exemple –, plusieurs mois sont parfois nécessaires pour procéder à de tels ajustements.

Enfin, au moment de lancer un programme de gestion des coûts SaaS, anticipez les renouvellements prévus au cours du trimestre à venir afin de vérifier que vous disposez d'un délai suffisant pour effectuer les changements nécessaires et réduire vos dépenses.

Conclusion

Dans ce livre blanc, nous avons exploré les pressions actuellement exercées sur les entreprises au niveau des coûts, ainsi que les défis de gouvernance auxquels sont confrontées les équipes informatiques. Cette situation qui a conduit à l'explosion de la facture des logiciels accessibles en tant que service (SaaS) justifie pleinement un changement d'approche. En déployant une plateforme de gestion SaaS et en utilisant des techniques conçues pour localiser les applications utilisées de façon inefficace, les responsables SaaS peuvent réaliser des économies concrètes plus rapidement que dans d'autres domaines de la gestion informatique. À ce titre, la gestion SaaS est un excellent point de départ pour les entreprises qui entendent maîtriser leurs dépenses en 2023 et au cours des années à venir. Les techniques, les règles et les relations nouées avec les parties prenantes dans le cadre d'un programme de gestion SaaS porteront également leurs fruits au moment d'examiner d'autres coûts opérationnels, tels que le cloud et les équipements informatiques.

À propos d'USU

Fondée en 1977, USU fournit des solutions logicielles et de services pour la gestion de l'informatique et du service client. Nos solutions permettent aux entreprises du monde entier de répondre aux besoins changeants des clients et des employés dans le monde du travail numérisé d'aujourd'hui. Nous facilitons la mise en place de services plus intelligents, de flux de travail rationalisés et d'une meilleure collaboration et, ce faisant, nous contribuons à la réussite de nos clients sur des marchés de plus en plus exigeants et dynamiques.

Depuis plus de vingt ans, USU Software Asset Management aide des centaines d'entreprises et des sociétés du classement Global Fortune 500 à optimiser les coûts informatiques, à réduire les risques d'audit et à obtenir une visibilité informatique totale. Nous gérons les contrats et les licences de logiciels dans le centre de données, les services en nuage et les scénarios hybrides, et nous optimisons la consommation de SaaS. Nos clients bénéficient d'une stratégie de bout en bout pour la découverte des données, d'une intégration facile des systèmes et d'une conformité rentable, le tout à partir d'une source unique.

À propos d'ITAM Review

ITAM Review, fondé en 2008, est une communauté mondiale indépendante pour les professionnels de l'ITAM, de la SAM et des licences. ITAM Review organise des conférences dans le monde entier ainsi que des webinaires, des podcasts, des livres blancs, des nouvelles et des analyses. Sa filiale **ITAM Review Learning** propose des formations en ligne et en personne, et **ITAM Review Careers** met en relation des professionnels de l'ITAM du monde entier avec des entreprises à la recherche de leur prochaine embauche.