



# 35 questions à se poser

pour bien choisir son fournisseur Cloud

act!



# Sommaire exécutif

Le cloud computing est rapidement en passe de s'imposer comme nouveau mode de travail pour beaucoup d'entreprises. 74% des directeurs exécutifs du secteur tech disent que **le cloud computing a eu l'impact le plus mesurable sur leurs activités de 2017.**<sup>1</sup>

Même si le SaaS (Software as a Service) ne convient pas à toutes les entreprises, la démocratisation rapide du cloud fait qu'il devient de plus en plus difficile à éviter.

C'est pourquoi ce livre blanc vous propose d'examiner le potentiel offert par les fournisseurs de services cloud pour les applications comme le CRM.



# Sommaire

- 01** Introduction
- 03** Sécurité
- 05** Stockage des données
- 07** Performance et disponibilité
- 09** Assistance

- 11** Intégration
- 12** Ergonomie
- 13** Flexibilité contractuelle
- 15** Single-tenant ou multi-tenant
- 17** Fournisseurs



# Introduction

Le nombre d'entreprises qui prennent conscience des avantages du cloud et troquent leurs systèmes sur site et desktop pour le SaaS augmente chaque année. Pour l'année 2018, le groupe de recherche Gartner annonce **une hausse de 16% du marché des services publics cloud.**

Au rayon des motivations affichées par les entreprises adoptant des solutions comme Act! avec hébergement Cloud, on retrouve l'augmentation de la productivité, la disponibilité généralisée des informations, le rapport qualité-prix et l'absence de contraintes matérielles.

À l'inverse, le principal obstacle à l'utilisation du cloud reste les préoccupations liées à la confidentialité et à la sécurité des données, ce qui explique que certaines entreprises se privent d'une stratégie qui pourrait révolutionner leur business. Cette méfiance du cloud chez ces entreprises trahit souvent une tendance à surestimer d'une part la sécurité de leurs systèmes informatiques et d'autre part leur capacité à minimiser les violations de données client en cas d'incident grave.

L'ironie est que les fournisseurs de service cloud sont généralement bien mieux habilités à garantir la protection des données que les services IT internes à l'entreprise.

“ Si quelqu'un me demande ce qu'est le cloud computing, j'évite de lui donner une définition trop compliquée.

**Je lui explique que le cloud computing est simplement un moyen plus efficace de gérer une entreprise.”**

---

**Marc Benioff,**

Marc Benioff, fondateur et PDG de Salesforce





D'après un rapport de sécurité de CloudPassage, la résistance au déploiement cloud a déjà commencé à s'estomper puisque seulement 21% des entreprises interrogées trouvent le cloud plus risqué que les environnements informatiques traditionnels, contre 28% l'année précédente.<sup>2</sup>

Il est évident que tout ordinateur ou réseau connecté à Internet peut être vulnérable à des menaces extérieures. Une précaution essentielle, donc : vérifier en amont que le prestataire cloud a fait le nécessaire pour minimiser les risques.

---

**Dans ce livre blanc, nous faisons un tour d'horizon en 35 questions, dans neuf domaines différents, pour vous aider à sélectionner le produit et le fournisseur les mieux adaptés à vos besoins.**



## Chapitre un : Sécurité

La principale préoccupation de tout fournisseur de services cloud devrait être la sécurité, sachant que son modèle d'entreprise en dépend. C'est justement parce que les prestataires cloud professionnels ont conscience de ces enjeux sécuritaires qu'ils investissent autant dans la technologie et dans le recrutement de spécialistes pour protéger leur infrastructure.

D'une part, les fournisseurs SaaS dépensent des sommes astronomiques (qui dépassent largement le budget de la majorité des entreprises) pour mettre en place des mesures de sécurité parfaitement intégrées ; d'autre part, la complexité des opérations cloud permet de multiplier les niveaux de sécurisation. Concrètement, même si des cybercriminels arrivaient à identifier votre fournisseur cloud, ils devraient encore réussir à le localiser et à s'introduire dans le bon data center pour s'attaquer à vos données. Vraiment pas évident ! Conclusion, les entreprises qui stockent des données sur leurs propres serveurs sont plus menacées que celles qui ont recours au cloud.

“ 52% des consommateurs trouvent les applis cloud aussi sécurisées ou plus sécurisées que les applications sur site, soit une augmentation de **40%** l'année dernière.”

Étude Security Spotlight réalisée par  
CloudPassage en 2016<sup>2</sup>





**Q1. De quel type de protection par pare-feu êtes-vous muni ?**

Les pare-feu agissent comme première ligne de défense entre internet et votre réseau mais ne faites pas l'erreur de présumer que votre fournisseur internet dispose d'un pare-feu intégré. De toute façon, vous devez impérativement installer votre propre pare-feu sur tous vos ordinateurs connectés à internet. Une grosse entreprise vous demandera probablement d'installer un pare-feu matériel en plus. Il est possible que d'autres mesures de sécurité soient nécessaires pour garantir une protection contre les virus, spam, spyware et autres failles de sécurité.

**Q2. Est-ce que vous avez un système de détection d'intrusions (IDS) intégré ?**

Ce genre de système permet d'identifier d'éventuelles failles de sécurité sur un ordinateur ou un réseau, qu'il s'agisse d'attaques extérieures ou de violations de règles intérieures.

**Q3. Est-ce que vous utilisez SSL (Secure Sockets Layer) ?**

Ces protocoles cryptographiques créent des canaux sécurisés entre les ordinateurs connectés via internet ou un réseau interne. SSL transforme les adresses de site non sécurisés HTTP en adresses sécurisées HTTPS en encryptant et en sécurisant les données.

**Q4. Y-a-t-il des opérations de contrôle de la sécurité 24h/24 et 7j/7 ?**

Les fournisseurs cloud importants ont les moyens de détecter les problèmes plus rapidement parce qu'ils emploient des services de surveillance et sont équipés de systèmes et d'outils pour assurer un contrôle continu de la sécurité. Comme la plupart des entreprises ne disposent pas d'un service informatique interne chargé de surveiller les opérations de jour comme de nuit, il peut s'écouler des jours, voire des semaines, avant qu'une violation de données personnelles soit détectée.

**Q5. Est-ce que vos organisations tierces ont une certification relative aux pratiques de sécurité ?**

C'est une façon de réduire les risques de violation ou de vol de données parce que la certification garantit que seuls les utilisateurs autorisés ont accès à une application spécifique et aux données associées. Certains prestataires cloud font régulièrement appel à des cabinets de conseil spécialisés dans la sécurité IT pour réaliser des audits et assurer la conformité de leurs infrastructures.



Chapitre deux :

# Stockage des données

Les données sont devenues l'actif le plus précieux de quasiment toutes les entreprises.

Les applications CRM, par exemple, sont très gourmandes en données, ce qui fait qu'une interruption du flux de données peut vite avoir des conséquences désastreuses. Pour cette raison, votre prestataire cloud doit pouvoir garantir que le stockage externalisé de vos données est en conformité avec la réglementation de votre secteur et que vous pouvez facilement accéder aux données quand vous en avez besoin.



**Q6. Pouvez-vous garantir que les données ne seront jamais partagées avec, ou vendues à, un tiers ?**

Si les données d'une entreprise sont compromises, la confiance de ses clients est en jeu et sa réputation est en danger. Vous devez impérativement vous renseigner sur les politiques du fournisseur pour avoir la certitude que vos données confidentielles le resteront.

**Q7. Comment faites-vous pour garantir que seules les personnes autorisées auront accès aux données ?**

Faute de protocole solide de récupération des données, il est impossible de garantir qu'une personne non autorisée n'aura jamais (accidentellement ou intentionnellement) accès aux données.

**Q8. Est-ce que les données seront disponibles à tout moment ?**

L'accessibilité de jour comme de nuit est indispensable. Il est inadmissible que les heures d'accès aux données soient dictées par la compagnie SaaS.

**Q9. Est-il possible de télécharger les données en plusieurs formats ?**

C'est un must pour si vous voulez plus de flexibilité mais cette option permet aussi d'éviter que vos données ne perdent de leur valeur en restant confinées dans un silo d'informations.





## Chapitre trois :

# Performance

Il n'y a pas de système parfait et, même avec les fournisseurs cloud les plus fiables, quelques interruptions de service sont inévitables.

Cela dit, lorsque ces interruptions se produisent fréquemment, les conséquences sont fâcheuses : facture salée, sentiment de frustration et impact négatif sur l'entreprise, tant au niveau de la productivité que du service client... Une simple panne du service IT d'une entreprise peut vite devenir une catastrophe opérationnelle. D'où la nécessité pour votre fournisseur cloud de vous rassurer par rapport aux mesures prises pour réduire les risques d'arrêts de service.

“ Le cloud computing, c'est plus qu'un hébergement, c'est une stratégie.”

---

**Paul Maritz,**  
PDG de VMware



### **Q10. Quel est votre pourcentage de temps de fonctionnement ?**

Le pourcentage de disponibilité d'un service ou système cloud est l'indicateur le plus fiable de la performance de ce service ou système, sachant que le chiffre doit s'élever à 99,5% minimum. Quand le système n'est pas assez fiable, les processus opérationnels peuvent s'arrêter de fonctionner et vous risquez de vous retrouver avec des clients consternés, pour ne pas dire furieux. Vous aurez compris que si votre entreprise tient à sa réputation, mieux vaut se méfier des statistiques médiocres de temps de fonctionnement.

### **Q11. Comment réagiriez-vous dans une situation catastrophique comme un incendie dans un data center ?**

Les centres de données doivent être assez bien équipés pour faire face à toute un éventail de défaillances et sinistres. Quant à votre fournisseur cloud, il doit avoir un plan efficace de récupération de centre de données pour parer à la pire éventualité.

### **Q12. Est-ce que vous avez des serveurs de sauvegarde pour éviter les interruptions de service ?**

Aucun matériel n'est infaillible et, en cas de panne, la continuité des activités doit être assurée pendant la durée des opérations de maintenance. Normalement, des systèmes secondaires devraient prendre immédiatement la relève.

### **Q13. Y-a-t-il une opération de surveillance de la performance en continu ?**

Qui dit business dit activités 24h/24 et 7j/7, d'où l'importance de détecter et résoudre les problèmes dans la minute. Chaque instant compte et le moindre délai peut avoir des conséquences désastreuses. Est-ce que le fournisseur cloud est prêt à s'engager à ce niveau ?

### **Q14. Serez-vous remboursé si le prestataire ne respecte pas le contrat de service (SLA) ?**

Votre fournisseur de services cloud doit prendre ses obligations au sérieux et tout faire pour les respecter en cas de mauvaise performance.





## Chapitre quatre : Assistance

Pour être efficace, un service d'assistance doit faire plus que solutionner des problèmes, il doit vous permettre de tirer pleinement profit des prestations cloud qui vous sont facturées.

Si ce service n'est pas proactif, ou s'il manque de réactivité au moment où vous en avez besoin, cela aura un impact négatif sur votre productivité et la qualité de votre service client, en plus d'être une source de frustration pour vos employés. Il n'est donc pas surprenant que lorsque les compagnies décident de changer de fournisseur, c'est généralement à cause d'un service d'assistance qui laisse à désirer.



### **Q15. Est-ce que je peux tester votre produit ou service avant de m'engager ?**

C'est la meilleure manière de vérifier si un service n'est pas trop difficile à utiliser dans la pratique et si la solution vous convient. Alors que certains systèmes CRM sont ultra intuitifs et faciles à prendre en main pour les nouveaux utilisateurs, d'autres plateformes sont plus complexes et nécessitent une formation plus approfondie.

### **Q16. Est-ce que vous proposez des options d'assistance flexibles ?**

Documents en libre-service, email, assistance téléphonique ou en ligne... Vous devez vous assurer que le service d'assistance répond aux besoins de votre équipe.

### **Q17. Est-ce que les conseillers du service d'assistance sont des experts qualifiés ?**

L'idéal est d'avoir affaire à un minimum d'interlocuteurs pour solutionner un problème. C'est très agaçant de perdre du temps au téléphone ou de devoir passer par un triage email pour pouvoir parler à une personne capable de résoudre le problème.

### **Q18. Est-ce qu'il y a une knowledgebase détaillée pour trouver rapidement des réponses aux questions simples et aux problèmes courants ?**

La plupart des utilisateurs préfèrent régler eux-mêmes un problème et éviter de contacter le service d'assistance. **D'après une étude d'Harvard, quasiment deux-tiers des clients s'attendent à une résolution immédiate de leur problème.** D'où l'intérêt des tutos vidéo, des FAQ et des checklists de résolution de problèmes. Pour être efficaces, ceux-ci doivent être facile à comprendre pour des utilisateurs qui n'ont pas énormément de compétences techniques. Il est donc conseillé de chercher un prestataire cloud CRM qui a pris le temps de créer un référentiel complet avec des informations sur les meilleures pratiques et des exemples accessibles de problèmes et solutions.

### **Q19. Est-ce que je peux envoyer des tickets d'assistance ?**

Par rapport aux autres types de communications (par exemple une communication email, avec un ou plusieurs interlocuteurs), cette option garantit continuité, transparence et responsabilité.



## Chapitre cinq : Intégration

Pour que votre entreprise soit 100% productive et efficace, et pour que son service client soit optimal, il est indispensable de ne pas bloquer les informations dans plusieurs bases de données. En effet, les données doivent pouvoir circuler librement entre les applications.

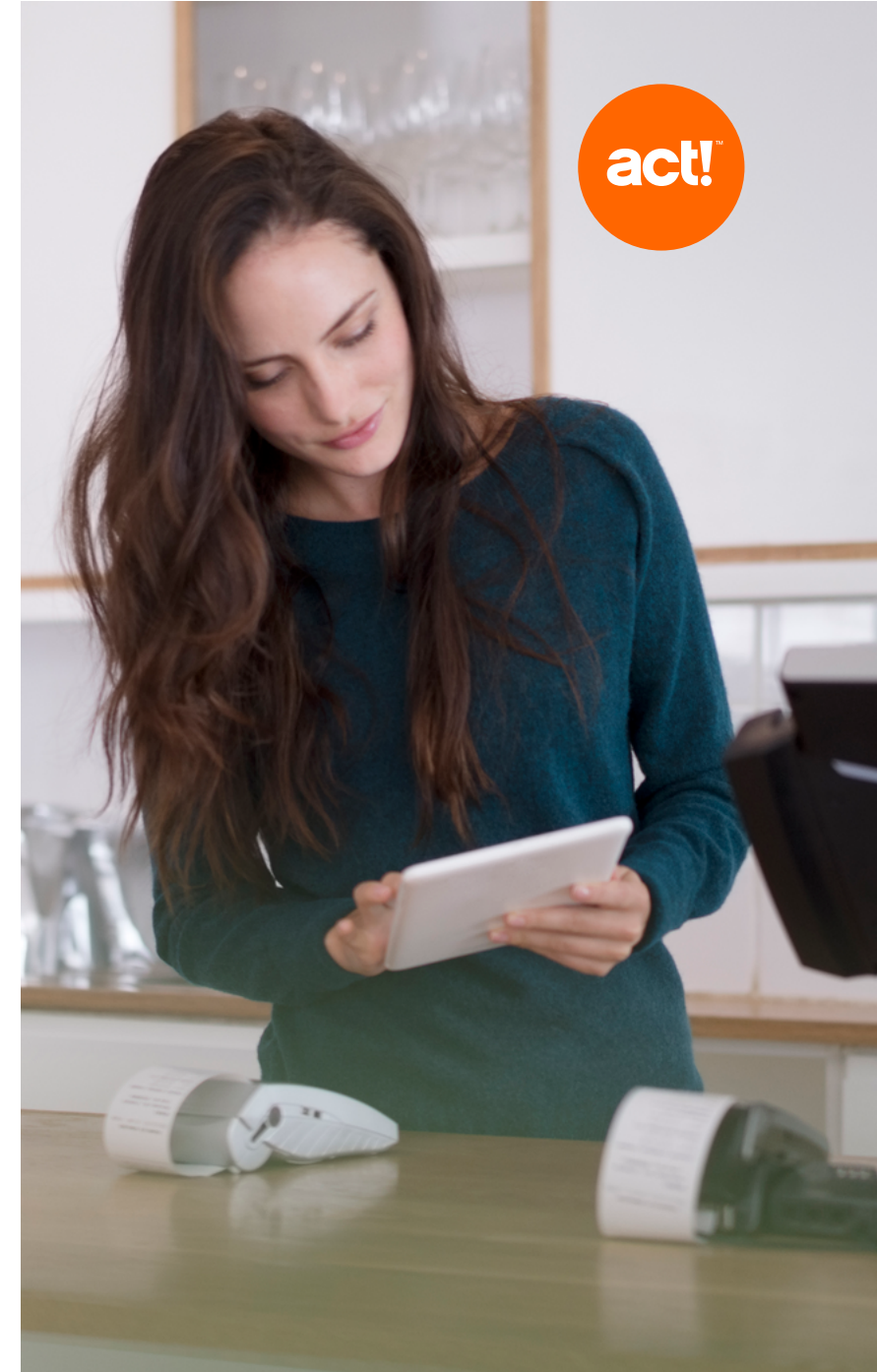
Si vous avez déjà investi du temps et de l'argent dans vos applications sur site, toute nouvelle plateforme doit s'intégrer facilement. C'est comme ça que vous allez pouvoir développer un business intelligent qui exploite tout le potentiel de ses données.

### **Q20. Est-ce que le produit s'intègre facilement à d'autres logiciels ?**

Si un fournisseur présente des capacités d'intégration limitées ou doit passer par des opérations de codage fastidieuses et coûteuses pour se connecter à des produits tiers, évitez-le.

### **Q21. Est-ce que vous utilisez des API standard ?**

Pour des capacités d'intégration simples, rapides et économiques, c'est ce type d'interface qu'il faut privilégier. Il est donc préférable d'opter pour une solution SaaS qui utilise des API standard pour établir des connexions à vos systèmes sur site. Par exemple, Act! utilise une API de type REST (la norme du secteur) et sa capacité d'intégration comprend une centaine de plug-ins, Zapier, des applis mobile sur iOS et Android, et un grand nombre de programmes de comptabilité.







## Chapitre six :

# Ergonomie

Pour assurer une prise en main rapide et efficace par les utilisateurs, vous devez chercher à créer un environnement SaaS simple et épuré.

Vous vous doutez bien que les fournisseurs cloud ont tout intérêt à mettre en avant le côté intuitif de leur solution mais l'essentiel est que la solution soit intuitive pour vous. À savoir que si l'ergonomie laisse à désirer, vous aurez plus de difficultés à configurer le système, les utilisateurs seront frustrés et vous n'aurez pas la garantie de résultats fiables.

### Q22. Est-ce qu'on peut tester votre application ?

Demandez au prestataire de vous faire une démonstration pratique ou, mieux encore, testez vous-même l'application. Un prestataire cloud professionnel sera très partant pour vous donner cette possibilité.

### Q23. Est-ce que vous proposez un essai gratuit ?

Il n'y a pas de meilleure manière de voir ce que la solution va donner dans votre environnement professionnel et de vérifier si l'interface est vraiment intuitive. Avec Act!, vous pouvez faire un essai de 14 jours pour voir si la solution vous convient et vous bénéficiez de l'accompagnement du service d'assistance pendant la durée de l'essai. S'il se trouve que la solution n'est pas adaptée à vos besoins, l'essai vous donnera une meilleure idée du type de CRM qu'il faut pour votre entreprise.

“ Avec le cloud, les particuliers et les PME ont accès aux niveaux de service normalement réservés aux entreprises, en un instant.”

**Roy Stephan,**

fondateur et PDG de PierceMatrix



Chapitre sept :

# Flexibilité contractuelle

Avec des options d'abonnement pratiques et flexibles, vous aurez la possibilité d'adapter progressivement l'offre de services cloud choisie en fonction de vos besoins. Rien de tel pour exploiter au mieux le budget et les ressources dont vous disposez.





## **Q24. Quelles options d'abonnement proposez-vous ?**

Si certains continuent de préférer les licences perpétuelles (achat initial pour chaque utilisateur), les abonnements mensuels ou annuels (sans investissement en capital) gagnent de plus en plus en popularité. Comme Act! fonctionne sur un modèle d'abonnement, cela évite les problèmes d'obsolescence grâce aux mises à niveau régulières permettant aux utilisateurs d'avoir toujours la dernière version du logiciel et à la compatibilité continue avec d'autres produits et systèmes d'exploitation.

## **Q25. Est-ce que les clients qui s'engagent sur le long terme bénéficient d'un tarif réduit ?**

Parfois, des réductions sont proposées pour les abonnements de deux ans, ce qui vous permet de bien rentabiliser votre budget informatique.

## **Q26. Est-ce que je peux facilement résilier le service si j'ai besoin de le faire pour une raison quelconque ?**

Le mieux serait bien sûr de pouvoir résilier un contrat à n'importe quel moment sans frais de résiliation mais la réalité commerciale fait que peu de fournisseurs peuvent proposer autant de flexibilité. Cela dit, cherchez à éviter d'être bloqué avec un fournisseur trop longtemps.

Chapitre huit :

## « Single-tenant » ou « multi-tenant » ?

Vous devez aborder cette question avec votre fournisseur cloud pour choisir entre le « multi-tenant » (infrastructure mutualisée), où vos données cohabitent avec celles d'autres locataires dans une base de données commune et sont séparées par des balises, ou le « single-tenant » (infrastructure privée), où la base de données et le logiciel vous sont complètement dédiés. Le choix que vous faites dépend du degré d'importance de critères tels que le service, la scalabilité (élasticité du service cloud), la performance, la sécurité, la fiabilité, la personnalisation et le prix.

“ Partout, on voit des entrepreneurs se passer de service IT et s'équiper d'applications cloud (en mode SaaS ou Software as a Service) qu'ils paient comme un abonnement à un magazine. Et quand ils n'ont plus besoin du service, ils résilient leur abonnement sans se retrouver avec des équipements obsolètes.”

---

**Daryl Plummer,**  
vice-président de Gartner



**Q27. Est-ce que votre entreprise a besoin d'une solution évolutive ?**

Si vous risquez d'avoir besoin d'évolutions rapides dans les capacités hardware ou de traitement, mieux vaut opter pour le single-tenant.

**Q28. Est-ce qu'il est essentiel d'avoir un niveau de performance élevé ?**

Si vous êtes dans cette situation, vous aurez plus de facilité à contrôler, à détecter et à corriger d'éventuels problèmes de performance en single-tenant. Ce sera beaucoup moins évident avec une architecture multi-tenant.

**Q29. Est-ce que vous recherchez un degré de sécurité optimal ?**

Le single-tenant est mieux adapté à ce cas de figure : comme vos données seront complètement séparées des autres, il y a moins de risques qu'un autre client y ait accidentellement accès. Avec les applications multi-tenant, les risques de sécurité sont plus élevés du fait que toutes les données client sont stockées sur une seule base de données.

**Q30. Est-ce que votre système doit être très fiable ?**

Les systèmes single-tenant sont généralement plus fiables étant donné que le système de votre client ne risque pas d'être affecté par celui d'un autre client en cas de panne de système. Ils ont un autre avantage : ils sont plus faciles à sauvegarder et à restaurer que les bases de données multi-tenant, comme chaque base de données client a son propre dispositif de sauvegarde.

**Q31. Est-ce qu'il vous faut la solution la plus économique ?**

L'économie sur l'évolutivité fait que les utilisateurs qui optent pour le multi-tenant bénéficient de tarifs d'abonnement moins élevés.

**Q32. Is customisation important?**

Avec les systèmes single-tenant, vous aurez plus d'options de personnalisation, ce qui peut se traduire en flexibilité et contrôle des mises à niveau supérieurs.





Chapitre neuf :

## Fournisseurs

Quand vous faites une évaluation de plusieurs solutions CRM cloud, l'important n'est pas uniquement de comparer les produits, mais aussi de vous intéresser aux compagnies à l'origine de ces produits.

Certes, le marché du cloud computing en est encore à ses débuts mais vous devez quand-même vérifier que votre fournisseur SaaS dispose d'un modèle d'entreprise qui tient la route. Vous pourrez ainsi vous assurer que le fournisseur va être capable de répondre à vos besoins sur le long terme.





### **Q33. Depuis combien de temps le fournisseur est-il en activité ?**

La pérennité est un gage de confiance qui témoigne du fait que le produit a fait ses preuves et réussi à répondre aux évolutions du marché. Présent sur le marché du CRM depuis plus de 30 ans, Act! est une solution CRM à laquelle les entrepreneurs, commerciaux, TPE et PME font confiance, avec plus de six millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays.

### **Q34. Quels sont les plans d'action du fournisseur pour répondre aux évolutions technologiques ?**

Sachant que les infrastructures cloud comme les systèmes de sécurité sont en constante évolution, vous devez vous assurer que le fournisseur arrive à suivre la tendance. Il est donc préférable de passer par un fournisseur qui a des projets pour développer son produit à l'avenir.

### **Q35. Quelle réputation a le fournisseur dans son secteur ?**

Pour voir si la compagnie va répondre à vos besoins, faites quelques recherches et lisez les avis d'utilisateurs. Est-ce que vous avez un bon contact avec le fournisseur ? Est-ce que les nouvelles sorties produit se sont déroulées sans problème ? Quelle a été l'expérience des utilisateurs par rapport à ça ?



# A propos d'Act!

Act! vous aide à construire des **relations client durables** en vous simplifiant l'accès à des données client organisées et ultra personnalisées. Parce que chaque entreprise est différente, vous êtes libre d'adapter votre expérience Act! en fonction des besoins de votre activité et de votre secteur. Enfin **une solution CRM qui vous ressemble**.

Pour en savoir plus, visitez

Ou contactez-nous au

Suivez-nous sur

**09 75 18 23 09 (FR)**  
**078 483 840 (BE)**

<sup>1</sup> [Roundup Of Cloud Computing Forecasts, 2017, Forbes](#)

<sup>2</sup> [Cloud Security 2016 Spotlight Report, CloudPassage](#)

©2018 Swiftpage ACT! LLC. Tous droits réservés. Swiftpage, Act! et les produits et services Swiftpage mentionés ici sont des marques déposées ou des marques de Swiftpage ACT! LLC ou ses entités affiliées. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs fabricant respectifs.

Q15 Quorum Business Park | Benton Lane | Newcastle upon Tyne | NE12 8BU | [act.com/fr](http://act.com/fr)