

ARCHITECTURE

Les noces de la GRC et du client riche

Salesforce.com et Google veulent s'imposer sur le marché, encore mal compris par les grands éditeurs, des progiciels à la demande pour PME. Ils misent sur leur avance technologique, notamment dans les clients riches Internet. *Par Frédéric Bordage*

Google et Salesforce.com seront-ils les prochains SAP? Les analystes l'envisagent de plus en plus sérieusement. Lors de la Web 2.0 Expo, la semaine dernière à San Francisco, les annonces de Google et de Salesforce.com sont allées dans ce sens. Avec CRM for Google, le géant de la recherche entre sur le marché très actif des outils de GRC en mode à la demande (SaaS, pour Software as a service). Quant à Salesforce.com, il ajoute une couche de client riche Internet (RIA, Rich Internet Application) à son outil de GRC pour imposer, lui aussi, la plate-forme SaaS sur laquelle il a bâti sa réussite. Ces annonces montrent que ces deux-là veulent s'imposer sur le marché des progiciels pour PME, et ceci en s'appuyant sur un modèle SaaS encore mal compris par les grands éditeurs. En commercialisant CRM for Google à un prix compris entre 12 et 40 \$ (de 9 à 30 €/ht) par utilisateur et par mois, Google

vises les TPE et les PME. Développé par Etelos, CRM for Google s'exécute dans un navigateur au sein de la page d'accueil personnalisée de Google. Il exploite une architecture RIA s'appuyant sur une interface DHTML et des échanges Ajax. Etelos et Google promettent, à court terme, la prise en charge du mode déconnecté, une nécessité pour les entreprises employant des utilisateurs nomades. Ces caractéristiques techniques n'ont rien d'exceptionnel. En revanche, CRM for Google se différencie vraiment en fonctionnant sur d'autres plates-formes que Google Homepage. Grâce à la standardisation dans l'accès aux applications SaaS initiée par Netvibes avec son Universal Widget API (UWA), mais aussi par la communauté Java avec la JSR-286 (dite aussi Portlet Specification 2.0), CRM for Google fonctionne sur le portail d'entreprise d'IBM (WebSphere Portal) ou sur la page d'accueil personnalisée de Netvibes. À terme, la JSR-286

étendra cette prise en charge à toutes les infrastructures de portails exploitant Java, telle eXo Platform en France. Un vaste marché s'ouvre donc aux applications professionnelles de Google, premier éditeur de poids à profiter de cette opportunité technique pour séduire les PME.

Salesforce.com passe au RIA

Précurseur de l'architecture SaaS, Salesforce.com fait le chemin inverse. Après avoir imposé son outil de GRC sur le marché, il tente maintenant de mettre en avant sa plate-forme technique Apex comme un véritable socle de développement pour tout type de progiciel. Salesforce.com compte ainsi créer un PGI complet. Pour soutenir l'adoption d'Apex, l'éditeur se tourne vers la technologie de client riche Internet (RIA) Flex d'Adobe. Baptisé Adobe Flex Toolkit for Apex, son kit gratuit de développement RIA permet de manipuler les API d'Apex pour construire de nouvelles applications composites. « Grâce à cette démarche, les applications à la demande de Salesforce.com posséderont une interface utilisateur plus intuitive et plus productive. C'est un point très important pour l'adoption du modèle SaaS », estime Jeffrey S. Hammond, analyste chez Forrester Research. En effet, les applications basées sur Adobe Flex Toolkit for Apex se présenteront avec une ergonomie identique à celle des clients lourds traditionnels qui s'exécutent avec Windows, Mac OS et Linux. « Ces applications pourront, par exemple, inclure des outils graphiques d'analyse de données », explique Khalid Lach Gar, directeur avant-vente chez Salesforce.com. Précurseur dans le domaine, l'éditeur français Artique propose déjà un



SI VOUS ÊTES PRESSÉ

En embrassant la technologie Flex d'Adobe, Salesforce.com cherche à convertir toujours plus de développeurs à l'utilisation de sa plate-forme de développement SaaS (Software as a service). La démarche est identique pour Google, avec ses outils de CRM for Google accessibles depuis une page personnelle Google, mais aussi depuis Netvibes ou un portail IBM. Les deux éditeurs comptent ainsi s'imposer comme une alternative à Microsoft et à Oracle pour le développement de progiciels de nouvelle génération.

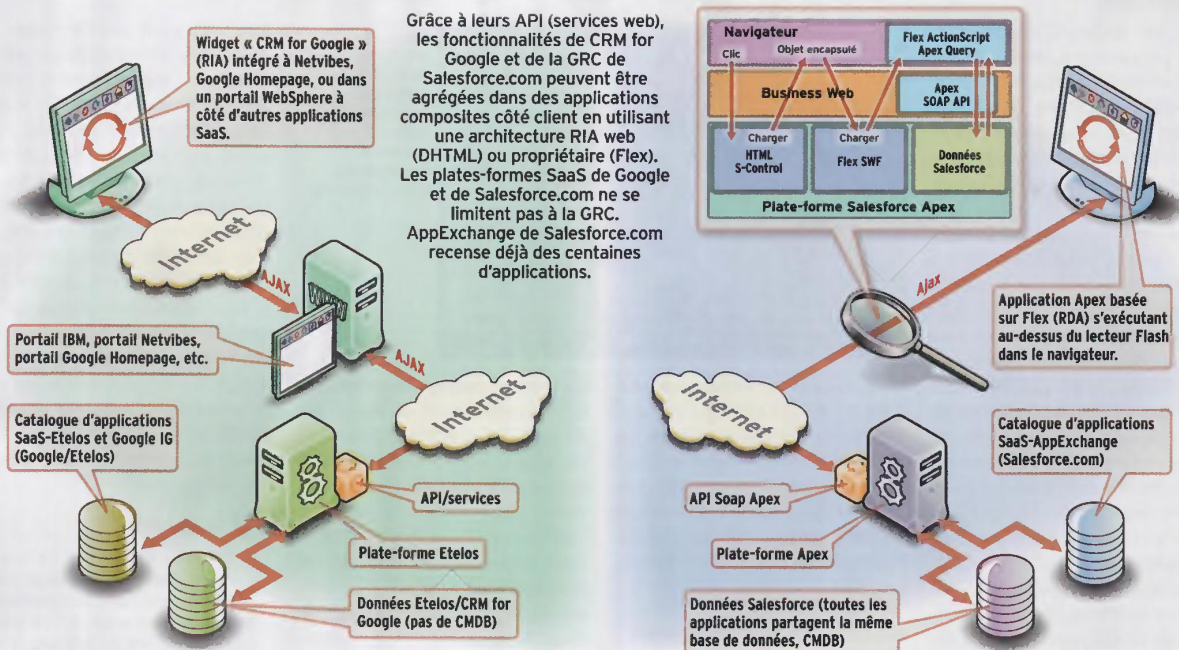
Un marché animé

Les outils de GRC en mode hébergé se sont multipliés ces dernières années en France, et de nouveaux entrants se présentent régulièrement. Un rapide tour d'horizon permet d'en recenser plus d'une dizaine : Eudoweb avec Eudonet, Sage avec Sage CRM.com, Salesforce.com avec Salesforce Professional, E-Deal avec e-Deal CRM,

CarréNet avec eBusiness Suite, Ines avec Ines.SalesForce, Oracle avec Siebel CRM On Demand, Selligent avec Selligent as a Service, Soft2You avec Microsoft CRM 3.0 en mode FAH, Aspaway avec Vente Partner en mode FAH, SAP avec SAP CRM On-Demand Solution... Beaucoup devront évoluer pour faire face au modèle client riche Internet.



La GRC se fond dans les applications composites



Des applications à la demande



Khalid Lach Gar, directeur avant-vente chez Salesforce.com.

« Apex est l'OS du futur »

« Flex rend les applications professionnelles faciles à utiliser. Apollo d'Adobe permettra aux développeurs d'exploiter leurs compétences web pour créer des applications RIA s'exécutant sur tous les OS, mais hors du navigateur. L'objectif d'Adobe Flex Toolkit for Apex est donc de les aider à créer des applications à la demande basées sur notre plate-forme Apex, et dont l'interface graphique exploite Flex puis Apollo. Nous offrons un éventail d'objets Flex prédé-

veloppés permettant de créer rapidement des applications à partir de Flex en exploitant les API des services Apex et ceux d'autres fournisseurs. Les développeurs peuvent aussi constituer des bibliothèques métier par domaine. Nous pensons que ces applications seront proposées par des éditeurs tiers sur AppExchange dans tous les domaines : de la GRC aux RH en passant par les PGI. Avec cette architecture, Apex est l'OS du futur. »

Un secteur prometteur



William Band, analyste chez Forrester Research.

« CRM for Google répond aux besoins des TPE »

« Le marché le plus dynamique en ce moment est celui des applications à la demande de GRC pour les PME. Nos études révèlent que celles-ci vont s'équiper massivement pour remplacer leurs grilles Excel. C'est un marché de 4,2 milliards de dollars à l'horizon 2010. Ce n'est donc pas un hasard si Google l'investit. De plus, CRM for Google complète la suite bureautique en ligne de l'éditeur qui vise aussi ce type d'entreprises. En fait, Google parie sur les TPE et

le modèle SaaS pour s'imposer face aux gros éditeurs. Ce modèle est bien adapté aux PME puisque celles-ci n'ont besoin d'investir ni en licence ni en ressources techniques internes pour s'équiper. La GRC hébergée de Google est adaptée aux besoins et aux moyens des TPE pour qui des outils tels ceux de Salesforce.com restent chers. D'autres comme Entellium, NetSuite et RightNow sont déjà positionnés dessus. La compétition va être serrée. »

outil de géostatistique bâti sur cette architecture : Artique Geo-Analyser for Sales.

De nouvelles plates-formes de développement

Avec ces annonces, Google et Salesforce.com défient les ténors de l'infrastructure logicielle et des PGI sur leur propre terrain. Ils parient sur leur avance dans le domaine des clients riches Internet pour s'imposer face à Microsoft et Oracle dans deux secteurs-clés, les plates-formes de

développement de progiciels de nouvelle génération et les PGI. Rien de moins ! D'un point de vue technique, le Google Web Toolkit est déjà plébiscité par la communauté Java. « Avec CRM for Google, Google démontre que sa plate-forme intéresse les éditeurs de progiciels et pas seulement les geeks », note Jérémie Chatard, directeur technique de la SSI Breek, spécialisée dans les architectures du Web 2.0. « Cette annonce est donc très importante. Et ce n'est qu'un début. Le nombre de

progiciels SaaS pour Google risque d'exploser cette année », prédit-il. En adoptant Flex, Salesforce.com cherche à accélérer la croissance de sa communauté Apex Developer Network. Il espère fédérer 100 000 développeurs pour élargir son catalogue d'applications Apex en dehors de la GRC, et prévoit plus de mille applications pour la fin de l'année ! Une façon de prouver aux entreprises qu'Apex est une alternative crédible à SAP, Java EE et .NET. Apex se distingue en effet

des autres éditeurs SaaS en proposant un environnement de développement complet et en permettant aux applications de partager le même modèle de données, comme dans un PGI. Face aux initiatives de Google et de Salesforce.com, Oracle et Microsoft ne proposent toujours pas de plate-forme SaaS digne de ce nom. Ce qui fait dire à Laurie McCabe, analyste chez AMI Partners, qu'« Apex pourrait devenir le prochain écosystème majeur de l'industrie logicielle ». ■