

Optimiser Salesforce.com grâce à l'intégration cloud

*Par Chandar Pattabhiram
18 janvier 2010*



Sommaire

Introduction	2
L'intégration : le dernier obstacle au cloud computing	3
Les choix traditionnels de l'intégration cloud	4
Plates-formes nouvelle génération d'intégration cloud : la solution complète	6
Plates-formes d'intégration cloud : alignement avec Salesforce.com	8
Exemples d'utilisation par des clients	9
Conclusion	11

Introduction

Dans un contexte économique où la concurrence fait rage, les responsables informatiques doivent délivrer des solutions rapides, novatrices et à moindre coût. Afin de relever ces défis, les entreprises mettent en place des applications basées sur le cloud. Cette nouvelle révolution permet aux utilisateurs d'accéder à des applications, des données et des ressources informatiques sous la forme de services via le réseau. L'application mise à disposition en tant que service est également appelée SaaS (Software as a Service).

Les offres de Salesforce.com, notamment Sales Cloud, Service Cloud, Collaboration Cloud et Custom Cloud, constituent une alternative intéressante aux solutions sur site complexes et traditionnelles, car elles permettent aux entreprises de s'adapter très rapidement aux évolutions du marché. Les responsables informatiques bénéficient de ressources efficaces, d'une grande simplicité et d'un temps d'installation minimum. De plus, la tarification par abonnement simplifie grandement la procédure d'achat d'une nouvelle application. Rien d'étonnant donc à ce que les offres de Salesforce.com connaissent un franc succès dans le monde des affaires.

Ceci dit, déployer des applications basées sur le cloud n'est pas chose aisée. Les responsables informatiques doivent garantir l'accessibilité des applications stratégiques tout au long du processus de mise en œuvre. Dans un grand nombre d'entreprises moyennes ou grandes, ces informations sont stockées dans des systèmes sur site très personnalisés, comme des applications ERP (Enterprise Resource Planning) et financières. Pour tirer le meilleur parti des offres Cloud de Salesforce.com, cette question de l'accessibilité doit être résolue. Selon des études récentes menées par les cabinets Forrester Research et Gartner, les décideurs informatiques citent l'intégration des applications et la sécurité comme principaux freins à l'adoption des applications basées sur le cloud. Ce livre blanc explique comment l'intégration des applications permet d'améliorer votre expérience du cloud, en particulier de Salesforce.com, et explore trois approches permettant de relever ces défis, notamment une gamme de plates-formes nouvelle génération d'intégration cloud.

Salesforce.com et l'avènement du cloud computing

Le passage à des applications basées sur le cloud minimise le travail de gestion et d'exploitation. La complexité, le temps et le coût liés à la mise en œuvre de ces solutions sur site sont bien connus. La plupart du temps, les entreprises préfèrent une solution plus simple, plus rapide et plus économique pour gérer les interactions avec les clients et se tournent vers Salesforce.com pour les avantages qu'elle offre aux services informatiques et aux utilisateurs :

- **Mises en œuvre rapides.** Comme Salesforce.com ne déploie aucun logiciel, les ressources informatiques sont moins sollicitées et la mise en œuvre est plus rapide. Ajouter des utilisateurs à l'application est aussi simple que d'attribuer un ID utilisateur et un mot de passe à chaque personne. Au final, les gains de temps sont impressionnants.
- **Convivialité.** En fournissant un jeu complet de fonctionnalités dans une interface de navigation simple et familière, les offres de Salesforce.com sont intuitives pour les utilisateurs et requièrent une formation minimale.
- **Faible impact sur l'informatique.** Les offres de Salesforce.com soulagent les équipes informatiques et ont un impact économique important. Outre le fait que la solution ne requiert aucune nouvelle infrastructure informatique, la gestion et la maintenance mobilisent moins de ressources informatiques que les applications traditionnelles.

- **Tarification par abonnement.** Les offres de Salesforce.com affichent un coût initial bien moins élevé car les entreprises s'abonnent au service en payant un forfait mensuel basé sur le nombre d'utilisateurs. Outre la grande simplicité de cette formule, l'intégration dans d'autres systèmes professionnels est indispensable pour tirer le meilleur parti de la solution et favoriser l'adoption par les utilisateurs.

L'intégration : le dernier obstacle avant le cloud computing

Les entreprises qui mettent en place les offres Cloud de Salesforce.com considèrent l'intégration des applications comme l'élément déterminant pour harmoniser les processus métier à travers leur panel d'applications hybride. Grâce à l'intégration, les utilisateurs d'une application cloud peuvent optimiser leur productivité en accédant aux informations stratégiques en temps réel et librement à partir d'autres systèmes. Et en optimisant la productivité des utilisateurs, une entreprise augmente considérablement la valeur économique de son investissement. Voici quelques exemples de scénarios d'intégration cloud pour les clients de Salesforce.com :

- Migration des données depuis les systèmes existants vers Sales Cloud, Service Cloud, Collaboration Cloud et les nouvelles applications Custom Cloud
- Vue complète des informations client entre Sales Cloud et les applications ERP sur site
- Visibilité sur les commandes, les factures et les règlements entre les applications ERP et Sales Cloud

- Intégration de la conversion des prospects en opportunités entre Sales Cloud et les autres systèmes d'automatisation du marketing
- Synchronisation des dossiers d'assistance et des données de suivi des incidents entre Service Cloud et les autres applications existantes
- Synchronisation du suivi des RMA (autorisations de retour de marchandise) et des informations de garantie entre Service Cloud et les autres applications existantes
- Flux d'événements en temps réel entre plusieurs centaines d'applications existantes et Chatter
- Connexion des applications Custom Cloud aux applications développées en interne et aux solutions des partenaires commerciaux

Comme les applications cloud offrent les mêmes avantages à tous les clients, les fonctionnalités accessibles à une entreprise le sont également à ses concurrents. Ces applications assurent une faible différenciation sauf si elles sont intégrées aux applications principales d'une entreprise pour rationaliser les processus métiers. Pour préserver cette différenciation et rendre l'ensemble des données de l'entreprise disponible dans des systèmes de cloud computing nouvelle génération et plus économiques, l'intégration des applications est un passage obligatoire. Cet élément est devenu un critère de fidélité pour les fournisseurs de cloud. Plus les applications cloud sont intégrées aux autres applications, plus elles sont précieuses pour leurs clients.

Pourtant, l'intégration des applications reste un obstacle de taille à l'adoption du cloud. Pourquoi l'intégration des applications cloud est-elle si difficile ? La réponse tient dans le fait que les choix traditionnels se sont révélés incomplets.

Les choix traditionnels de l'intégration cloud

Historiquement, les entreprises ont fait les choix suivants pour relever les défis de l'intégration cloud :

- **Utilisation d'outils d'intégration à la demande.**
Les outils d'intégration à la demande offrent les fonctionnalités pour mettre en œuvre des scénarios simples d'intégration de cloud à cloud. Toutefois, il leur manque les fonctionnalités de pointe permettant d'intégrer des applications sur site complexes, qui ont été amplement personnalisées, et d'harmoniser les processus d'intégration au sein de ce panel d'applications hybride. C'est pourquoi ces outils ont été adoptés principalement par des petites entreprises qui recherchent des solutions d'intégration à moindre coût.

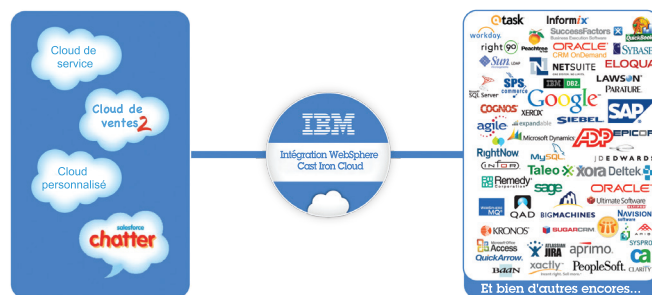
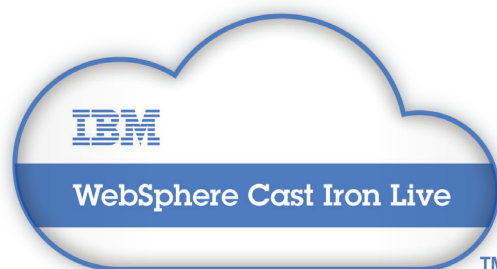
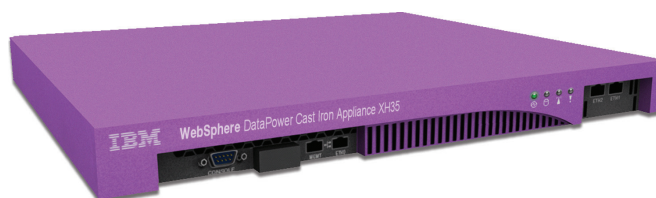


Figure 1 : Connectivité de Salesforce.com aux applications d'entreprise

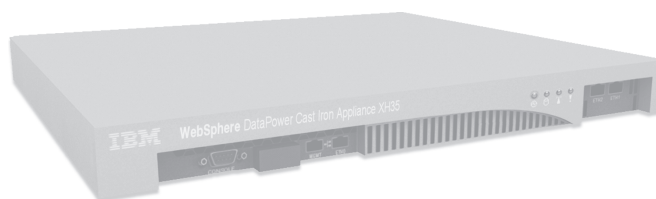
- **Mise en œuvre de plates-formes logicielles sur site (solutions middleware traditionnelles).** Les plates-formes middleware sur site ont évolué pour répondre aux besoins d'intégration des grandes entreprises. Leurs fonctionnalités de pointe permettent de résoudre les problèmes de gestion des processus métiers (BPM) ; d'extraction, de transformation et de chargement (ETL) ; et d'intégration des applications d'entreprise (EAI). Grâce à leurs fonctionnalités complètes, ces plates-formes représentent une solution idéale pour les projets d'intégration sur site complexe et d'architecture SOA (Service-Oriented Architecture). Cependant, les entreprises recherchent des solutions conçues tout spécialement pour des projets d'intégration cloud, qui offrent la rapidité et la simplicité escomptées des déploiements de cloud.
- **Rédaction de code personnalisé.** Comme les autres options ne donnaient pas satisfaction, bon nombre d'entreprises ont choisi de développer du code personnalisé pour faciliter l'intégration. Si le code personnalisé constitue une solution immédiate et très économique, les entreprises réalisent rapidement que la gestion de ce code exige beaucoup de temps et de main-d'œuvre, et que les « coûts cachés » vont bien au-delà du codage initial. Le code personnalisé requiert également des compétences particulières que la plupart des entreprises informatiques ne possèdent pas ou ne peuvent pas se procurer facilement. Au final, il exige des investissements initiaux en temps et en ressources, qui retardent les avantages liés à l'utilisation des applications cloud. L'intégration selon l'une de ces approches traditionnelles réduit considérablement la valeur des applications cloud et frustre les utilisateurs qui attendent des résultats rapides. La faible adéquation entre les approches d'intégration traditionnelles et les exigences du cloud computing a souligné la nécessité de créer un nouveau type de plate-forme d'intégration.



Intégration en tant que Service (IaaS)



Applicatif d'intégration physique



Applicatif d'intégration virtuel

Plates-formes nouvelles génération d'intégration cloud : la solution complète

Un tout nouveau type de plates-formes d'intégration de cloud est apparu. Il offre aux entreprises de toute taille tout ce dont elles ont besoin pour intégrer avec succès clouds publics, clouds privés et applications sur site (figure 1).

Au lieu d'opter pour des solutions provisoires, les entreprises bénéficient d'une plate-forme robuste dotée de l'ensemble des fonctionnalités requises pour intégrer le cloud et les applications sur site, quel que soit le niveau de complexité de l'opération.

Contrairement aux solutions traditionnelles, ces plates-formes nouvelle génération offrent des avantages qui font la différence :

- Souplesse de déploiement totale
- Scénarios complets d'intégration cloud
- Connectivité intégrale
- Réutilisabilité totale

Chacune de ces caractéristiques est décrite dans les sections ci-après.

Souplesse de déploiement totale

La plate-forme d'intégration cloud comprend les éléments suivants à déployer :

- un service d'intégration cloud multitenant ;
- un applicatif physique pouvant être installé et géré dans un centre de données local ;
- un applicatif virtuel pouvant être installé sur les serveurs existants d'un client grâce à une technologie de virtualisation

Ces trois options de déploiement (figure 2) offrent les mêmes conditions pour développer et gérer les intégrations, et les utilisateurs bénéficient d'un niveau de souplesse inédit pour basculer de manière transparente entre ces options. Les clients utilisant le cloud peuvent désormais choisir la solution adaptée à leurs besoins, hors du carcan des offres de fournisseurs qui privilégient souvent une approche trop universelle.

Scénarios complets d'intégration cloud

L'intégration WebSphere Cast Iron Cloud réunit les trois fonctionnalités suivantes dans une même solution :

- **Migration des données de cloud.** Les fonctionnalités de migration et de nettoyage des données permettent aux entreprises de favoriser l'adoption des offres Cloud de Salesforce.com. Dans cette approche de l'intégration des données, les entreprises nettoient, enrichissent et font migrer les données des applications existantes vers les offres Cloud de Salesforce.com en temps réel.
- **Synchronisation des données de cloud.** Cette plateforme offre des fonctionnalités de connectivité, de workflow et de transformation qui permettent aux entreprises de coordonner et d'orchestrer les processus d'intégration sur plusieurs applications en temps réel. Désormais, les utilisateurs de Salesforce.com visualisent immédiatement les données cachées dans d'autres applications et minimisent le nombre de doublons, tout en améliorant la qualité des décisions prises et leur productivité.
- **Mashups d'interface utilisateur de cloud.** Souvent, les informations de sources disparates doivent être collectées et affichées dans l'interface utilisateur native d'une application. Par exemple, les données provenant de plusieurs applications de cloud peuvent être « compilées » dans Salesforce CRM pour être affichées dans une vue unifiée, sans qu'il soit nécessaire de les extraire d'une application puis de les copier dans une autre.

Connectivité intégrale.

L'intégration WebSphere Cast Iron Cloud garantit la connectivité à l'ensemble des offres Cloud de Salesforce.com, y compris Chatter. La connectivité est également assurée avec plusieurs centaines d'applications de cloud, intégrées et sur site propriétaires, notamment les applications ERP, CRM (gestion de la relation client), les bases de données, les services web et les fichiers à plat. La plate-forme est complètement autonome et fournit tout ce dont vous avez besoin pour réussir vos intégrations. Cette approche progressive de l'intégration ne fait aucune distinction entre les applications locales et distantes car la connectivité est établie aux points d'extrémité à l'aide de protocoles d'application natifs. L'avantage est double : aucun adaptateur n'est nécessaire et aucune installation ou modification n'est requise aux points d'extrémité.

Réutilisabilité totale.

L'intégration WebSphere Cast Iron Cloud inclut plusieurs centaines de processus d'intégration de modèles ou TIP (Template Integration Process) réutilisables (figure 3) que vous pouvez rechercher en un clic dans une bibliothèque en ligne. Cette bibliothèque contient des modèles pour tous les scénarios d'intégration de cloud les plus courants. Ces modèles sont dotés d'un assistant qui, par un jeu de questions-réponses, guide les utilisateurs à travers un scénario d'intégration générique. Par exemple, un TIP peut vous demander toutes les informations dont vous avez besoin pour transformer une opportunité dans un système CRM en une commande dans un système ERP. Clients et partenaires peuvent créer leurs propres modèles réutilisables, pilotés par un assistant, à l'aide du TIP Development Kit et les rendre instantanément disponibles à toute la communauté d'utilisateurs.

Intégration WebSphere Cast Iron Cloud : une intégration qui répond aux besoins de Salesforce.com

La simplicité d'utilisation de l'intégration WebSphere Cast Iron Cloud n'a d'égale que celle de Salesforce.com. Toutes deux évitent l'écriture de code, ne requièrent aucune installation ou déploiement de logiciels et offrent des fonctionnalités de configuration. Les avantages de cette solution correspondent parfaitement à ce que les entreprises attendent d'une application basée sur le cloud :

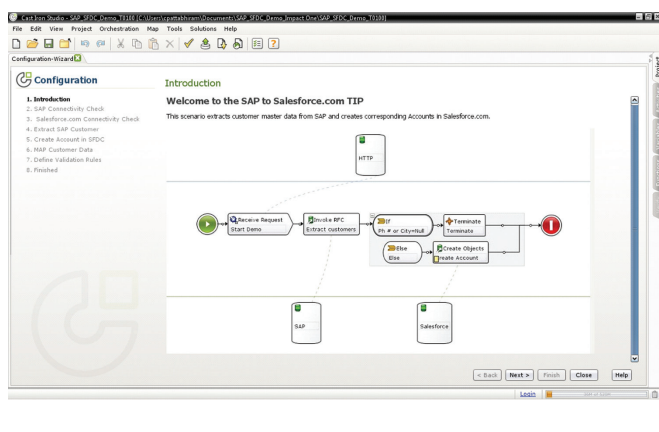


Figure 3 : exemple de TIP

- **Intégration menée en quelques jours.** La bibliothèque de TIP de Cast Iron permet aux entreprises de finaliser leur intégration en quelques jours, au lieu de plusieurs semaines ou mois auparavant. Salesforce.com étant par essence un service « à la demande », les utilisateurs ont accès rapidement aux informations stratégiques.
- **Économies considérables.** Grâce à la configuration sans codage, un grand nombre d'entreprises ont diminué considérablement les coûts d'intégration par rapport aux approches d'intégration traditionnelles. De plus, elles ont réduit les coûts de licence des applications ERP en évitant aux utilisateurs de Salesforce.com de se connecter à des applications d'arrière-plan. Enfin, avec les différentes tarifications de licence disponibles, elles ont abaissé radicalement leurs coûts d'investissement initiaux.
- **Faible impact sur l'informatique.** L'intégration WebSphere Cast Iron Cloud fournit des services 100 % autonomes qui sont délivrés via un applicatif sur site ou le cloud, sans qu'il soit nécessaire d'ajouter ou d'acheter quoi que ce soit d'autre. Aucune de ces approches ne requiert de coordination ou de compétences informatiques particulière pour mener le déploiement à terme. La gestion et la maintenance d'un applicatif ou d'un service basé sur le cloud ont un impact négligeable voire nul sur les ressources informatiques.
- **Modification simple.** L'intégration WebSphere Cast Iron Cloud permet au service informatique de changer de connectivité, d'adapter les transformations et de modifier les workflows grâce aux fonctions pointer-cliquer disponibles dans l'interface utilisateur. Avec cette simplicité de modification, les intégrations « collent » encore plus aux évolutions du marché.

Exemple d'utilisation par des clients

Cette section décrit l'expérience de deux clients qui utilisent des plates-formes nouvelle génération d'intégration de cloud.

Exemple 1 : Amerisource Bergen Specialty Group – Distributeur de produits pharmaceutiques classé au Fortune 500

Amerisource Bergen Specialty Group (ABSG), un grand distributeur de produits pharmaceutiques, a récemment remplacé plusieurs systèmes traditionnels par Salesforce.com comme application CRM pour les agents de son centre d'appels.

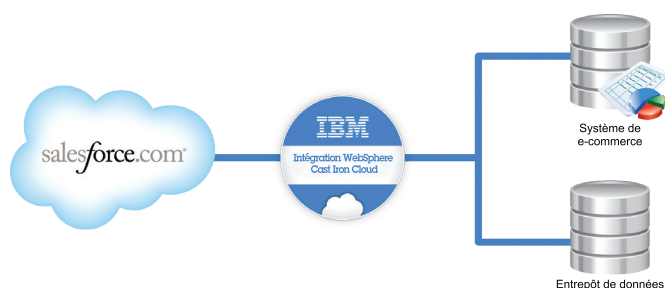


Figure 4 : Intégration de Salesforce.com à l'entrepôt de données sur site et aux systèmes de e-commerce

L'objectif consistait à permettre à tous les agents d'accéder en temps réel aux informations dans Salesforce.com pour améliorer la qualité de la relation avec les clients. Le groupe ABSG recherchait une solution capable de fournir aux agents des informations sur les comptes clients, les comptes fournisseurs, les factures, les vérifications de la solvabilité, les détails des commandes et d'autres données. Ces informations existaient dans plusieurs applications d'arrière-plan qui avaient été consolidées dans un entrepôt de données. Auparavant, les agents passaient plusieurs heures à collecter ces informations en accédant à de multiples applications, ce qui entraînait une perte de productivité importante au niveau des ventes.

L'équipe informatique avait pour principal défi de réduire la dépendance vis-à-vis du personnel en charge des projets d'intégration coûteux et de réattribuer les compétences de pointe à des initiatives plus stratégiques ou novatrices. Auparavant, l'entreprise créait du code personnalisé pour résoudre les problèmes d'intégration au cas par cas, mais cette approche souffrait d'une absence d'évolutivité et d'adaptabilité aux besoins changeants. À l'issue d'une évaluation complète, l'équipe informatique a fini par rejeter les outils ETL sur site propriétaires en raison de la complexité du codage.

L'équipe informatique a déployé l'intégration WebSphere Cast Iron Cloud pour connecter son entrepôt de données SQL interne à Salesforce en temps réel (figure 4). Cette solution a permis d'obtenir une vue complète des clients en temps réel. Les informations sur les comptes, les crédits et les ventes sont désormais envoyées de l'entrepôt de données à Salesforce.com. Les commandes et les devis créés dans le système de e-commerce sont transmis en temps réel à l'entrepôt de données.

La solution d'intégration a été livrée en 10 jours seulement. L'entreprise a réduit ses ressources de développement, générant une économie annuelle de 80 %, soit 250 000 \$. De plus, les ressources les plus compétentes sont désormais affectées aux projets novateurs plutôt qu'aux projets d'intégration. En fournissant cette vue unifiée des clients dans Salesforce.com, l'entreprise a enfin réussi à augmenter significativement la productivité des agents de son centre d'appels.

Exemple 2 : Inverness Medical - Un grand fabricant de produits de consommation

Inverness Medical est un fabricant de produits de consommation, qui réalise un chiffre d'affaires de 2 milliards de dollars. Il utilise une large gamme d'applications cloud et sur site, notamment des solutions de SAP et JD Edwards.

Inverness Medical a choisi Salesforce.com comme plateforme CRM pour améliorer la qualité de la prise en charge des clients.

Ses systèmes multiples et hétérogènes ont créé des silos d'informations, forçant ses équipes commerciales et techniques à accéder à plusieurs applications pour traiter les réclamations des clients. Il souhaitait utiliser Salesforce.com comme application unique pour obtenir une vue complète et transparente sur ses clients ainsi que pour optimiser la productivité ses équipes commerciales et techniques.

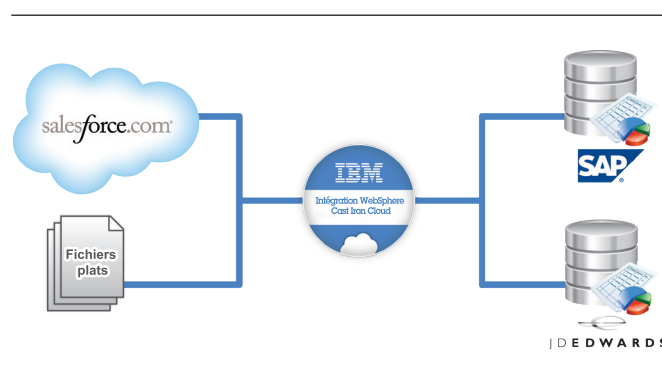


Figure 5 : Intégration de Salesforce.com aux applications SAP et JD Edwards sur site

En remplacement des méthodes d'intégration traditionnelles, Inverness Medical a choisi WebSphere Cast Iron Cloud (figure 5) et son approche par configuration, sans codage, pour assurer une intégration bidirectionnelle en temps réel. Grâce à cette plate-forme, l'entreprise a intégré Salesforce.com et les systèmes sur site : SAP, JD Edwards et fichiers à plat. Désormais, les équipes techniques n'ont plus à se connecter ni à accéder manuellement aux informations stockées dans les systèmes ERP d'arrière plan.

Le premier projet de transition de SAP vers Salesforce.com a été mené à bien en 10 jours seulement et s'est traduit par des économies et des gains de productivité considérables.

Inverness Medical a réussi à économiser 100 000 \$ par an en supprimant les licences ERP et 30 000 \$ supplémentaires par an sur le budget de mise en œuvre des intégrations. En fournissant un accès en temps réel aux données des clients, Inverness Medical a enregistré des gains de productivité qui s'élèvent à 95 000 \$ par an.

Conclusion

Contrairement aux applications sur site traditionnelles, les offres Cloud de Salesforce.com offrent des avantages considérables : rapidité de mise en œuvre, convivialité, faibles ressources informatiques nécessaires, tarification par abonnement, souplesse et évolutivité. Avec la généralisation des applications basées sur le cloud, l'intégration des offres Cloud de Salesforce.com et des applications d'arrière-plan aide les entreprises à tirer le meilleur parti de leurs solutions.

Les systèmes hérités, dans lesquels les entreprises ont beaucoup investi sur la durée, peuvent faire toute la différence. Répliquer cet investissement en temps et en argent dans une nouvelle application est loin d'être facile. Il est beaucoup plus simple de se tourner vers les offres Cloud de Salesforce.com pour accéder aux informations stockées dans les systèmes back-end et d'exploiter les investissements consentis dans ces derniers.

Clairement, à l'avenir, les environnements informatiques mêleront des applications basées sur le cloud et des applications sur site. Chaque entreprise sélectionnera une combinaison spécifique pour maintenir une véritable différenciation et afficher une bonne réactivité aux évolutions du marché.

Pour profiter au mieux des applications basées sur le cloud, l'intégration doit être considérablement simplifiée. Les entreprises recherchent une solution pouvant s'exécuter partout, capable de connecter des applications en tout lieu, d'être gérée n'importe où et qui ne requiert aucune compétence d'intégration ou infrastructure informatique particulière. Cette solution doit être facilement configurable, souple et évolutive, c'est-à-dire ne créer aucun code. De plus, elle doit permettre la mise en œuvre de projets en quelques jours, là où auparavant les délais se comptaient en semaines ou en mois.

Heureusement, l'intégration WebSphere Cast Iron Cloud offre tous ces avantages dès maintenant. Grâce à la simplicité et à l'exhaustivité de Cast Iron, quelques jours suffisent aux entreprises pour profiter pleinement de Salesforce.com. Pour en savoir plus ces plates-formes nouvelle génération d'intégration de cloud, rendez-vous à l'adresse <http://www.ibm.com/software/integration/cast-iron-cloud-integration/>.



IBM France

17 Avenue de l'Europe
92275 Bois Colomnes Cedex

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse suivante : ibm.com/fr

IBM, le logo IBM, ibm.com et WebSphere sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. L'association d'un symbole de marque déposée (® ou ™) avec des termes protégés par IBM, lors de leur première apparition dans le document, indique qu'il s'agit, au moment de la publication de ces informations, de marques déposées ou de fait aux États-Unis. Ces marques peuvent également être des marques déposées ou de fait dans d'autres pays. Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le web sous la mention « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques ou marques de services de tiers.

Ces informations concernent les produits, programmes et services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays.

Les références aux produits, programmes et services IBM n'impliquent pas que seuls ces produits, programmes et services peuvent être utilisés. Tout produit, programme ou service équivalent peut être utilisé.

Cette publication a uniquement un rôle informatif.

Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Contactez votre agence commerciale ou votre revendeur IBM pour obtenir les toutes dernières informations sur les produits et les services IBM.

IBM ne donne aucun avis juridique, comptable ou d'audit financier et ne garantit pas que ses produits ou services soient conformes aux lois applicables. Il incombe aux clients de s'assurer que la législation et la réglementation applicables en matière de titres sont respectées, notamment au niveau national.

Les photographies présentées dans ce document peuvent représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2010
Tous droits réservés.



Veuillez recycler