

White Paper

Comment choisir votre fournisseur de Software Asset Management

Un levier stratégique pour
votre parc IT



Contenu

Introduction	3
Évaluer les fournisseurs	4
Prestation de services	7
Solutions d'hébergement	10
Opérations	13
Coûts du licensing	17
Conclusion	22



Introduction

Selon Statistica, les professionnels de l'IT sont préoccupés par le coût élevé de la gestion des actifs informatiques (45%) et par une augmentation potentielle des besoins en support des utilisateurs finaux (39%).

C'est pourquoi la gestion de vos actifs logiciels est un pilier incontournable de la réussite de votre entreprise. Le Software Asset Management (SAM, ou gestion des actifs logiciels) est une stratégie éprouvée quand il s'agit de maîtriser votre budget et de réaliser des économies.

Il arrive trop souvent qu'une entreprise achète une solution SAM, sans prendre le temps de faire ses « devoirs », essentiels à la conduite d'un processus durable à long terme.

Ce guide de l'acheteur SAM vous permettra :

- d'évaluer les types de fournisseurs et de consultants SAM
- d'identifier le niveau de services SAM dont vous pourriez avoir besoin pour le support
- d'étudier les options d'hébergement sur vos serveurs ou dans leur Cloud
- d'en savoir plus sur certains secteurs opérationnels d'une solution SAM
- de comprendre les différents modèles de licensing et les coûts supplémentaires

Une initiative SAM réussie implique de nombreux acteurs et domaines au sein de l'organisation. Pour bien choisir vos fournisseurs, basez-vous sur vos priorités, objectifs, et une liste claire de sujets à évaluer. Explorons cela ensemble.

Évaluer les fournisseurs

Le SAM englobe de nombreux axes stratégiques, niveaux de compétences, modèles de tarification et options d'hébergement. Le tableau ci-dessous vous aidera à identifier le meilleur fournisseur ou consultant (ou les deux) pour votre organisation.

Outside-in ou inside-out

Il existe deux types d'approches de la part des éditeurs et des consultants appelées « outside-in » et « inside-out » qui visent des besoins différents.

Dans l'**approche outside-in**, l'entreprise vise à fournir de la valeur à ses clients au-delà des produits et des ventes.

Dans l'**approche inside-out**, la société se concentre sur la livraison de produits qu'elle maîtrise en fonction de ses forces et ressources internes.

Fournisseurs de plateformes (outside-in)

Les principales plateformes IT offrent un module de Software Asset Management.

Avantages

- Souvent plus facile d'obtenir une approbation de l'informatique interne car la plateforme est déjà en place
- Moins de tâches liées à l'intégration

Inconvénients

- Le SAM n'est pas leur activité principale
- Construit pour des cas généraux d'utilisation
- Absence de caractéristiques spécifiques pour les cas d'utilisation atypiques ou complexes
- Peuvent avoir des modèles complexes pour la facturation et le licensing liés au module

Fournisseurs d'outils (inside-out)

Le cœur de métier des fournisseurs d'outils repose sur les technologies SAM.

Avantages

- Plus grande maturité du produit
- Fonctionnalités conçues sur mesure et adaptées à des cas d'utilisation spécifiques
- Large gamme de connexions système avec les principales plateformes et applications
- Fréquents updates et améliorations
- Développement basé sur les meilleures pratiques et des processus testés sur le terrain

Inconvénients

- Travail additionnel d'intégration peut être requis
- Requier souvent plus de temps ou d'efforts pour obtenir l'approbation de l'informatique en interne

Consultants (outside-in)

De grandes sociétés de conseil comme Deloitte proposent des services SAM dans le cadre de leurs services élargis.

Avantages

- Souvent plus facile d'obtenir l'approbation de l'IT interne en raison du manque de temps pour la mise en œuvre outil
- La familiarisation avec outils de plusieurs fournisseurs assure des connaissances globales

Inconvénients

- Ne pas s'investir dans un certain outil ne permet pas d'acquérir des connaissances spécialisées sur ce dernier
- Dans le cas d'outils inutilisés, seule une analyse ponctuelle peut être effectuée
- Résolution de problèmes susceptibles de durer pour un engagement plus long et plus coûteux

Consultants en outils (inside-out)

Le fournisseur peut offrir à la fois un outil SAM et des services de conseil connexes.

Avantages

- Services fournis par des experts ayant une connaissance interne et approfondie de l'outil
- Moins d'écart entre la mise en place du produit et le support après-vente
- L'hébergement Cloud peut être une option de service
- Programme SAM end-to-end (outil, services, hébergement) peut être une option

Inconvénients

- La spécialisation dans un outil propre peut biaiser la perception des performances de ce dernier

Prestation de services

Le Software Asset Management ne se résume pas à un outil : il nécessite un accompagnement sur la technologie et les processus. Un fournisseur SAM peut intervenir pour le quotidien opérationnel ou encore déterminer la stratégie à long terme.

Services managés

Ces services se consacrent aux résultats et avantages. L'éventail des prestations va de la gestion de toutes les données et de l'inventaire des actifs, à la mise en conformité et à l'optimisation. Les experts SAM aident les départements opérationnels et le reporting, tout en se préoccupant de la qualité des données et de l'assurance qualité.

Les services de gestion peuvent comprendre :

Gestion de l'inventaire – Un suivi des actifs et des licences pour les abonnements, les contrats et la maintenance. **Gestion de la conformité** – Une compréhension quotidienne des niveaux minimaux de conformité et de la façon de corriger les lacunes.

Optimisation du SAM – Une optimisation constante des données, des processus, et des résultats logiciels.

Services des fournisseurs

Ces services sont gérés par les fournisseurs de logiciels. On parle ici des « grands » fournisseurs tels que : Microsoft, IBM, Oracle, SAP, Adobe, VMWare et Salesforce. Cette activité peut être pertinente lorsque les métriques de licence changent, qu'un audit se profile ou qu'un problème de conformité majeur est en suspens.

Ces prestations peuvent être succinctes et concerner par exemple une analyse ponctuelle des coûts d'un fournisseur clé. Elles peuvent également marquer le début d'une optimisation continue des coûts engendrés par vos dix principaux éditeurs de logiciels.

Les services des fournisseurs peuvent inclure :

Conformité standard – Un aperçu des coûts, des risques et des économies potentielles concernant un fournisseur clé.

Onboarding de fournisseur – Le point de départ des activités quotidiennes et des processus stratégiques.

Optimisation de fournisseur – Analyse d'un fournisseur de logiciels pour identifier le potentiel d'économies.

Contrats de fournisseur – Assurer une position avisée pour négocier fermement les contrats.

Services SaaS et Cloud

Les abonnements et la consommation dans le Cloud sont flexibles... Presque trop !

Recherchez des services qui vous offrent un panorama complet des applications, des rapports agiles pour maintenir l'inventaire à jour et les moyens de veiller aux risques tels que les processus JML (Join, Move, Leave), les contrats inefficaces et la sécurité des données.

Les services SaaS et Cloud peuvent inclure :

Services SaaS – Gestion des abonnements stratégiques tels que Salesforce, Microsoft 365 et Adobe Creative Cloud.

Coûts du Cloud – Gestion des coûts et des politiques de gouvernance pour les plateformes telles qu’Azure, AWS et Google Cloud.

Migration Cloud – Gestion et maintenance de la transition de votre datacenter vers les fournisseurs de Cloud.

Services technologiques

Votre entreprise aura besoin d’un support fonctionnel pour implémenter, déployer et maintenir votre solution SAM.

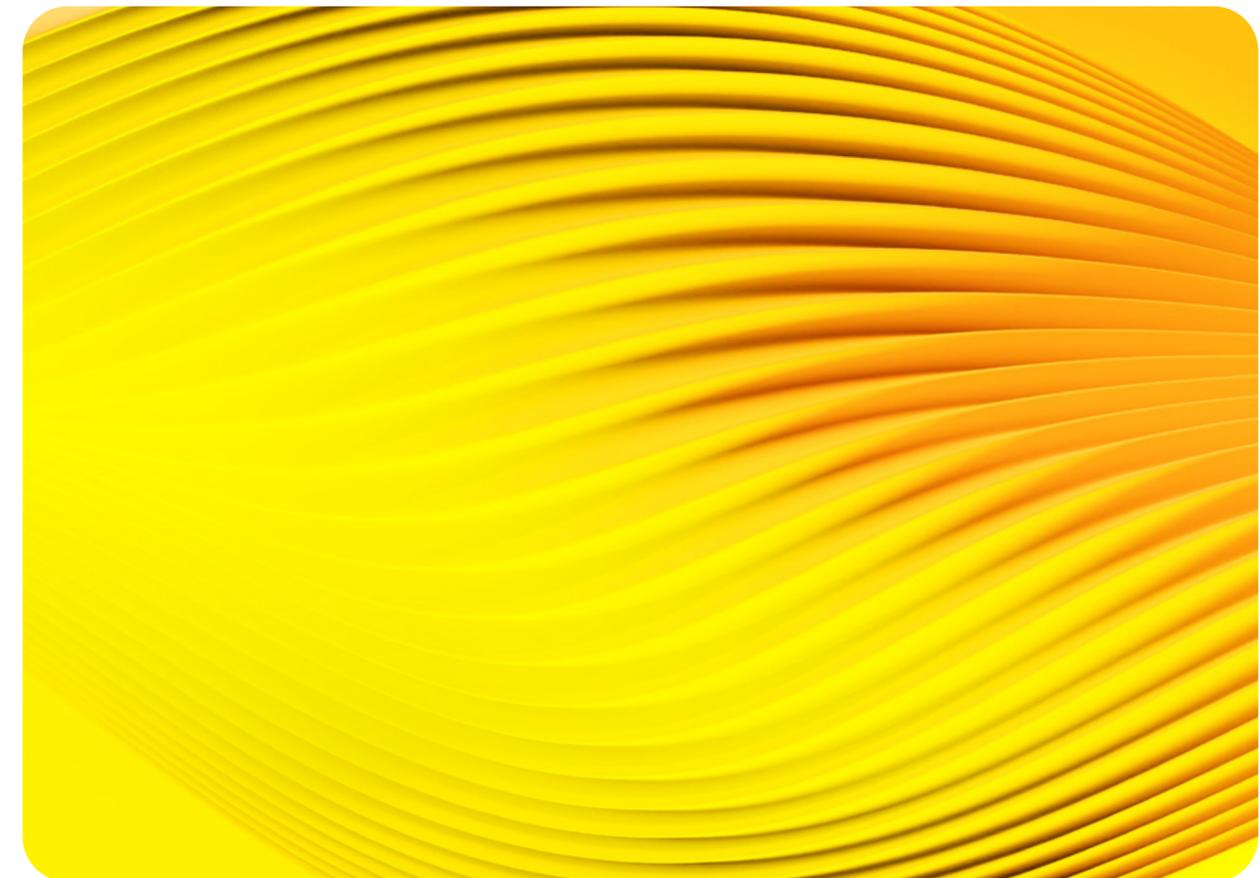
Les services technologiques peuvent inclure :

Implémentation du SAM – Le fournisseur exécute une solution complète avec des mises à jour automatisées régulières.

Contrôle de santé – Des vérifications périodiques sur le statu quo du SAM, avec des rapports personnalisés concernant les lacunes et les améliorations.

Surveillance d’interface – Examen cohérent des connexions de données pour assurer leur qualité.

Services d’hébergement – Exécutez la solution SAM dans le Cloud du fournisseur, avec l’hypothèse d’une sécurité élevée et de faibles coûts.



Solutions d'hébergement

Assurez-vous que le fournisseur SAM propose des options d'hébergement adaptées. Le Cloud présente de nombreux avantages, mais ils ne conviennent pas à tous les secteurs ou entreprises. Les solutions d'hébergement on-prem deviennent de plus en plus rares. Si ce critère est essentiel pour vous, abordez-le dès le début des discussions.

Hébergement Cloud

Les services d'hébergement peuvent être proposés d'emblée par le fournisseur d'outils dans son infrastructure Cloud. L'un des avantages est que la plateforme Cloud évolue généralement en fonction des besoins de votre entreprise. Souvent, le fournisseur peut faciliter la transition depuis votre datacenter. Ce service fait partie de ceux proposés lors de la mise en oeuvre ou sous forme de service supplémentaire.

La plateforme hébergée doit pouvoir s'adapter aux besoins de l'organisation en termes de sécurité, y compris aux protocoles d'échange de données. Rappelez-vous que dans certains secteurs, comme le médical ou le financier, vos options d'hébergement sont limitées par des lois concernant le respect de la vie privée ou des directives internes.

Les coûts de l'hébergement de l'infrastructure peuvent varier en fonction du modèle adopté.

- Le modèle single-tenant correspond à votre propre serveur avec votre propre instance de logiciel, ce qui représente l'environnement le plus fermé.
- Instance unique : vous utilisez un serveur partagé, mais avec votre propre instance logicielle.
- Instance partagée : vous utilisez à la fois un serveur et une instance logicielle partagés, tout en gardant un accès exclusif à vos données.

Posez par exemple les questions suivantes :

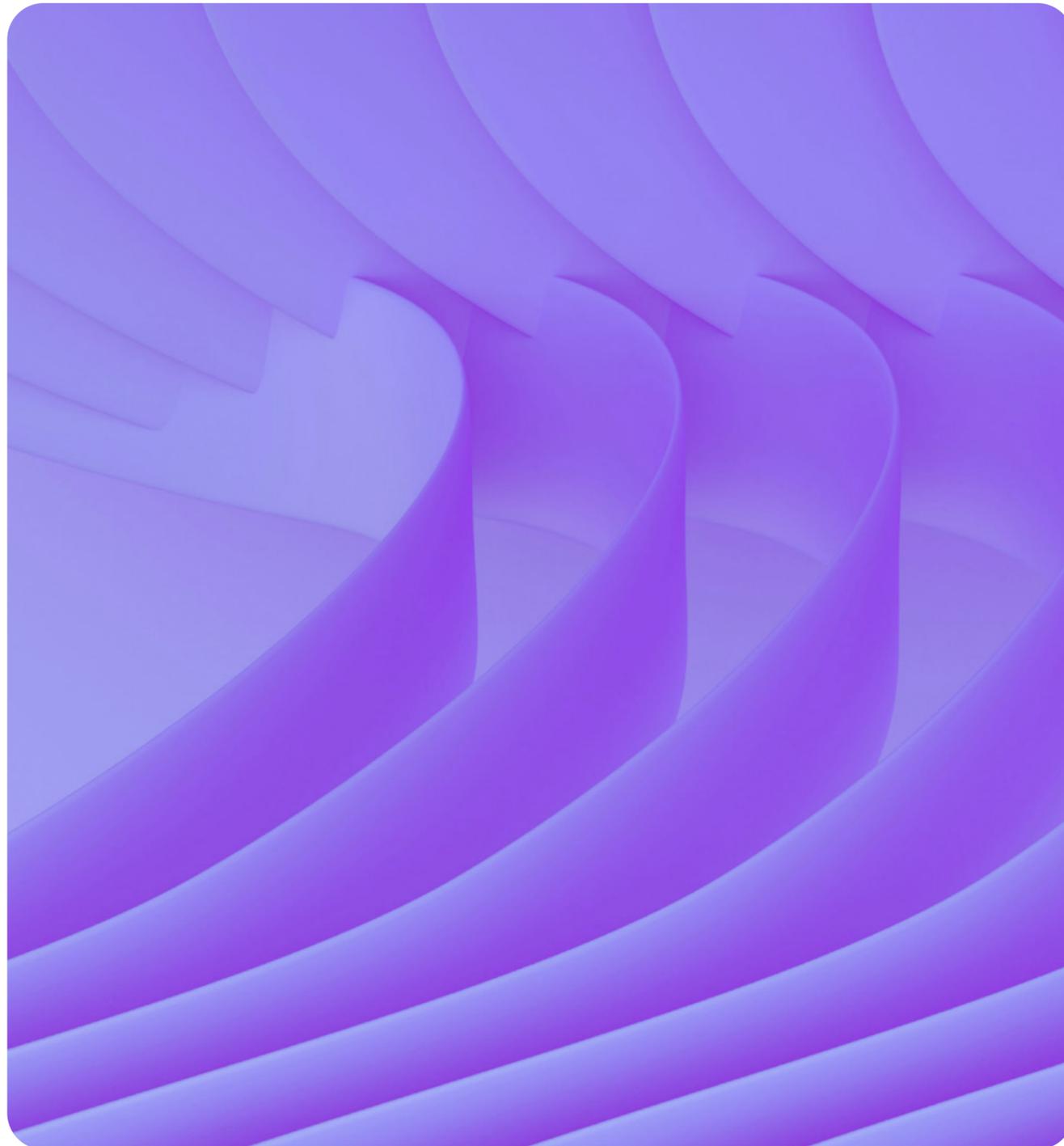
- Quelles sont les options d'hébergement : single-tenant, instance unique, instance partagée ?
- Quel soutien fournit le modèle multi-tenant ?
- L'hébergement est-il fourni directement par le fournisseur, ses partenaires, ou un sous-traitant ?

- La version hébergée vous permet-elle de configurer le système ?
- La version hébergée vous permet-elle d'intégrer d'autres produits ?
- Quelle est la fréquence des mises à niveau ?

On-prem

Votre entreprise peut décider d'exécuter la solution à partir de son propre emplacement de serveur. L'hébergement on-prem offre généralement plus de sécurité qu'un Cloud hébergé par un fournisseur, car toute l'instance du logiciel réside « sur site », dans votre datacenter.

Ce type de déploiement peut être adéquat si votre entreprise dispose de suffisamment de ressources pour se le permettre et qu'elle a besoin de plus de contrôle sur ses actifs.



Bien sûr, vous aurez besoin du support et de la collaboration du fournisseur d'outils. De manière générale, vous avez besoin d'une application et d'un serveur de base de données. En cas d'exécution d'un environnement virtualisé, il est préférable de discuter de l'architecture et des ressources nécessaires pour vous assurer de l'assistance du fournisseur SAM.

Posez par exemple les questions suivantes :

- Comment le fournisseur peut-il offrir un support on-prem ?
- Les environnements de type serveur partagé peuvent-ils être utilisés à la fois pour les serveurs de bases de données et d'applications ?
- La base de données de l'application peut-elle fonctionner dans un environnement virtuel ?
- Quelle est la fréquence des nouvelles versions ?

Opérations

Il est primordial d'avoir confiance dans le support opérationnel du fournisseur SAM. Posez des questions sur les bases administratives et les besoins spécifiques que vous pourriez avoir en matière de performance et d'architecture.

Disponibilité de la plateforme

La solution SAM doit fonctionner comme une application web indépendante. Veillez à ce que le système soit compatible avec plusieurs systèmes d'exploitation et bases de données.

Les spécifications techniques peuvent inclure :

- Exécution similaire sur les systèmes d'exploitation Windows, Linux et type Unix. Linux et Windows sont les deux systèmes d'exploitation de serveurs les plus courants.
- Exécution avec des bases de données telles que MySQL, MariaDB, Oracle DB et Microsoft SQL Server (PHP, Apache/IIS stack).
- Documentation complète concernant l'architecture globale, les modèles de données et toutes les API.

Support et maintenance

Renseignez-vous sur les services de support fournis directement par le fournisseur d'outils ou par un tiers. Informez-vous sur la maintenance du produit, sur les nouvelles versions et mises à jour, et s'il y a des articles « en supplément ».

Posez par exemple les questions suivantes :

- À quelle fréquence mettez-vous à niveau le produit ?
- Combien de temps les versions sont-elles prises en charge ?
- Quelle est l'approche actuelle en matière de garantie et de support ?
- Où sont les centres d'assistance ?
- Quels sont les temps de réponse garantis et standard ?
- Quelles sont les procédures de signalement, d'escalade et de suivi de la résolution des incidents ?

Support multi-devises

Les entreprises opérant dans de nombreuses régions du monde se doivent d'être au fait de l'internationalisation.

Si, par exemple, votre entreprise est située dans une région qui utilise des dollars américains et achète auprès d'un fournisseur européen, demandez si la solution SAM prend en charge d'autres devises que celles mentionnées.

Posez par exemple les questions suivantes :

- Combien de devises, en dehors de la devise locale, sont prises en charge par la solution ?
- La même instance prend-elle en charge plusieurs devises pour des utilisateurs situés dans diverses zones géographiques ?
- Plusieurs devises peuvent-elles être activées pour différents rôles ?

Support multilingue

Si votre entreprise est d'une région non anglophone et achète auprès d'un fournisseur anglophone, demandez dans quelle mesure la solution SAM convient à une utilisation dans des environnements non anglophones.

Posez par exemple les questions suivantes :

- Combien de langues, en dehors de la langue locale, sont prises en charge par la solution ? On parle ici de documentation, des interfaces, des écrans d'aide et des messages d'erreur.
 - La même instance prend-elle en charge plusieurs langues pour des utilisateurs situés dans diverses zones géographiques ?
 - Plusieurs langues peuvent-elles être activées pour différents rôles ?
- Peut-on déployer dans la même instance les langues latines et les langues asiatiques à double octet ?
 - Peut-il y avoir des descriptions d'éléments séparées par langue ?
 - Peut-on déployer dans la même instance les langues latines et les langues asiatiques à double octet ?
 - Peut-il y avoir des descriptions d'éléments séparées par langue ? Quelles sont les procédures de signalement, d'escalade et de suivi de la résolution des incidents ?



Certifications fonctionnelles

Les analystes du secteur et les éditeurs de logiciels eux-mêmes peuvent certifier l'adéquation d'une solution SAM à des fonctionnalités spécifiques. Ces distinctions peuvent ajouter une dimension professionnelle à votre évaluation des capacités techniques.

À titre d'exemple, le groupe d'analystes Gartner réalise chaque année des programmes d'évaluation tels que des Magic Quadrants et des Tool Guides pour des domaines spécifiques de la gestion des actifs informatiques, dont le SAM.

Des communautés professionnelles telles que ITAM Review, dont le siège est au Royaume-Uni, peuvent examiner une solution SAM en toute indépendance, en vue d'évaluer des capacités telles que la gestion d'un fournisseur ou d'un domaine fonctionnel spécifique.

Les géants Oracle et SAP disposent de programmes de vérification des capacités d'une solution SAM, en matière de collecte de données pour certains de leurs packages logiciels.

Coûts du licensing

La dernière étape consiste à estimer si le coût de la solution SAM est justifié par la technologie et les services standards inclus. Examinons trois modèles de tarification et deux métriques de licences.

Vue d'ensemble de la situation

Échangez avec le fournisseur SAM sur le modèle de tarification appliqué à sa solution. Les modèles de licence sont souvent propres à chaque fournisseur. Il est donc indispensable de comprendre les détails de leurs structures de tarification.

Comparez les fournisseurs de Software Asset Management, car nombre d'entre eux facturent un tarif de base, puis des frais de licence supplémentaires, notamment pour chaque fournisseur de logiciel intégré.

Apportez des réponses à ces questions :

- Quel est le prix de vente moyen de ce produit ?
- Quels sont les spécificités de la structure de tarification du produit ?
- Quel est le coût de maintenance annuel ?
Y a-t-il des frais récurrents annuels distincts ?

- Quel est le coût pendant toute la durée de vie du produit ? Veuillez inclure les frais de désengagement.
- Y a-t-il des coûts supplémentaires pour ajouter un fournisseur de logiciels, en termes de licences ou de services ?
- Quels sont mes besoins en personnel pour maintenir le système ? Proposez-vous des services managés ?

Modèle de licence perpétuelle

« Perpétuel » signifie ici un achat unique de licence. Le client exécute alors la solution SAM on-prem pendant une période illimitée. C'est une installation standard sur site pour laquelle le client est maître de l'opération.

En termes techniques et juridiques, on peut parler de, « licence indéfinie de logiciel/ transfert d'utilisation sur la base d'un achat ».

Users named license

Il existe généralement un prix unitaire par utilisateur pour les licences perpétuelles. Le fournisseur SAM évaluera les coûts en examinant les appareils admissibles.

Frais de maintenance

Il est également essentiel de connaître les coûts de maintenance annuels et ce qui est inclus. Par exemple, l'entretien inclut-il le droit de mettre à jour la version la plus récente ? Demandez à quel niveau de support vous avez droit, comme l'assistance téléphonique, la base de connaissances en self-service et l'accès aux événements clients.

Modèle de licence SaaS

La solution SAM est hébergée par le fournisseur SAM, pour une période déterminée. En règle générale, la durée d'abonnement proposée est un contrat de 36 mois, avec une période minimale de 12 mois.

En termes techniques et juridiques, on peut parler de « transfert d'utilisation à durée déterminée en tant qu'abonnement à un logiciel ».

Les fournisseurs SAM proposent pour la plupart un hébergement sur leur propre Cloud ou sur une plateforme Cloud tierce de votre choix, comme Amazon AWS. Les avantages du modèle SaaS comprennent la fourniture des locaux et du matériel, la sauvegarde régulière des données, la modularité (vers le haut ou vers le bas) et l'administration de la technologie et des bases de données.

Taux forfaitaire par client

Le modèle SaaS facture généralement un forfait par client géré. Certains fournisseurs sont très stricts sur les termes de la licence, alors n'oubliez pas de poser des questions sur les restrictions. Ils peuvent par exemple fixer des limites technologiques aux appareils sous licence, ou exiger que tous les appareils, y compris les appareils mobiles, soient sous licence.

Frais optionnels

Certains fournisseurs SAM disposent d'options supplémentaires, telles que du hardware dédié ou un VPN, qui influent sur le prix mais améliorent également la sécurité ou les performances.

Approche mixte

Nous venons de décrire les deux modèles de licence, perpétuelle et SaaS. Dans une section précédente, nous avons parlé des deux modèles d'hébergement opérationnel, On-Prem et Hosted.

Le modèle de licence et le modèle d'hébergement peuvent être associés selon les besoins, et cette approche mixte sera proposée par certains fournisseurs SAM.

Hosted avec modèle perpétuel

Le client paie un coût de licence unique. Il n'y a pas de frais obligatoires pour les serveurs de licence, les périphériques de centre de données ou les licences de connecteur par fournisseur embarqué. La solution est hébergée sur le Cloud par le fournisseur SAM et fonctionne également à partir d'installations on-prem.

On-prem avec modèle SaaS

Vous pourriez trouver l'approche mixte dans l'autre sens, à savoir une licence d'abonnement avec une installation on-prem. La solution est exécutée dans les locaux du client pendant une période déterminée.

Cependant, la plupart des fournisseurs SAM se penchent sur l'offre SaaS (licence d'abonnement + option Hosted).

Par périphérique qualifié

Les fournisseurs de SAM exigent généralement une licence pour les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les serveurs. Ces « périphériques qualifiés » sont exploités à long terme par achat, crédit-bail, location ou externalisation.

Certains fournisseurs peuvent qualifier d'autres dispositifs comme les téléphones portables et les commutateurs.

Les ordinateurs qui ne font pas partie d'un poste de travail, comme les serveurs web, les serveurs de messagerie, les ordinateurs centraux, les systèmes métiers, ne doivent pas être considérés comme des périphériques qualifiés.

Vous pouvez déterminer le nombre de périphériques qualifiés en utilisant vos propres sources de données, comme SCCM. Lorsque vous effectuez votre comparaison, gardez à l'esprit que si un dispositif n'est pas sous licence, cela crée une base plus faible pour la mesure des licences, ce qui signifie des coûts totaux moins élevés.

Par fournisseur de logiciels

Certains fournisseurs SAM appliquent des frais de licence additionnels pour chaque éditeur de logiciel. Ces coûts, non inclus dans les fonctionnalités standards de la solution, constituent un élément tarifaire essentiel à considérer.

Le datacenter est le lieu où 85 à 90 % de vos dépenses en informatique sont effectuées. Au moment de la comparaison, prenez en compte les coûts de déploiement éventuels des grands fournisseurs de centres de données tels que Microsoft, Oracle, IBM, SAP et Adobe.

Conclusion

La gestion des actifs logiciels (SAM) est une stratégie commerciale puissante qui permet de savoir ce que vous dépensez en logiciels et ce que vous pourriez économiser.

Ce guide d'achat SAM vous a donné un aperçu :

- Des approches cadres des fournisseurs SAM et des consultants dans ce domaine
- Des quatre catégories de services SAM et leurs niveaux d'engagement
- Des options d'hébergement pour vous soutenir dans le Cloud et sur site
- Des fonctionnalités opérationnelles et administratives dont vous pourriez avoir besoin
- De la variété des modèles de tarification des licences et des facteurs de coûts additionnels

Lors de la sélection de fournisseurs SAM et de leurs solutions, il est essentiel d'identifier clairement les objectifs et besoins spécifiques de votre entreprise. L'ampleur de votre projet doit être alignée avec les attentes de vos parties prenantes et soutenir les résultats que vous avez définis ensemble. Prévoyez un plan de communication pour partager régulièrement l'avancement et les résultats obtenus, en particulier à l'approche des décisions clés.

Choisir la bonne technologie n'est qu'un aspect du SAM. Sa réussite repose également sur l'implication des personnes et la mise en place de processus adaptés, pour déployer, gérer et maintenir efficacement la solution choisie.

Envie d'en savoir plus ?
Surfez sur notre site web.

www.usu.com
info@usu.com