



## Le concept FAH (ou ASP en anglais)

### Présentation

FAH signifie Fournisseur d'Application Hébergé  
ASP signifie Application Service Provider

L'utilisation d'un logiciel de gestion classique peut se révéler parfois assez complexe. Tout d'abord avant de pouvoir l'utiliser, il faut commencer par l'installer sur votre ordinateur voire sur un serveur si vous désirez pouvoir partager les données avec plusieurs personnes. Il faut ensuite le configurer, veiller à effectuer des sauvegardes régulières, appliquer les patchs ou mises à jours fournies régulièrement par l'éditeur...

Si vous souhaitez partager des informations entre plusieurs utilisateurs sur des sites hétérogènes, vous êtes confrontés alors à des difficultés encore plus grandes. Sans compétence informatique ceci peut se révéler délicat. Rapidement un spécialiste devra être sollicité afin de permettre la consultation ou l'édition de votre document.

Le concept FAH a pour objectif de révolutionner complètement le logiciel pour vous permettre d'une part de vous concentrer sur votre métier au lieu de passer votre temps à régler des problèmes informatiques et d'autre part d'élargir l'accès à votre système d'information.

Le principe est très simple.

Pour travailler, une connexion internet (via ADSL, RNIS, ...) et un navigateur (Internet Explorer, Netscape, ...) suffisent. De la même façon que vous recherchez des informations sur le Web, vous pouvez maintenant effectuer toutes les tâches de gestion de votre entreprise. Vous n'avez plus à vous préoccuper de la compatibilité (ou de la vétusté) de votre ordinateur.

L'accès à internet vous permet d'utiliser vos applications depuis votre entreprise mais aussi chez un client, à votre domicile, depuis une chambre d'hôtel sur votre ordinateur portable...

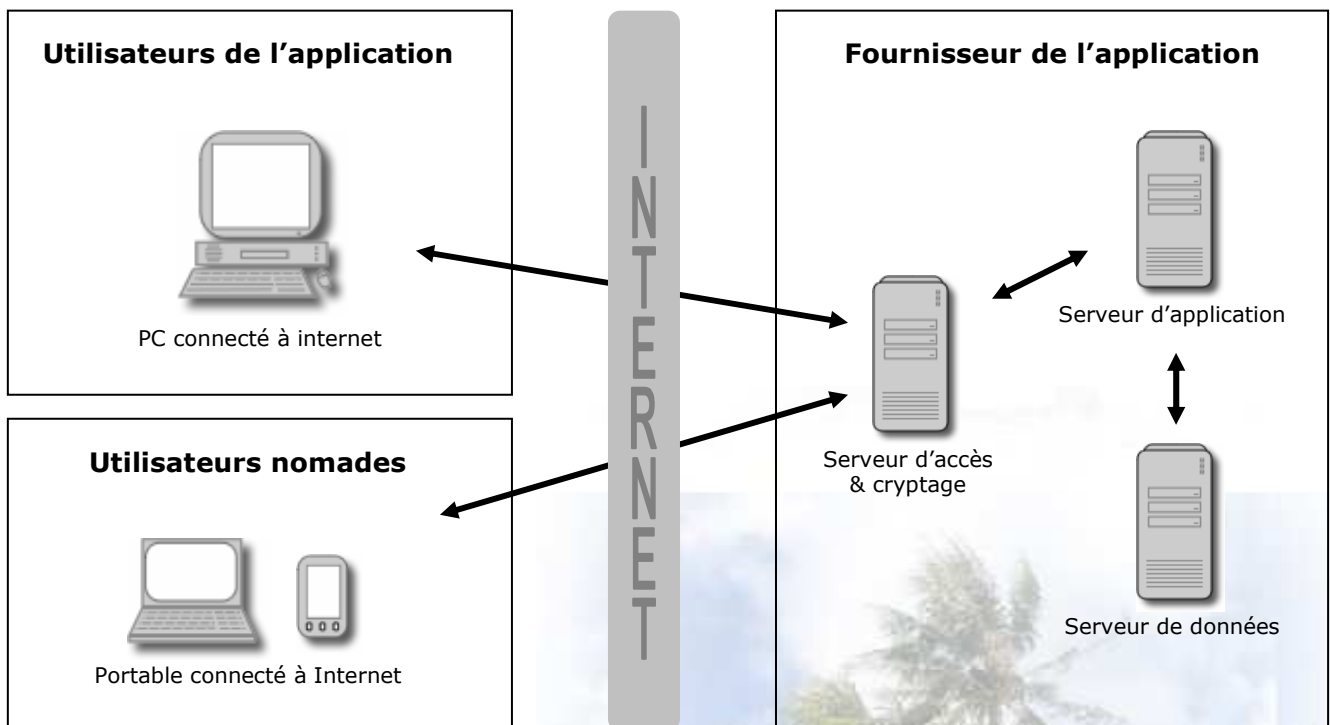
Le fournisseur de l'application assure directement la maintenance du logiciel et du matériel, met en place les évolutions automatiquement et assure la sauvegarde de vos données.



## Comment ça marche ?

Jusqu'à présent, vous pouvez effectuer des achats sur internet, consulter vos comptes bancaires, faire des virements, suivre l'état d'avancement de vos expéditions... Maintenant, par le même principe, vous pouvez également gérer votre entreprise.

L'évolution des moyens de télécommunication, leur plus grande fiabilité et l'abaissement de leurs coûts rend aujourd'hui possible une architecture dans laquelle l'application et les utilisateurs ne sont plus localisés sur les mêmes sites.



La formule se présente généralement sous la forme d'un abonnement à un service moyennant lequel vous pouvez accéder aux diverses applications proposées. Cet abonnement comprend le plus souvent la maintenance de l'application, les évolutions, le support technique et la sauvegarde de vos données.

Via une connexion sécurisée et une identification, garantissant la confidentialité des données, vous vous connectez sur le site web du fournisseur de l'application.

Différents moyens peuvent être combinés pour protéger les informations avec lesquelles vous travaillez :

- Cryptage via une connexion SSL (Secure Socket Layer) : toutes les informations circulant sur le réseau sont indéchiffrables,
- accès VPN (Virtual Private Network) : possibilité de créer une liaison virtuelle protégée entre votre ordinateur et le fournisseur, ...



## Quelles sont les applications concernées ?

Il est possible d'envisager n'importe quelle application fonctionnant sur ce principe. Cependant pour des raisons d'efficacité, les applications de gestion sont privilégiées par rapport aux applications de production.

Les applications de GRC « Gestion de la Relation Client » (ou CRM en anglais Client Relationship Management) semblent être aujourd'hui les plus propices à cette architecture FAH. En effet, la force de vente est nécessairement itinérante, près du client et non dans l'entreprise.

Ainsi, quel commercial ne rêve pas d'avoir accès directement et depuis n'importe où aux informations concernant le client qu'il visite (évolution du chiffre d'affaires, dernières commandes, ...) ? Quel directeur commercial ou chef d'entreprise ne rêve pas de visualiser directement les comptes rendus de sa force de vente, de récupérer automatiquement les devis sans ressaisie par une tierce personne, de faire parvenir ses directives directement aux personnes concernées ? ...

Les applications de gestion commerciale (achat, vente, stock, ...) ne sont pas non plus en reste dans ce domaine. Particulièrement lorsque l'entreprise est multi-sites, lorsque les acheteurs ou les vendeurs ont besoin de consulter les stocks en temps réel, pour permettre un suivi des clients ou tout simplement pour répondre à la première préoccupation des chefs d'entreprise : gérer une société quelque soit le contexte.

Outre ces 2 types d'applications, les fonctionnalités disponibles peuvent être nombreuses : gestion de planning, gestion des notes de frais, messagerie, e-mailing, comptabilité...





## Quels sont les avantages ?

Tout d'abord, la mise en service est très rapide et peu coûteuse. Étant donné qu'aucune installation n'est à effectuer sur votre site, une fois les formalités d'abonnement accomplies, l'application est directement utilisable et opérationnelle. Aucun investissement matériel n'est requis outre la connexion internet et vous n'avez donc pas à faire évoluer votre parc informatique.

Les coûts d'abonnement aux différentes applications FAH sont généralement assez faibles par rapport à une application classique. Les évolutions sont automatiques et gratuites. Le fournisseur assure directement l'ensemble des services autour de son application.

Compte tenu du faible investissement et du principe d'abonnement, si un système ne vous convient pas vous pouvez assez facilement changer de fournisseur. Le modèle FAH étant le même pour tous, moyennant une petite formation, vous n'avez pas de difficulté particulière à appréhender une nouvelle application.

Outre ces premières considérations, le gain pour les acteurs de l'entreprise est considérable et immédiat : meilleure diffusion de l'information, accès immédiat aux données quelque soit l'endroit ou l'heure, pas de ressaisie entre les différents traitements donc moins d'erreur et des temps de traitement plus rapides, meilleure coordination entre les services, meilleure réactivité face aux attentes des clients...

## Quelles sont les difficultés ?

Même si les connexions internet sont aujourd'hui relativement fiables, lorsqu'il n'y a pas de connexion, vous n'avez plus accès à vos applications.

La connectique est le point sensible du système. Il faut donc être très vigilant lors de la souscription de votre abonnement auprès du fournisseur d'accès à Internet, en particulier sur les délais de gestion, des pannes et de rétablissement du service notifiés dans les conditions générales.

La deuxième difficulté majeure provient de la mise en œuvre du système. En effet, les habitudes de travail sont à changer et cela suscite des réticences parmi les utilisateurs. La délocalisation des données, parfois confidentielles, la crainte de l'espionnage alimentent cette inquiétude.

La réussite d'un tel projet passe donc invariablement par la formation des équipes, l'explication des processus et une période d'adaptation.



Spécialisée dans la conception de solutions mobiles pour l'entreprise, **ASTOVE Consulting** vous présente sa vision du modèle FAH : « **RelaisMobile™** ».

« **WebRM™** » est le portail internet d'accès aux applications de GRC, Gestion Commerciale, planning, messagerie et notes de frais...

« **PocketRM™** » optimisé pour les PDA (Personal Digital Assistant) permet de gérer l'ensemble des applications en mode autonome.

C.M.

© ASTOVE Consulting 2006

