

Mise en œuvre de solutions de logiciel service (SaaS) d'entreprise

Intégrer et configurer de nouvelles solutions
SaaS d'entreprise

CGI



Les solutions infonuagiques sont des moteurs clés pour l'adoption de modèles opérationnels agiles qui s'adaptent de manière continue aux changements constants. La fonctionnalité et l'innovation renouvelées, la consommation fondée sur l'utilisation et les plateformes modulaires font des solutions SaaS une option intéressante.

Pour qu'une solution SaaS puisse réaliser son plein potentiel, l'expérience utilisateur doit être au premier plan. De plus, la gestion et l'utilisation d'une telle solution nécessitent une gouvernance minutieuse. Le surdéploiement et la sous-utilisation peuvent rapidement entraîner des dépenses excessives importantes. En outre, l'intégration à une architecture d'entreprise plus vaste fondée sur les composantes et sur les flux d'événements exige un examen attentif, de même que les questions de sécurité et de données à l'échelle de l'organisation.

Comment accélérer
la modernisation en
déployant et en intégrant
efficacement une
solution SaaS?

Intégration de solutions SaaS d'entreprise offrant des fonctionnalités évolutives et durables

En ce qui concerne nos méthodes de travail, le nuage est la « nouvelle normalité ». C'est aussi un moteur clé pour l'adoption de modèles opérationnels agiles qui s'adaptent de manière continue aux changements constants.

Pour certains, le nuage est le nouveau modèle opérationnel, en particulier dans le monde numérique des opérations à distance.

Depuis près de vingt ans, les services en nuage, adoptés massivement, sont devenus omniprésents. Les fournisseurs de services infonuagiques, qu'il s'agisse de jeunes entreprises spécialisées dans l'IA, de fournisseurs à grande échelle ou de fournisseurs de logiciels indépendants, continuent de proposer de nouveaux services innovants à un rythme

effréné. L'alliance du nuage et d'autres technologies, telles que l'Internet des objets, l'analyse avancée, l'automatisation, la 5G et l'informatique en périphérie, forment les ingrédients clés des solutions d'affaires numériques modernes.

Les défis liés au nuage auxquels se butent actuellement les entreprises sont multiples : rigidité des stratégies infonuagiques, approches de modernisation trop simplistes, pratiques infonuagiques immatures, solutions SaaS mal régies et mal intégrées, modèles de gouvernance et opérationnels non conçus pour satisfaire aux exigences de rapidité et de connectivité de l'ère du nuage.

Pour de nombreuses organisations, les solutions SaaS ne jouent pas encore leur plein rôle de levier de la modernisation stratégique. Des solutions SaaS non régies sont susceptibles d'engendrer des technologies de l'information (TI) non approuvées, des pertes et à des risques de sécurité. Toutefois, lorsqu'elles sont déployées et intégrées de façon stratégique, les solutions SaaS contribuent à l'accélération de votre virage infonuagique.

Plus de 50 %

de toutes les applications seront achetées sous forme de solutions SaaS et utilisées par le biais de services en nuage public d'ici 2024.
(Source : Gartner®¹)

Plus de 60 %

des fournisseurs de logiciels indépendants restructureront ou élaboreront de nouvelles applications infonuagiques portables d'ici 2023, en fonction de la demande des entreprises pour des solutions SaaS portables riches en fonctionnalités et hébergées sur le nuage de leur choix. (Source : IDC)

30 %

des organisations dépendront uniquement des applications SaaS pour leurs flux de travail essentiels à leur mission d'ici 2025.
(Source : Gartner®²)

En mettant l'accent sur la valeur, les processus et le personnel, nous contribuons à améliorer l'expérience, l'adoption et les résultats de cette mise en œuvre du nuage

En tant que partenaires d'intégration de solutions SaaS expérimentés, nous mettons à profit notre expertise mondiale pour mettre en œuvre et optimiser vos solutions SaaS. Nous couvrons les fonctions essentielles de guichet, de guichet intermédiaire et d'arrière-guichet, qu'il s'agisse de la gestion de la relation client, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et de la planification des ressources d'entreprise, ou de la productivité, de la créativité, du flux de travaux et de l'automatisation en vue d'offrir un environnement de travail moderne. Pour vous proposer la technologie appropriée, nous nous efforçons d'abord de comprendre vos chaînes de valeur, vos processus, vos flux de travaux et votre expérience utilisateur.

Nos experts en modernisation infonuagique et en solutions SaaS concentrent leurs efforts sur plusieurs fronts :

- **Miser sur la valeur** – Nous élaborons et analysons les chaînes de valeur de vos processus et flux de travaux pour vous aider à établir l'ordre de priorité des exigences d'une solution SaaS tournée vers l'avenir et atteindre vos objectifs de modernisation.
- **Favoriser l'adoption grâce à une expérience utilisateur supérieure** – Nous déterminons la bonne combinaison de fonctionnalités intelligentes prêtes à l'emploi et de capacités novatrices et personnalisées. Nous collaborons pour créer avec nos clients des expériences stimulantes et des flux simplifiés à la fois pour vos employés, vos clients et vos partenaires.
- **Éliminer les anciens cloisonnements afin de stimuler la productivité interentreprises** – Nous appliquons la pensée systémique pour analyser et réduire la complexité. Nous stimulons votre productivité en intégrant de nouvelles composantes SaaS à votre environnement d'applications élargi, à vos processus organisationnels, à vos flux d'événements et de données et à votre environnement de sécurité.
- **Maximiser le rendement de votre investissement SaaS** – En plus de mettre l'accent sur les chaînes de valeur, le flux et l'expérience, nous vous aidons à établir une gouvernance mature, à déterminer la bonne taille, à optimiser les coûts, à effectuer la transition vers un modèle d'exploitation du nuage (CloudOps) axé sur l'IA et à régler toute dette technique.

Nos services de mise en œuvre de logiciels services d'entreprise font de la migration et de l'adoption de votre solution SaaS une partie intégrante de votre projet de transformation infonuagique. Nous combinons notre méthodologie de chaîne de valeur, notre conception centrée l'humain, nos connaissances des secteurs d'activité et notre expertise technologique pour produire des rendements supérieurs.

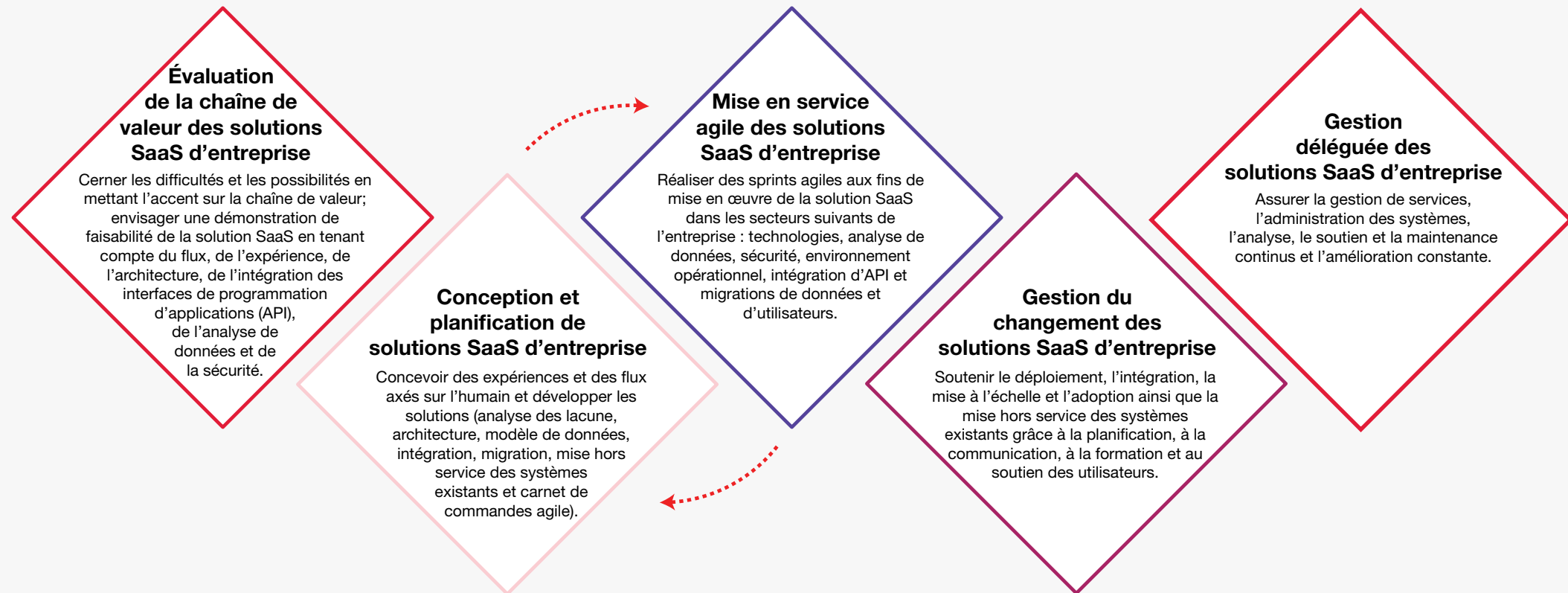


Le visage de la réussite

- Vos applications centrales **monolithiques complexes sont remplacées** par des solutions SaaS modernes et évolutives. Grâce à une configuration intelligente et à un minimum de personnalisation, vous offrez désormais une expérience utilisateur simplifiée.
- En intégrant votre nouvelle solution SaaS, vous avez **éliminé les données, les systèmes et le travail cloisonné** tout en optimisant les chaînes de valeur et de productivité interentreprises et interécosystèmes auparavant complexes.
- Vos employés travaillent dans un environnement sécuritaire et sont **créatifs et productifs où qu'ils soient, à tout moment**. Le dédoublement des tâches disparaît et les processus de travail sont simplifiés.
- Votre structure de coûts est passée **de dépenses d'investissement avec dépassements fréquents à des dépenses d'exploitation avec une certaine prévisibilité**. Vous gérez et optimisez votre technologie SaaS moderne en assurant une gouvernance mature du nuage et de l'exploitation fondées sur l'IA.
- Vous profitez d'une approche de modernisation **accordant la priorité au nuage et aux solutions SaaS** qui permet d'accroître la satisfaction des utilisateurs, la productivité et l'innovation.
- Vos solutions SaaS sont **entièrement intégrées à vos opérations de conformité et de sécurité en nuage à vérification systématique** aux fins de protection des données et de contrôle des identités et des accès.
- Vous tirez continuellement profit de l'innovation de vos **fournisseurs de solutions SaaS**.
- Les TI non approuvées **dans les SaaS sont un phénomène du passé**. Les TI et les partenaires d'affaires doivent continuellement définir, acquérir et intégrer des solutions SaaS nouvelles et novatrices.



Services d'intégration et de configuration de solutions SaaS d'entreprise de CGI



Évaluation de la chaîne de valeur des solutions SaaS d'entreprise

Afin d'établir les bases de la prise de décisions, de la sélection de solutions et du champ d'application, nous examinons vos besoins en matière de SaaS et les occasions de modernisation sous l'angle de la valeur.

Nous vous aidons à élaborer, à schématiser et à analyser vos principales chaînes de valeur, à mettre l'accent sur les processus essentiels et les sources d'irritation et à prioriser les occasions de modernisation.

En collaboration avec les principaux intervenants au sein de votre entreprise, nous travaillons sur une démonstration de faisabilité et évaluons dans quelle mesure une solution SaaS potentielle permettrait d'atteindre vos objectifs grâce à une mise en œuvre prête à l'emploi plutôt qu'à des extensions personnalisées. Les éléments à prendre en compte sont l'expérience, le flux de travaux, le volume d'événements et le flux de données, l'analyse, l'architecture, l'intégration des API et la sécurité. Nous fournissons ensuite un projet de solution SaaS de haut niveau et une feuille de route.

Enfin, nous élaborons des estimations pour le niveau d'effort, déterminons les avantages de la phase à venir et développons une analyse de rentabilité pour concrétiser la modernisation. Nous formulons des recommandations initiales en vue de la meilleure approche de prestation de services agile, soutenue par une stratégie de gestion du changement adaptée pour une mise en œuvre accélérée.

Conception et planification de solutions SaaS d'entreprise

Nous travaillons de façon itérative avec l'ensemble des intervenants dans le but d'établir un carnet de commandes agile axé sur la valeur. Les éléments du carnet de commandes comprennent ce qui suit : configuration des bases et de l'environnement; développement, sécurité et exploitation (DevSecOps); mise en œuvre de processus d'intégration et de prestation continues; configuration de la solution SaaS; développement personnalisé conçu pour le nuage; modernisation et migration des données; flux d'événements et de données; intégration d'API; analyse et automatisation de l'IA; intégration de la sécurité et contrôle des identités et des accès. Nos experts en méthodologies Lean, Agile et de développement et d'exploitation (DevOps) à l'échelle de l'organisation (LADx) offrent des conseils sur les topologies d'équipe, la répartition et l'échelle appropriées pour assurer une haute fidélité et une capacité de productivité optimale, idéalement en jumelant nos experts à membres de votre équipe aux fins de transfert des connaissances.

Mise en service agile des solutions SaaS d'entreprise

Ce service intervient à la suite de notre méthodologie CGI DRIVE et tire une grande partie de son approche agile et de ses accélérateurs de notre service de développement de logiciels agiles (conçus pour le nuage). Nous mettons à profit notre modèle LADx pour garantir à la fois une haute fidélité et un débit élevé, ainsi que les composantes d'intégration et de prestation continues de notre programme d'optimisation des services applicatifs. Grâce à la bonne combinaison interfonctionnelle d'experts en solutions SaaS, en conception axée sur l'humain, en domaine fonctionnel (processus), en nuage, en données, en analyse, en intégration d'API, en migration et en sécurité, nous réalisons des sprints de mise en service agiles à partir du carnet de commandes axé sur la valeur. Nous tirons parti des tests automatisés dès la conception dans la mesure du possible et renforçons la sécurité dès le premier jour. Pour faciliter la migration, nous misons sur une combinaison d'outils de CGI et de fournisseurs de solutions SaaS. Une fois la mise en œuvre et l'adoption réussies, nous travaillons à vos côtés pour la mise hors service de l'environnement existant et la résolution de toute dette technique connexe.



Gestion du changement et adoption des solutions SaaS d'entreprise

Nos experts chevronnés en changement organisationnel travaillent main dans la main avec les équipes de sprint, vos parties prenantes et votre communauté d'utilisateurs pour planifier et soutenir la meilleure approche de déploiement. Nous assurons le succès de l'adoption en veillant à ce que l'excellence de notre prestation de services techniques soit renforcée par des plans de communication, des formations et un soutien adéquats, adaptés aux intervenants et aux utilisateurs.

Gestion déléguée des solutions SaaS d'entreprise

Même les solutions SaaS requièrent une administration continue des systèmes, une gouvernance, une gestion de services, une analyse de données ainsi qu'une maintenance et un soutien réguliers. Nous offrons des services de gestion déléguée des solutions SaaS. Parallèlement aux cycles d'innovation du fournisseur avec qui vous faites affaire, nous perfectionnons continuellement votre solution SaaS configurée et personnalisée et proposons des tendances innovantes à votre communauté d'utilisateurs.



Cas probant



Accélération de la transformation numérique d'un fabricant du secteur aérospatial grâce au déploiement du système de gestion intégré en nuage d'Oracle

En tant que partenaire stratégique à long terme d'un fabricant mondial du secteur aérospatial, CGI a joué un rôle clé dans la transformation numérique de l'entreprise, y compris la modernisation de son système de gestion intégré principal. Dans le cadre de sa stratégie, l'entreprise souhaitait effectuer une transition vers le nuage (SaaS) pour moderniser son système de gestion intégré et ainsi mieux soutenir la croissance de ses activités dans 35 pays.

Nous avons accéléré la modernisation et la migration vers le nuage en tirant parti de notre vaste expertise du système de gestion intégré en nuage d'Oracle, de notre connaissance approfondie du client et de notre méthodologie éprouvée de mise en œuvre de logiciels services : CGI DRIVE.

Nous avons aussi élaboré un carnet de commandes agile en décomposant des initiatives complexes et différents flux de travail.

Des équipes de prestation de services agiles parallèles ont réalisé des sprints agiles itératifs (p. ex. configuration de plateforme de base, priorisation des récits utilisateurs et des fonctionnalités, migration des données et intégration d'API).

Parmi les principaux avantages de la modernisation, mentionnons une agilité et une extensibilité accrues aux fins de soutien à l'entreprise, des flux de données en temps réel aux fins d'analyse financière avancée et d'importants gains de productivité grâce à la simplification et à l'automatisation des processus.

Cas probant

Prestation de capacités de vente en gros et au détail pour une entreprise mondiale du secteur de la mode grâce à Dynamics 365 de Microsoft

Les systèmes existants d'un détaillant mondial du secteur de la mode avaient atteint leur fin de vie utile, et leur capacité à répondre aux nouvelles demandes commerciales était limitée. Par conséquent, de nouveaux systèmes indépendants développés par de nouvelles marques, mais n'offrant aucune possibilité d'intégration aux systèmes existants ont commencé à voir le jour.

Nos experts ont donc conçu une solution évolutive et intégrée fondée sur le nuage (SaaS) qui repose sur des composants standards pour répondre aux besoins du marché et soutenir les activités de commerce électronique interentreprises (B2B) et de détail (B2C) du client. Afin de créer et développer une solution adaptée au secteur d'activité, ils ont utilisé le portefeuille d'applications Dynamics 365 de Microsoft pour les finances et l'exploitation de détail, les ventes, le service à la clientèle et l'engagement social.

La solution présente de nombreux avantages, dont la possibilité d'introduire rapidement de nouvelles fonctionnalités et de renforcer la position du détaillant sur le marché. Le client a aussi été en mesure de créer une expérience de magasinage personnalisée au goût du jour grâce à des composantes marketing numériques qui stimulent les ventes et accroît le niveau de satisfaction de la clientèle, favorise l'extensibilité au profit de l'efficacité et de la qualité du service à la clientèle et réduit le coût total de propriété grâce à l'utilisation d'un logiciel service (SaaS) entièrement géré.

Cas probant

Mise en place d'une expérience de service à la clientèle simplifiée et intégrée pour un fabricant d'équipement électrique grâce aux communautés Salesforce.

Aux prises avec des services cloisonnés au sein des unités d'affaires et de fonctions de vente et de soutien fragmentées, un important fabricant d'équipement nord-américain peinait à offrir une expérience client supérieure et intégrée à ses clients des services publics de type interentreprises (B2B). Cette fragmentation a également entraîné des occasions de vente mal ciblées et manquées.

L'entreprise a fait appel à CGI pour procéder à la modernisation de son portail de soutien et intégrer les communautés Salesforce dans le but de créer une expérience de premier plan de vente intégrée et de soutien aux clients. En s'appuyant sur notre méthodologie d'intégration de solutions SaaS d'entreprise agile, nos experts en conception centrée sur l'humain et ceux de Salesforce se sont associés afin d'offrir une expérience client moderne en un temps record.

Les clients peuvent maintenant consigner des cas, effectuer des recherches dans une base de connaissances pour un meilleur libre-service et soumettre des idées d'amélioration des produits. Le fabricant est également en mesure d'effectuer le suivi des actifs courants et de l'historique des actifs des clients afin de prendre des décisions de vente éclairées.

Agissant à titre d'intégrateur et de fournisseur de solutions SaaS, nos experts savent ce qui est nécessaire pour assurer le succès de ce logiciel.

La combinaison de notre expertise en matière de solutions SaaS, de notre conception centrée sur l'humain, de notre connaissance des secteurs d'activité, et de notre expérience approfondie en matière d'intégration de systèmes et de modernisation informatique nous permet de nous démarquer dans nos résultats. Nous nous efforçons de maximiser le rendement du capital investi, de minimiser les risques et de satisfaire vos clients, vos employés et vos partenaires.

En ce qui a trait à la modernisation des solutions SaaS, CGI offre des services complets ainsi qu'un portefeuille constitué de solutions de propriété intellectuelle de pointe, dont la plupart sont offertes par le biais d'un modèle de SaaS. Nos experts en la matière comprennent que le succès d'une solution SaaS exige davantage que la technologie; placer les individus, les expériences et la valeur au centre de ses activités est tout aussi important.

- **Partenariats avec les principaux fournisseurs de solutions SaaS** – Nous connaissons leurs solutions et leurs feuilles de route et la façon dont l'innovation dont ils font preuve peut profiter à votre organisation.
- **Intégration simplifiée de solutions SaaS** – CGI DRIVE est notre méthodologie éprouvée d'intégration de solutions SaaS qui couvre la gestion de la relation client, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la planification des ressources d'entreprise et la productivité en milieu de travail, la créativité, le flux de travaux et l'automatisation des processus.
- **Conception créative centrée sur l'humain** – Nos 700 professionnels en conception centrée sur l'humain veillent à ce que la modernisation de la solution SaaS tienne compte des employés et donne lieu à des expériences uniques. Pour leur part, nos experts du secteur, des fonctions et des processus travaillent à la création de valeur, à la simplification des flux et à l'augmentation de la productivité.
- **Réseau mondial de prestation de services** – Nous vous accompagnons dans la mise en œuvre d'une prestation de services agile adéquatement répartie grâce à un éventail de ressources mondiales agencant leadership et responsabilisation à l'échelle locale.

Votre solution SaaS permet-elle de moderniser vos fonctions essentielles de guichet, de guichet intermédiaire et d'arrière-guichet? Peu importe où vous en êtes dans votre parcours de modernisation des TI, notre combinaison unique de conception centrée sur l'humain, d'expertise en solutions SaaS, de prestation agile fondée sur la chaîne de valeur et de gestion du changement organisationnel est en mesure d'accélérer votre démarche.

Notre équipe se tient à votre disposition pour vous permettre de profiter de l'ensemble des avantages des solutions SaaS d'entreprise, un aspect fondamental de la modernisation de votre organisation.

Écrivez-nous à info@cgi.com ou visitez cgi.com/fr/infonuagiques-modernisation-TI pour en apprendre davantage.

Les services de mise en œuvre de solutions SaaS d'entreprise de CGI font partie de notre suite complète de services infonuagiques conçus pour accompagner nos clients dans la transformation vers une entreprise agile, adaptative et résiliente. Outre ces services, nous offrons des services-conseils en matière de stratégie infonuagique, d'architecture et de planification, des services de modernisation des TI et des applications en nuage, des solutions innovantes en matière de conception pour le nuage, des services d'intervention et d'exécution en nuage ainsi que des services continus de gestion, d'exploitation et d'optimisation du nuage.

À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde. Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. Pour nos 21 secteurs d'activité cibles et à partir de plus de 400 sites à l'échelle mondiale, nos 80 000 professionnels offrent des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour obtenir davantage
d'information, visitez

[cgi.com](https://www.cgi.com)

Écrivez-nous à info@cgi.com

¹Gartner® « More 100 Data and Analytics Predictions Through 2025 », Alan D. Duncan, 18 mars 2021

²Gartner® « I&O Leaders Must Transform Their Teams to Lead With SaaS Cloud », Manjunath Bhat, Roger Williams, 30 mars 2021

GARTNER est une marque déposée et une marque de service de Gartner inc. ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et à l'international. Elle est utilisée dans le présent document avec les autorisations nécessaires. Tous droits réservés.



CGI