

Livre blanc
La gestion commerciale
sur internet

Donnez des ailes à votre entreprise





Pourquoi un livre blanc ?

Ce livre blanc est destiné aux entrepreneurs désireux d'obtenir des réponses concrètes et factuelles sur les applications web destinées à la gestion de l'activité commerciale de leur entreprise.

Dans un contexte économique, ce type de solution apporte un vrai avantage compétitif au chef d'entreprise, mais peut aussi susciter des questions, voire des craintes.

Afin d'apporter des réponses claires et des témoignages, l'équipe de myFacture a conçu et rédigé ce livre blanc.

Nous espérons qu'il vous permettra d'aborder en confiance l'évolution de votre entreprise vers des méthodes plus agiles et plus performantes.

Sommaire

1	Introduction	P 3
2	Comment fonctionne une application web ?	P 4
3	La facturation avant les applications web	P 5
4	Les avantages des applications web	P 7
5	Les avantages du modèle SaaS appliqué à la gestion commerciale	P 8
6	A quelles entreprises s'adresse la gestion commerciale en ligne ?	P 11
7	Les applications web : un modèle en pleine croissance	P 12
8	Les freins à l'adoption d'une solution en ligne	P 13
9	A venir	P 14
10	Témoignages d'entrepreneurs	P 15

1



Introduction

Aujourd'hui, les applications web deviennent la règle pour beaucoup d'entrepreneurs : email, documents partagés, stockage décentralisé...

Même les relations avec l'Etat sont désormais entièrement dématérialisées.

Mais il reste un domaine de l'entreprise qui échappe à cette tendance de fond : c'est la facturation, et de manière plus générale, la gestion commerciale.

Faire un devis ou une facture reste souvent une action ressentie comme complexe et contre-productive pour les entrepreneurs.

Dans leur grande majorité, les entreprises reposent sur des solutions bureautiques (tableur, traitement de texte) ou sur des logiciels conçus au milieu des années 80...

Les solutions de gestion commerciale en ligne apportent de nombreuses réponses à ces problématiques : ergonomie, mobilité, efficacité...

Elles répondent également aux impératifs de souplesse des entreprises, car les applications web savent s'adapter à un périmètre d'activité donné, à un instant donné.

De plus, elles répondent aux nouveaux besoins de mobilité des entrepreneurs : le bureau n'est plus nécessairement le lieu central de la vie de l'entreprise.

Mais elles soulèvent également des questions notamment en terme de confidentialité et de pérennité des données.

Pour faire le point sur la situation et évaluer les avantages comme les inconvénients de gérer son entreprise « dans le nuage », nous vous proposons ce livre blanc.

Bonne lecture.

Qu'est-ce qu'une application web ?

Une application web est un logiciel utilisé directement sur internet. On désigne souvent les applications web par l'acronyme « SaaS », qui signifie « Software as a Service ».

2

Comment fonctionne une application web ?

Le principe général des applications web est simple :

- vous accédez au logiciel avec un navigateur internet
- vous disposez d'un espace personnalisé protégé par un mot de passe
- la tarification s'effectue par abonnement ou au volume d'utilisation

Il existe des milliers d'applications web, qui répondent à de nombreux besoins.

Le meilleur exemple d'application web reste le webmail : Gmail, Yahoo Mail ou Hot-mail sont pour ainsi dire les inventeurs du modèle SaaS .

Auparavant, vous deviez paramétrer un logiciel (Outlook par exemple) sur votre ordinateur pour accéder à vos mails. Et vous ne pouviez y accéder que depuis le poste concerné.

Avec les webmails, vous pouvez accéder à vos mails depuis n'importe quel ordinateur et à n'importe quel moment : si votre ordinateur est en panne, il vous suffit de changer de machine.

C'est ce principe d'application web qui se décline de plus en plus dans le monde de l'entreprise.

Par exemple, la suite Google Apps a pour vocation d'apporter une réponse en mode SaaS aux logiciels bureautiques classiques, comme Word ou Excel.

3

La facturation avant les applications web

Les entrepreneurs n'ont pas attendu l'arrivée du modèle SaaS pour faire des factures, en fait, ils en font même depuis l'antiquité.

On peut distinguer 3 grandes familles de solutions « traditionnelles » :

Les outils bureautiques : tableur & traitement de texte

C'est souvent par cette solution que commencent les jeunes entreprises. Le principe est simple : on crée un modèle de facture, puis on le copie autant de fois que nécessaire, en faisant les modifications adéquates.

Cette solution, quoique souvent souple et efficace pour obtenir un résultat rapide et satisfaisant, comporte cependant à l'usage de nombreux désavantages.

Les risques d'erreurs sont élevés (copier-coller à répétition), le travail est fastidieux et cette solution n'apporte aucune vision globale statistique de l'activité.

Le plus souvent, l'entrepreneur maintient une feuille de calcul récapitulative, ce qui implique une double saisie des données.

Les logiciels prêts à l'emploi

Ces logiciels « en boîte » sont apparus dans le milieu des années 80. Vendus dans des réseaux de distribution très généralistes, ils ont une forte notoriété et font souvent partie des premiers achats du créateur d'entreprise.

Cependant ils cumulent un certain nombre d'inconvénients.

D'abord, le modèle économique de tous ces éditeurs est le même : vendre un produit très accessible pour facturer ensuite des options (assistance, installation, mises à jour...).

Cet inconvénient s'alourdit lorsque l'entreprise souhaite passer à une solution collaborative : le tarif est sans commune mesure avec la boîte initiale, et de plus, il est souvent nécessaire d'acheter un serveur et d'engager une société pour le paramétrer.

Mais au delà du coût, c'est le faible service rendu par ces solutions qui les rendent obsolètes. Compliquées à prendre en main, elles sont souvent exploitées à moins de 5% de leurs capacités, juste parce que les utilisateurs ne les maîtrisent pas suffisamment..

Les possibilités de personnalisation offertes (modèles) sont également limitées ou font appel à des outils d'un autre âge.

Enfin, ces solutions sont le plus souvent réservées au monde PC, écartant les utilisateurs qui auraient fait le choix d'un autre système d'exploitation.

Les logiciels sur-mesure

Quand le flux de facturation de l'entreprise grandit et se complexifie, l'entreprise a souvent recours à un développement spécifique.

Qu'ils soient basés sur des solutions grands comptes (Oracle, IBM, SAP) ou sur des développements spécifiques, ces logiciels sont conçus pour répondre très précisément aux besoins de l'entreprise et à ses échanges avec son environnement (fournisseurs, prestataires).

Ce type de développement, généralement long et coûteux, est indispensable dans certains secteurs (industrie, distribution) et s'adresse généralement à des entreprises de grande taille.



4

Les avantages des applications web

D'une manière générale, les applications web ont un certain nombre de points forts par rapport aux logiciels installés sur le réseau de l'entreprise.

La sécurité

Avec une application web, les données de l'utilisateur sont sauvegardées sur les serveurs de l'application, protégeant l'utilisateur en cas de panne informatique de son ordinateur personnel.

Les serveurs sont toujours situés dans des centres d'hébergement ultra-sécurisés. L'architecture informatique est systématiquement redondée : les données sont réparties sur plusieurs machines, dans des lieux différents.

La mobilité

L'accès à l'application se faisant depuis un navigateur internet (voire un smartphone), l'utilisateur peut accéder à ses données et travailler depuis n'importe quel ordinateur connecté à internet, indépendamment du système d'exploitation utilisé.

L'évolutivité et l'ouverture

Dans une application web, les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont ajoutées au fur et à mesure : dès qu'une nouvelle fonctionnalité est proposée, l'ensemble de la base d'utilisateurs en profite.

Au delà, l'interconnexion avec d'autres applications web permet d'étendre le périmètre d'utilisation : par exemple, l'utilisateur pourra partager son fichier client avec une application d'emailing.

La gestion des coûts

Le modèle de facturation des applications web, souvent mensuel, permet de planifier l'utilisation comme une ressource normale de l'entreprise : pas d'amortissement, pas d'effort initial de trésorerie...

Il est également possible de prévoir l'impact financier des évolutions à venir, que ces coûts soient liés à une augmentation de l'usage ou du nombre d'utilisateurs.

De plus, l'adoption d'une application web est souvent synonyme d'une moindre charge de travail pour les équipes informatiques : pas de serveur et de logiciels à maintenir.

5

Les avantages du modèle SaaS appliqué à la gestion commerciale

Dans le domaine de la gestion commerciale, les avantages du modèle SaaS sont particulièrement forts :

Un vrai gain de temps à l'utilisation

Si la création de facture à partir d'un catalogue de produits et d'un fichier client n'a rien de révolutionnaire, l'utilisation d'une solution en ligne apporte cependant un fort gain de productivité.

Par exemple, la communication des documents par email se fait de manière totalement intégrée : plus besoin d'enregistrer un document, de le joindre à un email, de rédiger un message... Toutes ces actions s'effectuent d'un simple clic.

Une mobilité totale

Dans le cadre d'une entreprise, l'accès complètement décentralisé aux données commerciales est un vrai plus qui peut améliorer fortement le chiffre d'affaires.

Par exemple, un commercial en déplacement pourra accéder à ses tarifs à distance et même faire un devis sur place. Il est donc plus facile de boucler une affaire, sans attendre le retour du collaborateur au siège de l'entreprise.

C'est aussi pour l'entrepreneur la possibilité d'accéder à ses données et à ses chiffres depuis son domicile. Quel chef d'entreprise n'est jamais retourné le samedi au bureau pour finir des factures ou des devis en retard ?





Une compétitivité accrue

Dans un contexte économique souvent de plus en plus compétitif, la rapidité d'exécution est souvent un facteur important d'amélioration des performances.

Par exemple, facturer en retard diffère les encaissements (les clients vont payer plus tard). Autre exemple, si l'entreprise tarde à relancer ses clients en retard de paiement, c'est encore une fois la trésorerie de l'entreprise qui sera sollicitée.

Ceci vaut encore plus pour les devis : combien d'entreprise perdent plusieurs jours avant d'envoyer leur devis ? Dans bien des cas, un compétiteur plus réactif aura eu tout loisir d'arriver plus rapidement avec une proposition.

Un outil naturellement collaboratif

Sur internet, le collaboratif c'est la norme : on peut se connecter à plusieurs à une même plate-forme. On peut même être des millions simultanément : il suffit de regarder Facebook.

Dans le cadre d'une application web de gestion commerciale, cet avantage devient essentiel pour l'entreprise.

Au delà de la création de devis et factures, c'est un vrai outil de travail à plusieurs qui est proposé. Chaque document bénéficie d'un fil d'information : Quand a-t-il été créé ? Quand a-t-il été envoyé ?

Il est possible pour les différents collaborateurs de laisser des commentaires ou de définir des alertes : le suivi des affaires s'en trouve grandement amélioré.

Des évolutions constantes

Si vous prenez un logiciel de gestion commerciale de l'an 2000 et son grand frère de 2011, vous constaterez peu de différences. Ces logiciels sont mis à jour une fois par an, voire deux fois, mais leurs fonctionnalités de base évoluent peu. C'est tout le contraire avec une application web.

Les applications web ne dépendent pas d'une méthode de distribution physique : elles évoluent constamment, souvent en fonction des demandes formulées par les utilisateurs.

Une démarche durable

En réduisant le volume de papier imprimé, en supprimant de nombreux déplacements inutiles et en reposant sur une ressource informatique limitée aux besoins réels, l'utilisation d'une application web de gestion commerciale s'inscrit dans une démarche globale de développement durable.

Une ouverture sur d'autres applications

Il est de plus en plus courant de proposer des passerelles d'interconnexion entre applications web.

Par exemple, votre application de facturation peut interroger votre boîte mail pour y récupérer vos contacts. Cette logique de briques logicielles qui s'emboîtent selon les besoins des entreprises est déjà très répandue aux Etats-Unis et va sans contexte devenir la norme.

Chaque entreprise peut se constituer une solution en fonction de ses besoins : par exemple, un e-commerçant pourra interconnecter sa boutique en ligne avec son outil de facturation.

Une adoption rapide des utilisateurs

Former un collaborateur à l'utilisation d'une application web est souvent beaucoup plus rapide que la formation (coûteuse) à un logiciel ou l'apprentissage du travail collaboratif, souvent hasardeux, avec les outils bureautiques.

Sur internet, les utilisateurs retrouvent naturellement les codes auxquels ils sont déjà très largement habitués : remplir un formulaire, envoyer un message, laisser un commentaire, définir une alerte...

Toutes les actions dans une application web font appel à des réflexes désormais ancrés dans les habitudes des utilisateurs.

Un coût maîtrisé

Quand une entreprise souhaite travailler de manière collaborative, il lui faut traditionnellement un serveur : une machine coûteuse et complexe, dont il faut le plus souvent déléguer la gestion à un professionnel.

Le coût élevé des licences multi-utilisateurs des logiciels vient en sus : l'addition finale est élevée et devra s'amortir sur plusieurs exercices, sans préjuger des évolutions nécessaires (mises à jour, serveur plus puissant, etc).

Avec une solution en ligne, toute la couche technique est entièrement déportée chez le prestataire, qui est un spécialiste de ces questions : le coût est complètement proportionnel à l'utilisation faite de l'application par l'entreprise.

6

A quelles entreprises s'adresse la gestion commerciale en ligne ?

Contrairement à un logiciel installé, qui est souvent spécifiquement destiné à une utilisation donnée, les applications web sont beaucoup plus versatiles et adaptables.

La typologie des utilisateurs s'en trouve élargie :

Travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs

Ce type d'entreprise se caractérise souvent par une grande simplicité de leur problématique : mono-utilisation, nombre de documents réduits ...

Ces entrepreneurs ont tout à gagner à l'utilisation d'une solution en ligne, car leur objectif est de trouver une réponse simple à quelque chose qui peut paraître complexe, et ce à un coût raisonnable.

Avec une solution en ligne, ils pourront être opérationnels en une demi-heure.

PME

Pour une entreprise comportant plusieurs collaborateurs, l'adoption d'une solution en ligne, au-delà de sa simplicité de prise en main, sera souvent de répondre à une problématique informatique (achat d'un logiciel et d'un serveur, frais d'installation et de maintenance).

Mais au-delà de l'avantage compétitif, elle trouvera dans les capacités collaboratives d'une application web un vrai moyen d'améliorer ses performances commerciales et la communication interne de l'entreprise.

En centralisant l'information, une application web permet de mieux travailler, sans perdre de temps à chercher des mails ou à renvoyer des pièces jointes.

Artisans

Souvent, la problématique chronique des artisans c'est le manque de temps : la journée est consacrée aux chantiers et l'administratif se fait le soir ou le week-end.

Résultat, faire un devis ou une facture prend souvent plus de temps que nécessaire.

Avec une solution en ligne et les moyens technologiques actuels (smartphones, clés 3G), un artisan peut garder le contact avec ses clients, même lorsqu'il est à l'extérieur.

De plus, la création et l'enrichissement de son catalogue de produits et services lui permet de deviser beaucoup plus rapidement.



7



Les applications web : un modèle en pleine croissance

L'adoption des applications web se généralise très rapidement, qu'il s'agisse d'applications grand public ou strictement BtoB.

Selon le cabinet Gartner, cité par le Journal du Net, ce mode de diffusion des logiciels est en pleine croissance :

Les applications disponibles sous forme de services Web à distance (Software as a Service) ont plus que jamais le vent en poupe. Ainsi, selon les derniers chiffres du cabinet d'études Gartner, le marché du SaaS devrait atteindre les 9,2 milliards de revenus dans le monde cette année contre 7,9 milliards de dollars en 2009, soit une hausse de 15,7%.

«Les interrogations sur la sécurité, les temps de réponse et la disponibilité d'accès ont diminué pour beaucoup d'organisations alors qu'au même moment les technologies et le marché du SaaS ont gagné en maturité», a précisé dans un communiqué Sharon Mertz, directeur de recherche au Gartner.

Parmi les domaines applicatifs qui connaissent le plus de succès en mode SaaS, le cabinet américain évoque ceux relatifs aux contenus, aux communications et collaborations (CCC) avec 2,9 milliards de dollars de revenus, devant celles liées à la gestion de la relation client (CRM) avec 2,6 milliards de dollars de revenus. Par ailleurs, le Gartner estime que 75% des applications SaaS présentes sur le marché peuvent être considérées comme un service de type Cloud Computing.

Source : JDN - Dominique FILIPPONE – 14/12/2010

8

Les freins à l'adoption d'une solution en ligne

La peur de la perte de données

C'est probablement le principal frein à l'adoption d'un modèle SaaS. D'ailleurs, cette considération ne concerne pas que les applications professionnelles : il ne se passe pas un jour sans que ce sujet soit évoqué au sujet de Google ou Facebook.

Mais ce qu'il faut également prendre en compte, c'est que pour les éditeurs de logiciels en ligne, les données de leurs utilisateurs ont une valeur inestimable : plus de données, c'est plus de clients.

Les acteurs du secteur ont donc plutôt tendance à optimiser en permanence la sécurité et la redondance de leur architecture informatique.

En fait, en utilisant une solution SaaS, il y a de fortes chances pour que vos données soient bien plus en sécurité qu'elles ne pourraient l'être au sein même de votre entreprise !

Le souci de la confidentialité

En stockant ses données sur les serveurs d'un éditeur, l'entreprise peut légitimement se demander de quel niveau de confidentialité vont bénéficier ses données.

Est-ce que les employés de l'éditeur pourront accéder à ses documents ? Est-ce que son fichier client sera utilisé par l'éditeur pour des opérations marketing ?

Encore une fois, les éditeurs de solutions en ligne prennent généralement des précautions à ce sujet et vous garantissent contractuellement un haut niveau de confidentialité.

De plus, la règle est de crypter à 100% les données entre les serveurs de l'éditeur et l'utilisateur final.

La réputation de l'opérateur

Choisir de confier la mémoire de son entreprise à une entreprise tierce suppose une relation de confiance. Avant de choisir un prestataire, il convient de vérifier son sérieux : Qui sont ses actionnaires ? Depuis combien de temps existe la solution ? Comment la société est-elle financée ?

Mais ce type de vérification vaut pour tout fournisseur et même si l'on décide de se reposer sur une solution sur internet, le bon sens commande tout de même de faire des sauvegardes régulières de ses données.

9

myFacture : l'application web plébiscitée par les entrepreneurs

Lancée en janvier 2010, après un an de développement technique, la solution de gestion commerciale en ligne myFacture a rapidement conquis de nombreux utilisateurs.

Suite à ce succès, Easybill, l'éditeur de myFacture a réalisé une levée de fonds d'1 million d'euros auprès du fonds d'investissement Alto Invest, spécialisé dans les entreprises innovantes.

Créé par des entrepreneurs chevronnés, myFacture évolue en permanence, le plus souvent grâce aux remarques de ses utilisateurs. Ainsi en un an, ce sont des dizaines de fonctions qui ont été ajoutées.

Mais au delà de l'outil, c'est l'implication de l'équipe qui permet le succès de la solution : les équipes d'assistance sont situées à La Rochelle, au cœur de l'entreprise et à proximité immédiate des équipes de développement.

Cette organisation permet une remontée directe des demandes des utilisateurs et un suivi personnalisé de chaque client.

Alain Mevellec, Directeur du développement d'Easybill, nous explique la stratégie de myFacture :

« Le retour de nos utilisateurs, très positif, nous incite à aller beaucoup plus loin dans la démarche et à proposer des nouveaux outils, notamment pour amplifier la dimension collaborative de la solution.

Ainsi, nous allons prochainement lancer une nouvelle version du site, plus ergonomique et plus rapide, mais surtout qui intègre de nombreuses suggestions de nos utilisateurs qui nous ont semblées pertinentes.

De nouveaux outils collaboratifs vont apparaître, avec entre autres des outils de communication interne et de gestion d'alertes, faisant de myFacture un outil central du système d'information de l'entreprise.

Mais au delà, nous allons également ouvrir le site à d'autres applications, en proposant une API complète (un interface de programmation qui permet de connecter myFacture avec d'autres services). C'est sur cette base que nous concevons les versions mobiles du service (tablettes et smartphones).

Avoir en permanence son fichier client, ses tarifs et ses documents en cours sera un avantage compétitif très fort pour nos utilisateurs. »

10

Témoignages d'entrepreneurs

Dans le cadre du blog myFacture, des utilisateurs commentent leur choix d'une solution en ligne. Voici leurs témoignages.

Rudy Leroy - Prevents Guard International



J'avais un programme de facturation sur mon PC personnel, cela posait des problèmes pendant mes périodes de vacances et j'ai eu peur aussi du crash possible de mon PC.

J'ai trouvé myFacture, un peu par hasard sur le net, et tous nos problèmes étaient résolus. Mon responsable commercial habite Parme en Italie, il peut maintenant envoyer des devis via le serveur et les factures pendant mes congés. Et plus de problème de panne informatique puisque tout est sur serveur.

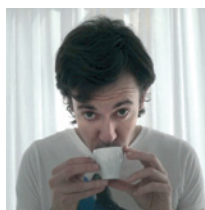
Thierry Faucher - LearningDrip



Nous avons besoin d'une solution pour gérer les devis et factures. Lorsque j'ai essayé myFacture, j'ai tout de suite aimé sa simplicité. C'est une solution qui est conçue pour un usage et y répond très bien.

J'ai eu un coup de coeur quand je me suis rendu compte que mes clients allaient pouvoir retrouver en ligne le suivi de leur compte et télécharger les devis et factures.

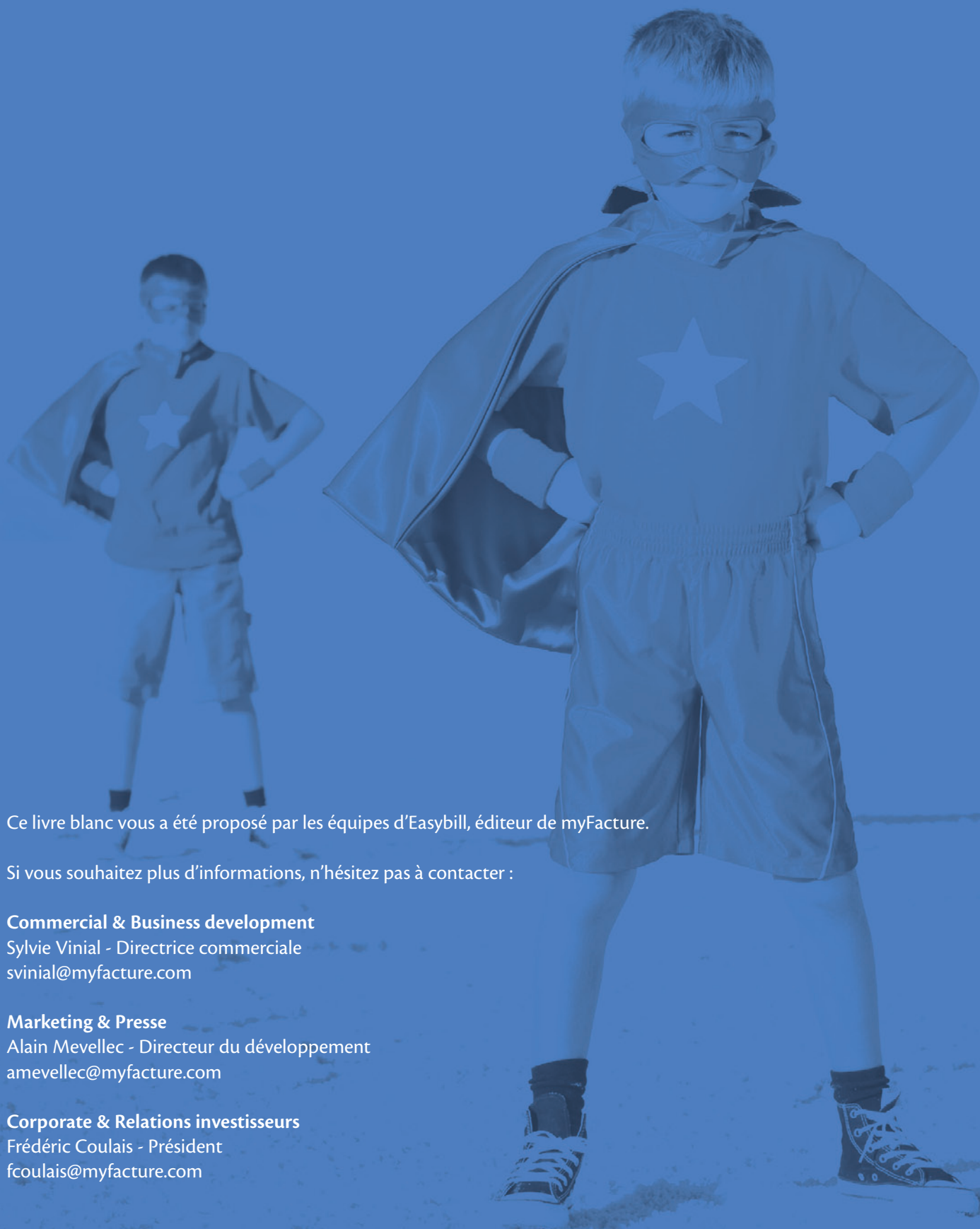
Frédéric Martinet - Architecte - Urbaniste



Architecte avec deux bureaux, l'un à Brives et l'autre à La Rochelle, je suis en déplacement en permanence. Equipé de mon ordinateur et d'une clé 3G, je fais tout avec internet : courrier, partage de dossiers et bien sûr, ma facturation.

J'ai immédiatement adopté myFacture pour plusieurs raisons : sa simplicité d'utilisation, sa disponibilité et son ergonomie très intuitive.

Mais ce qui m'a séduit par rapport à des solutions concurrentes, c'est la possibilité de vraiment personnaliser le design des factures. Dans un métier comme le mien, très axé sur l'image, c'était un point essentiel.



Ce livre blanc vous a été proposé par les équipes d'Easybill, éditeur de myFacture.

Si vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à contacter :

Commercial & Business development

Sylvie Vinial - Directrice commerciale
svinial@myfacture.com

Marketing & Presse

Alain Mevellec - Directeur du développement
amevellec@myfacture.com

Corporate & Relations investisseurs

Frédéric Coulais - Président
fcoulais@myfacture.com