



Fiche métier : Consultant SaaS

Consultant "logiciel en tant que service", Consultant "Software as a Service"

Le consultant SaaS ("Software as a Service" ou "logiciel en tant que service") conseille le client sur des solutions de cloud computing (appelé aussi informatique dans le nuage, informatique en nuage ou informatique virtuelle), qui permet l'accès à des ressources informatiques virtualisées et mutualisées via le réseau. Il peut s'appuyer sur une équipe composée d'un ou plusieurs développeurs, d'un administrateur réseaux, et d'un chef de projet Web qui se charge du déploiement de la solution.

Le consultant SaaS peut également proposer des modules de formation pour accompagner la mise en place de la solution cloud computing. Il peut être amené à travailler avec un formateur TIC.

Présentation

Le consultant "logiciel en tant que service" (SaaS) intervient dans le cadre de projets de migration de logiciels gérés et hébergés en interne vers des solutions en ligne par l'intermédiaire de plates-formes de cloud computing. Il conseille et accompagne ses clients dans le choix et l'installation d'une solution de cloud computing. Ces conseils portent à la fois sur le déploiement technique de la solution et sur les changements d'organisation qui découlent de la mise en oeuvre d'une solution de cloud computing dans l'organisation ou l'entreprise.

Missions

Une des principales missions du consultant SaaS est la gestion de projet, il est amené à intervenir tout au long du projet de migration : du diagnostic des applications et logiciels existants à l'accompagnement de l'entreprise une fois la solution de cloud computing développée en passant par la formation des utilisateurs. Il peut travailler seul, ou s'appuyer sur une petite équipe. En contact avec de nombreux acteurs de l'entreprise, il connaît l'organisation, sa culture, et ses métiers.

Domaines et périmètre d'intervention

Le consultant "logiciel en tant que service" (SaaS) intervient dans des organisations et des entreprises en tant que consultant interne ou externe. Il est généralement sollicité par la Direction des Systèmes d'Information ou la Direction Générale, à qui il rend compte de ses actions. Il peut à la fois être un consultant technique et un consultant opérationnel (maîtrise d'ouvrage) et assure l'interface entre les équipes techniques et le client.

Au-delà des grands cabinets de conseils internationaux et des éditeurs (tels qu'IBM, Microsoft ou Oracle), le consultant SaaS exerce aussi dans de petites entreprises qui souhaitent être guidées dans le choix d'une solution de cloud computing adaptée à leurs besoins. Les principales applications SaaS qui peuvent être mises en place par les entreprises sont :

- la gestion de la relation client (CRM) ;
- la gestion des ressources humaines ;
- l'unification des systèmes de communication (messagerie instantanée, courriel) ;
- la mise en place de solutions pour faciliter le travail collaboratif (partage d'agendas en ligne, outils de conférence



à distance, gestion documentaire).

Activités et tâches

Activités 1

Analyse des besoins de l'entreprise ou de l'organisation

Tâches

- Réaliser un état des lieux des logiciels et progiciels utilisés
- Interroger les parties prenantes du projet sur leurs besoins : enquêtes, séances de brainstorming, observations directes
 - Mener des études de faisabilité et d'opportunité, en mesurant les contraintes organisationnelles et technologiques de l'entreprise ou de l'organisation
 - Externaliser un ou plusieurs systèmes d'information selon la demande et les besoins de l'entreprise ou de l'organisation et choisir les fonctionnalités adaptées aux utilisateurs de l'entreprise ou de l'organisation

Activités 2

Sélection d'une solution de cloud computing

Tâches

- Analyser et comparer les différentes solutions sur le marché
- Expliquer les critères de choix pertinents pour le choix de la solution de cloud computing
- Rédiger des rapports et faire des présentations orales pour justifier le choix de la solution de cloud computing retenue
- Définir les spécifications fonctionnelles des nouveaux outils et rédiger le cahier des charges fonctionnel et/ou technique
- Établir un rétro-planning pour donner de la visibilité sur le déroulement du projet
- Planifier les ressources financières, humaines et/ou matérielles nécessaires

Activités 3

Mise en œuvre du projet de migration

Tâches

- Accompagner la migration des outils dits de commodité : messagerie, agenda, documents, etc.
- Faire les développements nécessaires pour les autres outils de l'entreprise : progiciels de gestion, logiciels spécifiques, etc.
 - Si besoin et en l'absence d'un responsable de l'équipe de développement, piloter les développements nécessaires à l'implémentation de la solution cloud computing
 - Assurer la compatibilité des logiciels utilisés dans l'entreprise avec la solution cloud computing
- Garantir la confidentialité des données
- Animer l'équipe de projet

Activités 4

Accompagnement des utilisateurs

Tâches



- Concevoir un plan de formation à la solution de cloud computing mise en place
- Animer la formation
- Rédiger la documentation pour les utilisateurs
- Rédiger les manuels techniques
- Mettre en place une solution d'e-learning pour les utilisateurs
- Organiser des réunions d'information et d'échange avec les utilisateurs
- Recueillir les dysfonctionnements
- Dépanner en ligne et assurer une permanence téléphonique

Activités 5

Suivi de la mise en œuvre du projet de migration

Tâches

Activités 6

Veille

Tâches

- Suivre l'évolution des solutions de cloud computing
- Effectuer régulièrement des études concurrentielles des bonnes pratiques
- Produire des articles dans des revues ou des blogs spécialisés
 - Introduire de nouvelles évolutions dans la solution de cloud computing de l'entreprise et former les utilisateurs
- Anticiper les nouveautés et les attentes des utilisateurs dans le domaine de l'informatique virtuelle

Compétences

Savoirs

- Compréhension de l'entreprise : activités, culture, stratégie, métiers, acteurs, logiciels et progiciels, etc.
- Connaissances dans le domaine des NTIC (réseaux, internet, intranet, extranet, serveurs, réseaux informatiques)
 - Connaissance du marché du cloud computing
 - Connaissance des langages de programmation des plates-formes de cloud computing
 - Pratique de l'anglais opérationnel
 - Maîtrise de langages de programmation spécifiques aux plates-formes de cloud computing
 - Maîtrise des techniques de gestion de projet informatique

Savoir faire

- Savoir réaliser des documents de synthèse précis et concis
- Être capable de cerner rapidement les besoins de l'entreprise ou de l'organisation
- Être en mesure de traiter et de gérer diverses informations en même temps
- Savoir réaliser des schémas : diagrammes des tâches, plans, etc.
 - Posséder de solides connaissances des logiciels : paramétrage, développement, intégration
- Savoir animer une réunion ou une formation



- Posséder des connaissances sur les droits des logiciels
- Avoir la maîtrise des outils de gestion et de planification de projet
- Être capable d'évaluer et de maîtriser les risques de sécurité informatique

Savoir être

- Avoir :
 - le sens de l'écoute
 - le goût du contact
 - de l'intérêt pour les nouvelles technologies adaptées à l'informatique
 - une bonne aisance relationnelle, aptitude à la persuasion
 - de l'intérêt pour la sociologie et les logiques de groupes : identification des groupes d'acteurs et relais d'opinion

- Être :
 - Diplomate
 - Autonome
 - Rigoureux dans son travail
 - Conscientieux
 - Patient
 - Pédagogue
 - Organisé
 - Méthodique
 - Pragmatique
 - Disponible
 - Mobile

- Faire preuve :
 - d'un fort investissement personnel
 - d'un bon esprit d'analyse



Cette fiche métier est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 2.0 France.

Dernière mise à jour : 5 avril 2012.

Contributeurs

- Délégation aux Usages de l'Internet - avril 2012
 - CELSA - École des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris IV-Sorbonne et École des Mines d'Alès - MASTER 2 Professionnel Communication et Technologies Numériques : Samira BEN M'HAMED - février 2011
 - CELSA - École des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris IV-Sorbonne - MASTER 2 Professionnel Ressources Humaines et Communication : Déborah PENAUD - février 2011