

LIVRE BLANC

Gagnez en efficacité grâce à l'ERP

Novembre 2018



Sommaire

1. Introduction	3
2. Les entreprises les plus performantes se distinguent par leur recherche constante d'efficacité	4
3. Un ERP contribue largement à l'efficacité de l'entreprise	5
4. Les bénéfices des ERP	8
5. Conclusion	9

Introduction

L'amélioration de son efficacité est une source de préoccupation constante pour toute entreprise désireuse de parvenir à l'excellence opérationnelle.

Les entreprises qui parviennent à améliorer leur efficacité s'attachent à réduire leurs coûts d'exploitation et à optimiser la performance et la rentabilité de leurs opérations.

Elles gagnent également du temps, qu'elles consacrent à la planification stratégique. Alors que nombre d'entreprises recourent à des applications cloisonnées et à des processus métiers manuels, les plus performantes sont les plus susceptibles de tirer le meilleur parti de la technologie ERP.

Ce livre blanc décrit dans quelle mesure un progiciel de gestion intégré (PGI - acronyme français de ERP) permet à l'entreprise d'être plus efficace :

- Des opérations plus rapides grâce à des processus métiers uniformisés et automatisés (en local comme entre différents sites et pays).
- Une meilleure collaboration entre les départements, ainsi qu'avec les clients, partenaires, fournisseurs et utilisateurs distants, grâce à une suite entièrement intégrée d'applications partageant les mêmes données et déployées sur Internet.
- Un décisionnel facilité grâce à des rapports flexibles et personnalisables.



2. Les entreprises les plus performantes se distinguent par leur recherche constante d'efficacité

Les entreprises qui visent l'excellence opérationnelle sont constamment en quête de méthodes destinées à améliorer l'efficacité de leurs opérations. Par un fonctionnement plus rationnel, elles ont la possibilité de réduire leurs coûts d'exploitation et d'améliorer leur rentabilité. Elles sont également en mesure de redéployer leurs ressources existantes, en remplaçant les tâches administratives manuelles chronophages par des opérations de planification et des analyses stratégiques, accélérant ainsi leur prise de décision.

Pour gagner en efficacité, les plus performantes d'entre elles font appel à des solutions logicielles de type ERP (Enterprise Resource Planning). Le 4^e baromètre du CXP, compilant les réponses de 1 449 utilisateurs français (DSI, dirigeants, directeurs financiers), établit que les améliorations constatées concernent en premier lieu l'optimisation des processus, les relations avec les tiers, fournisseurs et clients, la gestion financière et la gestion des stocks. La baisse du budget informatique et la motivation des salariés arrivent ensuite⁽¹⁾.

Les entreprises qui n'ont pas choisi d'intégrer la gestion de leurs processus et continuent de recourir à des applications disparates pour gérer leurs opérations (comptabilité & finances, relations avec la clientèle, paie, stocks, production et distribution) et d'utiliser des feuilles de calcul pour leur planification opérationnelle et financière se donnent moins de chances de performer. La diversité des solutions de gestion complique et ralentit l'obtention et la transmission des informations dont les collaborateurs de l'entreprise ont besoin. Les employés se retrouvent à devoir saisir des informations plusieurs fois dans différents systèmes ou à les extraire de sources variées pour créer des rapports et analyser les données nécessaires aux prises de décisions stratégiques.



(1) Étude ERP « baromètre de satisfaction des utilisateurs de logiciels de gestion - CXP 2017

3. Un ERP contribue largement à l'efficacité de l'entreprise

Un ERP permet à l'entreprise d'être plus efficace en s'appuyant sur des processus métiers automatisés ; un accès immédiat aux informations nécessaires grâce à des applications intégrées partageant les mêmes données ; des outils de Business Intelligence (BI) et d'analyse pour optimiser les décisions et la planification.

Des processus uniformisés accélèrent les opérations

Les processus manuels peuvent se révéler laborieux. À cause d'eux, les collaborateurs risquent de passer à côté d'étapes décisives ou de fournir aux clients une expérience décevante.

Les entreprises les plus performantes choisissent un ERP pour uniformiser et accélérer leurs processus métiers. Selon une récente étude menée par le cabinet américain Panorama Consulting, les organisations dont le système d'information de gestion est piloté par une solution intégrée constatent une meilleure disponibilité de l'information, une plus grande fiabilité des données et une meilleure productivité.

Les PGI uniformisent et accélèrent les processus par l'automatisation, qui garantit une exécution efficace et correcte. Les responsables reçoivent des alertes, éventuellement des notifications sur leur téléphone, lorsque des anomalies se produisent ; ils sont ainsi en mesure d'anticiper les conséquences de difficultés éventuelles.

Des modules ERP sont disponibles pour automatiser les processus relevant des domaines suivants :

- Comptabilité & finances
- Paie
- Ressources humaines
- Ventes
- Gestion de la relation client
- Achats
- Stocks
- Production
- Distribution



Les possibilités de personnalisation renforcent le caractère unique de chaque entreprise

Même si elles offrent des processus rationalisés, les suites de gestion intégrée restent flexibles pour accompagner le mode de fonctionnement propre à chaque entreprise et les méthodes de travail qu'elles ont choisies. Les services informatiques peuvent ainsi configurer des processus prêts à l'emploi en fonction des spécificités de certains flux de travaux (workflows) et circuits de décision. Les utilisateurs, quant à eux, sont libres de personnaliser leur interface en définissant des champs, en ajoutant des boutons ou en supprimant des colonnes dont ils n'ont pas besoin pour améliorer leur efficacité.

Certains ERP laissent aux entreprises le loisir de n'acquérir que les modules qui leur sont nécessaires, qu'elles pourront au demeurant compléter ultérieurement en fonction de leurs besoins, sans avoir à réaliser une intégration complexe. En règle générale, des kits de développement logiciel (SDK - Software Development Kits) sont disponibles si des personnalisations plus poussées s'imposent. Des intégrateurs agréés et formés peuvent par ailleurs intervenir pour prendre en charge ces besoins de customisation.

Si l'entreprise monte en version, les modifications effectuées dans les règles de l'art migrent également de façon automatique, ce qui évite interruptions et pertes de temps liées aux reconfigurations.

Les processus automatisés prennent en charge les opérations multi-site, mondiales ou étendues

Nombre d'entreprises opèrent sur plusieurs sites, possèdent plusieurs divisions, des filiales, ont des antennes à l'international ou travaillent avec une chaîne logistique étendue englobant clients, partenaires et fournisseurs. Si les ERP modernes sont capables de rationaliser les processus et d'optimiser la collaboration à l'échelle d'une organisation mono-site, ils offrent des capacités identiques aux organisations plus développées.

Les PGI actuels permettent aux entreprises de personnaliser leurs traitements pour répondre aux impératifs opérationnels de plusieurs entités, sites ou pays, tout en facilitant la collecte et le partage des informations à l'échelle de plusieurs sites et même d'un périmètre mondial.

Capables de prendre en charge plusieurs langues, devises, entités, sites et législations, les solutions de gestion intégrées donnent à des divisions ou à des filiales implantées à l'étranger les moyens de suivre leurs propres règles de gestion tout en bénéficiant d'informations et de processus communs.

Un ERP permet aux entreprises de facilement prendre en compte des transactions entre plusieurs entités, car il assure leur ventilation automatique. Ce faisant, un logiciel de gestion intégré aide à réduire les coûts et à éliminer les traitements chronophages, sources d'erreurs. En outre, en sachant regrouper et exploiter des informations issues d'entités distinctes ou d'antennes internationales, un ERP permet aux entreprises de gérer de manière plus rentable une organisation multi-site et de disposer d'éléments d'analyse de performance complets et détaillés à l'échelle de plusieurs unités commerciales.

Les suites intégrées améliorent la visibilité

Lorsqu'une entreprise recourt à des applications cloisonnées, les utilisateurs doivent généralement saisir les informations dans plusieurs logiciels ou transférer des données d'un système d'information vers un autre. Par exemple, quand un commercial décroche une commande, les employés de différents départements doivent entrer celle-ci dans des systèmes distincts dédiés aux ventes, à la saisie des commandes, aux stocks et aux comptes fournisseurs. Et les cadres ou les responsables doivent exporter dans un tableur les données stockées dans les divers systèmes d'information à des fins analytiques et décisionnelles.

Un ERP stocke les données issues de l'ensemble de ses modules dans le même référentiel, la même base de données. Les informations, saisies une seule fois, sont distribuées automatiquement et en temps réel à tous les services et métiers qui en ont besoin. Inutile désormais de passer du temps à ressaisir des données ; la productivité, l'exactitude sont améliorées et les clients satisfaits plus rapidement. Le système d'information, dans le cas de l'entrée d'une commande, rend automatiquement compte de l'incidence sur les niveaux de stocks, la production et la comptabilité ; de leur côté, les collaborateurs ont la possibilité de vérifier l'état d'avancement d'une commande ou une disponibilité produit sans avoir à solliciter de nombreux interlocuteurs ou départements. Dès l'instant où les données sont issues de plusieurs sites ou générées dans un contexte international (dans des langues ou dans des devises différentes), le progiciel de gestion intégrée les uniformise ; les utilisateurs ont ainsi accès à des data normalisées agrégables et/ou comparables.

Un ERP permet également de gérer des documents électroniques ou dématérialisés tels que des commandes, des factures, des formulaires, des fiches ou des relevés. Les utilisateurs gagnent du temps et de l'argent en consultant ou traitant électroniquement des dossiers numériques plutôt que de rechercher des informations manuellement. De surcroît, le stockage électronique des documents limite les risques de perte ou de dégradation de dossiers.

Les données sont protégées par des règles basées sur les rôles ; les utilisateurs peuvent ainsi y accéder de manière sécurisée et efficace.

Les pistes d'audit permettent, quant à elles, de repérer et de tracer facilement les modifications apportées aux données, leur date et leur auteur ; et de s'assurer ainsi de leur légitimité.



Le reporting et l'analyse procurent un meilleur éclairage

Plutôt que d'obliger les managers ou les experts qui souhaitent analyser des données à "piocher" dans plusieurs systèmes d'information et à importer ces données dans un tableur, les ERP permettent aux utilisateurs d'analyser ces données depuis un référentiel unique, au moyen de rapports ou de requêtes standard.

À la différence des ERP plus anciens qui généraient des rapports prédéfinis via des processus récurrents par lots, les solutions modernes offrent une plus grande flexibilité dans la production de rapports en extrayant des données en temps réel, ce qui améliore l'efficacité et la précision du processus décisionnel.

Les utilisateurs peuvent renforcer leur efficacité en personnalisant ces rapports par glisser-déposer, et les enregistrer pour les traiter et/ou les partager. Ils ont également la possibilité de poser des questions hypothétiques. Au moyen de requêtes ad hoc, les utilisateurs ont immédiatement accès à des informations qui leur procurent davantage de visibilité sur les performances de l'entreprise. L'usage des modules de BI et d'analyse est optimisé par des portails et/ou des interfaces graphiques qui simplifient la lecture des indicateurs de performance. La détection d'événements inhabituels ou de résultats dysfonctionnels est ainsi accélérée et facilitée. Des outils d'analyse détaillée permettent aux managers de visualiser en un clin d'œil les détails d'une transaction. Il leur est plus aisé de dégager des tendances ou d'identifier la cause première des anomalies. Et ainsi d'anticiper sur certaines décisions.

La flexibilité technologique améliore l'efficacité informatique

Aujourd'hui, les ERP apportent aux systèmes d'information de gestion la souplesse nécessaire pour s'adapter à leurs impératifs. Ceux qui reposent sur une architecture normalisée peuvent prendre en charge plusieurs bases de données, systèmes d'exploitation et plateformes matérielles.

Grâce à ce type d'architecture, les DSI sont en mesure d'accélérer, de rationaliser et de rentabiliser le déploiement de leur solution de gestion intégrée au sein de leurs environnements existants.

Des PGI compatibles avec des outils informatiques standard de dépannage, d'optimisation, de sauvegarde et de restauration autorisent les administrateurs à faire appel à des outils familiers pour préserver leur système et optimiser son fonctionnement. Ils peuvent aussi le modifier sans avoir à opérer de personnalisation ou de changement majeur, améliorant ainsi l'efficacité de leur infrastructure.

Les ERP basés sur une architecture web moderne et des web services, compatibles avec des équipements sans fil, mobiles ou non, donnent aux entreprises les moyens de renforcer leur efficacité en ouvrant leur système d'information à des partenaires, fournisseurs et utilisateurs distants ou nomades. Il suffit aux membres distants de la communauté de se connecter au système au moyen des applications mises à leur disposition.

Les bénéfices des ERP

En remplaçant les processus manuels et les applications cloisonnées par une solution unique couvrant plusieurs domaines fonctionnels, plusieurs zones géographiques et progressivement l'ensemble de la chaîne logistique quelle que soit son étendue, les entreprises constatent une amélioration de leurs performances selon deux axes :

- La réduction des coûts par la rationalisation des opérations,
- Le recentrage stratégique pour doper les résultats.

La réduction des coûts par la rationalisation des opérations

Du point de vue commercial, un progiciel de gestion intégré permet aux entreprises de réduire leurs coûts en automatisant les workflows. Du fait de la rationalisation des tâches et de l'élimination des goulots d'étranglement au niveau du partage des informations, les collaborateurs s'acquittent de leurs missions plus rapidement et en étant davantage attentifs aux interactions avec les autres équipes et les autres métiers.

Du point de vue informatique, un ERP flexible et personnalisable réduit le coût total de possession en autorisant les entreprises à opérer des changements sans avoir à modifier le système d'information. Une architecture moderne permet de changer aisément de base de données, de matériel ou de système d'exploitation sans avoir à reconfigurer la solution. Une suite intégrée de modules prêts à l'emploi économise du temps et de l'argent en évitant de fastidieuses intégrations point à point. De plus, avec un écosystème unique, la DSI optimise son budget de maintenance, tant logicielle qu'évolutive.

Le recentrage stratégique pour doper les résultats

La mise en œuvre d'un ERP améliore l'efficacité des collaborateurs. Un progiciel de gestion intégré facilite la documentation des étapes et des processus, de sorte que les collaborateurs ont toutes les cartes en main pour s'acquitter de leurs tâches de manière cohérente. Dès l'instant où ils accèdent aisément à des processus documentés, les erreurs de production diminuent et la qualité augmente. Des processus intégrés de planification collaborative améliorent la précision des projets et réduisent les cycles budgétaires. Avec davantage de visibilité sur les processus de production, la direction est en mesure d'identifier plus vite et plus nettement les dysfonctionnements, optimisant d'autant la réactivité de l'entreprise. Parce qu'elles disposent de données plus précises et d'outils décisionnels plus performants, les entreprises sont à même d'améliorer la qualité de leurs décisions et, ce faisant, leurs résultats opérationnels. Enfin, en substituant au maximum des processus automatisés à des tâches administratives manuelles et en ménageant un accès plus rapide et plus intelligent à des informations personnalisées, les entreprises mettent leurs collaborateurs en capacité de se recentrer sur des questions plus stratégiques.

Selon le cabinet IDC, la présence de fonctions analytiques intégrées, la flexibilité de la solution qui permet de s'adapter aux changements de l'entreprise et la qualité du support et des mises à jour sont les trois leviers que les entreprises mettent le plus en avant dans le choix de leur ERP⁽³⁾.

(3) Le marché des ERP en France - IDC 2017



Conclusion

Les entreprises de premier plan choisissent un ERP pour améliorer leur efficacité opérationnelle et ainsi réduire leurs coûts, doper leur rentabilité et libérer davantage de ressources à des fins de planification stratégique. Pour le dire autrement, adopter une solution de gestion intégrée favorise l'atteinte de ses objectifs.

Avec un PGI, les organisations s'ouvrent la possibilité d'automatiser leurs processus métiers clés pour rationaliser leurs opérations et renforcer la cohérence de l'ensemble. Elles stimulent l'intelligence collective en rapprochant leurs parties prenantes, optimisent la création de valeur, éliminent les doublons et améliorent la lisibilité de l'ensemble.

Elles bénéficient d'outils flexibles pour analyser leurs données opérationnelles ; se donnant les moyens de prévenir la gravité des dysfonctionnements et d'améliorer la planification stratégique.



Pour plus d'informations et être mis en relation avec un expert :

Tél. : 01 41 66 25 92

Export : +33 (0)5 56 136 988

(Hors France métropolitaine)

infosage@sage.com

www.sageX3.com

