



Solutions ERP et évolution du rôle du DSI

Les étapes à suivre pour conduire l'innovation au sein de votre entreprise.

Ce livre blanc explique comment les nouvelles solutions d'Enterprise Resource Planning (ERP) accompagnent l'évolution du rôle du DSI dans l'entreprise et analyse les grandes tendances en matière d'ERP.

Solutions ERP

Le rôle du CIO

Table des matières

Introduction: L'évolution du rôle du DSI

I. Investir dans les nouvelles technologies

II. Les bénéfices des solutions ERP

III. DSI : les nouvelles tendances

IV. Quel ERP pour votre entreprise ?

Conclusion

Introduction

L'évolution du rôle du DSI

Dans le monde des entreprises, peu de fonctions ont évolué aussi rapidement que celle du Directeur des Systèmes d'Information (DSI). Il y a seulement quelques années, la principale responsabilité du Responsable Informatique était de s'assurer que les infrastructures nécessaires à l'activité quotidienne de l'entreprise étaient en place et fonctionnaient. Cependant, en raison de l'importance croissante des innovations technologiques, son rôle a fondamentalement changé.

En plus du fait que les tâches qu'ils doivent accomplir se sont considérablement diversifiées et complexifiées au fil du temps, les DSI interviennent maintenant dans un champ d'action beaucoup plus large. Ils doivent être au fait des dernières évolutions d'un secteur qui se caractérise par des mutations rapides et des avancées fréquentes. Leurs responsabilités se sont soudainement multipliées.

La nature même du rôle du DSI a évolué substantiellement, en raison des développements rapides et successifs qui ont modifié en profondeur le fonctionnement des entreprises. Le DSI est désormais responsable de la mise en œuvre des nouvelles méthodologies et applications au sein de l'entreprise.

Cette évolution fondamentale du rôle du DSI reflète les changements profonds subis par le monde des entreprises, à tous les niveaux. *“Les transformations visuelles, sociales, virtuelles et mobiles en cours créent un nouvel âge d'or de l'innovation basé sur la technologie. Le DSI doit donner le ton”*, déclare Daniel Burrus, PDG de Burrus Research⁽¹⁾.

Le DSI est aujourd'hui au cœur du processus de décision concernant la mise en place de solutions innovantes dans l'entreprise. En net contraste avec l'image d'informaticien ennuyeux qu'il avait autrefois, il doit maintenant impressionner la Direction Générale avec des stratégies capables de faciliter la croissance et d'accélérer les performances de sa société.

Tous les DSI ne sont pas à la hauteur. Plus de la moitié des DSI interrogés par Gartner dans le cadre d'un rapport récent, *Apprivoiser le dragon digital – l'agenda 2014 du DSI*⁽²⁾, avoue que les évolutions technologiques sont trop rapides et qu'ils n'ont pas le temps de se tenir au courant de tout.

Le besoin est double : d'une part, assurer le fonctionnement de base des nouvelles technologies dans l'entreprise ; d'autre part se préparer aux enjeux de demain : Big Data, Internet des objets, cloud computing et montée en compétence des collaborateurs en poste. Une approche bimodale des technologies de l'information est donc nécessaire.

“La plupart des entreprises doivent envisager une approche à deux vitesses”, explique Dave Aron, associé chez Gartner. *“D'un côté, une approche conventionnelle de l'IT, avec des fournisseurs traditionnels et une prise en compte des risques et de la gouvernance ; de l'autre un IT non-linéaire, défini par l'incertitude et le besoin d'innover, la collaboration et les nouveaux savoirs”*⁽³⁾.

Le nombre croissant de défis qui touchent à la fois la technologie et l'innovation impose aux DSI de se munir d'outils adaptés qui permettront à leurs sociétés d'effectuer des changements positifs.

⁽¹⁾ http://www.huffingtonpost.com/daniel-burrus/todays-cio-the-chief-inno_b_3989501.html

⁽²⁾ *Taming the Digital Dragon: The 2014 CIO Agenda*, Gartner

⁽³⁾ <http://www.v3.co.uk/v3-uk/news/2322642/cios-must-prepare-for-two-tier-it-management-as-third-era-of-computing-dawns>

I. Investir dans les nouvelles technologies



Les solutions IT offrent aux entreprises un nombre infini d'opportunités. Les décideurs en sont conscients. Selon l'étude menée par Gartner, les entreprises les plus performantes ont changé leurs priorités au cours des dernières années.

Si la réduction des coûts était l'objectif principal des entreprises pendant et immédiatement après la crise financière, la recherche de la croissance et la rentabilité sont les nouveaux impératifs.

Pour 41 % des entreprises, la croissance est désormais l'une des trois grandes priorités - ce pourcentage est significatif - et les solutions IT constituent le meilleur moyen d'y arriver⁽³⁾.

Les chiffres sont clairs : la moitié des entreprises qui participaient à l'étude projettent d'augmenter leurs dépenses IT dans l'année qui vient et 52 % ont déjà mis en place une stratégie numérique en phase avec leurs objectifs commerciaux⁽⁴⁾. *"Les DSI doivent se préparer à la première vague d'investissements significative dans le secteur depuis plus de cinq ans"*, conclut Gartner.

Les entreprises acceptent d'investir massivement dans les solutions IT innovantes, car elles reconnaissent que les nouvelles technologies peuvent nettement améliorer les services qui ont besoin de l'être. *"Le social, le mobile, le cloud et l'information sont à l'origine du changement et créent de nouvelles opportunités, ce qui suscite une demande pour des infrastructures programmables avancées qui peuvent être exécutées à l'échelle du web"*, déclare David Cearly de chez Gartner.

L'intérêt renouvelé pour les outils de "business analytics" explique aussi ces investissements. Le Big Data demeure à l'heure actuelle le concept le plus intéressant : tout le monde s'accorde à reconnaître son incroyable potentiel mais celui-ci ne peut être réalisé que grâce à des innovations IT qui n'étaient pas encore disponibles ou qui pouvaient difficilement être mises en œuvre il y a seulement quelques années. Ces facteurs pris en compte, il n'est plus surprenant que les entreprises accordent maintenant la priorité aux investissements IT.

Ceci étant dit, le rapport coût-efficacité est toujours étudié avec beaucoup d'attention par les entreprises. Les PDG ont souvent l'impression que leurs DSI pourraient faire plus d'efforts pour maîtriser leurs coûts. Plus de la moitié des sociétés citées dans le rapport de Gartner estime qu'afin d'améliorer leur productivité, les DSI doivent "diriger les services IT comme de vraies entreprises"⁽⁵⁾, en privilégiant la simplification des processus et la rentabilité.

Comment un DSI peut-il combiner le besoin d'innover de façon drastique et la nécessité de rester rentable ?

Les solutions ERP, qui gèrent la totalité des processus et des flux d'informations dans un système unique, permettent d'avancer dans le bon sens.

⁽³⁾ Gartner, CEO and Senior Executive Survey 2013: CFO Focus Turns to Growth, p. 3

⁽⁴⁾ - ibid.

⁽⁵⁾ <http://www.gartner.com/newsroom/id/2603623>

⁽⁶⁾ Gartner, CEO and Senior Executive Survey 2013: CFO Focus Turns to Growth, p. 1

II – les bénéfices des solutions ERP

Comme nous venons de l'expliquer, la plupart des mutations récentes des entreprises s'expliquent par la nécessité de choisir une stratégie IT solide, qu'il s'agisse de la gestion de l'information, du cloud et du télétravail ou bien de celle de la performance et des ressources sur différents sites. Les solutions intégrées de type ERP sont utilisées par la plupart des DSI qui doivent demeurer à la pointe de l'innovation pour remplir leurs objectifs.

Pour faire simple, une solution ERP est une application qui permet aux entreprises d'intégrer toutes les fonctions de leurs différents services dans un même logiciel. Utiliser une plateforme unique simplifie la plupart des processus de façon significative. Bien que les ERP ne soient pas directement à la source des innovations, ils améliorent grandement la structure de l'information, ce qui offre de nouvelles opportunités.

Principaux bénéfices offerts par les ERP :

Une vision unifiée de l'entreprise

Le fait d'utiliser un système d'information unique et intégré réduit la quantité de travail qu'il serait nécessaire de fournir pour obtenir manuellement toutes les informations vitales réparties dans l'ensemble des services de l'entreprise. Toute l'information est désormais disponible à un seul endroit centralisé, au lieu d'être répartie dans les différents systèmes utilisés par chaque service. Vous disposez des données en temps réel. Plus besoin de logiciels pour faire communiquer entre eux les multiples applications utilisées au sein de l'entreprise. Résultat : la coopération entre les services est améliorée.

Des processus rationalisés

De la même façon, un ERP permet de rationaliser l'utilisation des systèmes de reporting qui évaluent et traitent l'information. Les services cessent ainsi de communiquer "chacun dans leur langue". L'ERP garantit la réalisation sans accroc de processus standardisés et encourage les synergies entre services.

Transparence

Disposer de toutes les informations générées par l'entreprise dans un seul logiciel permet d'éliminer les problèmes liés au cloisonnement de l'information dans les services directement concernés. Les instances dirigeantes apprécieront particulièrement cette fonctionnalité. Ses membres ont besoin d'une vue d'ensemble des opérations qui soit à la fois exhaustive et compréhensible et, sans solution ERP, ils n'ont accès qu'à des informations



disparates préparées par des tiers. Grâce à la visibilité totale offerte par les ERP, ils ne perdent jamais de vue la perspective macro.

Retour sur investissement sur le court et le long terme

Une solution ERP moderne et enrichie permet d'améliorer la performance de l'entreprise de façon significative, et ce dès sa mise en place. La restructuration et la rationalisation de l'information permet de disposer immédiatement de nouvelles données sur le fonctionnement interne de l'entreprise. En réduisant le nombre d'heures auparavant dédiées à certains projets et en offrant une visibilité accrue, qui permet de découvrir des domaines où des ressources étaient gaspillées, l'ERP garantit un retour sur investissement immédiat.

Parallèlement, les performances des solutions ERP permettent d'améliorer la pertinence des données qui lui sont fournies. Une entreprise qui fait l'effort d'alimenter régulièrement sa solution ERP avec de nouvelles informations découvrira que le potentiel offert par une planification améliorée des ressources est pratiquement illimité.

Pensé pour les entreprises internationales

La planification des ressources est un vrai défi pour toute entreprise internationale disposant de bureaux dans de multiples pays. La culture entrepreneuriale propre à chaque pays, tout comme le cadre législatif, peuvent se traduire en pertes qui auront un effet négatif sur le chiffre d'affaires consolidé de la société. En utilisant une solution ERP globale qui lui permet d'accéder en temps réel aux informations concernant sa production, ses stocks, ses achats, ses ventes et ses commandes dans le monde entier et d'automatiser les processus entre sites, une entreprise peut améliorer la gestion de ses flux et accroître la traçabilité de ses données de manière significative.

Faire des projections à l'international, agréger des données financières, facturer dans le monde entier en utilisant les différents formats et protocoles imposés par les banques de chaque pays sont autant d'atouts pour la réussite d'une entreprise internationale.

Comme les solutions ERP peuvent facilement être mises en place à partir de n'importe quelle structure de base, elles permettent de synchroniser les données de n'importe quel pays ou continent. Que vos bureaux travaillent en portugais ou en polonais, que leurs transactions se fassent en euros ou en yen, l'information dont ils disposeront sera la même partout.

“Une solution ERP nous permet d'intégrer l'information entre les pays, par exemple entre notre siège au Portugal et notre production en Pologne. Comme la solution ERP met à jour tous les systèmes et que toute l'information est centralisée, nous pouvons réagir rapidement aux demandes des clients”, déclare Tiago Pinho, Chief Technology Officer chez ERTGRUPO⁽⁷⁾.

Des stratégies efficaces à deux niveaux

L'adoption d'une solution ERP permet à l'entreprise de mettre en place une stratégie à deux niveaux des plus efficaces. Les services peuvent désormais se concentrer sur leur champ d'expertise, qu'il s'agisse d'une région ou d'un domaine particulier, tout en continuant à tirer profit de leur appartenance à une grande entreprise.

Les données et les informations qualitatives utilisées pour prendre les décisions sont plus adaptées aux opérations courantes de la société.

Une solution compatible avec toute la technologie mobile

Les solutions ERP actuels sont pensés pour bénéficier de tous les avantages de la révolution numérique.

De plus en plus d'entreprises fondent leur modèle économique et leur réussite sur une réactivité dynamique que les nouvelles technologies mobiles rendent possible. Les ERP ont intégré ces mutations et sont désormais accessibles depuis n'importe quel appareil. Dès qu'ils le souhaitent, les collaborateurs de l'entreprise peuvent mettre à jour le système avec les dernières informations disponibles depuis leur smartphone ou leur tablette.

Simple à synchroniser avec des solutions tierces

Autre avantage des solutions ERP : ils peuvent facilement se connecter aux plateformes logicielles utilisées par des applications externes. Il devient facile de collaborer avec vos partenaires de la chaîne d'approvisionnement ou avec les portails clients, en se connectant à l'interface de leur logiciel. La visibilité de tous en est améliorée.

Un seul logiciel pour toute l'entreprise

Avec un ERP unique pour l'ensemble de la société, tous les services utilisent le même logiciel. Les mises à jour, coûteuses et ennuyeuses, de logiciels individuels deviennent inutiles. L'achat et la maintenance du logiciel sont centralisés, ce qui libère des ressources dans chaque service et évite les problèmes d'incompatibilité entre différents secteurs de l'entreprise.

Parfaite pour votre entreprise, quelle que soit sa taille

Une solution ERP est en fait un logiciel fait de modules, ce qui la rend hautement flexible et lui permet de s'ajuster aux besoins et à la situation de n'importe quelle entreprise, quelle que soit sa taille. Si votre société utilise des processus et des structures très complexes, elle aura intérêt à mettre en place des modules variés.

Si au contraire votre entreprise est organisée selon un modèle simple, une solution standard sera suffisante, et vous bénéficierez tout autant des principaux avantages de l'ERP.

Sécurité

Utiliser une solution ERP améliore la sécurité de l'entreprise de façon substantielle, car les mêmes protocoles peuvent être appliqués d'un seul coup à l'ensemble du système. Plus besoin de choisir des solutions de protection en fonction des logiciels utilisés individuellement par chaque service.

De plus, les violations de la sécurité du système par les utilisateurs diminuent, car chaque transaction peut être facilement repérée, ce qui augmente la responsabilité de chacun et facilite le contrôle de l'ensemble.

⁽⁷⁾ Témoignage client Sage
<http://www.sageerp3.com>

III – DSI : les nouvelles tendances

Les solutions ERP, ainsi que leur utilisation, changent constamment. Les DSI doivent savoir en permanence quelles pratiques seront privilégiées par les utilisateurs et quel impact elles auront sur la planification.

Un ERP dans le cloud

L'arrivée du cloud, sans aucun doute le changement dont on a le plus parlé ces dernières années dans le domaine des technologies de l'information, va modifier de façon significative la manière dont une solution ERP pourra contribuer au succès d'une entreprise. Utiliser une application en ligne, sans passer par un logiciel local statique, offre des avantages certains par rapport aux systèmes traditionnels : c'est moins cher et plus rapide. Sans compter que le temps économisé en installant une solution cloud, comparé au temps minimum requis pour le déploiement de logiciels locaux, est significatif et peut littéralement faire gagner des années à l'entreprise.

“Les tendances observées dans le Cloud, dans les outils d'analyse intégrés et dans le commerce, convergent et conduisent à une nouvelle dynamique concurrentielle : proposer de nouvelles applications et fonctionnalités aux clients et aux utilisateurs, accroître la demande de services et renforcer la sécurité.”, estime Christine Dover de chez Enterprise Applications and Digital Commerce⁽⁸⁾.

En raison de l'importance croissante prise par les ERP dans le cloud, la compétition entre les éditeurs d'ERP est de plus en plus féroce. Les solutions ERP dans le cloud sont plus faciles à développer et à maintenir que les systèmes locaux. Tout prestataire, même le plus petit, peut donc tenter sa chance sur le marché.

L'ERP mobile

Le développement d'un ERP mobile et de programmes permettant à chacun d'utiliser son propre appareil - BYOD (bring your own device) - va de pair avec le cloud. Comme évoqué dans la deuxième partie, l'omniprésence des dispositifs portables de toutes sortes permet de faire des affaires n'importe où, à n'importe quelle heure. Pouvoir en permanence connecter ces appareils au système principal constitue un atout inestimable.

“L'époque où l'on ne pouvait accéder à l'ERP autrement qu'à partir d'un ordinateur est révolue. Aujourd'hui, pour se connecter à l'ERP, les collaborateurs de l'entreprise



utilisent leurs smartphones et leurs tablettes autant, si ce n'est plus, que leur ordinateur”, explique Eric Kimberling, managing partner chez Panorama Consulting Solutions. *“Les éditeurs se sont enfin décidés à mettre au point des procédures sécurisées et pratiques pour le faire. L'adoption des solutions mobiles va donc se généraliser.”*⁽⁹⁾

Adopter le BYOD accroît la profitabilité des solutions ERP. Les collaborateurs peuvent utiliser leurs appareils personnels, auxquels ils sont habitués, en plus de ceux qui sont mis à disposition par l'entreprise, réduisant le besoin de support IT et diversifiant les possibilités d'accès au système d'information.

Facilité d'utilisation

Au-delà de ces trois grandes tendances du secteur, les experts prévoient que la facilité d'utilisation des ERP s'imposera rapidement comme le principal problème à surmonter. Les ERP dans le cloud, comme les solutions ERP mobiles, se seraient développés beaucoup plus rapidement s'ils n'avaient pas été aussi compliqués à utiliser.

“Les éditeurs se sont rendu compte qu'ils devaient investir pour réduire la complexité des ERP et les rendre beaucoup plus accessibles pour les utilisateurs finaux”, estime Rebecca Wattermann de chez Nucleus Research. *“Une solution mobile n'est pas suffisante : il faut qu'elle soit intuitive. Il ne s'agit pas seulement d'ajouter de nouvelles fonctionnalités, il faut aussi rendre l'interface utilisateur plus conviviale”*. Quand elles mettent en place de nouveaux logiciels, les entreprises ont tendance à se comporter avant tout comme des clients. Elles attendent des solutions intuitives. Dans les années à venir, enrichir l'expérience de l'utilisateur en lui facilitant la vie et en lui offrant de nouvelles perspectives dans son travail quotidien sera l'un des grands axes de développement des ERP.

⁽⁸⁾ <http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=241279>

⁽⁹⁾ <http://www.entrepriseappstoday.com/erp/top-8-erp-trends-for-2014.html>

⁽¹⁰⁾ <http://www.entrepriseappstoday.com/erp/top-erp-trend-usability-says-nucleus-research.html>

IV – Quel ERP pour votre entreprise ?

Les DSI doivent agir avec précaution pour choisir l'ERP le mieux adapté au profil de leur entreprise. En raison de la popularité croissante des solutions ERP, une myriade de fournisseurs se bouscule sur le marché. Chacun promet énormément afin de gagner de nouveaux clients. Prendre la bonne décision - choisir le bon ERP et le bon prestataire - est capital pour la réussite du projet.

Six critères clés pour choisir la meilleure solution ERP :

Prêt pour l'avenir

Une solution ERP ne réalise pleinement son potentiel que si vous le considérez comme un outil destiné à développer votre entreprise sur le long terme. Avant de choisir la solution ou les modules à adopter, vous devez savoir quelle sera la situation de votre entreprise dans cinq ou dix ans. Si vous prenez en compte dès maintenant le futur lointain, votre solution ERP sera pleinement opérationnelle au moment où vous atteindrez la prochaine étape clé dans le développement de l'entreprise.

Adapté à votre entreprise

Chaque entreprise est différente. Chaque entreprise a ses propres priorités. Quand vous rencontrez un fournisseur d'ERP potentiel, assurez-vous qu'il pourra répondre à vos besoins et à vos demandes spécifiques, maintenant et dans le futur. Du projet initial au réglage des paramètres en passant par les outils que vous finirez par utiliser : chaque étape doit répondre parfaitement aux besoins des clients.

Une mise en place à toute épreuve

Vous ne passerez jamais assez de temps à parfaire la mise en œuvre de votre système ERP. En implémentant votre solution ERP de façon à la fois souple et rigoureuse, vous vous assurez que l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise adoptera facilement ce changement structurel et que les résultats seront optimisés dès le premier jour. Le lancement doit être rapide et ne rien laisser au hasard. Les employés doivent être formés et une stratégie de déploiement capable de parer à toutes les éventualités doit être mise en place pour que la transition soit un succès. La possibilité de s'appuyer sur des protocoles de déploiement standardisés, testés et confortés par l'expérience, peut accélérer le processus significativement.



Intégration

Un élément important à considérer au moment de choisir une solution ERP est la nature du système à remplacer. La plupart du temps, l'ancien système peut être intégré au nouveau.

En sélectionnant la bonne solution, il sera possible de transférer les données internes d'une plateforme à l'autre.

Un partenaire expérimenté

Bien que les solutions ERP soient simples à utiliser quand elles fonctionnent correctement, le fait de travailler avec un partenaire expérimenté, capable de donner des conseils éclairés et une véritable expertise limite les risques, surtout au cours de la période d'ajustement. Choisir un prestataire qui comprend vraiment votre secteur est crucial, car ce qui marche pour un garagiste ne marchera pas forcément pour un libraire. Votre partenaire ERP doit aussi prouver qu'il a déjà lancé des solutions ERP avec succès et qu'il sera encore présent sur le marché dans les années à venir. En raison des évolutions rapides du secteur, cet aspect ne doit pas être sous-estimé.

Retour sur investissement

Comme nous l'avons déjà mentionné, afin de justifier l'implémentation d'un ERP, les DSI doivent démontrer que le retour sur investissement sera rapide. Peu d'entreprises accepteront d'attendre plusieurs années pour rentrer dans leurs frais avec un nouveau logiciel.

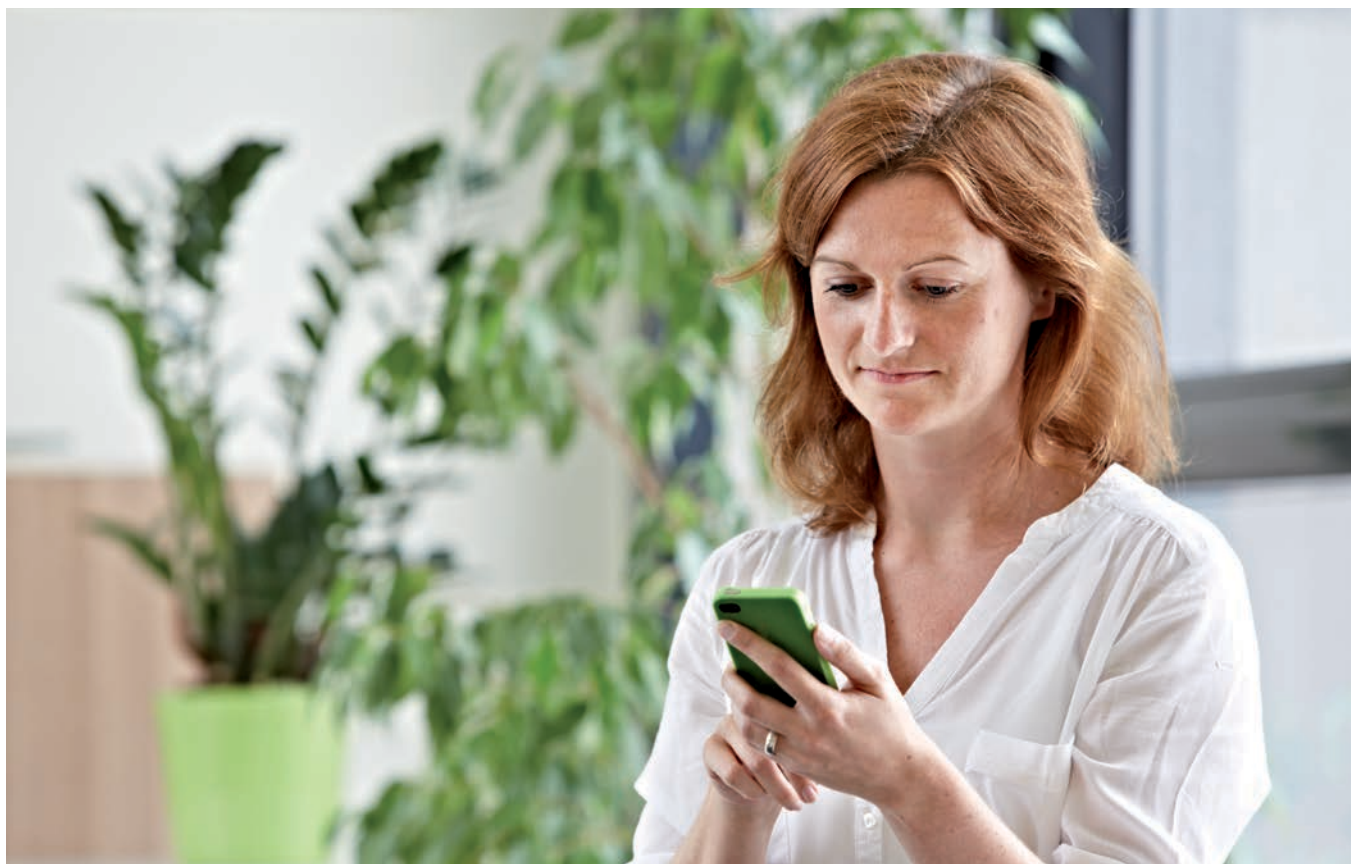
C'est pourquoi il est indispensable de s'assurer que l'ERP choisi sera suffisamment riche fonctionnellement, efficace et facile à utiliser, assurant immédiatement des gains perceptibles au quotidien. S'il est déployé intelligemment, les coûts induits par la mise en œuvre seront largement compensés par les économies réalisées sur la maintenance et les autres dépenses IT.

Conclusion

L'époque où le système d'information d'une entreprise permettait simplement de gérer l'activité tout en restant isolé est à jamais révolue. Aujourd'hui, la solution IT utilisée par une entreprise reflète sa stratégie et sa vision. Cela explique pourquoi les ERP sont les solutions privilégiées par les DSI, quel que soit le secteur d'activité de leur entreprise. Dans l'environnement actuel, c'est la gestion efficace de l'information qui détermine succès et échec. Une solution ERP bien intégrée permet à une société de se développer et d'optimiser son potentiel.

Bien sûr, la solution ERP en elle-même n'est pas source d'innovation. Mais les possibilités qu'il ouvre grâce à la "business intelligence" permettent à la Direction générale de prendre les meilleures décisions. Grâce à l'ERP, les DSI peuvent être les vecteurs d'innovation que la plupart des entreprises attendent. Comme, dans ce domaine, les possibilités sont infinies et les changements et évolutions très fréquentes, les DSI se doivent de se tenir au courant de toutes les opportunités qui ne cessent de se présenter.

"Le DSI inventif renaît", annonce Mark Raskino, associé chez Gartner. "Le DSI inventif cherchera à développer un potentiel unique à partir des nouvelles technologies qui lui donnera un avantage compétitif grâce aux fondations créatives et puissantes de ses ressources technologiques. Si votre entreprise souhaite demeurer leader dans son domaine, l'information et la technologie doivent être au cœur de sa stratégie de développement."⁽¹⁾



⁽¹⁾ http://blogs.gartner.com/mark_raskino/2013/10/24/the-return-of-strategically-inventive-it-leadership-at-last/



www.sageERPX3.com

Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17
Appelez-nous au : 0 825 007 017 (0,15 €TTC/min)

© Sage 2014 – Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10, rue Fructidor - 75834 Paris Cedex 17 - 313 966 129 RCS Paris - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable. Les logos, noms de produits ou de sociétés n'appartenant pas à Sage, mentionnés dans ce document, ne sont utilisés que dans un but d'identification, et peuvent constituer des marques déposées par leur propriétaire respectif - Crédit Photos : Kerry Harrison - S1093_MME_03-14