



Pierre Audoin Consultants

Livre blanc

Bien choisir son ERP

Comment les nouvelles technologies
vous aident à réduire vos coûts
et à créer de nouvelles opportunités ?

Bien choisir son ERP

Comment les nouvelles technologies vous aident à réduire vos coûts et à créer de nouvelles opportunités ?

« Le développement des solutions ERP pour les petites et moyennes entreprises est l'un des cœurs d'activité de Comarch. En travaillant de manière étroite avec nos partenaires et analystes, nous investissons régulièrement en Recherche et Développement afin d'aider l'ensemble de nos clients à stimuler les performances de leurs entreprises.

Nous partons du principe que la qualité des produits et services fournis aux TPE et PME doit être la même que pour les grandes structures : la haute fonctionnalité du produit étant un facteur tout aussi fort et crucial pour ce segment. Nous savons également que les solutions pour ces TPE/PME doivent être livrées plus rapidement et à un prix plus bas. Ces principes sont pris en considération au cours du développement et de l'implémentation de toutes nos solutions ERP.

Afin d'être le plus impartial possible, nous avons décidé de confier l'étude de notre ERP à un cabinet d'Audit confirmé et connu dans le monde des logiciels de gestion : Pierre Audoin Consultants. Son but est de vous présenter les toutes dernières technologies de solutions de gestion, de vous préciser comment elles peuvent améliorer le fonctionnement de votre entreprise, et surtout de vous aider à faire le meilleur choix pour votre solution ERP.

En nous basant sur notre solution Comarch ERP, développée en utilisant des technologies modernes et innovantes, nous souhaitons vous faire découvrir comment une solution ERP de toute dernière génération vous permet à la fois de réduire vos coûts et d'améliorer les performances de votre entreprise. »

Monsieur Rymarczyk
Directeur de la division ERP-PME
Membre de la direction du groupe Comarch

Sommaire

Introduction	4
Synthèse	4
1-Tendances de l'ERP dans les TPE/PME	5
2-Besoins en ERP dans les TPE/PME	6
3-Développement des besoins	6
4-Exigences envers l'éditeur	12
Conclusion et recommandations	13

Introduction

Il existe de nombreux acteurs sur le marché des ERP, tous proposant des solutions de gestion censés être les plus performants. Pour de nombreuses sociétés, en particulier pour les TPE et PME il est difficile d'avoir une vision claire des choses de manière à choisir la solution qui leur convient le mieux. Elles doivent décider d'investir dans une solution fiable permettant d'être rapidement opérationnel et dans le même temps être sûr de trouver un éditeur de solutions capable de prouver qu'il peut être un partenaire de confiance pour de nombreuses années. L'objectif de ce livre blanc est d'assister les entreprises dans leur choix de solution ERP. Il a été rédigé par un cabinet d'audit, de renommé international, Pierre Audin Consultants (PAC) à la demande du groupe Comarch.

La première partie de cette étude se concentre sur les tendances actuelles sur le marché des ERP. Elle détaille les préoccupations des utilisateurs et les éditeurs, leurs principaux domaines d'investissement. La seconde partie identifie les besoins des utilisateurs et l'évolution de ces besoins. PAC identifie les besoins généraux en solution de gestion pour les TPE et PME et explique également comment la solution de gestion Comarch ERP répond aux besoins et aux attentes des TPE et PME en proposant une solution basée sur les toutes dernières technologies.

Dans chaque grande section, vous trouverez un descriptif de la solution de gestion Comarch ERP et ses bénéfices pour l'entreprise.

Le focus complet sur les critères de sélection d'un éditeur de logiciels ERP et de ses produits permettra aux lecteurs d'être mieux aidés dans leur évaluation d'une solution de gestion.

Synthèse

Trouver la solution de gestion idéale est une tâche complexe, en particulier pour les petites et moyennes entreprises, cela revient en effet à choisir la colonne vertébrale de l'entreprise et ce, pour plusieurs années.

Ce livre blanc a pour objectif d'aider les décideurs IT et les entrepreneurs à avoir une vision d'ensemble des tendances actuelles du marché, des besoins des utilisateurs et des fonctionnalités qui doivent être proposés par les fournisseurs de solutions ERP.

Compte tenu du faible niveau de l'activité économique actuel, les entreprises investissent modérément dans les produits IT et les logiciels d'affaires. Toutefois cette situation devrait évoluer dans les mois à venir.

PAC estime que le marché des logiciels d'affaires devrait connaître une croissance de 3 % dès 2011. Les investissements se concentreront principalement sur des solutions qui aident à améliorer l'efficacité sans renforcer la complexité de l'environnement IT. Les entreprises sont en effet à la recherche de solutions flexibles qui sont susceptibles d'être complètement intégrées et simples à utiliser.

Une solution ERP doit pouvoir s'adapter aux changements actuels des processus d'affaires et accompagner ces processus dans toute l'entreprise et tout au long du cycle de vente du produit. Les applications monolithiques ne sont plus à même de satisfaire les besoins des PME en termes de flexibilité, d'orientation des processus d'affaires, d'utilisation, de personnalisation et de gestion des coûts.

De plus, on constate l'apparition de nouveaux besoins en matière d'intégration des solutions de vente en ligne, d'utilisation de solutions mobiles et de pilotage assisté de l'entreprise (le Business Intelligence) au sein des systèmes ERP. La nouvelle génération de systèmes ERP apporte des solutions répondant à ces besoins tout en restant flexibles, simples à utiliser et demandant de plus faibles coûts d'investissement.

En résumé, l'objectif principal des entreprises souhaitant intégrer un système de gestion est de disposer rapidement et simplement d'informations pertinentes, disponibles pour tous les employés, de manière à pouvoir prendre des décisions de qualité.

Les critères ci-dessous pourront aider les décideurs IT dans leur choix de solution ERP :

- **L'utilisabilité** : les clients finaux souhaitent utiliser des logiciels simples et intuitifs.
- **Le management de la performance** : la solution doit soutenir la prise de décision du début à la fin de la planification par le biais d'une base de données intégrée au progiciel.
- **Le management des processus** : La possibilité d'avoir des processus métiers prédéfinis contenant les meilleures pratiques du secteur ainsi que la possibilité de paramétrer et personnaliser simplement les processus aux besoins spécifiques de l'entreprise.

- **Intégration de solutions mobiles** : il faut donner la possibilité aux clients finaux d'utiliser le progiciel à distance et ainsi avoir une solution mobile. Le but étant de pouvoir rendre disponible des informations clés de l'extérieur de l'entreprise.
- **Intégration d'une solution de vente en ligne** : l'ère du web veut que le système de gestion s'adapte à ce canal de vente en intégrant un module de gestion de commerce électronique dans la solution ERP. La synchronisation automatique des données entre les applications doit pouvoir être disponible en temps réel.

1-Tendances de l'ERP dans les TPE/PME

Les TPE (Moins de 20 salariés) et PME (20 à 250 salariés) n'ont pas simplement besoin d'un logiciel, mais de solutions créant de la valeur ajoutée et un rapide retour sur investissement. Compte tenu du manque d'investissements dans le passé, ces entreprises ont un retard considérable à rattraper et beaucoup d'entre elles continuent à utiliser des solutions obsolètes.

Dès que la relance économique sera effective, les TPE/PME connaîtront une augmentation considérable des investissements en IT pour remplacer ces solutions ERP obsolètes. Pressées par la concurrence internationale, elles sont en demande de solutions verticalisées orientées processus métiers. Ces solutions doivent être d'une utilisation simple et facilement paramétrables, de manière à maintenir les coûts d'implémentation au niveau le plus bas possible.

Petit à petit, les éditeurs de logiciels commencent à proposer des modèles alternatifs pour le secteur des TPE et PME. Les tendances majeures sont les modèles d'hébergement et de logiciels en tant

que service (SaaS). Alors que le SaaS en est encore à un stade de développement précoce, les services d'hébergement ont déjà été adoptés par de nombreuses sociétés dans le segment haut du marché et sont devenus en quelque sorte un modèle standard. Les utilisateurs finaux doivent encore être convaincus de ses avantages, tels que la sécurité, la flexibilité et la disponibilité du système. A moyen terme, le SaaS va prendre une place de plus en plus importante, en particulier pour les plus petites entreprises, dès lors qu'elles auront accès à des solutions logicielles qui, dans le cadre du modèle traditionnel de licence, seraient inaccessibles en termes de coût et de complexité.

Pressées par la concurrence internationale, elles sont en demande de solutions verticalisées orientées processus métiers. Ces solutions doivent être d'une utilisation simple et facilement paramétrables, de manière à maintenir les coûts d'implémentation au niveau le plus bas possible.

2-Les besoins en ERP des TPE et PME

L'ERP est un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable, financière, mais également les achats, la vente, la distribution, la gestion des stocks, le commerce électronique...

En effet, les solutions ERP proposées actuellement sur le marché incluent de nombreux modules allant de la production à la gestion des stocks en passant par la comptabilité et la gestion des risques, en incluant des outils de Business Intelligence qui permettent la création de rapports et la réalisation d'analyses détaillées.

Habituellement, ces fonctionnalités sont proposées sous la forme de packages de logiciels basés sur une architecture et une colonne vertébrale communes.

Le système ERP est la colonne vertébrale d'une entreprise, ce qui veut dire qu'il doit être efficace, simple à intégrer et utilisé par tous les employés de l'entreprise. Une solution ERP inadaptée n'est jamais aussi facilement remplaçable qu'un logiciel *lambda*, et cela en raison d'une intégration profonde dans le système d'information de l'entreprise et dans les processus de gestion.

C'est pourquoi les entreprises doivent évaluer de manière complète les solutions avant de faire leur choix définitif. Propose-t-elle une interface appropriée ? Les données peuvent-elles être importées et exportées ? Les langages de programmation sont-elles compatibles avec les solutions existantes ? Toutes ces questions doivent être posées dans la mesure où les investissements en ERP sont des investissements sur le long terme.

Le système ERP est la colonne vertébrale d'une entreprise, ce qui veut dire qu'il doit être efficace, simple à intégrer et utilisé par tous les employés de l'entreprise. Une solution ERP inadaptée n'est jamais aussi facilement remplaçable qu'un logiciel *lambda*, et cela en raison d'une intégration profonde dans le système d'information de l'entreprise et dans les processus de gestion.

3-Développement des besoins

De nombreuses entreprises de taille moyenne ont modernisé leurs solutions ERP il y a plus de 10 ans, de manière à éviter les problèmes liés au bug de l'an 2000. Depuis, les organisations et les besoins ont évolué – les applications monolithiques ne peuvent plus répondre aux besoins en termes de flexibilité, de processus d'orientation, de représentativité, de serviabilité et de réduction des coûts. De nouveaux besoins sont apparus avec l'intégration des solutions de e-commerce, des applications dites mobiles et des fonctionnalités de Business Intelligence.

Selon l'étude réalisée par PAC, la capacité de l'ERP à gérer les processus de toute l'entreprise et à s'intégrer facilement à l'environnement de travail de l'utilisateur deviennent des éléments de plus en plus importants. Il fut un temps où les solutions ERP ne pouvaient être « adaptées » que par des spécialistes IT au prix d'un grand effort de temps. Chaque altération du workflow induisait un changement de demande dans ces systèmes et de nombreux rapports ne pouvaient pas être créés par les utilisateurs finaux.

La tendance du marché va vers les outils graphiques qui permettent une génération facile de rapports et une édition personnalisée des processus. Grâce à ces outils, les projets coûteux d'adaptation de logiciels deviennent superflus. Les nouveaux logiciels ERP permettent également de définir différents rôles qui peuvent être assignés à certains utilisateurs du système de manière à donner accès aux informations et aux fonctionnalités du système. Ces rôles peuvent être changés à tout moment, même quand le système est lancé.

Certaines solutions ERP de la dernière génération incluent des outils complètement intégrés de Business Intelligence (BI). Grâce à ces outils, les utilisateurs peuvent désormais créer des rapports directement dans l'interface ERP, sans avoir à recourir à un outil de reporting extérieur ou à une application BI séparée. Des éditeurs d'ERP ont intégré des moteurs BI entièrement fonctionnels avec une fonctionnalité OLAP et des entrepôts de données dans leurs systèmes qui permettent non seulement d'effectuer une analyse historique mais également de faire des prévisions.

Ces fonctionnalités sont particulièrement intéressantes pour les entreprises qui jusqu'à maintenant n'avaient pas les moyens d'investir dans des solutions de Business Intelligence et de Management de la Performance pour améliorer leur gestion.

Aujourd'hui, par rapport à la situation d'il y a 10 ans, de nombreux processus sont automatisés, augmentant inévitablement le nombre d'utilisateurs finaux. Afin de maintenir les dépenses de formation à un niveau acceptable, les solutions ERP doivent devenir plus faciles à utiliser pour des utilisateurs d'aujourd'hui. C'est pourquoi l'ERP doit s'inspirer des applications bureautiques avec lesquelles les collaborateurs sont familiers.

Certains éditeurs intègrent même leurs solutions ERP aux applications Office comme Outlook, où les utilisateurs peuvent recevoir des tâches et des messages générés par le système ERP, ou encore Excel, grâce auxquels ils peuvent analyser les données de l'entreprise sans avoir accès aux véritables applications BI.

Aujourd'hui, les technologies de l'information sont présentes dans presque toutes les sociétés, on compte de moins en moins d'utilisateurs « informatiquement illettrés » et le nombre d'utilisateurs avancés ne cesse d'augmenter. Ces « experts » ne nécessitent que très peu de formation et ils ne souhaitent pas connaître plus en profondeur le système. Les solutions ERP modernes sont très attractives pour ces utilisateurs car elles proposent de nombreuses possibilités de paramétrage et de personnalisation. Les utilisateurs autorisés sont non seulement capables de changer les processus en utilisant par exemple des éditeurs graphiques, mais également de changer le fonctionnement des processus d'affaires.

Internet est également en train de devenir un canal de vente de plus en plus important pour les petites et moyennes entreprises. Elles souhaitent donc l'intégration des solutions de e-commerce dans la solution ERP de manière à éviter un apport d'informations et à réduire les risques d'erreurs. Comme l'a montré l'étude menée par PAC, les utilisateurs préfèrent avoir une base de données commune pour les fonctionnalités ERP et de e-commerce avec la possibilité d'une analyse commune des données.

Petit à petit, les smartphones commencent à jouer un rôle de plus en plus important dans l'entreprise. Les utilisateurs finaux souhaitent que ces appareils mobiles fassent partie intégrante des solutions ERP.

Les tendances actuelles sur le marché des ERP peuvent être résumées de la manière suivante : d'un côté, un nombre de plus en plus grand d'employés ont besoin de recevoir des informations

pertinentes pour qu'ils puissent prendre leurs décisions au jour le jour. D'autre part, les solutions ERP deviennent de plus en plus flexibles de manière à devenir adaptables aux évolutions du monde des affaires plus rapidement et à un prix plus bas.

De plus en plus d'employés doivent disposer d'infos pertinentes grâce auxquelles ils peuvent prendre leurs décisions.

4-Critères de sélection d'une solution erp

Les études de marché actuelles effectuées par PAC montrent que les critères suivants sont cruciaux pour les futures décisions d'investissements en ERP :

Utilisabilité : les utilisateurs finaux de l'entreprise aiment travailler avec un logiciel facile à utiliser et qui suit une logique cohérente. L'utilisabilité est l'un des critères les plus importants pour l'acceptation du logiciel ERP, c'est pourquoi les éditeurs doivent investir dans l'ergonomie de leur système. Les utilisateurs finaux doivent être inclus dans l'évaluation des solutions qui sont prises en considération, ils doivent pouvoir tester leur utilisabilité. Un autre facteur important est la compatibilité avec les applications de bureautique, par exemple l'utilisation d'applications Office comme application frontale pour la fonctionnalité de l'ERP.

Le choix d'une solution ERP ne dépend pas seulement de son ergonomie, mais également de la fonctionnalité que le système propose et de l'augmentation de l'efficacité qui en découle. Ce que l'on appelle utilisabilité inclut non seulement l'interface graphique, mais aussi tous les aspects design du système qui ont une influence directe ou indirecte sur la communication entre l'utilisateur et le système. Deux de ces aspects sont par exemple la navigation et le contrôle du système.

Il est évident que l'utilisabilité joue un rôle fondamental pour toute solution ERP qui doit couvrir un large spectre de fonctionnalités. Les utilisateurs finaux qui sont habitués à l'utilisation d'applications web actuelles recherchent principalement des critères d'utilisabilité tels que, la simplicité, l'efficacité et la performance. En 2006, le Professeur Hans Hinterhuber de l'Université Leopold Franzens d'Innsbruck a

effectué des recherches sur l'utilisabilité des solutions ERP. Son article intitulé « Tester l'utilisabilité des solutions ERP » montre que l'utilisabilité d'un logiciel améliore la productivité des employés et réduit le nombre d'erreurs de même que les dépenses en conseil et en formation. Les utilisateurs apprennent à travailler avec un logiciel dans une période de temps beaucoup plus courte si le logiciel est convivial. L'utilisabilité a également une influence sur les coûts de maintenance.

Hinterhuber a également montré que 80 % du coût total de possession (TCO) d'un logiciel peut être attribué aux coûts de maintenance. Le montant élevé de ces coûts dépend directement de l'absence de prise en considération des besoins de l'utilisateur.



L'utilisabilité a été l'un des principaux éléments pris en considération lors du développement de Comarch ERP. Grâce au menu utilisé dans toutes les applications Microsoft Office, les utilisateurs peuvent travailler dans un environnement qui leur est familier. De plus, des outils tels que la disponibilité contextuelle des rapports BI et l'initiation contextuelle des processus d'affaires permet à l'utilisateur d'accomplir toutes les tâches par l'intermédiaire d'une seule interface, sans avoir besoin de passer d'une application à une autre. Un moteur de recherche intégré basé sur le modèle de Google aide l'utilisateur à trouver les informations nécessaires de manière simple et rapide.



○ **Le management de la performance** : Les petites et moyennes entreprises ont besoin de solutions ERP dotées d'éditeurs de reportings. Avec ces outils, les données peuvent être présentées dans des rapports qui analysent la situation actuelle de l'entreprise. Pour les utilisateurs qui n'ont pas ou peu de connaissances techniques, il doit être possible de créer de tels rapports et pas seulement d'avoir accès aux rapports qui ont été définis précédemment.

Idéalement, les outils de reporting utilisent une base de données extensive livrée en standard avec le système. Les utilisateurs s'attendent à ce que la solution ERP assiste le processus de décision dans sa totalité – depuis la planification jusqu'au contrôle, de même que l'analyse de l'information dans tous les domaines de gestion. Ils doivent rechercher des solutions qui non seulement analysent les données historiques, mais qui permettent également d'inclure les événements en cours.

L'utilisabilité influence également de manière positive la satisfaction de l'utilisateur. Alors que seulement 15 % des problèmes de logiciels sont dû à une fonctionnalité du système, 60 % des problèmes de logiciel sont causés par une mauvaise utilisabilité. L'utilisabilité inclut également la possibilité de personnaliser la solution ERP. La personnalisation ne signifie pas seulement la création de différents rôles utilisateurs, mais aussi la possibilité d'adapter l'interface utilisateur à l'environnement de travail individuel propre à chaque utilisateur.

○ **Le moteur de Workflow** (Business Process Management): auparavant, les solutions ERP utilisaient des processus standards horizontaux qui organisaient la saisie de données et créaient de l'information. Ces processus pouvaient seulement être adaptés par un spécialiste IT de l'entreprise ou par son partenaire intégrateur.

Depuis, de nouvelles solutions sont apparues sur le marché. Elles proposent des processus qui sont adaptés aux besoins du secteur d'activité spécifique du client. Les utilisateurs peuvent choisir des pratiques prédéfinies dans la bibliothèque des meilleures pratiques.

Ce développement diminue les coûts de personnalisation, mais ne supprime pas la nécessité de la paramétrage des projets, ce qui était en particulier un problème pour les PME qui étaient rarement disposées à payer des sommes importantes pour que leur système soit paramétré par des spécialistes.

Par conséquent, elles choisissent souvent d'opter pour les processus standards proposés en mettant de côté leurs processus internes.

Afin d'éviter les complications, les TPE et PME doivent choisir un outil facile à utiliser, de préférence avec un éditeur graphique, car il permet de suivre pas à pas la définition du processus. Dans le but de garantir également l'automatisation des processus en dehors de la solution ERP, l'outil de Workflow doit avoir une architecture ouverte.

Grâce à l'architecture ouverte du système, il est possible d'automatiser les processus à travers toute la chaîne d'approvisionnement par l'intégration des applications fournisseur et client.



Le moteur de Workflow de Comarch ERP fournit des exemples des meilleures pratiques de différents secteurs par l'intermédiaire de processus prédéfinis. Le système est équipé d'un éditeur de processus dans le but de rendre aussi simple que possible la création de nouveaux processus et la personnalisation de ceux existant,

Le moteur de Workflow fonctionne en back office et permet l'automatisation totale ou partielle des processus d'affaires à l'intérieur de l'entreprise et en dehors de celle-ci. Pendant la réalisation des processus, chaque employé peut recevoir des actions à accomplir définies dans les processus. Ces actions seront directement envoyées dans leur boîte personnelle synchronisée avec Outlook, ce qui permet à l'utilisateur, guidé par le système, d'accomplir immédiatement ces tâches.

Grâce à l'architecture ouverte de Comarch ERP, les applications tierces utilisées dans l'entreprise peuvent être intégrées directement dans le flux des processus. Ceci permet une amélioration considérable du processus de qualité et un haut niveau d'automatisation surtout la chaîne d'approvisionnement.

○ **Intégration des solutions mobiles** : les employés, ainsi que les managers, ont besoin d'avoir accès au système ERP à chaque instant et où qu'ils soient, de manière à saisir des données ou à recevoir des informations. Des solutions mobiles sont de plus en plus souvent utilisées dans ce but.

De même, lorsqu'un employé de l'entrepôt enregistre un article,

il utilise un terminal mobile, connecté à la base de données de l'ERP. Le système est ainsi capable de réagir immédiatement à une éventuelle nouvelle commande.

Il existe de nombreuses possibilités d'exploitation du terminal mobile pour améliorer l'efficacité des employés. La force de vente utilise souvent des solutions mobiles qui pourraient être encore beaucoup plus efficaces si elles étaient synchronisées à l'ERP.



La Solution Comarch Mobile intègre trois solutions spécifiques qui permettent aux collaborateurs leurs activités directement depuis leur terminal mobile/smartphone :

- **La force de vente a accès à toutes les informations nécessaires de même qu'aux fonctionnalités destinées à la réception de commandes, la réservation d'articles ou l'impression de factures à partir de leur smartphone à la demande du client,**

- **Les managers ont accès aux rapports BI, identifient des informations-clés et prennent alors les meilleures décisions.**

- **La solution d'entrepôt permet la réception et la sélection automatisée d'articles en utilisant des appareils mobiles. La création de documents d'entrepôt et de comptes d'inventaires peut être grandement accélérée dans la mesure où les articles doivent simplement être scannés individuellement.**

L'intégration complète de ces solutions dans la solution ERP les rend encore plus efficaces, créant un flux régulier d'informations dans toute l'entreprise. De cette manière une commande enregistrée à la demande du client peut être remplie immédiatement et les articles qui ont été livrés à l'entrepôt peuvent être mis directement en vente.

○ **Module de commerce électronique** : le commerce en ligne a permis à de nombreuses entreprises d'accéder à de nouveaux marchés. Mais vendre en ligne n'est plus suffisant. Les entreprises doivent améliorer leurs services et/ou continuer à améliorer leur structure de coûts de manière à pénétrer de nouvelles niches de marchés.

Comme l'intégration d'applications de magasins en ligne était

trop compliquée, de nombreuses entreprises se sont limitées à faire de modestes investissements dans les solutions en ligne B2B et B2C.

Les solutions modernes ERP devraient donner la possibilité d'intégrer de manière simple de telles solutions et donc d'éviter d'avoir à traiter des données d'administration superflues. Cela permettrait d'aider les entreprises à réduire leurs coûts liés à la vente en ligne.

La coopération B2B peut devenir sensiblement plus simple et plus efficace en donnant accès à une fonctionnalité en ligne telle que le dépôt d'une commande, la vérification de la disponibilité d'articles ou le suivi des commandes. Il existe différentes manières d'intégrer ces solutions en ligne dans une solution ERP. L'une d'entre elles consiste à synchroniser en continu les applications en ligne et le système ERP. Ainsi, les données telles que la disponibilité des articles ou le prix doivent être mises à jour en continu, de même que la description du produit.

Par ailleurs, la mise à jour d'une solution nécessite souvent des changements dans l'interface entre ces solutions. Dans le but de fournir une meilleure intégration, certains éditeurs d'ERP proposent également des solutions intégrées de commerce électronique qui permettent d'éviter les problèmes mentionnés ci-dessus.

- **Aspect international** : Est-ce que le logiciel est limité à l'usage du seul marché local ? Est-il adapté aux dispositions légales des autres pays ? Est-ce que l'interface utilisateur est disponible en différentes langues ? Ces questions deviennent de plus en plus importantes pour les PME qui ont déjà pénétré ou qui envisagent de pénétrer les marchés étrangers. L'utilisation d'une seule solution ERP dans toutes les filiales permet de faire baisser significativement le Coût Total de Possession (TCO)

Fonctionnalités : quels processus peuvent être assistés

- par le logiciel et dans quelle mesure ? Les fonctionnalités sont-elles disponibles en standard ou doivent-elles être ajoutées au système ? Au cours du processus d'évaluation, l'entreprise doit vérifier que le système remplit ces exigences fonctionnelles.

Niveau d'intégration : A quel niveau est faite l'intégration

- des fonctionnalités d'un système unique ? Existait-il des outils supplémentaires requis pour rendre possible la communication et la synchronisation de données entre différents modules ? Cette question est particulièrement cruciale lorsque l'on choisit la solution d'un intégrateur qui a récemment fait l'acquisition de packages logiciels auprès d'autres éditeurs et qui les commercialise maintenant comme un seul et même produit.

Intégration de solutions tierces : les logiciels ERP deviennent

- de plus en plus importants, non seulement pour les activités au sein de la même entreprise, mais également dans le cadre d'une coopération avec des partenaires, fournisseurs et/ou clients, qui en général utilisent d'autres solutions. Compte tenu de l'interconnexion croissante des entreprises, les solutions ERP doivent permettre l'échange de données entre différents systèmes. Un logiciel qui supporte des standards tels que l'EDI, les Web Services ou le XML, peut être beaucoup plus facilement être interfacé avec d'autres solutions.

Adaptabilité : Les principaux éditeurs d'ERP développent

- leurs propres plateformes permettant aux utilisateurs finaux d'adapter leur logiciel aux évolutions de leurs besoins. Netweaver de SAP ou Fusion Middleware développé par Oracle sont de telles plateformes. Les petits éditeurs ne disposent pas de telles plateformes, mais utilisent généralement celles de plus gros éditeurs. L'interconnexion de différentes applications qui utilisent des plateformes d'intégration est cruciale pour les utilisateurs, car elle permet l'utilisation de différents systèmes et un flux régulier des processus à l'intérieur du système ERP.

Normes et conformité : la comptabilité, l'archivage des

- documents, ou encore la traçabilité des produits pour des secteurs spécifiques tels que l'industrie pharmaceutique ou alimentaire sont autant de fonctions hautement normées et devant respecter des règles précises. L'ERP doit prendre en compte cet aspect légal. A chaque changement de norme, des paramétrages doivent être fait dans l'ERP, et cela, dans un laps de temps réduit.

Sécurité : la solution ERP doit avoir des mécanismes intégrés

- pour bloquer les utilisateurs non autorisés, pour empêcher la saisie accidentelle d'informations incorrectes et définir les actions que l'utilisateur peut effectuer dans le système. Au-delà de la protection des comptes utilisateurs à l'aide de mots de passe, la traçabilité des modifications est indispensable.



La solution ERP Comarch ERP gère l'ensemble des fonctions-clés de l'entreprise : comptabilité, activité commerciale, stocks et CRM. Le système est multi-devises et multi-langues et remplit les exigences légales de trois pays (France, Allemagne, Pologne).

Tous les outils sont construits sur la base d'une plateforme disposant d'un moteur de workflow et d'une solution de Business Intelligence nativement intégrée au logiciel.

Grâce à son architecture ouverte, le système peut être adapté à tout moment aux évolutions des besoins de l'entreprise par des extensions fonctionnelles ou l'intégration de solutions extérieures à l'aide d'API. Grâce à l'architecture de la plateforme de Comarch ERP, toutes les extensions système peuvent être totalement intégrées avec la Business Intelligence et le Workflow.

Votre solution ERP devient donc la colonne vertébrale de toute votre infrastructure informatique. De manière à améliorer la coopération avec les clients et les fournisseurs tout au long de la chaîne d'approvisionnement, Comarch ERP a été équipé d'une interface EDI qui permet un échange facile de données avec tous vos partenaires d'affaires et en toute sécurité. L'utilisation d'une technologie la plus récente (.net 3.5 et serveur SQL 2008) garantit non seulement une meilleure efficacité mais également une meilleure sécurisation des données.



Exigences envers l'éditeur

En marge des critères concernant le logiciel, l'éditeur de logiciel doit lui-même remplir certaines conditions :

- **Lesavoir-fairemétier:** la vision métier de l'éditeur est importante en particulier pour les petites et moyennes entreprises qui en général ont des budgets plutôt limités pour les projets ERP. En conséquence, il est possible de diminuer les coûts et la durée d'implémentation, de même que les efforts requis pour le processus de conception. La possibilité de personnaliser le logiciel sans projets coûteux de personnalisation joue un rôle important. Les utilisateurs font de plus en plus attention non seulement au coût total de possession (TCO), mais aussi au TCI (coût total d'implémentation).
- **Un éditeur international :** est-ce que l'éditeur est présent sur les marchés internationaux ? Est-ce que le logiciel est disponible dans différentes langues ? Les PME présentes sur les marchés internationaux ont particulièrement besoin d'une assistance efficace sur place et d'un logiciel qui permet l'utilisation de différentes langues et devises.

- **La possibilité de faire des migrations de données :** pour les entreprises qui passent d'une ancienne solution ERP à une nouvelle, la possibilité de faire des migrations de données est une question particulièrement importante. Est-il possible de transférer les données de référence et les données de transaction de l'ancien système vers le nouveau ?
- **Coûts d'entretien et d'assistance :** En marge des frais de licence, les coûts annuels de maintenance et d'assistance doivent être pris en considération car ils ont une influence immense sur le coût total de possession d'un système ERP. Les entreprises doivent clarifier les choses pour savoir quels services sont inclus, combien de mises à jour sont disponibles, de quelle assistance ont-ils droit, etc.
- **Viabilité :** Compte tenu du fait qu'un système ERP est un investissement sur le long terme, la viabilité d'un logiciel et de son éditeur sont des questions de première importance. Quelle est sa situation financière ? est-ce que la technologie utilisée est viable ? Est-ce que le logiciel est basé sur les nouvelles orientations technologiques ou sur des plateformes technologiques anciennes ?

Comarch est un éditeur de logiciels international qui emploie 3 500 spécialistes dans le monde entier et qui propose des solutions complètes. A côté des systèmes ERP first class, le catalogue de cette société inclut également des solutions de management CRM et EDI. L'offre de Comarch est complétée par des services complémentaires tels que l'hébergement d'infrastructure, l'outsourcing ou l'implémentation de logiciels.

Conclusion et recommandations

Comme le montre ce livre blanc, le choix d'une solution ERP est une décision importante qui a une grande influence sur l'avenir de l'entreprise. C'est pour cela que cette décision doit être prise avec attention et prendre en considération tous les critères qui ont été mentionnés dans le présent document.

Les petites et moyennes entreprises en particulier sont confrontées à des défis majeurs, dûs à la mondialisation, la fidélisation de la clientèle, les ventes en ligne, la flexibilité de la production et de la logistique, de même que la coopération avec les partenaires et les fournisseurs.

Par ailleurs, les PME doivent suivre de plus en plus de contraintes légales et de règles à la fois nationales et internationale. Afin de continuer à se développer, les entreprises doivent être capables d'analyser leurs activités en détail et sur la base des informations récoltées faire des prévisions crédibles sur les évolutions futures.

Les solutions ERP les plus récentes aident les entreprises à remplir ces critères sans pour autant les enfermer dans un concept prédéfini. Les critères mentionnés dans ce livre blanc doivent être suffisants pour déterminer la bonne solution ERP pour une entreprise. La solution ERP Comarch ERP, proposée par Comarch présente des possibilités très intéressantes pour les petites et moyennes entreprises. Du point de vue de l'utilisabilité,

ce produit est impressionnant de par sa simplicité et de par son interface utilisateur complètement paramétrable.

L'intégration d'une méthode de management de la performance ouvre de nouvelles possibilités dans le domaine du management de la performance. Cela est également vrai pour le management des processus (moteur de workflow), il permet à l'utilisateur d'utiliser le savoir-faire de l'entreprise comme partie intégrante du système ERP. De plus, des solutions mobiles intégrées sont disponibles pour la force de vente, le management et le personnel de l'entrepôt.

De manière générale, les utilisateurs qui recherchent une solution ERP adaptée à leurs besoins doivent se poser trois questions fondamentales :

- 1- Quelle solution convient le mieux aux besoins particuliers de mon entreprise ?
- 2- Quelles solutions peuvent être adaptées aux évolutions des besoins et des processus de la manière la plus flexible et la moins chère ?
- 3- Quel système propose plus qu'une simple administration, mais également la possibilité d'améliorer les processus et les performances de l'entreprise – en bref, quelle solution ERP apporte une véritable valeur ajoutée ?

Auteurs

Christoph Witte Consultant PAC
Klaus Holzhauser Directeur
+49 (0) 89 23 23 68 36
k.holzhauser@pac-online.com



PARIS	MUNICH	LONDON	BUCAREST	SAO PAULO	NEW YORK
Pierre Audoin Consultants 23, rue de Cronstadt F-75015 Paris, France Tel: +33 (0) 1 56 56 63 33 Fax: +33 (0) 1 48 28 41 06 info-france@pac-online.com	Pierre Audoin Consultants Holzstrasse 26, D-80469 Munich, Germany Tel: +49 (0) 89 23 23 68 0 Fax: +49 (0) 89 719 62 65 info-germany@pac-online.com	Pierre Audoin Consultants 2nd Floor 15 Bowling Green Lane London EC1R 0BD, UK Tel: +44 (0) 207 251 2810 Fax: +44 (0) 207 490 7335 info-uk@pac-online.com	Pierre Audoin Consultants Louis Pasteur 40 050536 Bukarest - 5, Romania Tel: +40 (0) 21 410 75 80 Fax: +40 (0) 21 410 75 81 info-romania@pac-online.com	Pierre Audoin Consultants Al. Santos, 1800 - 8° Floor, Suite 1027, Sao Paulo 01418-200 Brazil Tel: +55 (11) 3170 3134 Fax: +55 (11) 3170 3134 info-latam@pac-online.com	Pierre Audoin Consultants 231 W. 29th St. Suite 502 New York, NY 10001, USA Tel: +1 (646) 277-7250 Fax: +1 (212) 532-0257 info-us@pac-online.com

PAC est une société internationale de conseil et d'études marketing et stratégiques spécialisée dans l'industrie du logiciel et des services informatiques (SITSI). PAC aide les éditeurs de solutions informatiques, les DSI, les entreprises de conseil et d'investissement en fournissant des analyses et des conseils pour traiter de toute une série de sujets liés à la croissance, les technologies et les questions financières et opérationnelles.

Notre expérience de plus de 30 ans en Europe, associée à notre présence aux Etats-Unis et à notre couverture mondiale, nous a permis d'acquérir une solide connaissance des marchés locaux des Services IT où qu'ils soient. Nous utilisons des technologies structurées reposant sur des milliers d'entretiens annuels en face-à-face tant avec les éditeurs que les utilisateurs ainsi que sur des approches verticales pour améliorer l'efficacité de nos études. PAC publie une large série de rapports de marché personnalisés et prêts à l'usage parmi lesquels notre ouvrage de référence SITSI@ program en plus de nos services de planification du marché et de consultation stratégique. Plus de 160 professionnels dans 16 bureaux à travers tous les continents vous proposent des analyses qui peuvent faire la différence pour votre société

www.pac-online.fr