Dossier expert

Business Management Solutions : 100% dédiées à l'agilité des PME et des PMI

Pourquoi les PME ont besoin d'une approche ajustée en matière de gestion intégrée ?

Les PME constituent un écosystème particulier

2005

Les premières solutions intégrées apparaissent dans des PME pionnières. Dérivées des progiciels en usage dans les grandes entreprises, trop complexes et coûteuses à mettre en place, ces solutions ne pénètrent que très marginalement le marché des PME.

2007

Pour répondre aux besoins spécifiques des PME, Sage lance Sage 100 Entreprise, la première solution de gestion intégrée 100 % dédiée PME. Centrée sur la comptabilité et la gestion commerciale, elle divise le prix par 2 par rapport aux premières solutions apparues sur ce marché.

2009

Une solution directement compatible avec d'autres logiciels périphériques facilite le quotidien des PME. Sage adopte le langage universel SQL Server® pour la base de données de Sage 100 Entreprise.

2011

Après le négoce et les services, les PMI ont à leur tour besoin de faire évoluer leur système d'information. Sage 100 Entreprise intègre une gestion de production en version de base.

2012

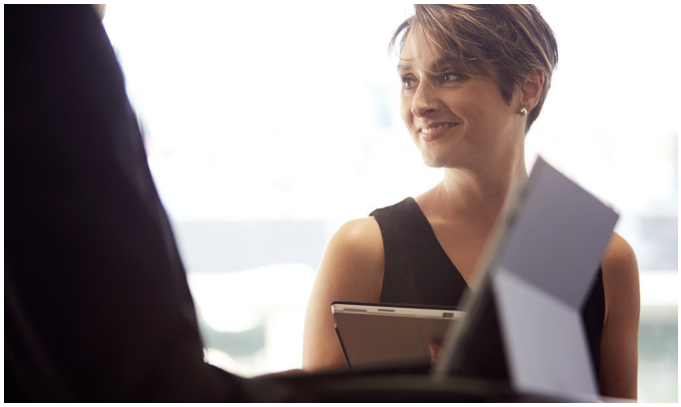
Traçabilité, certification, accélération, mondialisation : l'automatisation est aussi un levier de dynamisme pour les plus petites des PME. Sage lance Sage 100 PME Express, destinée aux entreprises de moins de 50 salariés. Pour la première fois, une solution pérenne de gestion intégrée est accessible pour moins de 1 500 euros par utilisateur.

2013

Mobilité, agilité, souplesse, instantanéité conditionnent de plus en plus la performance des PME. Sage 100 Entreprise est accessible en version on line.

2015

Le profil des utilisateurs réguliers s'est diversifié. La version 8 de Sage 100 Entreprise i7 repense l'ergonomie des solutions de gestion intégrées pour un maximum d'intuitivité.



Un ERP ne convient pas à une PME

> Parce qu'il est trop complexe

Intégrant un maximum de fonctionnalités, un ERP est conçu pour les grandes organisations. Implanté dans une PME, un ERP risque de compromettre l'agilité de l'entreprise et de dégrader l'expérience utilisateur, engendrant une perte d'efficacité avec les clients.

> Parce qu'il est trop long à mettre en place

L'efficacité d'un ERP repose sur un alignement des pratiques et process par rapport à un modèle prédéfini. Plusieurs mois sont nécessaires à l'équipe projet pour décrire et faire adopter les nouveaux protocoles. Bien peu de PME disposent des ressources pour mener à bien ce projet dans un délai supportable par l'entreprise.

> Parce qu'il est trop cher

L'acquisition des licences ne constitue qu'une partie du budget, et la seule véritablement maîtrisable pour une PME. L'étude d'implantation, la formation, le déploiement et la maintenance viennent s'ajouter au coût d'accès au logiciel. Tout dérapage dans le calendrier, difficilement évitable eu égard à la complexité du projet, ajoute au besoin de financement.

> Parce qu'il déstabilise l'entreprise

C'est l'entreprise qui doit s'adapter à l'ERP. Les équipes vivent souvent douloureusement une remise en cause radicale de leurs habitudes.

> *« Nous résumons l'ERP à « Expensive, Regrets and Pain ». Notre gamme Sage Business Management Solutions ne propose pas d'ERP mais des solutions intégrées et agiles qui améliorent le business des PME et des PMI. »*

Business Solutions Intégrées, la gestion intégrée dédiée aux PME

Laurent Luce
chef de marché Business Solutions Intégrées Sage SMB

Selon l'étude Sage/OpinionWay, plus de la moitié des PME de 20 à 249 salariés sont équipées d'un progiciel de gestion intégrée. Une vraie révolution depuis 10 ans[1]...

Oui, et sur ces entreprises, la moitié a choisi de faire confiance à Sage. C'est la preuve qu'avec une approche adaptée aux besoins réels et au contexte propre des PME, une solution de gestion intégrée trouve parfaitement sa place.
Derrière cet investissement, il faut déceler une réflexion stratégique sur la valeur ajoutée d'une entreprise, dans un contexte de concurrence, de ruptures technologiques, d'éloignement des clients... Comment résister ?
Comment continuer à faire valoir son savoir-faire ?
Comment continuer à innover ?
L'idée est que la valeur ajoutée est une chaîne de valeur ajoutée, où la disponibilité du fournisseur et la fiabilité de la livraison entrent fortement en ligne de compte.
Schématiquement, l'intérêt de l'entreprise est qu'il y ait le moins de problèmes à régler, de délais, de ruptures...
Or l'accès à l'information et son partage entre les acteurs critiques est le levier de la fluidité.
La vision n'est pas neuve, et pendant longtemps, les entreprises ont pu se reposer sur des interfaces développées en interne pour faire dialoguer par exemple une comptabilité et une gestion commerciale venant de deux éditeurs différents.
Ce qui a changé ces quinze dernières années, c'est la prise de conscience du risque pris à s'appuyer sur un système d'information non totalement rationnel, mais aussi l'accélération du temps et l'apparition de nouveaux besoins hors de portée de ces hybrides. Avec bien sûr en parallèle une évolution de l'offre qui a mis la gestion intégrée à la portée des PME.

Que gagnent concrètement les PME qui adoptent une solution de gestion intégrée ?

D'abord, de la **productivité**. Un ou deux jours pour faire un devis est devenu un luxe inaccessible pour nombre d'entreprises. L'intégration des fonctions accélère le tempo de l'organisation. L'émission des devis, le traitement descommandes, la sortie des stocks, l'actualisation des barèmes, l'édition des factures : avec un progiciel de gestion intégrée, tout va plus vite.
Ensuite, de **l'efficacité pour les tâches non fréquentes.** Le meilleur exemple est la réclamation client. Le process ne s'est pas passé comme prévu. Il faut à l'entreprise pouvoir mobiliser en instantané des données disparates, reconstituer un scénario multi-acteur, ne pas négliger d'informations.
La seule manière de s'en sortir est de gérer l'incident en étant assisté par une mémoire sans faille, d'être guidé pas à pas pour comprendre, expliquer et réparer. Pour certains secteurs d'activité, comme la chimie ou l'agroalimentaire, **la traçabilité et la conformité** sont devenus essentiels. Il va de soi qu'une solution de gestion intégrée facilite grandement le pilotage de la qualité au quotidien.
Quatrième bénéfice, apparu dans la deuxième moitié de la décennie, avec le développement des technologies, c'est **la mobilité, l'accès à distance.** D'une part, le besoin d'accéder à l'ensemble de l'information de n'importe où, pouvoir piloter à distance, au moment choisi. D'autre part, l'intérêt de rendre certaines fonctions seulement accessibles à certains collaborateurs seulement. Comme le stock en temps réel pour les commerciaux itinérants. Nous proposons chez Sage des licences spécifiques pour ces utilisateurs périphériques.
Le dernier bénéfice d'un progiciel de gestion intégrée, c'est l'intelligence globale, **l'aide à la décision.** Qui intervient à trois niveaux : la prise d'information avant la décision, par exemple le niveau du stock, le suivi de l'action en temps réel et l'analyse de l'impact après. De ce point de vue, l'ergonomie des logiciels, notamment le chemin d'accès aux informations essentielles, la lisibilité des icônes, la clarté des intitulés... est fondamentale.

1) étude Sage OpinionWay de mars 2016 auprès des PME de 20 à 249 salariés.

"Avec une solution de gestion intégrée, et singulièrement avec les Business Management Solutions proposées par Sage, les PME gagnent en agilité. L'accès à l'information, son partage, son analyse sont incomparablement plus fiables et rapides. Et c'est bien souvent un levier pour changer d'échelle, gérer la croissance de son portefeuille produits ou son internationalisation, par exemple."

Quel est le modèle économique d'une offre de gestion intégrée ?

Les solutions de gestion intégrée sont désormais accessibles on premise, c'est-à-dire que le progiciel est installé sur les serveurs informatiques de l'entreprise, et on line, où le progiciel est en Saas (ou dans le cloud) et utilisé à distance au moyen d'un terminal connecté. Les propositions on line progressent, notamment auprès des primo-acheteurs.

27% des solutions sont aujourd'hui hébergées à l'extérieur des PME[1]

La valeur d'une solution on premise se décompose entre les licences, une par utilisateur, et les prestations assurées par l'intégrateur. Ces prestations sont le déploiement du logiciel sur les postes et le paramétrage en fonction du contexte propre à l'entreprise, la formation des utilisateurs et le support annuel ainsi que les mises à jour. Pour une moyenne marché d'une dizaine d'utilisateurs, la valeur des prestations acquittées à l'intégrateur est équivalente au coût des dix licences (1 € de licence = 1 € de prestation). Le modèle économique on line repose sur un abonnement à l'usage, en cohérence avec les pratiques de consommation émergentes.

Quels contextes d'entreprise déclenchent l'achat ?

Il faut distinguer trois situations d'entreprises. La première situation est celle de la PME déjà équipée d'un logiciel de gestion intégrée. La deuxième situation est celle de l'entreprise qui a un historique et déjà des logiciels de gestion, en général une comptabilité. La troisième situation est évidemment celle des nouvelles entreprises.

Pour la première situation, soit la moitié des PME françaises de 50 à 1999 salariés, 66% environ du parc est vieux de plus de 5 ans (Étude Sage/OpinionWay 2016). Ce qui va déclencher la décision de renouveler son équipement est la nécessité de pouvoir s'appuyer sur un logiciel plus mobile, plus ouvert sur l'extérieur, à même de fonctionner dans un contexte d'échange électronique de données...

Dans la seconde situation, les PME s'équipent d'une solution de gestion intégrée le plus souvent à la faveur d'un changement de management. L'entreprise a vécu jusqu'alors avec une information différée, un chiffre d'affaires connu le 2 ou le 3 du mois suivant, voire le 10, des saisies multiples, etc... La génération suivante dans le cas des PME familiales ou la nouvelle direction dans le cas d'une reprise, moins bienveillantes à l'égard des tâches à faible valeur ajoutée et plus exigeantes en matière de rapidité d'action, accompagnent leur prise de pouvoir de l'acquisition d'un progiciel de gestion intégrée, qui les aident en outre à s'affranchir de traditions orales qu'elles ne maîtrisent pas.

Un autre changement débouchant sur l'acquisition d'un progiciel dédié est un changement de version qui rend caduc le fonctionnement en quasi gestion intégrée. Jusqu'à présent, ma comptabilité et ma gestion commerciale, issues de deux éditeurs différents, communiquaient de manière acceptable. Le besoin de monter en version de l'un ou l'autre des logiciels rompt l'équilibre. Une solution intégrant les deux fonctions s'avère alors la seule issue pour continuer à partager l'information.

Dans le cas de la création enfin, certaines activités ne peuvent tout simplement plus se passer d'une solution de gestion intégrée aujourd'hui. Pour les affaires de négoce par exemple, qui représentent tout de même une PME de moins de 200 salariés sur deux, se passer d'une gestion commerciale et d'une comptabilité est impensable. L'intégration des fonctions est évidemment un choix qui s'impose de lui-même.

1) étude Sage OpinionWay de mars 2016 auprès des PME de 20 à 249 salariés.

Quels sont les domaines où les solutions peuvent encore évoluer ?

La transformation en cours est celle des utilisateurs étendus. Les entrepôts, stocks, ateliers et bien sûr les forces commerciales se dotent massivement de tablettes tactiles pour un accès total ou partiel à la solution de gestion intégrée de l'entreprise. Connaître à tout moment l'état du stock, le renseigner, indiquer à son poste de travail le début et la fin d'une série en production… Les PME intègrent massivement l'ère de l'information partagée… par tous.

L'innovation émergeante est celle de la dématérialisation des factures et des commandes, qui apporte de la productivité et de la fiabilité au niveau d'une chaine de valeur encore étendue. L'enjeu pour demain est certainement l'accompagnement des entreprises de service, qui se différencient par des modèles de plus en plus sophistiqués hors de portée des solutions d'aujourd'hui. Le suivi de la livraison, sa facturation, la prise de commande, la facturation du service en lien avec des conditions de tarification multi-critère, la réservation d'une intervention mobilisent un volume de variables qui constitue un énorme défi de conception et de paramétrage.
En outre, chaque métier de service a ses règles et son modèle économique. La livraison de pizzas à domicile n'a rien à voir avec la réparation de chaudières 7 jours sur 7.
Ni avec la réservation d'une chambre d'hôtel en ligne. Des spécialistes se sont développés, souvent en collaboration ou avec la recommandation des syndicats professionnels sur chacune de ces activités pour imaginer des applicatifs dédiés.

Sage a toujours mis son réseau de revendeurs en avant. L'apparition des solutions on line marque t-elle une inflexion de doctrine ?

Sage compte 2 000 partenaires actifs, professionnels de grand talent, experts en solutions de gestion et bien implantés auprès des PME de leur environnement. C'est avec eux que nous sommes devenus le numéro 1 auprès des entreprises petites et moyennes. Notre partenariat est la clef de notre succès et le restera.
Dans le cas particulier de nos Business Solutions Intégrées, le partenariat avec nos revendeurs restera d'autant plus la clef de notre succès que l'implantation d'une solution est un investissement économique mais aussi une mobilisation des équipes et souvent un questionnement des pratiques.
Auprès de l'entreprise désirant s'équiper, on line ou on premise, cela ne change rien, le rôle de l'intégrateur est incontournable. C'est l'intégrateur, à travers ses consultants spécialisés par métier et par type de logiciel, qui assure l'audit préalable et le dimensionnement du projet, porte l'équation économique et assure le déploiement de la solution au sein de l'entreprise. C'est aussi l'intégrateur qui assure la formation des utilisateurs.

> *« Chez Sage, nous pensons que l'avenir est aux progiciels "socle", généralistes, ouverts, ergonomiques et rapides sur les fonctionnalités fondamentales, auxquels seraient ajoutés des applicatifs dédiés métier, prise de commande, facturation ou suivi logistique… »*

62% des PME françaises sont équipées de solutions de gestion intégrée[1]

68% des utilisateurs considèrent que l'ERP a contribué à améliorer l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise[2]

73% des progiciels installés sont accessibles on premise[2]

66% des équipements ont plus de 5 ans[1]

1) étude Sage OpinionWay de mars 2016 auprès des PME de 20 à 249 salariés.
2) étude ERP Survey 2016, CXP Group.

Témoignage client

« Je ne m'attendais pas à une mise en place aussi rapide et conviviale »

Spécialisée dans la métallerie, le sablage et la peinture, GRM intervient pour le bâtiment (rambardes, mezzanines, composants acier de menuiseries extérieures), l'industrie (châssis pour machines spéciales) et sur tous types de véhicules techniques pour les réparer ou les transformer. Entreprise industrielle qui fait de l'artisanat, GRM est reconnue pour son savoir-faire sur les pièces de très grande taille en acier, inox ou aluminium.

« La gestion, c'est de l'instantané. Si vous voulez faire des progrès, c'est tout de suite qu'il faut avoir l'information ! Je considère que la disponibilité et la clarté des principaux indicateurs de gestion est d'autant plus stratégique que l'on est petit. Or, quand j'ai repris l'entreprise en 2012, le chiffre d'affaires du mois n'était connu au mieux qu'à la fin du mois suivant, et souvent au début du mois suivant le mois suivant ! ». Intolérable pour ce spécialiste de l'industrie, passé par de grands groupes, puis par le conseil en lean management. *« J'ai mis en place des SAP, des logiciels de gestion de production dès les années 80. Je ne doutais pas de trouver la solution adaptée à la taille et à l'activité de GRM… Je me suis donné 3 ans pour mettre progressivement en place les différents modules d'une gestion intégrée. C'est important de ne pas déstabiliser une entreprise comme la nôtre en brûlant les étapes. Je tenais à ce que les collaborateurs soient acteurs du changement, pas qu'ils le subissent »*.

Le patron de GRM connaissait Sage pour son savoir-faire en comptabilité. Sensible à l'orientation PME et PMI de la marque, il a pris contact avec in.seco, le partenaire intégrateur Sage agréé dans son périmètre.
« Ma référence était les gros systèmes ERP plutôt lourds, dont la mise en mains demandait des consultants à temps complet pendant des semaines. Avec le logiciel Sage 100 Entreprise Industrie i7, j'ai trouvé une véritable solution de gestion intégrée très adaptable à notre entreprise. Franchement, je ne m'attendais pas à ce que ça soit aussi convivial ». Pour chaque module implémenté, l'approche a été la même : paramétrage par in.seco, formation des 4 ou 5 utilisateurs et mise en œuvre de la fonction. *« Avec cette méthode progressive, on a des résultats concrets immédiatement par rapport aux pratiques antérieures sans mobiliser trop d'énergie dans l'apprentissage. in.seco, qui connaît bien les problématiques des PME, nous accompagne à chaque étape avec compétence et engagement. Désormais, nous connaissons notre chiffre d'affaires en instantané. Bien sûr, cette information ne crée pas des clients mais elle permet une réaction appropriée et rapide en cas de besoin. Dès que je détecte que mon chiffre risque de baisser sur un segment donné, nous nous mobilisons pour battre très vite le rappel auprès de nos interlocuteurs. Du côté de nos ventes, la chaîne est continue sans ressaisie du devis à la facture. Nous sommes en train de travailler sur le versant achats et stocks »*.

Olivier Penin
Directeur de GRM

GRM

Activité : Métallerie, chaudronnerie, peinture industrielle et sablage

C.A : 1 M€
Effectif : 20 salariés

Implantation : Celon (Indre)
Logiciel utilisé : Sage 100 Entreprise Industrie i7

Partenaire intégrateur : in.seco

Site : www.grmberri.com

Sage, facilitateur de solutions de gestion intégrée pour les PME et les PMI

N°1 en notoriété

50% de citations spontanées

75% de notoriété totale[1]

73% des PME de 20 à 249 salariés font confiance à Sage

Une gamme complète de solutions *on premise* et *on line* :

pour les PME
- Sage 100 Entreprise i7
- Sage 100 PME Express i7

pour les PMI
- Sage 100 Entreprise industrie i7
- Sage 100 PMI Express i7.

6 bonnes raisons pour choisir une offre Sage 100 Business Management Solutions (BMS)

Durant la décennie 1990-2000, l'ERP (Enterprise Finance, production, stocks, logistique, achats, ventes, relation client, ressources humaines : **nos solutions intègrent l'ensemble des périmètres opérationnels de votre entreprise.**
Avec des fonctions spécialisées, des tableaux de bord et des outils décisionnels, vous avez en temps réel une vision globale et précise de votre activité. Vou s pouvez piloter votre entreprise, maîtriser vos coûts et gagner en efficacité.

- Indicateurs clés et tableaux de bord sous Excel®
- Assistants stratégiques : prévision, analyse, simulations et projections
- Partage de l'information en temps réel
- Implication de tous les collaborateurs pour une productivité collective
- Accès à distance et dématérialisation
- Déploiement et investissement maîtrisés.

1) étude Sage OpinionWay de mars 2016 auprès des PME de 20 à 249 salariés.

Conseils pratiques

4 étapes simples et rapides pour passer en mode gestion intégrée

1 Formaliser son projet

Identifier les objectifs :

- Précision du pilotage
- Optimisation des processus métier
- Optimisation de la gestion de l'entreprise
- Partage de l'information et des données
- Performance du système d'information.

Prendre en compte le contexte

- Contexte interne/écosystème de l'entreprise, chaîne de valeur
- Métier, organisation
- Leviers de satisfaction : distributeurs, clients, utilisateurs…
- Modalités de relation avec les clients et les fournisseurs et les sous-traitants
- Expérience logicielle.

Affecter les ressources

- Équipe (achats, commerce, comptabilité, relation client + atelier si industrie) et rôle de chacun, coordinateur
- Calendrier
- Budget.

Mettre en place des indicateurs de réussite

- Recrutement de nouveaux clients
- Réanimation de clients
- Gains de temps
- Réduction des coûts
- Gains de visibilité
- Amélioration de la productivité
- …/…

2 Choisir la réponse adaptée

L'éditeur

- Expérience et ancienneté (BMS & PME)
- Références et parc clients
- Rythme des mises à jour
- Proximité client
- Fabrication en France, support en France et en français.

Le progiciel

- Fonctionnalités adaptées à la taille de l'entreprise et à son modèle économique
- Fonctionnalités adaptées à la vie quotidienne de l'utilisateur
- Simplicité et ergonomie
- Possibilités de paramétrage
- Évolutivité.

Le matériel

- Fiable, robuste et bien dimensionné
- L'accès en ligne (cloud) affranchit de cette problématique.

Le partenaire intégrateur

- Proximité (géographie & culture métier)
- Expérience en solutions de gestion intégrée
- Capacité d'adaptation de la solution intégrée :
  - Capacité à développer des applicatifs périphériques
  - Capacité à lier la solution avec d'autres logiciels de l'entreprise
- Capacités d'accompagnement : compétence équipe, support d'incidents
- Proximité avec l'éditeur/niveau de certification.

Les fondamentaux d'un bon BMS

4 modules de base : CRM + trésorerie-finance + gestion commerciale + gestion de production (pour les PMI)

Capacité de pilotage global : base de données multidimensionnelle partagée, large bibliothèque d'indicateurs en temps réel sous forme de tableaux de bord

Ouverture : mobilité et dématérialisation.

3 Impliquer les collaborateurs dès le départ

Au départ du projet

- Partager les bénéfices attendus et les contraintes induites
- Susciter l'échange
- Écouter et intégrer les besoins opérationnels.

Pendant le déploiement du projet

- Informer régulièrement de l'avancement du projet
- Partager les péripéties.

En phase de démarrage opérationnel

- Valoriser les résultats des tests et des pilotes
- Former les utilisateurs.

4 Organiser la maintenance et le support de la solution

- **Réactivité :** définition claire des temps de réponse et de résolution des incidents éventuels
- **Écoute :** accès à un interlocuteur unique
- **Efficacité :** personnalisation de la réponse
- **Modalités d'accès et de déclaration d'incident :** web, numéro vert, interface client…
- **Modalités d'intervention :** assistance téléphonique, en ligne, prise en mains à distance, intervention sur site…

Responsable de projet : Éléonore deSaint-Sauveur, Responsable Inbound Marketing ERP, comptabilité, finance, fiscalité, industrie et online. Accompagnement éditorial : Idées & Compagnie. @ Sage 20165 – Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 euros – Siège social : 10 rue Fructidor – 75834 Paris Cedex 17 – 313 966 129 RCS Paris – Sage est locataire-gérant des sociétés Ciel et Sage FDC. 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 leurs propriétaires respectifs.