

Solutions ERP bon marché, open source ou spécialisées ?

► Le besoin d'un système ERP

Le rapport '2007 ERP dans le secteur de la fabrication' rédigé par l'Aberdeen Group Inc, une société de recherche en technologie de l'information de Boston, souligne plusieurs raisons qui ont poussé les entreprises à reconnaître l'utilité d'un ERP (Enterprise Resource Planning). Les 650 entreprises moyennes interrogées ont cité les raisons suivantes : la disponibilité de *solutions logicielles low cost*, des pressions de la part de la maison-mère, les fournisseurs ou clients, une croissance explosive, le respect des réglementations et un 'événement désastreux'.

De plus, dans son enquête '2007 ERP dans le marché du milieu de gamme' concernant les stratégies de mise à niveau et de remplacement, certaines entreprises mentionnaient la nécessité de consolider des systèmes multiples, 46 % voulaient plus de fonctionnalités, 39 % déploraient une interface utilisateur lourde ou démodée et 37 % avaient besoin d'une solution standard à capacités internationales.

► solutions low cost et ouvertes

L'utilité d'un système ERP semble donc bien comprise. La disponibilité d'options low cost a également contribué à l'intérêt croissant pour l'ERP en général. Souvent, pour les petites et moyennes entreprises, l'installation d'une solution low cost ou ouverte semble être une option attractive puisque le logiciel lui-même est gratuit ou peu cher. L'impact sur les méthodes et processus de travail peut cependant être considérable lors de la mise en œuvre d'un système ERP quel qu'il soit. Le succès d'une mise en œuvre dépend directement de la façon dont les processus existants peuvent être incorporés, de la facilité d'utilisation du système et de l'adhésion des futurs utilisateurs. Dans ce contexte, les bénéfices d'un ERP low cost ou ouvert exigent donc une réflexion approfondie.

Les *solutions low cost* peuvent constituer une base d'entraînement pour les sociétés qui souhaitent comprendre les principes et avantages de l'ERP. Elles peuvent être utiles dans des secteurs restreints de leurs activités. Toutefois, l'enquête '2007 ERP dans le marché du milieu de gamme' du groupe Aberdeen souligne clairement que ces solutions ne peuvent être que temporaires. Une solution permanente nécessite un progiciel intégré dans toute l'entreprise, avec un

niveau de fonctionnalités qui permet de traiter tous les domaines de l'activité courante et de supporter les besoins futurs.

Un *logiciel open source* peut avoir des fonctionnalités complètes. Le développement et les améliorations sont conduits par la base des utilisateurs et régulés par des comités. L'avantage est que les utilisateurs s'approprient efficacement le logiciel. Cependant, les besoins de chacun étant différents, il sera difficile de trouver un consensus concernant la direction et les fonctionnalités futures. Ainsi, les outils proposés par le logiciel sont nécessairement généralistes au lieu d'être adaptés aux besoins spécifiques du métier.

► Coût d'exploitation global

En pratique, le coût du logiciel ERP lui-même ne représente qu'une fraction de l'investissement nécessaire en matière de coûts, de temps et d'efforts pour tirer tous les bénéfices de l'installation. Le succès d'une installation dépend fortement de l'adéquation du système sélectionné aux objectifs commerciaux de l'entreprise, à son infrastructure, à sa culture, à ses méthodes de travail, etc.

Le choix d'un logiciel low cost ou open source limite les moyens de configuration du système permettant de répondre à un besoin particulier. Les *systèmes low cost* montrent quelques limites en matière de fonctionnalités et ne sont pas toujours capables de suivre la croissance de l'entreprise. Les logiciels open source quant à eux s'appuient sur des réseaux de distribution pour les services de support. La qualité de la configuration dépend donc des connaissances d'un distributeur particulier. Lorsque des limites de fonctionnalités sont constatées, il est peu probable que la demande de modification du logiciel aboutisse rapidement, si toutefois elle aboutit. Le client doit donc faire des concessions en matière de performance.

Les difficultés pour amener un système à satisfaire les exigences fonctionnelles auront un effet disproportionné sur les performances finales. La résistance à l'utilisation du logiciel au sein d'une entreprise due aux difficultés d'utilisation ou à des solutions palliatives compliquées réduira gravement l'acceptation et l'efficacité des utilisateurs.

Par contraste, travailler avec un fournisseur de systèmes ERP spécialisés dans le secteur maximise l'acceptation du logiciel par l'utilisateur et optimise la rentabilité.

Selon le rapport du groupe Aberdeen '2007 ERP dans le marché du milieu de gamme', les "meilleures" entreprises qui ont répondu ont noté une réduction de 21 % des stocks, une baisse de 17 % des coûts de fabrication et d'exploitation et une diminution de 16 % des frais administratifs après l'installation d'un système ERP.

Cependant, une mise en œuvre réussie va bien au-delà de la réduction des coûts. Elle offre une bien plus grande transparence de l'information à travers l'organisation, permettant ainsi l'amélioration du service clients et des délais de résolution des problèmes, la création directe de rapports d'indicateurs clés de performance, l'accélération des processus de fabrication, l'augmentation des taux d'utilisation des machines, l'amélioration de la traçabilité et de la qualité ainsi que des relations avec les fournisseurs. De même, la communication et la collaboration entre les différents sites d'une organisation se voient grandement améliorées.

Définir d'emblée un certain nombre d'objectifs à améliorer permettra aux responsables de mesurer le succès de tout projet de mise en œuvre.

► **Facilité d'utilisation**

Selon le rapport du groupe Aberdeen, 39 % des entreprises désireuses de remplacer leur système ERP dans les trois ans à venir ont cité comme raison principale une interface utilisateur lourde ou démodée.

Certains *systèmes low cost* ont des interfaces simples et faciles à utiliser. Cependant, le manque de profondeur de ces logiciels les rend souvent peu pratiques, sauf pour des applications restreintes. Les *systèmes open source* peuvent avoir des fonctionnalités complètes mais sont souvent basés sur des interfaces utilisateurs anciennes. De même, la compatibilité avec un environnement MS Windows et les nouvelles versions du système d'exploitation est souvent limitée. On dit aussi que beaucoup de développeurs de logiciels open source sont très hostiles à Microsoft Corporation et à ses produits.

Si tel est le cas, les utilisateurs se trouvent face à un logiciel qui intuitivement ne se comporte pas comme il le devrait, et des séquences d'opérations ou des solutions palliatives peuvent être nécessaires pour assurer un fonctionnement dit correct. La facilité d'utilisation se trouve donc sérieusement compromise.

Les sociétés qui développent des systèmes ERP dédiés à des marchés particuliers travaillent

habituellement dans un environnement fortement concurrentiel. Elles comprennent donc les avantages que procurent la facilité d'utilisation, un fonctionnement intuitif et des outils puissants d'aide et de prise en main. Ces systèmes exploitent au maximum les fonctionnalités de Windows, permettant ainsi de raccourcir significativement la phase d'apprentissage des futurs utilisateurs. Une interface familière les encourage à davantage utiliser le système. La transition vers le nouveau logiciel se fait donc sans encombre et plus rapidement, ce qui réduit considérablement les efforts administratifs.

► **Support et développement**

Les fournisseurs de systèmes ERP qui offrent une solution adaptée à un marché vertical particulier disposent de compétences et de connaissances approfondies du métier de leurs clients. Le support est assuré directement par le développeur du logiciel ou par l'intermédiaire de réseaux de distribution soigneusement sélectionnés et dont les membres connaissent parfaitement les particularités du marché et de la culture. Dans tous les cas, le client dispose d'un accès direct ou indirect à l'équipe de développement du fournisseur. Les conseils et commentaires guident le développement du logiciel vers une meilleure adaptation aux processus commerciaux et garantissent aussi que les mises en œuvre utilisent, lorsque cela est possible, les meilleures pratiques du secteur d'activités ciblé.

Les *systèmes low cost* disposent d'un arrangement similaire, mais leurs fonctionnalités limitées peuvent nécessiter au final une mise à niveau vers un système plus complet. La récupération des données existantes peut alors poser un problème. Nombre de *systèmes low cost* n'ont pas la capacité de migrer vers les fonctionnalités complètes d'un système ERP car souvent l'infrastructure sous-jacente n'est pas suffisamment flexible pour atteindre le niveau d'extension nécessaire à la transition. Un autre inconvénient sérieux des *systèmes low cost* est le manque potentiel d'investissements à long terme de revenus en R&D et le risque accru d'une faillite du fournisseur, laissant distributeurs et utilisateurs avec un système sans support.

Les *systèmes open source* se reposent sur un réseau de revendeurs qui tire ses revenus uniquement des services de formation et de configuration. Cela signifie que ces services ont tendance à durer plus longtemps et à coûter plus cher que ceux offerts par des fournisseurs de systèmes ERP spécialisés. Le réseau n'a que peu d'influence sur la direction du développement du logiciel. Ainsi, ses aptitudes consistent plus à trouver un moyen pour adapter le

logiciel distribué aux activités du client qu'à y intégrer les meilleures pratiques. En raison du grand nombre d'applications prises en charge par la plupart des systèmes ERP open source, l'expérience des revendeurs est nécessairement plus générale. Ainsi, leurs connaissances des activités spécialisées risquent d'être superficielles par rapport à celles approfondies d'un fournisseur de systèmes ERP destinés à un marché spécifique.

► **Modularité**

Selon l'enquête du groupe Aberdeen '2007 ERP dans le secteur de la fabrication', l'entreprise moyenne utilise moins de la moitié des modules ERP génériques disponibles. La méthode la plus connue pour introduire un ERP dans une entreprise consiste à commencer avec certains modules et d'en ajouter d'autres progressivement dès que la mise en oeuvre a réussi. Chaque entreprise étant différente, ce sont donc les connaissances du fournisseur du système ERP qui guident le client sur le chemin d'adoption le plus approprié pour son activité. Même si un client n'utilise jamais certains modules, de grandes capacités sont nécessaires pour accompagner la croissance future du client. Un fournisseur de systèmes ERP spécialisés est également plus à même d'offrir un certain nombre de modules pour des activités particulières, par ex. des fonctions d'intégration de CAO/FAO pour les fabricants.

Il est peu probable que les *logiciels low cost* disposent de la gamme ou de la spécialisation nécessaire des modules et fonctions.

► **Capacité de croissance internationale**

Un des meilleurs moyens de croissance d'une entreprise est d'étendre ses activités vers l'étranger. Les distributeurs de *logiciels low cost* tendent à opérer dans leurs pays seulement et manquent d'expérience pour comprendre la complexité des échanges commerciaux internationaux.

Un *logiciel ouvert* peut fonctionner au niveau international, mais les capacités des distributeurs locaux sont très variables. Les fournisseurs de systèmes ERP spécialisés ont nécessairement une vue internationale. Il est courant qu'ils opèrent au-delà de leurs frontières géographiques, et ils disposent donc d'une meilleure connaissance des différences culturelles et des pratiques commerciales dans plusieurs pays. Ils sont capables d'offrir une solution intégrée couvrant plusieurs sites, à travers leurs propres filiales ou un réseau de distributeurs soigneusement sélectionnés.

► **Consolidation et intégration**

D'après le groupe Aberdeen, les deux raisons principales de remplacement des systèmes ERP étaient, la consolidation de systèmes multiples en un seul et l'intégration globale des processus commerciaux dans un système unifié. Les solutions ERP métier répondent à ces deux nécessités et remédient aux problèmes d'incompatibilité causés par l'installation de multiples systèmes ERP low cost.

Les *systèmes low cost* ont leur utilité en phase d'apprentissage. Cependant, lorsque les besoins évoluent, ces bulles d'informations limitent la capacité d'analyse de l'information et sa diffusion dans l'organisation. Si une entreprise dispose de sites multiples, le problème s'accroît. S'y ajoutent des difficultés de langues, de devises et de méthodes de travail différentes.

Les *systèmes open source* offrent une solution unifiée, mais les connaissances et les expériences acquises dans un environnement de multiples systèmes ERP risquent de se perdre, dans la mesure où les meilleures pratiques d'un secteur spécifique sont bien plus difficiles à configurer. Un logiciel ERP métier s'oriente vers les besoins des clients. Le fournisseur a déjà rencontré la majorité des méthodes de travail de ce métier, ce qui facilite grandement la capture et la réutilisation des données et des connaissances existantes.

Les bénéfices et les problèmes liés à un système globalement intégré, spécialisé ou ouvert, sont les mêmes que ceux mentionnés pour le support et la mise en oeuvre au niveau international. Il s'agit notamment du niveau de capacité et de l'expérience internationale du revendeur open source en comparaison avec les connaissances et les territoires couverts par un fournisseur de systèmes ERP spécialisés.

► **Systèmes ERP "métier"**

Une enquête menée par SESCOI, un éditeur de logiciels de fabrication métier, a démontré que la facilité d'utilisation, l'intégration, la fiabilité, la fonctionnalité, le temps de mise en oeuvre et la modularité sont les facteurs les plus importants pour le choix d'un logiciel particulier, loin devant son coût. Voir tableau 1. L'enquête du groupe Aberdeen '2007 ERP dans le marché du milieu de gamme' confirme ces résultats en plaçant les fonctionnalités en première place avec 70 % des sociétés interrogées, immédiatement suivies par le coût total de l'exploitation et la facilité d'utilisation.

| | |
|---|------|
| Facilité d'utilisation / Facilité d'apprentissage | 4.81 |
| Intégration facile ou gérée | 4.63 |
| Fiabilité de la solution | 4.56 |
| Fonctionnalités adaptées à vos besoins | 4.38 |
| Durée d'installation et de mise en œuvre | 4.31 |
| Modularité de l'offre | 4.00 |
| Formation initiale pour l'utilisateur | 3.81 |
| Performance de la solution, vitesse, etc. | 3.75 |
| Intégration/interface possible avec d'autres solutions | 3.31 |
| Informations fréquentes sur les nouvelles fonctionnalités | 3.25 |
| Développement futur de la solution | 3.06 |
| Innovation intégrée dans la solution | 2.88 |
| Coût de base d'installation (licence, formation pour l'installation) | 2.81 |

Fig 1 : Note d'importance sur 5 - Enquête SESCOI/KPMG ERP

Pour répondre à ces résultats, la tendance parmi les fournisseurs d'ERP est de proposer des solutions métier qui nécessitent moins de configuration et de mise en œuvre pour satisfaire les besoins des clients du secteur.

Les systèmes spécialisés répondent non seulement aux besoins spécifiques d'une entreprise (devis et vente, opérations de fabrication, gestion de l'information, gestions des finances, temps et présences, relations avec les fournisseurs et gestion des processus internes), mais sont également bien plus faciles à configurer.

WorkPLAN Entreprise de SESCOI fait partie de cette catégorie. Conçu pour la fabrication à la commande, ce logiciel peut retracer l'historique de chaque projet de production et mémoriser et enregistrer les événements et les données de l'affaire dans sa totalité. De tels systèmes s'adressent à des secteurs spécifiques du marché et utilisent les connaissances et expériences des développeurs pour adapter les fonctionnalités du logiciel aux besoins spécifiques des clients de ce secteur d'activités, tout en optimisant les processus.

L'expérience dans un secteur d'activités donné procure au développeur du logiciel une connaissance approfondie de ce métier afin de l'inclure dans le programme. Pendant le cycle de développement du système ERP, la plupart des scénarios sont rencontrés. Ceci permet au fournisseur de proposer une solution prête à l'emploi pour tout besoin particulier. En outre, si un nouveau besoin apparaît, la compréhension approfondie de l'activité du client de la part du fournisseur du système ERP garantit le développement d'une solution intelligente dans un délai court.

► Conclusion

Lorsque l'on compare les avantages d'une solution ERP métier, d'un système ERP low cost et d'un système ERP open source, le facteur clé est le coût total d'exploitation. Ce concept ne couvre pas seulement le prix d'acquisition du logiciel, mais aussi le degré d'adaptation au métier et aux processus du client.

Certaines performances sont clairement mesurables, par ex. la réduction des charges administratives, la productivité accrue, une meilleure qualité et enfin, l'augmentation des bénéfices.

Cependant, nombre de considérations immatérielles sont également importantes : l'acceptation des utilisateurs, les besoins en support du système, les connaissances du fournisseur du marché international et des meilleures pratiques du secteur, la gamme de modules disponibles et donc le potentiel d'extension du système, les prévisions de développement du logiciel et la longévité potentielle du fournisseur.

En considérant tous ces facteurs pendant le processus de prise de décision, l'entreprise s'assure de pouvoir optimiser la rentabilité de son investissement. Les économies potentielles et les améliorations de l'efficacité ne seront importantes dans la totalité de la chaîne d'approvisionnement que si le système est correctement défini et mis en œuvre. La différence entre le succès et l'échec d'un projet ERP se situe à ce niveau.

► Sources

Auteur - SESCOI International SAS
Boulevard du Général de Gaulle
71009 Mâcon Cedex France
Tél. : +33 385 216621
Fax: +33 385 216622
info@sescoi.fr

SESCOI International SAS www.sescoi.com/us

Aberdeen Group Inc 260 Franklin Street, Boston,
MA 02110, USA. phone: 800-577-7891

Inside CRM, 514 Bryant Street, San Francisco,
California, USA. 94107