

| Livre Blanc

L'ERP expliqué par les héros de Star Wars



Paroles d'experts



Sommaire

Introduction	3
ERP et Direction commerciale : le point avec Dark Vador	4
Par Sébastien Riss	
ERP et Logistique : le point avec Luke Skywalker	7
Par Sylvain Guers	
ERP et Compta/ADV : le point avec la Princesse Leia	10
Par Yannick Biet	
ERP et Marketing-Communication : le point avec Han Solo et son stagiaire Chewbacca	13
Par Célia Jay	
ERP et RH : le point avec Obi-Wan Kenobi	16
Par Sébastien Riss	
ERP et DSI : le point avec R2D2	19
Par Yannick Biet	
Conclusion	22

INTRODUCTION

Auparavant réservés aux grands groupes, les ERP investissent de plus en plus les PME, qui souhaitent elles aussi **simplifier leurs processus** et **favoriser la coordination de leurs équipes**. En effet, il est de moins en moins concevable pour les PME de gérer efficacement la pluralité de méthodes, de process et de données qui cohabitent au sein de différents logiciels. Cela engendre une perte de temps considérable et de sérieux problèmes de fiabilité (pertitions de données, doubles saisies, shadow IT...). Une solution tout-en-un moderne et performante peut aider les PME à éviter ces déconvenues et **faciliter la collaboration entre les métiers** en temps réel.

Dans ce livre blanc, nous vous proposons de vous envoler vers une galaxie lointaine où les personnages de la saga Star Wars, désormais

acteurs de PME, vous dévoilent tous les **avantages liés à l'implémentation d'un ERP** pour leurs différents métiers.

Ainsi, Obi-Wan Kenobi, le célèbre Chevalier Jedi, vous exposera les principaux intérêts d'un ERP pour la gestion des **Ressources Humaines**. Princesse Leia vous dévoilera quant à elle les raisons qui l'ont poussée à avoir recours à un logiciel de gestion pour la **comptabilité et l'administration des ventes** de la planète Alderaan. Han Solo et son stagiaire Chewbacca en sont eux aussi convaincus : piloter **la communication et le marketing** du Faucon Millenium avec un ERP rend les choses beaucoup plus fluides. Découvrez leurs explications et bien d'autres en lisant la suite.

Que la Force soit avec vous.

L'ERP EXPLIQUÉ PAR LES HÉROS DE STAR WARS

Auparavant réservés aux grands groupes, les ERP investissent de plus en plus les PME, qui souhaitent elles aussi simplifier leurs processus et favoriser la coordination de leurs équipes.

ERP et Direction commerciale : le point avec Dark Vador

Par Sébastien Riss

Allié stratégique de l'Empereur Palpatine et chef d'une armée de stormtroopers déterminée et énergique, Dark Vador est un peu le Directeur commercial de l'Empire galactique. En effet, intransigeant et prêt à tout pour parvenir à ses objectifs, il incarne la Force (de vente) de l'Empire. En véritable homme d'action, il orchestre le développement commercial, supervise la prospection et optimise les résultats du Côté obscur. Pour gérer tout cela d'une main de maître, Dark Vador utilise bien évidemment **un ERP doté d'un CRM très performant**. Décryptage de l'intérêt d'une solution "tout intégré" pour la Direction commerciale, par Dark Vador.



Un ERP pour optimiser les interactions avec clients et prospects

Toute PME se doit d'entretenir une relation de qualité avec ses clients et prospects : il en va de sa réussite. S'équiper d'un bon CRM est donc primordial. Mais avez-vous déjà songé à utiliser un ERP pour la gestion de vos relations clients ? Cela pourrait être une bonne alternative pour une TPE/PME, car un CRM inclus dans un ERP est généralement plus simple et donc, **plus rapide à prendre en main** qu'un CRM dédié. De plus, il s'agit d'un module relativement basique qui demande peu d'adaptation pour satisfaire tous les besoins des commerciaux.

Non seulement, un CRM inclus dans un ERP possède les principales fonctionnalités d'un logiciel de gestion de la relation client classique. Mais en plus, il permet nativement le **partage d'informations entre tous les modules** de votre progiciel de gestion.



Sébastien Riss

Une vision à 360° sur les informations clients

Pour assurer le suivi d'un client tout en jetant un oeil sur les stocks disponibles, il est clair que vos commerciaux doivent sans arrêt jongler entre CRM et ERP. Pourtant, il est possible de les faire gagner en efficacité et en productivité en utilisant uniquement un progiciel de gestion intégré. En effet, ce dernier leur offrira **une vision à 360°** sur toutes les informations clients détenues par les différents métiers (compta, logistique, marketing...). Plus besoin de passer du CRM à l'ERP pour rechercher des données, donc !

Prenons l'exemple de la gestion des devis avec une solution comme Odoo : tous les fichiers tels que les grilles tarifaires ou les catalogues produits sont disponibles avec les différents prix proposés aux diverses typologie clients (grand

public, revendeurs, clients VIP...). Un gain de temps considérable pour votre force de vente ! D'autant plus que contrairement à un CRM classique qui n'offre qu'une vue synthétique de ces informations, un outil intégré en propose une vue **détaillée et en temps réel**.

Optez pour un CRM moderne

Afin **d'optimiser la gestion commerciale** au sein de votre entreprise, il convient de rester à l'écoute des nouveautés car certaines solutions sont plus complètes que d'autres en matière de fonctionnalités.

Parmi les outils qui font fureur au sein des services commerciaux : la **vue Kanban**. Elle permet de gérer les données du CRM à travers une **interface ergonomique et très visuelle**. Il est ainsi possible d'afficher l'ensemble des affaires en cours de façon personnalisée. Cette **vision globale simplifiée** est idéale pour les commerciaux car elle leur permet de savoir rapidement quelle est la prochaine action à mener et d'enchaîner ainsi les activités de façon fluide.



Ensuite, vous le savez, la dématérialisation est au centre des préoccupations dans les PME. Fini les tâches chronophages, l'heure est au gain de temps ! Les ERP les plus modernes proposent, par exemple, la création et l'envoi de devis en quelques secondes au format PDF ou directement au format web. Pour aller encore plus loin et augmenter considérablement votre rendement, certains ERP rendent même possible la **signature électronique**. Fini l'attente interminable avant que toutes les parties aient signé les documents papiers !

Désormais votre Force (de vente) va pouvoir conquérir la galaxie.



Le conseil de Maître Yoda :

« Par le déploiement du CRM, tu commenceras »

Le CRM est un élément-clé de l'entreprise, il est vivement conseillé de l'intégrer avant les autres modules dans votre ERP. D'une part parce que votre entreprise a aujourd'hui intérêt à être orientée "clients" plutôt que "production". D'autre part, les efforts de développements spécifiques à fournir sont très limités, voire inexistantes.

ERP et Logistique : le point avec Luke Skywalker

Par Sylvain Guers

Tout comme Luke Skywalker au sein de l'Alliance, le responsable logistique est indispensable à votre entreprise. Tous deux sont souvent consultés pour **assurer la bonne marche de leur organisation**. En clair, l'entreprise n'est pas viable si la logistique n'est pas bien ficelée.

Comme tout Jedi, le responsable logistique a besoin d'outils pour **piloter son service, gérer ses stocks et assurer la bonne délivrabilité** des commandes. Retour sur les bénéfices apportés par l'utilisation d'un ERP grâce à l'expérience de Luke Skywalker.



Gestion logistique : faites confiance à l'ERP

Si l'utilité d'un ERP n'est plus à prouver pour le service commercial, beaucoup de dirigeants de PME ignorent encore que l'installation d'un logiciel de gestion peut être bénéfique à tous les services de l'entreprise. Grâce au module "Logistique", tous vos flux seront **gérés automatiquement**, supprimant ainsi les tâches chronophages telles que les ressaisies de données et diminuant considérablement le taux d'erreurs induit. La **gestion des stocks et de la traçabilité de vos marchandises** seront automatiquement mises à jour en temps réel dans l'ERP. Ainsi, les données de l'entreprises seront actualisées et fiabilisées.

Plus globalement, votre Module logistique suivra toutes les étapes de vos processus : de la **réception des marchandises à l'expédition des commandes**, en passant par la **gestion**



Sylvain Guers



des stocks. Grâce aux paramétrages définis en amont, les commandes seront priorisées et votre logiciel vous notifiera des urgences. Le picking en sera également facilité car il sera possible de préparer plusieurs commandes en même temps. Enfin, concernant le colisage, les étiquettes seront générées automatiquement, et un email de confirmation d'expédition sera envoyé directement au client avec le numéro de suivi. En un mot, un module ERP logistique bien paramétré vous fera gagner du temps et votre relation client en sera améliorée.

Quel intérêt pour les autres services de l'entreprise ?

Outre la logistique, les bénéfices de ce module seront également notables pour les autres fonctions de l'entreprise. En effet, grâce aux **informations d'expédition en temps réel**, les stocks seront mis à jour automatiquement, alertant ainsi les services production et achat. Des processus pourront également être mis en place pour générer automatiquement des commandes d'achats, par exemple.

Le lien entre le service commercial et la logistique est également primordial. Dans un sens, les commandes clients seront directement transmises via l'ERP. Dans l'autre, une fois l'expédition des colis faite, **la data sera automatiquement mise à jour**. Ainsi en cas de question de la part du client, le commercial pourra lui répondre immédiatement en consultant les données sur l'ERP.

Enfin, la passerelle avec la comptabilité permettra d'autoriser ou non l'expédition des colis grâce à la mise à jour automatique des paiements clients sur l'ERP. Et vice versa : les remboursements clients pour cause de rupture ou d'indisponibilité de stock seront transmis directement au service comptabilité, qui pourra faire le nécessaire.

Enfin, quel ERP choisir ?

Même si tous les logiciels ERP proposent un module Logistique, il est nécessaire d'en choisir un compatible avec votre activité. Si vous êtes acteur du e-commerce, par exemple, équipez-vous d'un **ERP évolutif et moderne**. En effet,



une solution telle que Odoo fera la passerelle avec votre site e-commerce, mais également avec des plateformes de vente en ligne telles qu'Amazon par exemple, permettant d'automatiser les processus de gestion.

Plus généralement, un ERP moderne vous proposera une **palette d'options plus riche**, comme la gestion du multi-entrepôts, ou encore le drop shipping. Prenez le temps de définir vos objectifs, de benchmarker le marché pour trouver la solution la plus adaptée à votre activité. Et surtout, n'hésitez pas à vous faire accompagner.

Luke Skywalker lui-même a eu besoin d'aide pour détruire l'Étoile Noire.



Le conseil de Maître Yoda :

« *Progressivement ce module, tu installeras* »

Ne vous précipitez pas, installez le module progressivement, en fonction de vos besoins. N'automatisez pas tous vos processus d'un coup, c'est la meilleure garantie pour éviter les dysfonctionnements.

ERP et Compta/ADV : le point avec la Princesse Leia

Par Yannick Biet

En tant que Souveraine, Leia mène d'une main de fer sa comptabilité et l'administration des ventes de son pays. Cependant, elle le sait mieux que quiconque : elle ne peut y arriver sans aide, malgré toutes les formations reçues, les guerres remportées et les négociations rondement menées.

Pour faciliter toutes ses missions, elle aurait aimé recevoir l'aide d'un ERP. Malheureusement, sur Tatooine, ça ne court pas les rues. Pour aider toutes les reines (et rois) des galaxies Comptabilité et Administration des ventes (ADV), Princesse Leia a accepté de nous dévoiler **l'intérêt d'un logiciel de gestion.**



ADV et Compatibilité optimisées grâce à l'ERP

Tous les ERP sont dotés d'un module ADV et Comptabilité. Cependant, ce dernier est plus ou moins utilisé au sein des PME. Pourquoi passer par un ERP pour votre ADV et votre compta, me demanderez-vous ? Tout d'abord pour obtenir des **données traçables, homogènes et mises à jour** régulièrement par tous les services de l'entreprise. Ensuite, pour **gagner en productivité** en automatisant les différents flux. Enfin, pour aiguiller votre DAF quant au **pilotage de l'activité**.

Votre logiciel ERP vous permettra de faciliter la gestion des devis, des commandes et des règlements clients. Les relances de paiement seront envoyées automatiquement, la facturation sera également automatique. Ainsi, votre comptable sera libéré des **tâches chronophages** et le Système d'Information de votre entreprise en sera plus fiable et uniformisé.

Des bénéfices pour la compta et l'ADV, mais pas que...

L'installation du module ADV et Comptabilité sera bénéfique pour le service financier. Bien



Yannick Biet

plus, il facilitera la gestion commerciale grâce aux informations clients, telles que la facturation et le paiement, mises à jour en temps réel. Votre directeur commercial en sera reconnaissant et **la relation clients en sera optimisée**. C'est également une aubaine pour la logistique. En effet, l'ERP pourra autoriser ou bloquer l'envoi d'une commande avec la mise à jour des informations de paiement du client. Ainsi, plus besoin d'autorisation du service comptabilité pour expédier les colis, les données sont disponibles directement sur le logiciel.

Mais ce n'est pas tout, ce module aura également des vertus pour les services communication/marketing et achats grâce à la **gestion des informations fournisseurs**, tels les imprimeurs, les créateurs de goodies... Ainsi, ils pourront savoir quels sont les fournisseurs référencés au sein de l'entreprise, quels sont les tarifs, les conditions... Il faudra donc moins d'allers-retours avec la compta pour prendre une décision.

Enfin, l'installation du module ADV et Comptabilité facilitera la gestion des paies grâce à la passerelle avec les modules RH : gestion des temps de présence, des congés... Toutes les informations renseignées seront mises à jour automatiquement dans l'ERP et ainsi à disposition du gestionnaire paie qui aura une vision d'ensemble plus claire.

Comment choisir un ERP ?

Si nous pouvons affirmer qu'un logiciel ERP vous aidera, tous ne conviennent pas aux PME. Il est important de définir vos critères avant de faire votre choix.

Si vous êtes une PME en forte croissance, nous vous conseillons de **choisir un ERP adaptable**. Un logiciel type Odoo vous permettra de gérer le multi-devises, l'export de vos écritures comptables, le rapprochement des écritures et les liens vers les différents comptes bancaires. Ainsi, vous pourrez vous adapter plus rapidement



aux évolutions des tendances et des règles comptables grâce à une **solution qui évolue avec son marché**.

Prenez le temps de comparer les ERP, de benchmarker le marché, et si besoin, de vous faire accompagner par un intégrateur expert. Et comme le dirait Princesse Leia : "Que la Force soit avec vous".



Le conseil de Maître Yoda :

« À la fin du déploiement, ce module tu intégreras »

Nous vous conseillons d'intégrer ce module à la fin de votre processus de déploiement. En effet, ce n'est qu'une fois les autres modules opérationnels et bien paramétrés, que vous serez en mesure d'obtenir des données fiables pour votre ADV et votre Comptabilité.

ERP et Marketing-Communication : le point avec Han Solo et son stagiaire Chewbacca

Par Célia

Han Solo, l'homme au grand coeur toujours accompagné de son fidèle Chewbacca, est un responsable marketing et communication de haut vol. Chef de projets talentueux, meneur d'hommes apprécié et charmeur invétéré, il a tous les atouts d'un bon communicant et il a su le prouver dans sa lutte contre le pouvoir impérial. Seul bémol : "l'homme le plus chanceux de la galaxie" manque cruellement d'**outils performants** pour l'aider dans ses missions... (difficile d'installer un ERP dans le Faucon Millenium !) Han Solo nous explique ce que son stagiaire et lui auraient pu améliorer avec un bon ERP.



L'intérêt d'un ERP pour les communicants et marketeurs

Avec un bon ERP dédié aux PME, il est possible de créer des plateformes liées à votre entreprise facilement, que ce soit un **site web**, un **blog** ou même un **forum**. Et le tout, en respectant votre charte graphique ! Ces modules sont généralement très simples d'utilisation, nul besoin de savoir coder pour développer une plateforme moderne et attractive.

Certains modules d'ERP permettent de réellement gagner en efficacité sur des actions de communication. Par exemple en facilitant la **création de campagnes emailing** : de la qualification de la base de données à l'analyse des statistiques de performance (taux d'ouverture, nombre de clics...), en passant par le **tracking des liens**. Il en est de même pour la **gestion d'événements**. Un bon logiciel ERP vous permettra de gérer toutes les étapes de la création d'un événement professionnel comme la gestion des intervenants, la vente de billets et même sa promotion.

De plus, bénéficier des fonctionnalités d'un ERP est un véritable gain de temps pour la fonction communication, car tous les documents sont



Célia Jay

directement accessibles à partir de la plateforme. Plus besoin de passer son temps à faire des exports, les documents sont prêts à être envoyés.

Une solution "tout intégré", des bénéfices pour toute l'entreprise

Le fait d'opter pour une solution complète, est bénéfique pour votre service marketing, mais aussi pour l'ensemble des métiers de votre PME.

En effet, un ERP facilite grandement la **communication interne** en permettant à chacun d'accéder aux informations détenues par d'autres services en un clic. Fini le comptable qui court après l'équipe événementielle pour obtenir la facture des goodies achetés le mois dernier. Terminé aussi les commerciaux qui envoient aux clients une actualité déjà mentionnée dans la dernière newsletter réalisée par l'équipe comm'. Enfin, adieu les RH qui se battent pour que les offres d'emploi soient relayées par tous sur les réseaux sociaux.

Avec un ERP bien paramétré, **la coordination entre les fonctions est améliorée** et certaines actions sont même automatisées. Et pour pousser plus loin l'optimisation de la communication des équipes : vous pouvez choisir d'intégrer un **module de discussion** (ou un chat) à votre ERP afin de favoriser les échanges entre vos collaborateurs.

Un ERP nouvelle génération pour une équipe marketing efficace

Avec un ERP **“nouvelle génération” en mode SaaS et/ou open-source**, une multitude de fonctionnalités encore plus avancées s'offre à vous. Toujours dans le but de favoriser les échanges et le partage d'idées dans votre organisation, vous pouvez décider de mettre à disposition de vos équipes un **RSE (réseau social d'entreprise)**.

Ensuite, il est désormais possible de mettre en place une stratégie d'amélioration de la satisfaction client via votre ERP, par exemple par le biais d'enquêtes en ligne. Ces dernières sont



intégrables directement dans le processus du client avec un lien automatique vers le CRM. Idéal pour envoyer des enquêtes de satisfaction à une liste de clients ciblés, juste après leur achat !

Du point de vue du client, les ERP les plus modernes, comme Odoo par exemple, présentent un **extranet** prêt à l'emploi. Ce dernier permet aux clients d'accéder en ligne à leurs commandes, factures ou encore à faire des demandes de SAV. Le tout est centralisé, donc facile à faire remonter.

Alors comme dirait Han Solo à son stagiaire Chewbacca : « Allez Chico on met la gomme ! »



Le conseil de Maître Yoda :

« Anticiper, tu devras »

Il faut prendre en considération les modules de communication et marketing dès le début du projet. Il ne s'agit pas forcément de les déployer tout de suite, mais au moins de les prévoir.

ERP et RH : le point avec Obi-Wan Kenobi

Par Sébastien Riss

En tant que Chevalier Jedi, Obi-Wan Kenobi connaît bien les enjeux liés aux Ressources Humaines. Formateur aguerri (même si les résultats n'ont pas toujours été ceux espérés, merci Anakin..) et Jedi d'une grande sagesse, Obi-Wan a de nombreux conseils à prodiguer.

Sur Tatooine, les ERP pour PME n'étaient pas encore très répandus. Pourtant Ben Kenobi (de son petit nom) aurait aimé en bénéficier pour le management de Luke... Car il le sait, **ERP et RH font très bons ménages** et cela lui aurait évité de nombreux déboires (car oui les Jedi sont compliqués à gérer...). Il a donc accepté de faire le point avec nous sur **l'intérêt d'un logiciel de gestion pour la fonction Ressources Humaines.**



L'intérêt d'un ERP pour la fonction RH

Tout ERP digne de ce nom et dédié aux PME est doté d'un module GRH (Gestion des Ressources Humaines). Ces modules sont plus ou moins développés mais ils doivent couvrir au moins **deux grandes fonctions essentielles** : la gestion des salariés (congés, plannings, notes de frais, etc.) et la gestion des processus de recrutement (offres d'emploi, contrats, etc.).

Le **retour sur investissement** lié au déploiement du module GRH d'un ERP peut être très rapide si tout a été fait dans les règles. Grâce à une **centralisation des processus et des données**, les équipes RH gagnent grandement en productivité. Finis les dossiers empilés sur les coins de bureaux : tout passe par le logiciel central de votre entreprise.

En clair, intégrer la gestion des ressources humaines à votre progiciel de gestion intégrée permet une **meilleure structuration des activités liées aux salariés**. Les workflows correspondant à telle ou telle tâche sont clarifiés et les RH disposent d'une véritable traçabilité. Dans le cas de filiales, c'est aussi un excellent moyen d'**homogénéiser les processus**.

Module GRH : des avantages pour toute l'entreprise

Les bénéfices du module GRH d'un ERP ne s'arrêtent pas aux frontières des ressources humaines. Ils se répercutent dans bien d'autres départements de votre entreprise. En effet, prenons l'exemple de la comptabilité : il est désormais **beaucoup plus simple de**



préparer les paies. En quelques clics, il est possible d'avoir accès aux informations relatives aux congés, absences, heures supplémentaires et plus encore... Même chose pour le remboursement des notes de frais. L'ERP de votre PME permet **d'automatiser tout le processus.**

Le service communication peut lui aussi ressentir les effets positifs engendrés par la gestion des ressources humaines grâce à un ERP. Des tâches chronophages et sans grande valeur ajoutée peuvent être effectuées en moins de temps qu'il n'en faut pour le dire. Une nouvelle offre d'emploi à publier sur le site web ? Pas besoin de courir après les RH pour obtenir la fiche de poste et la référence : tout est dans l'ERP.

C'est également une belle évolution pour vos salariés qui verront leur quotidien s'améliorer avec la **simplification de nombreuses tâches administratives** parfois fastidieuses. Enfin, passer la GRH de votre PME dans le spectre de l'ERP vous permettra, en tant que chef d'entreprise, d'**avoir accès à toutes les informations sur vos salariés** ou sur les recrutements en un clin d'oeil.

Tous les modules GRH ne se valent pas

Il est possible d'affirmer que la partie RH est présente dans quasiment tous les ERP distribués sur le marché. Toutefois soyez vigilant, **tous les ERP et tous les modules RH ne se valent pas**. De plus, ce n'est pas parce que votre confrère est ravi de son module GRH qu'il est forcément adapté à votre PME...

Par exemple, si vous êtes une PME dynamique et en forte croissance et que les recrutements sont une grande partie du travail des ressources humaines, sachez que leur gestion diffère énormément d'un ERP à un autre. Dans les **ERP les plus modernes**, comme Odoo par exemple, une fois que l'offre est créée, tout est automatisé. Elle est mise en ligne en quelques secondes, les candidatures sont centralisées, des mails automatiques sont envoyés aux candidats en cas de refus, etc. Une fois que votre choix est fait, la fiche "Employé" est générée comme par magie !



L'administratif est considérablement réduit et les RH peuvent donc passer plus de temps sur l'étude des candidats et lors des entretiens.

Prenez le temps de benchmarker les différentes solutions longuement et si besoin, faites vous accompagner par un expert. Cela vous évitera de passer des années avec un ERP inadapté, figé ou vieillissant.

Comme dirait Obi-Wan : « Ce n'est pas une lune, c'est une base sidérale ! »



Le conseil de Maître Yoda :

« Notes de frais, congés et recrutement, dès le début tu déploieras »

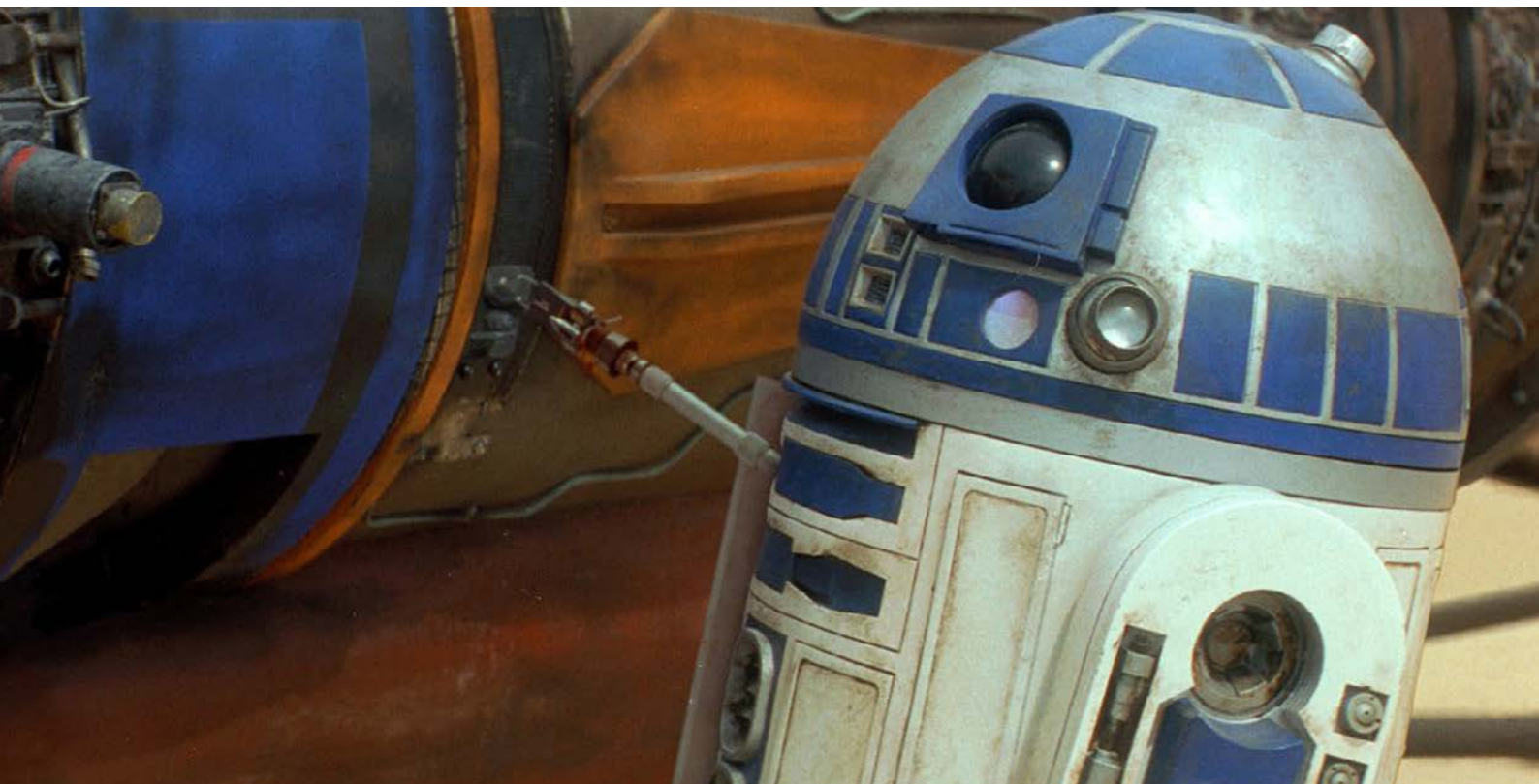
Dans un ERP moderne, les fonctionnalités citées ci-dessus sont proposées nativement et s'installent très facilement pour un ROI quasi immédiat, alors ne vous en privez pas !

ERP et DSI : le point avec R2D2

Par Yannick Biet

R2D2 le sait mieux que quiconque : intégrer un ERP dans une entreprise peut parfois provoquer un léger malaise côté DSI... Quand il a fallu ajouter de nouvelles fonctions à sa petite carcasse de robot, son fidèle compagnon C-3PO n'était pas très enthousiaste. Est-ce que cela valait vraiment la peine qu'il puisse voler ou envoyer des décharges électriques ? Est-ce que le logiciel dont il disposait n'était pas déjà suffisamment puissant ?

Après plusieurs heures de négociations, R2D2 a finalement réussi à convaincre son comparse du bien-fondé de sa demande. Afin de vous éviter d'être dans le même cas et de devoir parlementer pendant des heures, il a donc accepté de **faire le point sur les avantages pour la DSI à déployer un ERP dans une PME...** Bip, bip, bip, suivez le guide !



L'intérêt d'un ERP pour la DSI

La DSI (ou le référent informatique) d'une TPE/PME n'est plus seulement cantonnée à la mise en place et la maintenance des outils nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise. Depuis plusieurs années, son rôle évolue et prend de plus en plus d'importance. Elle est souvent **le garant de la transformation numérique au sein des PME**. Même si la décision émane parfois du chef d'entreprise, la DSI est donc aux premières loges lors du déploiement d'un ERP.

Ces projets ne sont pas toujours bien vus car il existe de nombreux cas où l'intégration et l'appropriation se sont mal déroulées. Pourtant, les ERP ont de très nombreuses vertus, notamment pour la DSI. En effet, ils permettent d'avoir **une vision unifiée de l'entreprise et une rationalisation des processus**. La DSI gagne en transparence : les problèmes de cloisonnement de l'information n'existent plus car tout est géré à travers l'ERP.

Ces solutions de gestion permettent donc d'avoir **un meilleur contrôle global du SI**. Par exemple, les parcs d'équipements peuvent être gérés d'une même plateforme, des alertes peuvent être programmées, etc. Ce sont de **vrais gains de temps pour les services**



informatiques souvent débordés. Les fonctionnalités HelpDesk sont elles aussi très appréciées : au lieu d'échanges de mails divers et variés, tout est géré dans l'ERP grâce à un système de ticketing. De quoi faire gagner en rigueur et en sérénité le service informatique !

L'ERP, utile pour la DSI mais pas seulement...

Déployer un ERP dans votre PME est synonyme d'évolutions considérables pour votre DSI, mais aussi pour les relations entre elle et les autres services. Grâce aux modules qui seront installés dans les différents services, **tout deviendra interopérable**. Le service commercial qui souhaite un export des données de la logistique n'a plus besoin de passer par le référent informatique. Il en va de même pour tous les autres services : les gains de temps pour la DSI seront phénoménaux.

L'ERP a également d'autres vertus, notamment celle de **réduire le shadow IT**. Dans un contexte de **gouvernance des données**, c'est une excellente nouvelle pour la DSI comme pour l'entreprise de manière générale. En homogénéisant les méthodes et processus, les données générées par les différents services deviennent plus qualitatives. La traçabilité est améliorée et les indicateurs de performance utilisés pour la conduite stratégique de votre PME gagnent en fiabilité. Cela s'applique également pour les données clients et salariés, bientôt régulées par le RGPD (Règlement Général de Protection des Données).

Ce nouveau mode de fonctionnement est donc la promesse d'une ère nouvelle pour votre PME.



Un ERP moderne pour un SI Optimisé

Afin d'éviter des heures de déploiement et maintenance à votre DSI, vous devez être minutieux dans le choix de votre futur ERP. Tous les progiciels de gestion pour PME ont leurs spécificités et certains sont plus contraignants que d'autres en termes d'hébergement ou de mises à jour par exemple.

Si vous souhaitez satisfaire tous les départements de votre entreprise, service informatique compris, **optez pour les ERP nouvelle génération en mode SaaS**. Le Cloud allègera grandement la complexité relative à l'intégration (et donc la facture).

Pas besoin d'effectuer une maintenance coûteuse et chronophage des serveurs, tout passe par le web !

L'aspect open-source peut lui aussi être très avantageux car il est **synonyme de développements sur-mesure facilités**. Les ERP open-source ont pour la plupart une communauté d'utilisateurs et de développeurs d'application très dynamique. Ils évoluent donc sans cesse pour coller aux dernières tendances technologiques et d'usages. C'est donc la garantie de bénéficier d'une **solution de gestion évolutive et parfaitement adaptée aux besoins de votre PME**.

Et comme dirait R2D2 : "bip, bip, bipbipbip, bliip..."



Le conseil de Maître Yoda :

« *Sur les SLA, exigeant tu seras* »

Lors de la définition du contrat avec votre intégrateur, soyez exigeant sur les SLA (Service Level Agreements). Passez en revue les termes et négociez-les si besoin, cela vous évitera les mauvaises surprises.

Conclusion

Pour une fois, Luke Skywalker, Yoda et Dark Vador sont unanimes : un ERP présente bien des bénéfices pour les PME. S'il est bien intégré, l'ERP devient un **véritable élément stratégique** pour l'entreprise : il permet de piloter facilement et conjointement les différentes activités, le tout en temps réel et avec des synergies intelligentes.

Le "plus", vous l'aurez compris en lisant les arguments de nos chers héros intergalactiques, c'est d'opter pour un **ERP "nouvelle**

génération" en mode SaaS et pourquoi pas, open-source. Le mode SaaS est moins coûteux et plus simple à intégrer puisque tout passe par le web. Le côté open-source est aussi un élément favorable car il suggère la possibilité d'effectuer des développements sur-mesure aisément. Finalement, un ERP moderne, c'est une solution de gestion évolutive et donc, tout à fait adaptée aux besoins actuels de votre PME.

À propos de l'auteur

Créée en 2007 par Sébastien Riss et Yannick Biet, Captivea regroupe aujourd'hui **15 personnes réparties entre Chambéry, Grenoble et Paris**. L'entreprise accompagne ses clients dans la mise en oeuvre de leur système d'informations : CRM, ERP, logiciel de marketing automation, logiciel métier, développements sur mesure.

Captivea est partenaire avec **SugarCRM, Odoo, Microsoft, Mautic** pour proposer à ses clients leur expertise sur les meilleurs produits du marché.

Grâce à plus de 200 clients, répartis dans divers secteurs d'activités partout en France, Captivea a acquis, tout au long de ces années, une solide connaissance des enjeux métiers et une véritable expertise. Son principal credo : **développer de la valeur ajoutée !** La méthode : **mettre l'humain au coeur du projet** et créer une relation de confiance pérenne avec ses clients.

Captivea c'est une **équipe de passionnés** au service de votre système d'informations !

