

LIVRE BLANC

Comment un ERP  
intuitif stimule la  
productivité et renforce  
la collaboration

*Novembre 2018*



# Sommaire

<b>1. Introduction</b>	3
<b>2. ERP classiques :</b> des fonctionnalités sophistiquées mais difficiles à utiliser	4
<b>3. ERP modernes :</b> vers une meilleure expérience utilisateur	5
<b>4. Les bénéfices d'un ERP intuitif pour une entreprise</b>	8
<b>5. Conclusion</b>	9

# Introduction

Les ERP (Enterprise Resource Planning) ou PGI (Progiciel de Gestion intégré) offrent depuis qu'ils existent de puissantes fonctionnalités, permettant de mieux piloter les données opérationnelles et d'améliorer l'efficacité commerciale.

Aujourd'hui, les entreprises ont pour la plupart pris conscience du caractère indispensable de ces solutions intégrées pour mieux servir leurs clients tout au long de leur cycle de vie et disposer d'informations exactes et récentes pour prendre plus rapidement des décisions avisées.

En plus de prendre en charge ces enjeux, les ERP modernes apportent une intuitivité sans commune mesure avec celle de leurs devanciers de générations plus anciennes.

Des technologies de rupture comme l'intelligence artificielle ou le machine learning, un éventail élargi de fonctionnalités et des interfaces avec des écosystèmes 100 % mobiles renouvellent totalement l'expérience utilisateur des solutions intégrées de dernière génération.

Les progiciels de gestion intégrés proposés par les éditeurs les plus avancés en matière de simplicité, de réactivité, de puissance analytique et de mobilité ajoutent une couche d'intelligence aux fondamentaux des ERP et en optimisent le retour sur investissement.

**Ce livre blanc expose en détail l'impact stratégique et commercial de ces améliorations, telles que la résolution graphique, la lisibilité des tableaux de bord, la sobriété de l'interface utilisateur, la facilité de configuration, l'architecture SOA, la mobilité, l'intégration du e-commerce et les outils de Business Intelligence (BI).**

Les solutions de dernière génération permettent de réduire le temps de formation et de mise en œuvre – et partant le coût total de possession – d'améliorer la productivité et la flexibilité des utilisateurs et de renforcer la collaboration entre les parties prenantes de l'entreprise.



# 2. ERP classiques

## des fonctionnalités sophistiquées mais difficiles à utiliser

Les ERP classiques voient leur appropriation par les utilisateurs très souvent handicapée par une conception qui privilégie la sophistication au détriment de la facilité d'utilisation.

**Cinq facteurs** sont en général mis en avant pour expliquer la lenteur et l'imperfection de leur mise en œuvre réelle au sein des entreprises :

- La difficulté d'apprentissage,
- L'hermétisme du vocabulaire,
- La faible hiérarchisation des informations affichées,
- La complexité de la navigation,
- La faible accessibilité des systèmes d'aide.

### Difficulté d'apprentissage

*"Au-delà de la technophilie de certains, l'arrivée de nouveaux outils pèsent le plus souvent sur le quotidien de nombreux utilisateurs. Ils vont devoir apprendre un nouveau logiciel, passer du temps en formation, comprendre l'intérêt et la pertinence de nouvelles fonctionnalités"<sup>(1)</sup>.*

La longueur du temps de formation nécessaire pour maîtriser l'utilisation d'un ERP ancienne génération ressort souvent des enquêtes d'opinion. Avec pour autant l'incapacité à mener à bien des tâches inhabituelles en cas de prise de nouvelles responsabilités ou du remplacement d'un collègue. Les utilisateurs rapportent que souvent, lorsqu'ils ont essayé d'effectuer des opérations nouvelles sur l'ERP, ils ne sont pas parvenus à aller jusqu'au bout et ont dû solliciter l'aide d'experts au sein de l'entreprise. Ce qui a évidemment eu un impact négatif sur la productivité de tous les intervenants impliqués dans la transmission douloureuse.

### Hermétisme du vocabulaire

En privilégiant les fonctionnalités et les prouesses techniques au détriment de l'expérience utilisateur, les ERP classiques ont le plus souvent recours à un jargon peu familier.

### Faible hiérarchisation des informations affichées

Les informations présentées à l'écran peuvent être sans rapport avec la tâche de l'utilisateur et créer une réelle confusion, en particulier chez les plus novices.

### Complexité de la navigation

Les tâches qui s'exécutent sur plusieurs écrans compliquent la navigation des utilisateurs, susceptibles de perdre tout repère et ne plus savoir où ils en sont dans un processus.

### Faible accessibilité des systèmes d'aide

Le manque de convivialité et la complexité de ces ERP de conception traditionnelle constituent les principaux freins à l'expression de leur potentiel. Dans certains cas, la difficulté d'usage peut aller jusqu'à provoquer un rejet de la part des utilisateurs. C'est paradoxal puisque la motivation des entreprises à choisir de s'appuyer sur un progiciel de gestion intégré est d'aider les collaborateurs à s'acquitter efficacement de leurs tâches quotidiennes pour contribuer au succès de l'activité. L'ERP doit permettre d'étendre les processus métier classiques pour soutenir l'intégralité du cycle de vie du client, du premier contact à la signature du contrat, du paiement au service après-vente.

Dans cette perspective, une solution intégrée doit fournir aux différents collaborateurs des informations exactes et récentes dans un format facilement accessible et diffusable, quel que soit leur rôle dans l'entreprise. Elle doit ce faisant permettre à l'organisation d'améliorer sa capacité d'analyse afin de prendre des décisions plus avisées, rapides et précises, éventuellement plus risquées. Qui a encore du temps à perdre à examiner des rapports à la loupe ou à batailler avec des solutions compliquées ?

(1) Guillaume Serries/ZD Net - 2015

# 3. ERP modernes

## vers une meilleure expérience utilisateur

Les éditeurs d'ERP de dernière génération ont pris la mesure des difficultés à l'usage des propositions précédentes. Les solutions intégrées modernes tiennent pour l'ensemble des utilisateurs de l'entreprise la promesse d'accélérer et de faciliter l'exécution des processus métiers et de permettre une prise de décision plus avisée et plus rapide.

### **Amélioration de la résolution graphique**

Tandis que les solutions antérieures compliquaient la navigation au sein des workflows, les nouveaux PGI offrent une représentation graphique des processus pensée pour faciliter leur compréhension et in fine le respect de chacune des étapes pour les mener de bout en bout. Les utilisateurs peuvent visualiser d'un coup d'œil l'intégralité d'un circuit de décision ou d'un flux de tâches, déterminer sans hésitation à quelle étape ils se trouvent et embrasser les marches qui restent à parcourir. Plutôt que de naviguer dans des menus complexes, les collaborateurs de l'entreprise accèdent directement à la zone qui les intéresse et doivent simplement cliquer dessus pour que l'écran approprié affiche l'ensemble des fonctions utiles et seulement elles, propose l'accès à des dossiers d'information complémentaire, ménage la possibilité d'effectuer des requêtes, mentionne les autres acteurs concernés par l'opération et actualise des statistiques éclairantes. Cette façon de placer l'utilisateur au centre de l'ergonomie réduit considérablement le temps d'apprentissage des néo-usagers et les rend très vite opérationnels.

En outre, les ERP de dernière génération comportent pour guider l'utilisation des workflows prédéfinis qui simplifient d'autant la maîtrise des processus par les collaborateurs de l'organisation. Certaines solutions incluent même des outils graphiques donnant la main à des utilisateurs agréés pour adapter voire créer des circuits de décision et des flux de tâches spécifiquement adaptés à leur activité, ce qui renforce évidemment l'intuitivité des usages.

### **Lisibilité des tableaux de bord**

Grâce à l'interface modernisée des ERP actuels, les managers de chaque périmètre peuvent afficher des indicateurs de performance sous forme de textes et d'images faciles à interpréter, dans un environnement de tableau de bord. Les collaborateurs qui ne maîtriseraient éventuellement pas la solution ou le module mis en œuvre ont la possibilité de se servir de ces tableaux de bord pour accéder directement à des informations stratégiques ; ce qui améliore le partage des informations – et donc la collaboration – à l'échelle de l'entreprise.

Managers et experts bénéficient d'un accès direct aux informations. Ils se passent désormais des feuilles de calcul et des rapports générés en dehors du système d'information de l'organisation. Le logiciel intégré devient ainsi la source de référence unique, ce qui accélère et fiabilise la prise de décision. Les décideurs se voient offrir plusieurs niveaux de lecture. Un résumé stratégique donne accès à l'essentiel des données de la problématique à trancher. Des accès à des éclairages focalisés sur certains aspects de la réflexion viennent étayer l'arbitrage final. Les tableaux de bord graphiques et textuels intuitifs dispensent les utilisateurs occasionnels de suivre une formation intensive pour disposer des informations dont ils ont besoin.

### Accès à des outils de Business Intelligence

Si les portails et tableaux de bord graphiques fournissent des informations stratégiques permettant d'assurer le suivi des opérations et de conduire une gestion par exception, les PGI dotés d'outils de Business Intelligence autorisent des analyses plus avancées. Ces solutions offrent notamment la possibilité d'apprécier des performances en temps réel et de créer des rapports attrayants par simple glisser-déposer de données actualisées. Les solutions qui incorporent en plus de la BI un entrepôt de données apportent également une simplification des tâches de configuration et de maintenance pour les administrateurs.



### Intuitivité de l'interface utilisateur

Les éditeurs d'ERP modernes qui veulent rendre leurs interfaces intuitives se fondent sur des principes de conception centrés sur l'utilisateur. Ils orientent tout le processus de développement sur les impératifs, les contraintes et les préférences de l'utilisateur final. Ces éditeurs ne se contentent pas de réfléchir à partir des modes d'utilisation probables des futurs usagers. Ils testent leurs hypothèses sur des utilisateurs réels. L'objectif est d'optimiser la solution en fonction des pratiques et besoins de la vraie vie plutôt que de tenter vainement d'obliger les collaborateurs de leurs clients à changer de méthodes de travail.

Le principe selon lequel un logiciel se révèle plus simple à utiliser s'il est doté d'une interface familière, par exemple de type "navigateur web", figure en bonne place parmi les fondamentaux de conception centrés sur l'utilisateur que les éditeurs d'ERP modernes ont adoptés. Une interface familière affiche directement toutes les instructions nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités. Les ressources web sont conçues pour offrir un accès standard et prévisible au moyen d'architectures de navigation communes : **"page précédente"** ; **"page suivante"** ; **"historique des utilisations précédentes"** ; **"barres de recherche"**. D'autres éléments graphiques améliorent encore la facilité d'utilisation tels que les boutons, messages, diagrammes, images et icônes. Une interface lisible et familière réduit considérablement les besoins de formation.

### **Uniformisation de l'interface utilisateur**

Certains éditeurs font le choix, encore aujourd'hui, d'améliorer l'existant en incorporant des applicatifs experts pour dépasser les limites de leur solution, par ailleurs de conception classique. Les logiciels ERP de ce type, d'ancienne génération mais modernisés, proposent de ce fait des interfaces disparates, avec des commandes, des architectures et des structures de fichiers différentes pour chaque module de la solution.

Or, l'homogénéité de l'interface à l'échelle du progiciel (solution et modules complémentaires) est la condition pour surmonter réellement les difficultés décrites en partie 2- pour faciliter à l'échelle de l'organisation l'apprentissage et l'utilisation.

La solution idéale doit se fonder sur une plateforme globale, qui offre les mêmes fonctionnalités et les mêmes logiques à tous les métiers et à tous les usages. Cette plateforme doit aussi fonctionner dans un contexte multi-langue, multi-réglementation et multi-devise, de manière à permettre une utilisation sans limite de périmètre. Un tel logiciel ERP, commun à tous les centres de profit, ménage l'accès en temps réel des services centraux aux informations commerciales stratégiques, sans dépendre de la réactivité des filiales et agences.

### **Facilité de configuration**

Un logiciel aisément configurable, permettant de définir des préférences, d'activer ou non des fonctionnalités, ou encore de personnaliser l'aspect de l'interface, exonère les administrateurs d'une programmation intensive pour disposer d'un ERP à la main de l'entreprise. Symétriquement, une bonne configurabilité les autorise à éliminer l'affichage d'informations non pertinentes pour éviter toute confusion.

### **Mobilité de l'interface**

L'accès à nos données au moment où nous en avons besoin, la capacité à pouvoir traiter un sujet sans délai et la possibilité de conduire un échange au cours d'un déplacement paraissent aujourd'hui des situations parfaitement banalisées dans notre vie courante. Les utilisateurs de solutions professionnelles – et singulièrement des logiciels ERP – attendent naturellement la même mobilité de la part d'applications affichant pour ambition de leur faciliter le quotidien et de favoriser l'intelligence collective.

Avec un PGI qui offre des tableaux de bord mobiles et accessibles de façon sécurisée via un navigateur, les collaborateurs de l'entreprise bénéficient de l'usage de leurs données là où elles leur sont utiles, au moment opportun, sur le terminal connecté de leur choix. Une solution intégrée moderne garantit aux utilisateurs la continuité d'usage. Ils conservent en permanence la faculté de lancer des requêtes, de vérifier un niveau de stock ou d'enregistrer une demande d'achat. Un ERP mobile favorise également la collaboration en facilitant l'agrégation au système d'information de contributeurs occasionnels autorisés.

### **Extension au e-commerce**

Il est stratégique pour de nombreuses entreprises que des clients et/ou des partenaires puissent avoir accès aux données de back office impliquées par leurs opérations, comme un niveau de stock ou une confirmation de commande. L'optimisation d'un site de e-commerce illustre parfaitement cet enjeu. Coupler un site marchand au logiciel ERP de l'entreprise permet grâce à des liaisons de type web-service de garantir un service avancé aux clients, de la date de disponibilité des produits à la mise à disposition de la facture.

# Les bénéfices d'un ERP intuitif pour une entreprise

Les entreprises qui choisissent un progiciel de gestion intégré de dernière génération pour profiter d'une intuitivité optimale constatent cinq bénéfices majeurs :

- Le raccourcissement du temps de formation et de mise en œuvre, induisant une accélération du retour sur investissement,
- La baisse du coût total de possession,
- Des gains de productivité,
- Une augmentation de la flexibilité des collaborateurs,
- Le renforcement de la collaboration à l'échelle de l'entreprise.

## **Raccourcissement du temps de formation et de mise en œuvre, accélération du retour sur investissement**

Les utilisateurs s'approprient un logiciel intuitif et convivial nettement plus rapidement qu'une solution complexe et déroutante. Cette simplicité se traduit bien entendu par une réduction des coûts et de la durée de formation nécessaires, par une amélioration du taux d'adoption du logiciel et souvent par une stimulation de l'énergie des équipes.

Et plus vite les collaborateurs utilisent l'ERP, plus vite l'entreprise bénéficie des avantages attendus et du retour sur investissement.

## **Baisse du coût total de possession**

Un logiciel intuitif évite aux néo-utilisateurs d'avoir à solliciter des utilisateurs plus expérimentés pour apprendre à réaliser des tâches nouvelles. En plus du coût de formation, le coût d'assistance est également en diminution.

## **Gains de productivité**

Dès lors que l'ERP est intuitif et permet de naviguer aisément dans des processus métiers complexes, les collaborateurs peuvent réinvestir le temps gagné dans l'analyse des informations et des situations et dans la prise de décisions plus avisées. Une solution de dernière génération donne aux collaborateurs de l'entreprise la possibilité de mieux s'insérer dans la chaîne de création de valeur.

## **Augmentation de la flexibilité des collaborateurs**

La qualité de la représentation graphique des processus et l'intuitivité de leur compréhension induite donnent la faculté à l'organisation de remplacer beaucoup plus aisément un collaborateur pour une durée brève, à l'occasion d'un congé par exemple. Le remplaçant occasionnel, même peu familier des processus à mettre en œuvre, peut parfaitement prendre le relais sans avoir à suivre une formation intensive sur le ou les modules concernés.

Ce qui est vrai pour un remplacement momentané l'est bien sûr également pour la prise de nouvelles responsabilités. Avec un ERP intuitif, c'est toute l'organisation qui gagne en flexibilité !

## **Renforcement de la collaboration à l'échelle de l'entreprise**

L'interface intuitive, les tableaux de bord communicants et les fonctions avancées d'analyse donnent aux managers la possibilité d'accéder selon leurs besoins – et leur niveau d'accréditation – aux données utiles à leur mission, sans dépendre de la réception de rapports ou de comptes-rendus. La collaboration et le partage d'informations s'en trouvent améliorés à l'échelle de l'entreprise.



## Conclusion

Les entreprises les plus performantes attendent désormais de leur ERP qu'il automatise et appuie leur prise de décision sur l'intégralité du cycle de vie du client, de son acquisition au service qui lui est dispensé. Elles ne sont plus disposées à faire des compromis entre fonctionnalités et facilité d'utilisation.

Des technologies de rupture comme l'intelligence artificielle ou le machine learning, un éventail élargi de fonctionnalités et des interfaces avec des écosystèmes 100 % mobiles renouvellent totalement l'expérience utilisateur des solutions intégrées de dernière génération. Les entreprises qui optent pour cette génération de solutions intuitives améliorent la productivité et la flexibilité de leurs collaborateurs et renforcent la collaboration entre leurs parties prenantes.

Un ERP plus intuitif permet en outre d'accélérer le retour sur investissement et de réduire le coût total de possession, en écourtant la formation des utilisateurs et la mise en œuvre de la solution au sein de l'entreprise.



Pour plus d'informations et être mis en relation avec un expert :

**Tél. : 01 41 66 25 92**

**Export : +33 (0)5 56 136 988**

(Hors France métropolitaine)

[infosage@sage.com](mailto:infosage@sage.com)

[www.sageX3.com](http://www.sageX3.com)



© Sage 2018 Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes - 313 966 129 RCS Nanterre - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable - Création : CA-inspire - 11-2018