



**Enjeux
du déploiement d'un
Progiciel de Gestion Intégré (PGI)
en PME / PMI**

Conférence par Format et O.S.I.



- ✓ **Présentation de la société**
- ✓ **Notre métier**
- ✓ **Nos partenaires**
- ✓ **Le positionnement de nos solutions**

Conférence Artic - Enjeux des PGI

04 octobre 2007

Présentation de la société

- ✓ **PERENNITE DE L'ENTREPRISE & PROXIMITE**
 - Création de l'entreprise en 1992 soit 15 ans d'existence
 - Une équipe de 16 personnes en constante augmentation pour répondre à la demande du marché
 - Un support technique local de 3 personnes en permanence, couplé à la télémaintenance

- ✓ **LES CHIFFRES CLES**
 - Chiffre d'affaires 2006 : 1332 k€ (+ 8%)
 - Marge Brute 2006 : 300 k€ (+10%)
 - Base clients installés : 500
 - Nombre de produits en assistance : 1700

- ✓ **UNE ENTREPRISE CITOYENNE**
 - Investissement important en formation de nos ressources humaines : 20 jours par an et par collaborateur
 - Mécénat d'art : GALERIE NOIR & BLANC
 - Mécénat humanitaire : ROTARY (syndrome RAVINE),
 - Mécénat associatif : Club de Basket de la ville du PORT, Concours annuel H2O

Notre métier

**Prestataire de services
en solution informatique de gestion
avant, pendant et après déploiement**

Nos partenaires



Format est Centre de Compétences SAGE pour toutes les Lignes de Produits



Partenaire Intégrateur de **Sage Adonix® X3** pour la Zone Océan Indien



Microsoft Dynamics Partner pour la Zone Océan Indien

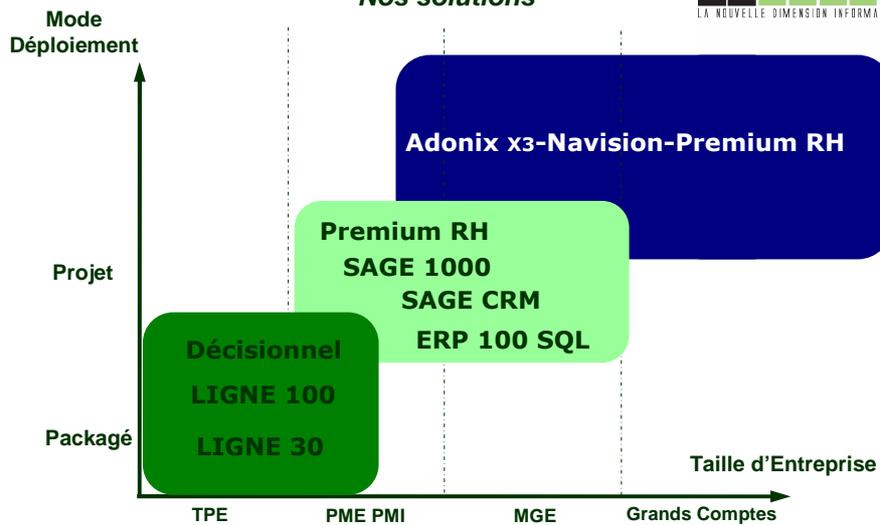


Intégrateur des Solutions de Gestion des Ressources Humaines PREMIUM RH



Développement de Solutions d'Analyse Décisionnelle

Nos solutions





Cabinet conseil en systèmes d'information

Audit
Schéma directeur
Direction de projet
DSI Déléguée
Accompagnement DI
AMOA

Accompagnement

à l'élaboration de cahiers des charges
au choix de solutions
à la direction de projets de déploiement de PGI

Conférence Artic - Enjeux des PGI

04 octobre 2007

Système d'Information (SI)

Logiciels et infrastructures
Utilisateurs, service informatique, sous-traitants
Organisation projets informatiques
Structure de pilotage

Progiciel de Gestion Intégré (PGI)

(ERP - Enterprise Resource Planning)
Gestions comptable, financière, production,
achats, stocks, ventes, ressources humaines

Le PGI fait partie intégrante du SI et impacte toutes ses composantes

- Modules indépendants entre eux tout en partageant une **base de données unique et commune** et des **mécanismes d'échanges entre les modules**
propagation dans tous les modules du système, selon une programmation prédéfinie
- Orientés opérations de back office, les PGI sont maintenant dotés de fonctions décisionnelles et de coopération (SID, Groupware, Workflow)



Conférence Artic - Enjeux des PGI

04 octobre 2007

Quelques chiffres autour du PGI



- 70 % des entreprises (100 - 2000 salariés) qui vont changer leurs logiciels vont opter pour un PGI
- Critères de choix
 - 71% : accroître leur vision sur leur activité
 - Dernier critère : réduction de personnel, révision complète des processus métiers

Les PGI pour toutes les tailles de PME

- Moins de 100 salariés : 16% du marché
- De 100 à 500 salariés : 20 % du marché
- De 500 à 2000 salariés : 34% % du marché

Des PGI pour tous les secteurs

- Industrie : 41% (GPAO)
- Service aux entreprises : 19 %
- Commerce-distribution : 14 %



Conférence Artic - Enjeux des PGI

04 octobre 2007

Quelques vérités sur les PGI



- Pas de retour direct et systématique sur l'investissement financier
- Pas de réduction des coûts mais augmentation de la productivité et optimisation des flux de production
- Coûts à ne pas oublier : formation des utilisateurs, reprise des données existantes
- Durée d'implémentation de 3 à 6 mois mais 1 année en moyenne pour bénéficier de toute sa plus value
- Causes d'échec du point de vue entreprise :
 - Manque d'implication de la direction : 26%
 - Fournisseurs survendu les capacités de leur solution: 21%
 - Coût mal contrôlé des services associés : 20%



Conférence Artic - Enjeux des PGI

04 octobre 2007

Systèmes propriétaires : pas de couverture complète
besoins fonctionnels, besoins de réactivité, fonctionnalités "e-business"

- Réponse aux besoins d'information en temps réel
 - accroissement de la connectivité
 - généralisation des outils décisionnels
 - système d'information de plus en plus intégré
 - Prises de décisions plus rapides

- Système unique et cohérent
 - unicité et fiabilité de l'information
 - mise à jour en temps réel
 - centralisation des informations
 - circulation facilitée



- Flux d'informations internes automatisés
- Fonctions de pilotage et d'analyse décisionnelle intégrée
- Prises de décisions plus rapides grâce à des données centralisées
- Uniformisation des interfaces homme/machine et des infrastructures
- Traçabilité
 - de l'approvisionnement à la vente
 - information retrouvée quasi instantanément

Plus d'informations

Plus rapidement

Plus fiable

Plus synthétique



	+	-
Progiciel intégré	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cohérence des données et des traitements ■ Minimise les coûts d'interfaçage ■ Simplifie l'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Impose son organisation ■ Amène 1 risque de surdimensionnement ■ Crée une dépendance forte vis-à-vis du fournisseur
Intégration de logiciels ou de développements spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compromis besoin/offre, fonction par fonction ■ Répartition des risques de dépendance 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmente les coûts d'interfaçage et de maintenance ■ Nécessite la gestion de la cohérence des données et des traitements

Raisons des échecs

- Définition imprécise des besoins
- Absence de réflexion sur l'organisation cible
- Attentes utilisateurs non canalisées et non satisfaites
- Résistance au changement
 - projet structurant impactant l'organisation
 - difficultés à faire évoluer les mentalités vers un partage de l'information, un décloisonnement des métiers (dépassées plus facilement en PME, plus flexibles que grands comptes)
- Pas de méthodologie appropriée de déploiement
- Abus de développement spécifiques
 - Délais allongés, mise au point difficile, problèmes de montées de version
 - Trouver un compromis entre fonctionnalités de base et 10 ou 20% de besoins restants

||| → coûts de un à cinq

DÉFINIR PRÉCISÉMENT VOTRE PROBLÉMATIQUE

Définir précisément votre problématique métier
en intégrant une vision à moyen terme

Enjeux les plus récurrents

- Optimisation de la circulation de l'information
- Meilleure cohérence et plus grand partage des données
- Évolution du SI pour alignement sur vos nouveaux besoins
 - croissance, évolutions métiers ou organisationnelles, acquisition
- Facilité de maintenance et homogénéisation des systèmes
- **Normalisation des processus**



FORMALISER VOS BESOINS PAR ÉCRIT

- Rédiger ses besoins fonctionnels et organisationnels sous forme d'un cahier des charges

Étape cruciale sous peine de faire échouer le projet

- Effort de communication et de réflexion commune
- Occasion de remise à plat de processus existants
- Initialisation de l'accompagnement au changement
- Vision exacte du futur système
 - couverture fonctionnelle de la solution et développements complémentaires
- Permet des choix entre adaptation de l'organisation ou de la solution



FORMALISER VOS BESOINS PAR ÉCRIT

Le cahier des charges

- Base contractuelle, fonctionnelle et financière
évitant les discussions par la suite
- Bonne compréhension dès le départ par le prestataire choisi
- Durée de vie d'un PGI : de 5 à 10 ans
prévoir les évolutions à court et moyen termes

➡ Un retour sur investissement assuré



IMPLIQUER LA DIRECTION ET LES UTILISATEURS

1 projet PGI n'est pas uniquement un projet informatique

Rôle de la direction : pilotage et arbitrage

Créer un groupe projet

Chef de projet
Un ou plusieurs utilisateurs clés
Représentants de l'équipe informatique

Démystifiez le PGI au sein de l'entreprise

Groupe projet et Direction rassurent
les futurs utilisateurs finaux

- en leur expliquant ce qu'est un PGI
- en les informant régulièrement sur l'avancée du projet
- et sur la façon dont ils seront concernés



BIEN CHOISIR SON PROGICIEL ET SON ÉDITEUR / INTÉGRATEUR

- Liste restreinte de solutions potentielles
 - domaine d'activité, organisation identique, support local
- Consultation sur la base du cahier des charges
- Critères de choix de la solution
- Critères de choix de l'éditeur / intégrateur
- Périmètre et profondeur fonctionnels
- Possibilités de paramétrage
- Accessibilité des données



BIEN CHOISIR SON PROGICIEL ET SON ÉDITEUR / INTÉGRATEUR

- Aide à l'appropriation de la solution
 - transfert de compétences, cycle de formation des utilisateurs, documentation
- Maturité de l'offre
- Évolutivité de l'offre et capacité à accompagner votre croissance
- Références clients
- Coûts d'investissement et de maintenance
- Pérennité de l'éditeur et de l'intégrateur
- Méthodologie de déploiement et de maintenance
- Références déploiement (intégrateur)



OPTER POUR UNE MÉTHODOLOGIE DE DÉPLOIEMENT STRUCTURÉE ET PILOTÉE

Facteur clé de réussite

- Structure de pilotage et pilotage
 - Planning et disponibilité des intervenants
 - Gestion des risques inhérents à tout projet
- Phase d'analyse détaillée avec l'intégrateur

Le cahier des charges n'en fait pas l'économie

Penser fonction, car l'utilisateur final doit retrouver les processus propres à son métier
- Phase de recette = tests avec scénarios et jeux d'essai
- Formations
- Projet de reprise des données existantes
 - étude, nettoyage, transformation, intégration, validation avec plusieurs reprises à blanc



COMMUNIQUER, FORMER ET CONDUIRE LE CHANGEMENT

Le changement a beau être positif, il fait peur

- 1 projet de PGI a un impact important sur les processus de l'entreprise et sur les pratiques des utilisateurs
 - réduire les résistances au changement et obtenir l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs
- Pointer les bénéfices du nouvel outil
- Privilégier la performance de l'entreprise plutôt que la performance de chacun
- Former les collaborateurs dans la perspective d'une appropriation et d'une exploitation optimale de l'outil



L'indépendance et l'autonomie sur le PGI sont directement conditionnées par un transfert de compétences réussi

VEILLER À LA MAINTENANCE ET AU SUPPORT DU PRODUIT

- Garder 1 système cohérent et en adéquation avec vos besoins
- Mettre en place 1 Contrat de maintenance
 - durée de garantie, couverture (standard, spécifique), conditions d'intervention, niveaux de support
- Piloter les évolutions
 - demande, opportunité, remontée à l'éditeur/intégrateur
- Suivre les évolutions
 - fiche d'anomalie, procédure de livraison et de validation
- Les indispensables
- Ne jamais perdre la maîtrise de vos processus (qui fait quoi et comment)
- Dérouler tout projet PGI sans interruption

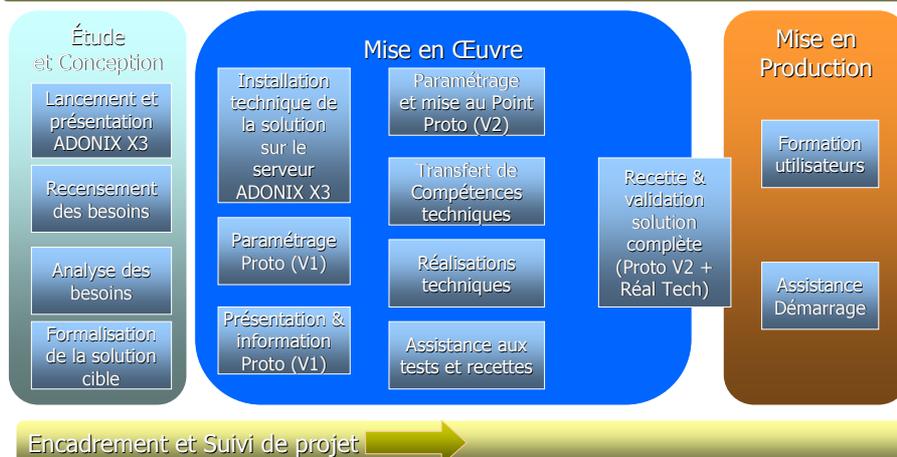
- Ne jamais perdre la maîtrise de vos processus
 - **Qui fait Quoi et Comment**
 - Mauvaise appropriation par les nouveaux venus
 - Difficultés d'évolutions cohérentes
- Dérouler 1 projet PGI sans interruption
 - Désintérêt des utilisateurs / Effet tunnel / Perte de l'effet novateur
 - Évolutions récentes difficiles à prendre en compte
 - Gestion de versions mineures obligatoire
 - Difficultés de recette longtemps après l'expression de besoin

LA METHODOLOGIE DE DEPLOIEMENT D'UN PGI

LA METHODOLOGIE DE DEPLOIEMENT D'UN PGI

Phase 1 Etude

Phase 2 Mise en œuvre et démarrage



PHASE 1 : MISSION D'ETUDE ET ANALYSE	
Documents du Projet	<ul style="list-style-type: none"> • Cahier des Charges, Contrats
Activités	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions de lancement • Planning des interviews et séances de travail • Présentation Progiciel au Groupe de projet • Étude fonctionnelle par domaine • Étude architecture technique • Présentation des besoins recensés • Choix des orientations pour la solution cible • Définition des développements spécifiques • Suivi de projet
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Directeurs de projet (Client et Intégrateur) • Chefs de projet (Client et Intégrateur) • Consultants fonctionnels • Ingénieur système • Utilisateurs clés / resp. de domaine (Client)
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'étude • Synthèse des choix d'orientation • Planning et calendrier du projet • Recommandation infrastructure
Durée de la mission	7 jours
Validation client	Validation des documents obligatoire



PHASE 2 : INSTALLATION TECHNIQUE	
Documents	Description Technique de l'Infrastructure
Activités	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la configuration en place et de son paramétrage • Installation des composants techniques et serveurs du socle technologique • Installation de SAGE X3 sur le serveur • Installation et configuration du client • Configuration et paramétrage SGBDR • Installation et configuration d'une imprimante • Configuration de la connexion de télé assistance • Formation exploitation des équipes du Client • Suivi de projet
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Ingénieur Système (Intégrateur) • Correspondant technique/système (Client)
Livrable	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'installation • Description infrastructure et paramètres associés • Support de formation installation et exploitation
Validation client	Recette de l'installation technique par comité de pilotage
Durée de la mission	5 jours



PHASE 3 : PARAMETRAGES ET DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

Documents	Référentiel client Rapport d'étude et dossier d'analyse des développements spécifiques Comptes-rendus comités de pilotage
Activités	Mise en œuvre des paramètres Spécifications détaillées des adaptations de paramétrage Réalisation des développements spécifiques Développement des états (crystal report) Paramétrage des modèles d'import/export Intégration technique des interfaces Reprise des données Validation continue des réalisations Suivi de projet
Ressources	Directeurs de projet (Client et Intégrateur) Chefs de projet (Client et Intégrateur) Consultants fonctionnels Responsables de domaine (Client) Ingénieurs de réalisation Équipe IT (Client)
Livrable	Modèles de données pour les reprises et les interfaces Développements spécifiques documentés États crystal report Comptes-rendus d'interventions Dossier de Paramétrage
Durée de la mission	Paramétrages : 30 jours Développements spécifiques
Validation Client	Validation des réalisations techniques, des paramétrages et des développements spécifiques

Conférence Artic - Enjeux des PGI

04 octobre 2007

PHASE 4 : TESTS ET RECETTE DU SYSTEME

Documents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier de paramétrage ▪ Processus et procédures de recette ▪ Réalisations techniques effectuées et testées
Activités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaboration du plan de tests et jeux d'essais ▪ Tests fonctionnels d'intégration ▪ Validation de l'application sur un échantillon de données représentatives ▪ Validation globale de l'intégration (flux interco, interfaces d'exploitation, ...) ▪ Suivi de projet
Ressources	<ol style="list-style-type: none"> 1) Directeurs de projet (Client et Intégrateur) 2) Chefs de projet (Client et Intégrateur) 3) Consultants fonctionnels 4) Resp. de domaine (Client)
Livrable	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats des tests d'intégration 1) PV recette 2) Liste de points à résoudre 3) Planning de résolution et réalisation 4) PV de qualification pour démarrage
Durée de la mission	5 jours

Conférence Artic - Enjeux des PGI

04 octobre 2007

PHASE 5 : FORMATION DES UTILISATEURS

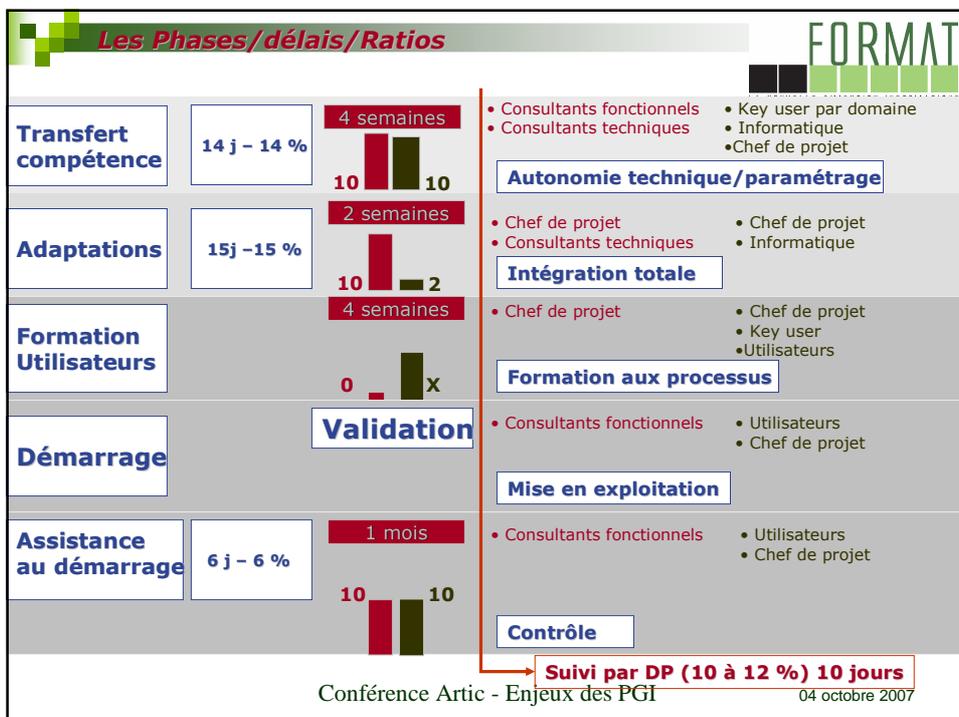
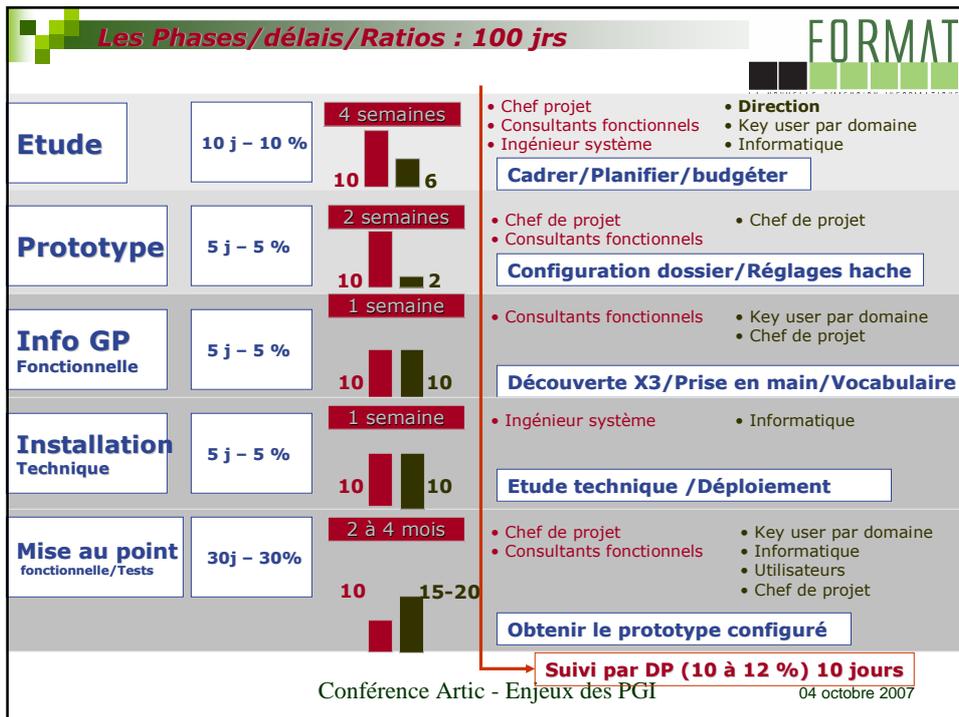
Documents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier de paramétrage ▪ Supports de cours ▪ Documentations des développements
Activités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation outils de paramétrage ▪ Formation outils d'administration des comptes utilisateurs ▪ Formation orientée Utilisateurs par Groupe fonctionnel ▪ Formation Outils import/export ▪ Formation Générateur statistique, transactions, tableaux de bord ▪ Formation L4G Sage X3
Ressources	<p>Consultants/Formateurs Intégrateur Membres du groupe projet Client Utilisateurs clés par domaine fonctionnel Utilisateurs par Groupes fonctionnels</p>
Livrable	Supports de cours des formations
Durée de la mission	25 jours

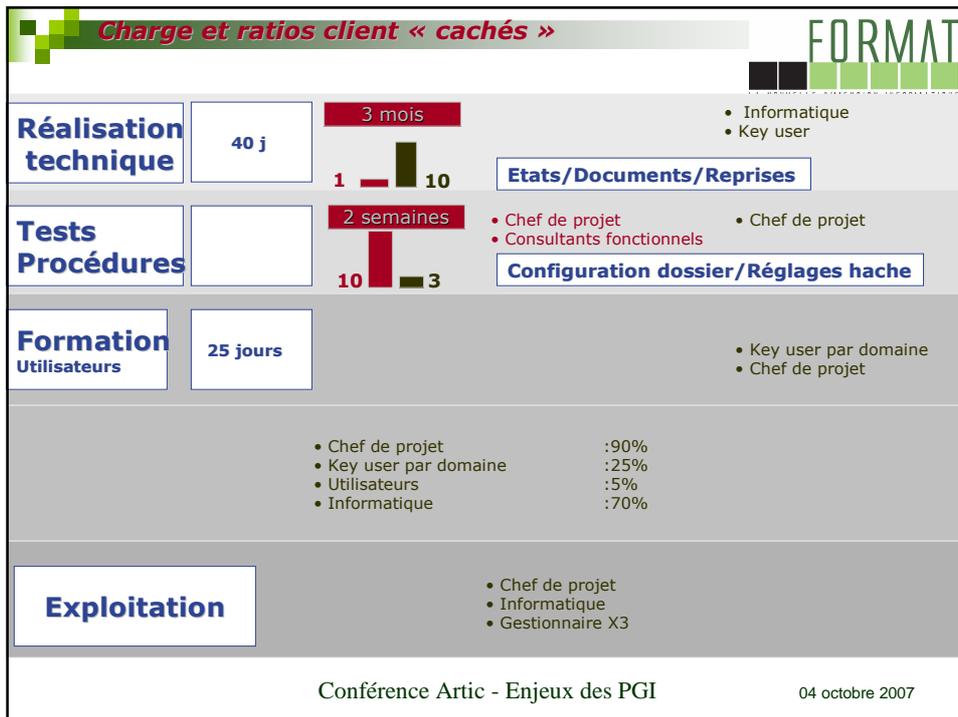


PHASE 6 : MISE EN PRODUCTION ET ASSISTANCE AU DEMARRAGE

Documents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier de paramétrage ▪ PV de recette ▪ Documentations des développements ▪ Supports de cours de formation
Activités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistance aux Utilisateurs ▪ Validation des Procédures
Ressources	<p>Chefs de projet (Client et Intégrateur) Consultants fonctionnels Resp. de domaine (Client)</p>
Livrable	Solution en exploitation
Durée de la mission	20 jours en fonction du nombre de sites







Conclusion **FORMAT**
LA NOUVELLE DIMENSION INFORMATIQUE

8 % des entreprises françaises entre 100 et 2000 salariés
se sont équipés d'un PGI en 2006

9 % prévues en 2007

A qui le tour ?

En vous remerciant pour votre écoute
Questions ?



Conférence Artic - Enjeux des PGI 04 octobre 2007