

# Les entreprises gérant à l'affaire ont besoin de progiciels de gestion intégrés spécialisés

## ► Qu'est-ce qu'un progiciel de gestion intégré ?

Tout le monde ou presque sait qu'ERP (Enterprise Resource Planning) veut dire Planification des ressources de l'entreprise. Finalement, l'objectif d'un système ERP est d'intégrer les divers données et processus d'une société dans un système ou processus global. En fonction de l'activité, il peut y avoir de nombreux processus différents à intégrer, par exemple : l'estimation, la gestion des ressources, la comptabilité, la gestion des stocks, la trésorerie, l'analyse des coûts, la facturation, la saisie des commandes et le suivi des commandes. Et il ne s'agit là que des processus les plus connus pouvant être gérés par un système ERP.

Les systèmes ERP sont le fruit de l'évolution naturelle des systèmes de planification des besoins matières (ou MRP) et des systèmes de planification des ressources de production (ou MRP2). Ces deux types de systèmes se concentraient principalement sur les fournitures et matières nécessaires au processus de fabrication. Généralement, ils ne s'intéressaient pas aux opérations commerciales.

## ► En quoi la gestion à l'affaire est-elle différente ?

Les entreprises qui gèrent à l'affaire sont amenées à gérer des projets complexes dans lesquels chaque nouvelle commande est souvent similaire aux précédentes, avec quand même un certain nombre de différences subtiles. Très peu de systèmes ERP de la catégorie Conception à l'affaire (EPO) sont en mesure d'offrir une solution spécialisée pour ce type d'entreprise.

Les entreprises gérant à l'affaire ont besoin d'un ensemble de variables techniques pouvant être personnalisées, souvent appelées « critères techniques », qui définit la complexité et les caractéristiques d'un projet. Ces critères peuvent être utilisés soit comme données envoyées à une feuille de calcul pour le calcul automatique du coût d'un nouveau projet, soit comme filtre pour trouver des projets similaires réalisés dans le passé, qui peuvent ensuite être copiés et édités.

Les entreprises gérant à l'affaire ont également besoin d'un système de gestion de documents intégré permettant la sauvegarde et le partage de l'ensemble des fichiers et pièces jointes dans des sous-dossiers spécifiques pour chaque projet.

La structure des données doit supporter les nombreuses modifications apportées aux projets pendant leur cycle

de vie. Ainsi, un devis peut avoir plus d'une version, et une commande peut aussi avoir plusieurs versions ou indices, le système doit donc permettre le suivi des coûts générés par chaque modification.

Ces entreprises exigent également des outils leur permettant de gérer la communication entre les personnes impliquées dans un projet, qui peuvent faire partie d'un ou de plusieurs groupes liés à chaque projet.

## ► Des systèmes ERP pour les grosses entreprises gérant à l'affaire

De nombreuses grosses entreprises se sont déjà rendu compte qu'elles ne pouvaient pas fonctionner efficacement sans système de type ERP. Parfois, elles en développent un en interne, mobilisant pour cela de nombreuses ressources pour concevoir et gérer ce système. Ou elles achètent un système tiers et l'implémentent dans leurs infrastructures. Souvent, la solution ERP qu'elles ont mise en œuvre n'a pas été développée spécifiquement pour la gestion à l'affaire et ne dispose donc pas des nombreuses fonctions nécessaires pour gérer efficacement ce type d'activité.

La mise en œuvre d'un système ERP au sein d'une grosse entreprise demande beaucoup de temps et de ressources, en particulier lorsque le système est développé en interne ou requiert un niveau de personnalisation important. Pour cette raison, lorsqu'elle évalue de nouveaux systèmes, une entreprise se devrait de tenir compte également des coûts de formation, de mise en œuvre, de personnalisation et de maintenance. Lorsqu'une entreprise décide de développer sa propre solution en interne, elle fait généralement l'erreur de tenir compte uniquement des frais de développement, oubliant les coûts élevés de maintenance qu'une solution interne engendrera dans les années à venir.

## ► Les systèmes ERP utiles même pour les petites entreprises gérant à l'affaire

De nombreux propriétaires de petites et moyennes entreprises pensent, et c'est une erreur, que les systèmes ERP n'ont un intérêt que pour les très grosses entreprises. Ils estiment qu'ils seront en mesure de mettre en œuvre une solution de gestion lorsqu'ils atteindront une certaine taille. Toutefois, ce raisonnement leur coûtera en fait plus cher à long terme. Plus le volume de données historiques augmente, plus la mise en œuvre d'un système ERP peut être difficile. En

outre, une fois qu'une entreprise a mis en place un grand nombre de processus, si le système ERP ne fonctionne pas de la même manière, de deux choses l'une : soit le système ERP exigera une personnalisation importante, soit l'entreprise devra modifier un grand nombre de ses processus pour les adapter au logiciel.

Par ailleurs, des coûts de substitution sont générés si une petite entreprise n'implémente pas un certain type de solution. Les propriétaires peuvent passer une grande partie de leur temps à déterminer l'état de certaines commandes en cours au lieu de regarder simplement un écran d'ordinateur. Ce temps perdu pourrait servir à gagner de nouvelles commandes ou à optimiser les processus pour réduire les coûts des heures supplémentaires.

Il est sûr qu'un système ERP évolutif, c'est-à-dire qui peut évoluer au fur et à mesure de l'évolution de l'activité, présente un intérêt pour une petite entreprise. Les petites entreprises peuvent acheter uniquement ce dont elles ont besoin pour gérer leurs tâches et ajouter des utilisateurs et des modules supplémentaires quand leurs besoins le justifient. S'y prendre tôt permet à l'entreprise d'éviter de futures difficultés à grande échelle de mise en œuvre d'un système ERP.

Certainly, an ERP system that is scalable, meaning that it can grow as the business grows, makes practical sense for a small business. Small companies can purchase just what they need to manage their tasks, and upgrade to additional users and modules as their needs warrant. Starting early means the company avoids future large-scale ERP implementation headaches.

### ► **Système ERP complexe vs prêt à l'emploi**

Les différents systèmes ERP offrent un nombre variable de possibilités de personnalisation. D'autres comprennent plusieurs modules qui fonctionnent dans un environnement « prêt à l'emploi ». Chaque entreprise doit étudier ses besoins et déterminer le niveau de personnalisation requis.

Les systèmes hautement personnalisés présentent certains inconvénients pour le propriétaire d'une petite entreprise : ils requièrent des administrateurs système à plein temps pour la gestion du système, ce qui augmente les coûts de personnel. Les systèmes exigeant un niveau élevé de personnalisation sont également synonymes de frais de formation et de mise en œuvre plus élevés. Cela rend le processus de gestion de projet plus complexe au lieu de le simplifier. Les systèmes ERP présentant une grande complexité génèrent également des coûts de maintenance élevés pour les mises à niveau et les modifications du système d'exploitation.

### ► **Estimation et Devis**

FPour la plupart des fabricants à l'affaire de petite et moyenne taille, l'activité commence par l'établissement d'un devis ou une estimation pour une commande donnée. Il s'agit souvent d'une activité génératrice d'importants coûts de substitution. Souvent, les personnes les plus expérimentées sont celles chargées d'établir les devis. Par exemple, chez un mouliste, un fabricant de moule expérimenté peut être chargé ou disposé des connaissances nécessaires pour l'établissement de tous les devis. Il faut généralement établir plusieurs devis avant que l'un d'eux devienne une commande, le fabricant de moules expérimenté étant impliqué dans chacun d'entre eux. Chaque minute passée par un responsable ou un employé expérimenté sur l'établissement d'un devis est une minute perdue pour la production réelle. Il s'agit là d'un coût de substitution inacceptable pour l'entreprise : si le processus d'établissement des devis pouvait être rationalisé et simplifié, les responsables et les employés pourraient passer plus de temps directement sur les activités qui influencent le résultat.

Pour rationaliser le processus, une méthode consiste à utiliser un module logiciel pour l'établissement des devis et l'estimation. Une autre méthode importante pour rationaliser le processus d'établissement des devis consiste à disposer des données historiques pendant le processus. Souvent un devis est similaire à un devis ou à une commande précédente. L'utilisation de données historiques comme modèle, en particulier des données des commandes rentables précédentes, peut non seulement rationaliser le processus d'établissement des devis mais également garantir un devis au juste prix. Les données saisies peuvent être davantage exploitées et insérées avec des calculs dans des feuilles de calcul pour une estimation précise des coûts et des heures pour une commande spécifique.

### ► **Analyzing Data**

Les services de fabrication et les ateliers commentent le processus d'estimation en analysant dans un premier temps la pièce à fabriquer. Parfois, cela peut nécessiter le chargement des données géométriques de CAO. La possibilité de charger des formats de fichiers standard tels que IGES et STEP est importante, cependant il peut également être nécessaire de charger des fichiers système CAO natifs connus, tels que Unigraphics ou Catia.

Nombreux sont ceux qui confondent un afficheur CAO et un analyseur CAO. Les deux sont différents. Il est important que la personne établissant le devis puisse réunir les données relatives au modèle pour établir un devis aussi précis que possible et, pour

cela, un « analyseur » de données CAO intégré est essentiel. Par exemple, il est possible de déterminer le poids de la pièce finale à l'aide du volume de la pièce auquel on applique une densité spécifique. Une fois le volume de la pièce et la taille du brut connus, il est possible d'identifier la quantité de matière à retirer. L'identification d'une épaisseur variable peut aider à déterminer le mode de positionnement des pièces. Le fait de connaître le rayon minimum de la pièce permet de déterminer les tailles d'outils pour la fabrication et ainsi de suite.

### ► Rationalisation et suivi des documents

Une fois qu'un devis est accepté, une entreprise reçoit généralement une commande d'achat. Le système ERP devrait comprendre une fonction automatisée convertissant le devis en commande. Le suivi de tous les documents associés à une commande dès le début peut permettre d'économiser un nombre incalculable d'heures passées à rechercher les documents manquants. Les matières premières et autres articles nécessaires peuvent être commandés à partir du devis converti en commande.

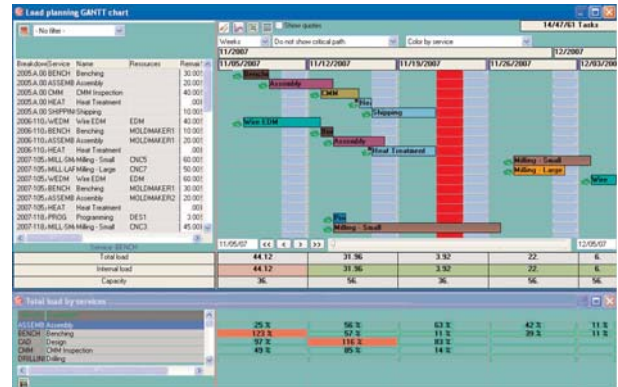
La présence d'un gestionnaire de document au sein du système ERP permet aux utilisateurs de trouver rapidement tous les fichiers associés à une commande et à un devis particuliers – qu'il s'agisse des fichiers des données de CAO d'origine, des commandes d'achat, des factures, des bons d'expédition ou des courriers électroniques et réceptionnés associés à la commande. De plus, les processus de documentation fastidieux peuvent être rationalisés et automatisés. L'ensemble des factures, bons d'expédition, confirmations et autres documents nécessaires liés à une commande peuvent être générés, imprimés ou envoyés par courrier électronique automatiquement.

### ► Suivi commercial et Planning intégrés

Souvent le propriétaire d'une petite entreprise est également le directeur, le planificateur et le commercial. Cette personne peut être amenée à passer une partie importante de la première moitié de la journée à vérifier l'état de chaque commande. Si on ajoute d'autres interruptions diverses, il faut attendre la fin de la matinée voire le déjeuner pour que des décisions soient prises et des actions entreprises, qui à cette heure-là sont basées sur des données déjà obsolètes.

Si certaines tâches doivent être ajustées, le mieux est naturellement de procéder à cette opération lorsque l'équipe commence à travailler et non pas au milieu de la journée. Un affichage en temps réel de l'état des commandes et des tâches à tout

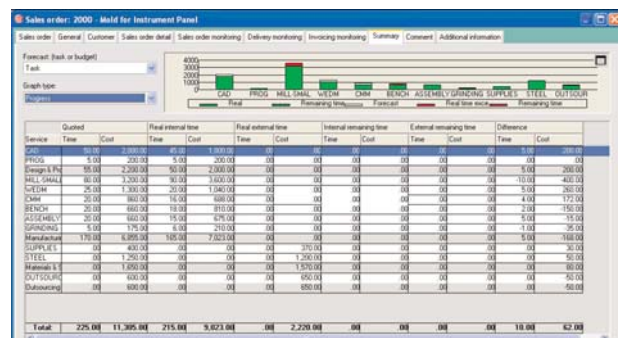
moment de la journée permet au directeur de réaliser des ajustements afin de garantir le bon déroulement des processus. Bien sûr, l'état peut être vérifié à toute heure de la journée, mais également, si une équipe de nuit travaille, depuis un ordinateur à la maison.



Le Planning affiche les différents processus et l'avancement des tâches.

Passer quelques minutes à utiliser un logiciel de planification simple peut mettre une affaire sur la bonne voie dès le départ. En définissant une date de fin et une planification en amont à l'aide des fonctions glisser-déplacer simples, les responsables seront capables de créer des informations facilement partagées avec les employés. Cela peut permettre de réduire au minimum les temps d'immobilisation, lorsque les employés attendent leur affectation suivante.

En utilisant des fonctions de suivi commercial pour comparer l'état réel à ce qui était prévu dans le devis ou la commande initiale, les directeurs savent en un coup d'œil ce qui est en bonne voie et ce qui ne l'est pas en termes de coûts, le temps passé et les articles achetés, si l'entreprise gagne de l'argent sur une commande ou si elle commence à en perdre.



Le tableau de bord permet de voir en un seul coup d'œil l'état des commandes. Des ressources du devis, des ressources utilisées, des ressources planifiées et les points susceptibles de poser des problèmes.

### ► **Gestion des sous-traitants**

Les entreprises doivent souvent sous-traiter une partie du travail. Le suivi et la gestion des parties de la commande sous-traitées sont tout aussi importants que le suivi des commandes réalisées en interne. Les articles sous-traités seront-ils livrés à temps ? Quelles sont les appréciations obtenues pour ce sous-traitant jusqu'à présent ? Les propres commandes de l'entreprise seront-elles prêtes en même temps que les commandes sous-traitées ?

### ► **Gestion des anciennes données**

Grand nombre d'entreprises utilisent des produits bureautiques simples comme Microsoft Word® et Microsoft Excel® au départ. Souvent, ces feuilles de calcul contiennent beaucoup de données utiles. Il peut s'agir des coûts de processus, des marges de bénéfice, des taux de fonctionnement des machines, etc. Il ne sert à rien de forcer une petite entreprise à re-saisir toutes ces données dans un nouveau progiciel de gestion de projet. Un logiciel de gestion de projet efficace et facile d'emploi permet aux utilisateurs de tirer profit des données à partir de feuilles de calcul existantes. Ces données peuvent être employées afin qu'un utilisateur soit plus rapidement productif avec le nouveau logiciel de gestion.

Il en est de même pour les entreprises qui peuvent déjà disposer de modèles d'édition dans Microsoft Word®, avant l'installation d'un système ERP. Si ce système est capable d'utiliser ces modèles pré-existants pour l'impression, cela permet de gagner beaucoup de temps pendant la phase de configuration.

### ► **Communication avec d'autres systèmes**

Partager l'état d'une commande en cours avec le client fait souvent partie du processus de service. Il peut être nécessaire de sortir l'état d'une commande dans un format de fichier exploitable par le client, sans faire apparaître les données de propriété et les données clients spéciales. Le format de fichier pour le partage des informations peut être un produit simple comme Microsoft Office® ou Microsoft Excel®, voire un produit un peu plus détaillé comme Microsoft Project®. Dans tous les cas, les petites entreprises doivent être en mesure de partager l'état des commandes avec leur client, sans révéler les informations confidentielles de la société.

### ► **Intégrer un logiciel de comptabilité ou tiers ?**

Bien que la mise en oeuvre au plus tôt d'un système de gestion de projet ou ERP présente de nombreux avantages, en pratique de nombreuses entreprises

n'en n'ont pas. Toutefois, ces entreprises ont généralement acheté et utilisent un système de comptabilité prêt à l'emploi.

De nombreux systèmes ERP complexes incluent une fonction ou un module de comptabilité intégré. D'autres systèmes peuvent travailler conjointement avec des progiciels de comptabilité tiers ou prêts à l'emploi. Nombre d'entre eux comprennent une API ou interface de programmation, qui permet une communication bi-directionnelle entre les systèmes ERP et de gestion de projet et leur système.

Le fait de garder un logiciel de comptabilité existant présente de nombreux avantages, dont des gains de temps significatifs dans la mesure où les utilisateurs ne doivent pas re-ressaisir les données et apprendre à utiliser un nouveau logiciel et l'entreprise peut choisir le système de comptabilité le plus adapté

### ► **Extensible pour suivre la croissance des fabricants de taille moyenne**

Le système ERP retenu pour une petite ou moyenne entreprise convient-il à une entreprise plus grande ? La structure de la base de données sous-jacente est-elle suffisamment puissante pour gérer un grand nombre de clients et de fournisseurs ? Il s'agit là de points importants à prendre en compte au moment du choix d'un système ERP.

Au début, une entreprise peut simplement utiliser les fonctions de devis, de suivi commercial et d'analyse. Ensuite, au fur et à mesure qu'elle se développe, elle peut vouloir ajouter des éléments comme un lecteur de codes barres ou un écran tactile pour la saisie et le suivi automatique des données de pointage. Eventuellement, elle souhaiterait ajouter des modules pour la gestion des stocks, la gestion de la qualité ou la prévision de trésorerie.



Atelier : cette fenêtre vous permet de voir instantanément et en temps réel quelles ressources sont occupées et lesquelles ne le sont pas.

Le fait d'avoir un projet de croissance clair et simple est utile au moment du choix d'un système ERP. Idéalement, un logiciel modulaire permet l'ajout de nouvelles fonctionnalités le cas échéant, évitant à l'entreprise des dépenses pour une fonctionnalité qu'elle n'utilisera pas complètement à court terme.

### ► **Choix d'un système ERP ou d'un système de gestion de projet**

Au moment du choix d'un programme sur lequel les processus de gestion de l'entreprise seront basés, les critères suivants devraient être pris en compte par l'entreprise :

**Sécurité :** Quel est le niveau de sécurité de la base de données et comment une entreprise peut-elle limiter l'accès à certaines données par les employés ? Le logiciel doit intégrer des commandes limitant les fonctions et les données suivants les utilisateurs.

**Maintenance :** Quel est le niveau de maintenance et de support requis pour la base de données ? Plus la maintenance est simple, plus les personnes peuvent passer du temps sur les tâches de base de la société.

**Facilité d'emploi :** Tous les employés devraient pouvoir être formés aux fonctions de base en peu de temps.

**Société derrière le logiciel :** L'éditeur du logiciel comprend-il le marché ? Depuis combien de temps existe-t-il ?

**Modules :** Les fonctions nécessaires sont-elles disponibles, dans le produit de base ou dans des modules ?

Toutefois, l'aspect le plus important à prendre en compte est de savoir si le système peut suivre l'évolution de l'entreprise. Le remplacement d'un système par un autre simplement parce que le premier était incapable d'évoluer au même rythme que l'entreprise coûterait très cher et nécessiterait beaucoup de temps.

Pour de nombreuses entreprises, les nouvelles solutions de gestion à l'affaire de SESCOI peuvent être une réponse. Le système de gestion de projet MyWorkPLAN utilise une base de données puissante pour les tâches de base que sont l'établissement des devis, le suivi commercial, la gestion des informations et la planification. Lorsque la petite ou moyenne entreprise se développe, elle peut acheter des modules supplémentaires. Les plus grosses entreprises peuvent acheter des modules supplémentaires ou passer à WorkPLAN Enterprise. Cette solution permet aux entreprises de garder la même interface utilisateur familière et une base de données commune à tous les stades de leur développement.

### ► **Conclusion**

Les systèmes ERP ne sont pas réservés aux grosses entreprises. L'utilisation de systèmes ERP ou de gestion de projet peut présenter des avantages même pour les petites et moyennes entreprises. Plus une entreprise tarde à mettre en œuvre une solution de gestion de projet, plus les coûts réels et de substitution augmentent. Le choix d'un petit système qui peut évoluer au fur et à mesure du développement de l'entreprise peut s'avérer judicieux. Cela implique de se tourner vers des systèmes avec des interfaces simples d'utilisation et une structure modulaire. Dans tous les cas, les entreprises gérant à l'affaire doivent utiliser une solution ERP conçue spécifiquement à cet effet.