SYXPERIANE

MISER SUR LA PERFORMANCE COLLABORATEUR POUR FAIRE DE VOTRE PROJET ERP UN SUCCÈS

AVRIL 2020.

SOMMAIRE

Edito **p.3**

Conseil n°1 : Intégrez les opérationnels dès la rédaction du cahier des charges **p.4**

Conseil n°2 : Choisissez bien les collaborateurs de l'équipe projet **p.5**

Conseil n°3 : Placez l'utilisateur au centre de la phase de conception **p.6**

Conseil n°4 : Créez des points de contact avec les futurs utilisateurs tout au long du projet **p.8**

Conseil n°5 : Accompagnez les utilisateurs clés lors de la phase de recette **p.9**

Conseil n°6 : Entretenez le moral des troupes tout au long du projet ... **p.10**

Conseil n°7 : Impliquez les utilisateurs clés dans les formations **p.12**

Conseil n°8 : Jusqu'à la post-production, travaillez la conversion des utilisateurs clés en ambassadeurs **p.13**

Bonus : Félicitez et remerciez ! **p.14**

Mots de la fin **p.16**

A propos de SYXPERIANE **p.17**

Notre vision des projets ERP **p.18**

Glossaire **p.20**

Ils nous font confiance **p.22**

TOUT LE DOCUMENT EST CLIQUABLE

EDITO

"La mise en place d'un nouvel **ERP** est un chantier stratégique pour toute entreprise, quelle que soit sa taille ou son secteur d'activité. Les moyens financiers engagés sont souvent conséquents et font généralement l'objet d'estimations budgétaires précises, revues régulièrement en cours de projet. Ces moyens financiers doivent être accompagnés d'un dispositif humain adapté et compétent : ce sont avant tout les hommes et les femmes présents sur le projet qui en feront une réussite.

Appréhender ce travail « humain » demandé aux équipes participantes, qui n'ont pas vocation à être des spécialistes de la mise en œuvre d'ERP, est un exercice nettement plus difficile que d'additionner des estimations budgétaires de différents prestataires.

Nous avons retranscrit ici 8 conseils qui sont le fruit de notre expérience sur de nombreux projets menés. Ils ne constituent pas des impératifs mais nous semblent être une base de travail intéressante pour votre réflexion, dans l'objectif de construire au mieux votre projet et les équipes qui vont travailler sur celui-ci. "

Christian Blain
Responsable de la BU Cegid XRP Ultimate

VOICI NOS CONSEILS POUR ACCOMPAGNER VOS ÉQUIPES DANS UN PROJET ERP RÉUSSI

INTÉGREZ LES OPÉRATIONNELS DÈS LA RÉDACTION DU CAHIER DES CHARGES

En amont du projet ERP, veillez à intégrer vos opérationnels dans le processus de rédaction du cahier des charges. **Ils doivent également être impliqués dans la sélection des offres et des outils** que vous mettez en concurrence.

Trop souvent, le processus d'expression des besoins et de sélection de la solution n'intègre guère les opérationnels. Si les objectifs et les enjeux liés à la mise en œuvre d'un ERP relèvent des directions générales, financières ou informatiques, il est essentiel de considérer que l'atteinte de ces mêmes objectifs dépend de la façon dont l'outil sera utilisé demain.

Un exemple simple : être en capacité de produire un reporting pertinent, fiable et en temps réel est un des objectifs constants lors de la mise en place d'un ERP. L'atteinte de cet objectif ne peut se faire que si les données saisies dans l'outil par les utilisateurs sont elles-mêmes fiables et cohérentes.

Dès la phase de choix de l'outil, les futurs utilisateurs doivent être impliqués. **En effet, cela favorisera fortement l'adhésion à la solution et donc *in fine* l'appropriation de cette dernière**. C'est précisément cette appropriation qui permettra aux utilisateurs de rentrer efficacement dans la solution et de l'utiliser au mieux, sans demander un travail conséquent d'ajustement des données par la suite, et ainsi l'exploitation immédiate dans les différents reporting.

83,8%

DES PROJETS IT SONT UN ÉCHEC, TOTAL OU PARTIEL

Top 5 facteurs de succès des projets IT

1. **l'implication des utilisateurs**
2. le soutien du management
3. le cahier des charges complet
4. la bonne construction du planning
5. des attentes réalisables

Top 5 facteurs d'échec des projets IT

1. **le manque d'implication des utilisateurs**
2. des attentes et spécifications incomplètes
3. le changement dans les attentes et spécifications
4. le manque de soutien du management
5. une incompétence technique

Source : The Standish Report du Standish Group et l'article The Standish Group report 83.9% of IT projects partially or completely fail. 20 février 2019. Consulté sur opendoorerp.com.

CHOISISSEZ BIEN LES COLLABORATEURS DE L'ÉQUIPE PROJET

Si nous vous conseillons d'impliquer les collaborateurs dès la rédaction du cahier des charges, il s'agit ensuite de bien choisir ceux qui participeront au projet.

Les membres de l'équipe projet doivent être considérés comme des **ambassadeurs du projet** et de la solution auprès du reste de l'entreprise. Vos ambassadeurs partageront dès le début du projet leur vécu et leur ressenti sur le projet auprès de leurs collègues. Il est important que ce ressenti traduise bien la réalité des travaux en cours de réalisation.

Aussi, l'identification des utilisateurs clés appelés à devenir des **référents métiers sur le projet constitue un enjeu fort**. Le poste qu'ils occupent actuellement ou leur maîtrise du sujet ne sont pas les seuls critères… ni même les plus importants.

Les utilisateurs clés doivent se distinguer par :

- leur capacité à accepter le changement,
- à être force de proposition,
- à se projeter,
- à avoir une approche transversale des sujets.

Il est donc primordial de responsabiliser ces opérationnels en adoptant une communication aussi transversale que possible sur les enjeux du projet pour l'entreprise. Ainsi, ils s'identifient au projet et se l'approprient. Le but étant qu'ils soient les ambassadeurs mais également les acteurs de la réussite du projet (surtout sur la **conduite du changement**).

7 HEURES PAR JOUR – 5 JOURS SUR 7

C'est le temps que passe le Contrôleur de Gestion dans l'outil. Il s'en sert pour la quasi-totalité de ses tâches. Sa mission est d'exploiter les données alimentées par l'ensemble des utilisateurs via les actes de gestion (comptabilité, achats, stocks, etc.). Comme le Comptable, l'Approvisionneur ou encore le Gestionnaire de stocks, c'est SON outil de travail principal. Véritable interface entre utilisateurs, ERP et décideurs, il peut faire partie des collaborateurs clés.

PLACEZ L'UTILISATEUR AU CENTRE DE LA PHASE DE CONCEPTION

Un des principaux objectifs de la phase de conception de la solution est de **définir de façon détaillée les modes de prise en charge dans l'ERP des processus cibles**. Cette phase doit aboutir à une description très détaillée du fonctionnement attendu de la solution.

Il ne faut toutefois pas que cette conception se limite au seul périmètre des fonctionnalités de l'outil : celui-ci n'est qu'une des briques du futur système d'information de la structure. Une brique importante, mais qui ne fonctionne pas seule : il faut **replacer les fonctionnalités utilisées dans l'outil dans le cadre de processus métiers ou de cas de gestion**.

Cela permettra non seulement aux futurs utilisateurs de mieux se projeter dans la solution, mais aussi de **construire un ensemble cohérent avec l'environnement applicatif et organisationnel de la société**.

C'est là un des rôles clés des participants métiers aux ateliers : ce sont eux qui ont la connaissance fonctionnelle et organisationnelle nécessaire à la réalisation d'une analyse pertinente, qui pourra ainsi aboutir sur les bons processus.

Par l'apport d'éléments « concrets », pertinents dans le contexte de l'organisation, les utilisateurs clés vont non seulement permettre à l'**intégrateur** de comprendre parfaitement les processus de l'organisation, mais ils vont aussi permettre à l'ensemble de l'équipe de mieux se projeter dans la solution.

Pour l'utilisateur lui-même, cela signifie mieux **comprendre sa place de demain dans les processus et dans l'utilisation de l'outil** : cela participe fortement à l'adhésion et à l'appropriation, et ce doit être la première brique de la conduite du changement (Ne pas oublier notre Conseil n°1).

Les acteurs métiers doivent donc se montrer le plus curieux possible afin de faciliter la projection du besoin dans l'outil.

48%

des entreprises ont comme enjeu principal l'intégration de nouveaux processus lors d'un projet ERP. 55% d'entre elles visent avant-tout le partage de l'information en temps réel. Afin de servir au mieux ces deux objectifs indissociables, il est nécessaire d'avoir des processus impeccablement gérés par leurs utilisateurs et d'impliquer ces derniers pour finalement aboutir à un partage d'information de qualité.

Source : ERP Survey 2018 de Teknowlogy Group. 21 Mars 2019. Consulté sur www.teknowlogy.com.

Comme toujours, on vise la généralisation de l'accès aux utilisateurs. Plus ils peuvent rentrer dans l'outil et y effectuer des actions, plus on satisfait le besoin en autonomie des métiers.

Nathalie Brémard
Cheffe de Projets Achats et Finance chez Apprentis d'Auteuil

Découvrez notre cas client avec **Apprentis d'Auteuil**

CRÉEZ DES POINTS DE CONTACT AVEC LES FUTURS UTILISATEURS TOUT AU LONG DU PROJET

Il est essentiel de communiquer très tôt et régulièrement avec l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, utilisateurs de demain, sur l'avancement du projet et les bénéfices attendus.

Ces échanges permettent de garder le contact avec les futurs utilisateurs mais aussi de les préparer au changement à venir. Vous devez être proactif dans cette communication pour la maîtriser et faire passer les bons messages auprès de tous les futurs utilisateurs. N'imaginez pas que vos collaborateurs n'échangeront pas sur le sujet… Ils le feront de toute façon. Prenez les devants et soyez transparent.

Cette communication est d'autant plus importante lorsque l'on sait qu'une grande part des projets de déploiement d'ERP s'accompagne de la mise en œuvre de nouveaux processus ou au moins de l'adaptation des processus existants. **Permettre à l'ensemble des futurs utilisateurs d'anticiper ce changement, en ayant une bonne vision de l'évolution de leur poste dans les nouveaux processus, est indispensable**.

Il ne faut pas hésiter non plus à **montrer régulièrement les éléments d'avancée qui feront passer un message positif.** Par exemple, vous pouvez attribuer une salle au projet et y afficher une grande feuille de route du projet afin que tout le monde puisse suivre l'avancée générale.

C'est aux managers d'établir une dynamique de communication claire et régulière qui permette aux équipes de suivre le projet. C'est motivant pour toute l'équipe de voir que les livrables sont rendus, que les choses bougent et que certains bénéfices peuvent déjà se voir.

Vos canaux de communication :

- Messagerie projet
- Newsletter interne
- Rubrique dédiée sur votre intranet
- Poster «feuille de route» dans une salle projet dédiée

ACCOMPAGNEZ LES UTILISATEURS CLÉS LORS DE LA PHASE DE RECETTE

La recette constitue trop souvent la première confrontation entre les utilisateurs et la solution…Or il s'agit de LA phase critique du projet pendant laquelle tout peut basculer.

La construction des équipes de recette doit faire l'objet de toutes les attentions pour disposer des bons profils, à même, notamment d'accepter la (rude) tâche de la détection d'anomalies, sans pour autant être découragés ou critiques sur la solution.

La phase de recette se construit et s'élabore dès la fin des travaux de spécifications. En effet, afin de garantir l'exhaustivité des processus à tester, il est indispensable de s'appuyer sur les documents de spécifications validés et les processus métiers définis.

La recette et sa préparation (stratégie, rédactions des cahiers de recette…) est une phase cruciale, nécessitant l'implication forte des utilisateurs clés. Il est donc essentiel de les libérer de leur poste sur des créneaux dédiés à ces travaux.

On insiste particulièrement sur le fait que cette phase est chronophage pour les utilisateurs clés. Ne sous-estimez pas cette charge de travail. Comme expliqué au-dessus, il faut bien que vous anticipiez et adaptiez leurs plannings afin que la recette ne devienne pas une période éprouvante (qu'ils ne partent pas avec des aprioris car ils savent dès le début que cette recette viendra s'ajouter aux tâches quotidiennes).

Les équipes de pilotage ont pour rôle d'animer la recette et d'accompagner les équipes de testeurs dont ce n'est pas le métier et qui n'ont pas l'habitude de réaliser ce type de travaux.
L'accompagnement est essentiel. Vos collaborateurs ont besoin :

- d'être guidés dès la préparation pour savoir ce qu'est un test efficace,
- de cahiers de tests bien construits et complets,
- d'être formés et accompagnés dans leur prise en main initiale de la solution,
- d'être guidés (et parfois recadrés) pour se concentrer avant tout sur l'essentiel et ne pas se limiter à des tests superficiels.

ENTRETENEZ LE MORAL DES TROUPES TOUT AU LONG DU PROJET

Un projet ERP est souvent un projet au long cours sur plusieurs mois voire plusieurs années, avec des moments plus ou moins difficiles, et **le « moral des troupes » est une condition nécessaire au maintien d'une dynamique de construction**.

Le fait de sonder régulièrement l'état d'esprit des membres de l'équipe projet au travers de questionnaires, de réunions d'équipe ou de baromètres permet de mieux anticiper les problématiques et de réagir le cas échéant.

En particulier, il est important de s'assurer que les utilisateurs clés arrivent à suivre le rythme du projet. La tenue des jalons de livraison des travaux qui leur sont demandés est un premier indicateur, mais il est important de connaître aussi leur ressenti sur ce rythme.

Identifier une saturation sur un de vos utilisateurs clés avant qu'il ne soit effectivement en retard dans ses tâches doit entraîner la mise à disposition d'un renfort sur ses domaines. Soit en allégeant ses tâches quotidiennes hors projet lorsque cela est possible, soit en augmentant l'implication de son back-up sur le projet.

12.3 MOIS

pour implémenter un projet ERP en moyenne. Et ça peut être plus long. Alors, il faut entretenir le moral des troupes tout au long de ces mois de travail.

Source: Les projets de déploiement d'ERP au peigne fin. 13 avril 2010. Consulté sur journaldunet.com.

Le travail individuel permet de gagner un match mais c'est l'esprit d'équipe et l'intelligence collective qui permet de gagner la coupe du monde.

Aimé Jacquet
Sélectionneur et vainqueur de la Coupe du monde 98.

Découvrez notre cas client avec **l'ANSES**

IMPLIQUEZ LES COLLABORATEURS CLÉS DANS LES FORMATIONS

La phase de formation des utilisateurs finaux est le moment où l'ensemble des utilisateurs rencontre la solution telle qu'ils l'auront entre les mains.

Paradoxalement, la plupart des interrogations en formations ne concernent pas l'utilisation de l'outil mais plutôt le processus métier dans lequel son utilisation s'inscrit. Ces questions s'anticipent, et les réponses doivent être apportées par les utilisateurs clés, qui portent les processus métiers cibles, autant que possible avant même la formation.

Les utilisateurs clés doivent être conscients qu'ils sont essentiels à la bonne réussite de ces formations et à l'adhésion des utilisateurs.

Le poids des habitudes est fort et les utilisateurs doivent être accompagnés dans le changement de celles-ci, en leur expliquant bien pourquoi les processus change, et les gains que l'on espère en retirer.

Malgré cela, il est toujours possible d'avoir à faire face à un utilisateur qui refuse la discussion et ne s'ouvre pas à ces changements. Souvent, ces comportements sont provoqués par un sentiment de peur, de danger. La personne peut penser que l'outil va "lui prendre" son rôle, lui retirer de l'importance, de la valeur. Alors que c'est tout le contraire qui est recherché.

Il est important d'identifier ces personnes et de mettre en place les mesures d'accompagnement qui permettront de les rassurer : d'abord en leur apportant la meilleure information possible, ensuite en impliquant leur manager, pour qu'il les rassure sur leur place future dans l'organisation.

Exemple d'un cas classique: refonte des rôles dans des processus d'approvisionnement

Les utilisateurs ne peuvent pas découvrir en formation que leur rôle dans le processus a changé. Par exemple, s'ils valident désormais des commandes alors qu'ils ne faisaient que saisir avant. Par ailleurs, la structure analytique est souvent remise à plat pendant le projet. Les utilisateurs peuvent se retrouver perdus au moment de la saisie de ces informations si le sujet n'a pas été anticipé.

L'animation des sessions de formation en binômes Intégrateur / Utilisateurs clés permet de répondre à ces questions souvent anxiogènes.

Si vous avez appliqué nos deux premiers conseils, vous aurez alors bien choisi les utilisateurs clés dès le début et aurez avec vous des ambassadeurs à même de répondre aux questions mais aussi de promouvoir la solution auprès de tous les autres formés.

JUSQU'À LA POST-PRODUCTION, TRAVAILLEZ LA CONVERSION DES UTILISATEURS CLÉS EN AMBASSADEURS

La mise en production est la concrétisation du travail et de l'implication fournis par l'ensemble des acteurs du projet… Mais le projet ne se termine pas ici !

Là encore, une implication forte des utilisateurs clés est nécessaire afin d'assister et d'**accompagner leurs collègues plus novices dans leurs débuts** sur la nouvelle solution.

Le rôle des utilisateurs clés dans les semaines qui suivent le démarrage est central. Ils doivent être considérés comme de véritables sentinelles et relais à la fois. Ils sont en première ligne :

- pour assister leurs collègues,
- pour détecter d'éventuels problèmes,
- pour relayer la communication vers les utilisateurs,
- pour faire remonter à la gouvernance les problématiques d'adhésion notamment.

Lorsque la mise en production est passée, les efforts ne doivent pas retomber instantanément. Il ne faut **surtout pas sous-estimer la charge de travail en assistance post-production** pour les utilisateurs clés et donc adapter si possible le planning en conséquence, durant les premières semaines tout du moins.

80%

des cas de résistances au changement viennent des personnes qui sont justement en charge de provoquer le changement.

Source : Why business application training is important. 21 septembre 2016. Consulté sur elearningindustry.com.

FÉLICITEZ ET REMERCIEZ !

C'est toujours beaucoup de travail d'être utilisateur clé sur un projet, travail souvent difficile car nouveau pour les personnes concernées.

Profitez de la fin du projet pour remercier formellement tous les participants et reconnaître le travail réalisé. Organisez un pot de fin de projet, un repas… **Les utilisateurs clés apprécieront la reconnaissance de tous ces efforts réalisés !**

77%

des employés disent que leur travail signifierait plus pour eux s'ils sentaient plus de reconnaissance. La grande majorité des employés disent que la reconnaissance de leur travail par l'entreprise est essentielle pour leur motivation au travail.

Source : 10 chiffres sur la motivation au travail et les ressources humaines. 23 mars 2017. Consulté sur roadoo-network.com.

> *Les meilleures choses qui arrivent dans le monde de l'entreprise ne sont pas le résultat du travail d'un seul homme. C'est le travail de toute une équipe.*
>
> **Steve Jobs**
> Entrepreneur et Fondateur d'Apple

Découvrez notre cas client avec **Mer Agitée**

MOTS DE LA FIN

"En appliquant les précédents conseils, vos équipes partageront un sentiment de progrès positif et commun à tous. Les efforts collectifs déployés valoriseront chaque individu. Vos collaborateurs et collaboratrices trouveront du sens dans la mise en œuvre de cette solution qui permettra de tirer le meilleur de votre organisation pour les années à venir."

Valérie Dansard
Directrice des Opérations

"L'ERP n'est finalement que la retranscription « informatique » de l'organisation de l'entreprise. Chaque utilisateur doit trouver sa place et son rôle dans les différents processus couverts afin d'exprimer ainsi toute sa valeur ajoutée. Il est replacé au cœur des processus dont il constitue le maillon indispensable ; il retrouve là sa pleine place de collaborateur."

Julien Hafiane
Chef de Projet Cegid XRP Ultimate

A PROPOS

Née en **2007**

5.8 MILLIONS € de CA en 2019

55 collaborateurs

350 clients

4 AGENCES

Nantes

Paris

Châlons-en-Champagne

Strasbourg

NOS OFFRES

cegid

- Cegid XRP Ultimate
- Cegid Y2 Paie

Divalto Groupe

- ERP Divalto Infinity
- CRM Divalto Weavy

lucca

- SIRH Lucca

Voir notre offre **Intégration de logiciels de gestion**

Voir notre offre **Hébergement**

Voir notre offre **TMA**

Notre vision des projets ERP

Si l'ERP permet effectivement une augmentation globale de la performance, cela n'arrive pas en claquant des doigts. De l'identification de vos besoins au déploiement de la solution, un travail sur la durée vous attend.

> *Le management par les processus mis en place dans le cadre de la certification ISO 9001 est le moteur de l'amélioration continue de notre organisation orientée client.*
>
> **Laurent Fleury**
> Directeur Général de **SYXPERIANE**

Une expertise reconnue pour s'adapter à votre projet

Depuis sa création, SYXPERIANE a développé une expertise des **projets d'intégration ERP**. Nous avons construit une méthodologie éprouvée de gestion des projets ERP, basée sur la qualité et la satisfaction de nos clients.

La méthodologie apportée est fondamentale à la réussite du projet. C'est pourquoi nous sommes là, nous, intégrateur. Nous vous accompagnons à travers les différentes étapes de votre projet ERP pour aboutir à la solution qui vous correspond réellement.

Un engagement commun pour tirer le meilleur de votre organisation

Si nous vous assurons notre engagement, nous sommes convaincus qu'il est aussi réciproque. L'implémentation d'un ERP est un projet au long-court de plusieurs mois, parfois laborieux, toujours exigeant, mais tellement gratifiant lorsqu'il est une réussite. Pour y parvenir, SYXPERIANE garantit une solution livrée conforme aux attentes définies en début de projet. De votre côté, l'implication de vos équipes doit être totale, telle que définie dans le plan d'action.

Mais surtout, votre équipe doit être associée à toutes les étapes de votre projet ERP et pas seulement lors de la phase de recette. Le succès de votre projet ERP en dépend : **placez l'humain au cœur de la technologie**.

GLOSSAIRE

AMOA

L'AMOA ou l'assistance à la maîtrise d'ouvrage a pour objectif d'assister la maîtrise d'ouvrage (MOA). La MOA définit et pilote le projet. Elle aborde le projet de manière fonctionnelle et non technique en représentant les utilisateurs finaux. Tandis que la MOA assume un rôle de décisionnaire, l'AMOA est là pour **l'accompagner dans toutes les phases de son projet** : définition des objectifs du projet, définition des processus à couvrir, planification, budgétisation, formation. La force de l'AMOA est de **comprendre les besoins et contraintes des différentes parties du projet**. Ainsi, l'AMOA exerce un rôle de conseiller, d'apporteur de solutions, et de médiateur en cas de désaccord, notamment entre MOA et MOE. Qu'elle soit internalisée ou externe, la plupart des AMOA sont spécialisées dans un domaine pour **apporter une expertise précise au projet**, notamment au niveau de la rédaction du cahier des charges.

AMOE

L'AMOE ou l'assistance à la maîtrise d'œuvre **est compétente dans tout ce qui est technique**. La MOE analyse le cahier des charges pour évaluer les moyens techniques et humains nécessaires à l'exécution du projet. Elle assure la production technique des travaux dans le respect de la qualité, des délais et du budget. L'AMOE l'assiste en lui apportant son **expertise sur l'environnement et le métier de la MOA**. AMOE et AMOA travaillent de concert et peuvent être même associées à la même partie. En effet, il n'est pas rare d'avoir une partie compétente pour les deux rôles. Finalement AMOA, AMOE, MOA et MOE, qu'elles soient des parties bien différentes ou fusionnées, doivent avant tout miser sur une véritable collaboration entre elles et avec les autres parties prenantes du projet, notamment les utilisateurs finaux.

Conduite du changement

Lorsque l'on parle de transformation digitale et des systèmes d'information, on ne peut pas passer à côté de la conduite du changement. Les objectifs de la conduite du changement sont l'appropriation de l'outil par les utilisateurs et sa bonne intégration dans l'organisation. En deux mots, il s'agit **d'anticiper et de vaincre les résistances au changement**. Cette méthodologie comprend notamment l'implication des acteurs en lien avec l'outil et la définition des nouvelles méthodes de travail, processus et procédures associés. La conduite du changement se prépare en amont, se déroule tout au long du projet et doit terminer sur une phase de consolidation de la nouvelle organisation. Inhérente à la réussite du projet, la conduite du changement des SI devient **un véritable facteur d'amélioration continue et un levier de performance par le management**.

CRM

Le CRM ou Customer Relationship Management, est un logiciel regroupant l'ensemble des pratiques permettant à une entreprise de **gérer et d'optimiser la qualité de sa relation client**. Cet outil permet de soutenir l'approfondissement de la connaissance client et de segmenter les différentes actions pour in fine, développer la fidélisation des clients et la productivité de l'entreprise. De manière générale, le CRM intègre une vue 360° des contacts clients et prospects (historique, événements, encours clients, etc.), le développement des ventes (opportunités, objectifs, prise de commande, etc.), la gestion des campagnes marketing, etc. Selon les CRM, d'autres fonctions peuvent exister telles que la gestion d'un planning d'interventions ou encore la gestion d'un parc d'équipements. Partie intégrante du SI, le CRM est interfacé avec les autres outils collaboratifs de l'entreprise et bien sûr, son ERP.

ERP

ERP ou Enterprise Resource Planning (PGI ou Progiciel de Gestion Intégrée en français) est le **logiciel de gestion central de l'organisation**, l'épine dorsale de son système d'information. Il doit **permettre le pilotage de l'activité de l'entreprise** via la mise à disposition, dans un outil unique, des principales fonctionnalités nécessaires à une bonne gestion. Ces fonctionnalités sont généralement regroupées en modules permettant une vision du périmètre couvert par l'ERP au sein d'une organisation. Généralement, ces modules comprennent la comptabilité, (générale, auxiliaire, analytique), la gestion du processus d'approvisionnement, la facturation client, la production, la logistique/gestion des stocks, etc. En fonction des outils et du contexte du client, ils peuvent aussi être amenés à gérer le CRM, les notes de frais, l'élaboration du budget, etc.

Hébergeur

Un hébergeur est un tiers qui **met à disposition du client un service d'hébergement pour ses infrastructures informatiques internes ainsi que ses données** sur des solutions de cloud public et privé, des serveurs dédiés, de l'hébergement mutualisé, du housing (ou colocation).
Les solutions proposées sont des espaces physiques ou virtuels distribués par des partenaires de l'hébergeur afin de fournir différentes solutions au client pour son hébergement. **L'hébergeur infogère les solutions et l'hébergement du client** et propose différents niveaux de services en fonction du besoin celui-ci.

Intégrateur ERP

L'intégrateur ERP est l'entité chargée **d'assurer la mise en place de l'ERP jusqu'à l'intégration finale dans son environnement**. Il intervient généralement en appliquant une méthode qui lui est propre et qui a été construite pour l'intégration de l'ERP sur lequel il travaille. Il permet ainsi à ses clients de bénéficier d'un cadre et d'une méthode éprouvée pour la mise en place de sa solution. L'intégrateur doit **prendre en compte les aspects techniques mais aussi administratifs et humains**. Il travaille de pair avec l'éditeur qui conçoit le logiciel. Pour adapter la solution au client, il revêt parfois un rôle de développeur sous certaines conditions. A la demande du client, l'intégrateur peut prendre en charge la formation des utilisateurs à l'outil.

SIRH

Le SIRH ou Système d'Information des Ressources Humaines regroupe l'ensemble des fonctions permettant **d'optimiser et d'automatiser les processus RH**. Il est constitué de plusieurs briques logiciels qui couvrent les différents processus et permet de travailler de manière collaborative. Ce système offre à l'entreprise un moyen de **développer sa marque employeur et la fidélisation de ses collaborateurs**. Avec le SIRH, les collaborateurs deviennent acteurs à part entière des processus RH : évolution de carrière, recrutement, formation, arrivées et départs, congés, entretiens annuels, notes de frais, etc.

Tierce Maintenance Applicative

La Tierce Maintenance Applicative, ou simplement TMA, consiste à **confier à un prestataire externe à l'entreprise, la maintenance partielle ou complète des applications**. Le prestataire doit s'assurer du bon fonctionnement du logiciel. Il a un rôle de **gestionnaire**. Après la prise d'information, il peut entamer la maintenance des applications afin de **corriger les problèmes**. Le prestataire peut accompagner le client dans la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités mais il n'a pas vocation à remplacer l'éditeur dans le développement de nouveaux modules.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Agroalimentaire

Boulangerie Woerle
Les Cafés Sati
Rochefontaine
Wolfberger

Associatif

AFM Téléthon
AREAMS
Chapitre de Saint Thomas
Espoir 54
Fondation Apprentis d'Auteuil
GENETHON

Banque et Assurance

ADREA Mutuelle
Caisse d'Épargne
Crédit Mutuelle ARKEA
DN Courtage
Draber-Neff assurances
Gamest
MAIF
Mutualité française
Thélem assurances

BTP et Immobilier

1001 Vies Habitat
Baehrel
Groupe Gagneraud
Groupe Pichet
Heinrich & Bock
Scharf Immobilier

Industrie

Alsapan
ASP Protection
BIEBER
Bilfinger
Comepor
Constantia Jeanne D'Arc
DS Smith
Egelhof
Emairel
Euroglas
Fels
Ferco
Fonderies de Saint Dizier
France Calfeutrage
Glastroesch
Groupe FLECK
Habasit
HEUFT France
Leoni
Liebherr
Othon Fey
Pyle Partners
Quiri
Reihnardt
Rochling Permali
Sansetsu
Saraya Europe
SCEI
Siat Braun
Sifat Aéraulique
Sobem
Total Marketing et Services
Werit
Zwiebel

Négoce et Distribution

A l'Ours Gourmand
Beiser
BZH
Clementz Euromegras
Cora Proxi
D3E Électronique
D'CAT
Diebolt
Dimatec
Dominique Dutscher
Est Sanitaire
Eurosystèmes
ICA MOTION
Ingrid Millet
JAPELL
LEM 2000
LMIA
MTK / DGK
New Clark
Pouret Medical
Prestige Parfums
Roby
Soterkenos
Stokomani
Supra Ratiopac
Tape à l'oeil

Public

Agence de l'eau Adout Garonne
Agence de l'eau Artois Picardie
Agence de l'eau Loire Bretagne
Agence de l'eau Seine Normandie
ANCV
ANSES
Association Permanente des Chambres d'Agriculture
CCI Auvergne-Rhône-Alpes
IGESA
INA
INERIS
INRS
Opéra National de Paris
Régie Immobilière de la Ville de Paris
Réseau CANOPE
SciencesPo
Société du Grand Paris

Santé

Capio
Clinique Sainte-Thérèse
Confarma
Germitec
Groupe ELSAN
Groupe Hospitalier Paris Saint Joseph
Hôpital Marie Lannelongue
Hôpitaux Privés de Metz
Institut Mutualiste Montsouris

Services

ASTATO
Atalian
Autovision
Centre Alsace Levage
CroisiEurope
Globecast
Grenke
L'Ami Hebdo
Mer Agitée
Office du Tourisme
Ondal
ORTEC
Oxeva
Piasa
Pont Saint Martin
Proplan
Revigec
Solocal
Thierry Muller Espaces Verts

Transport

CORSICA LINEA
Heintz Transports
VFD

REMERCIEMENTS

SYXPERIANE remercie ses grands contributeurs Jérôme Herboux, Christian Blain et Julien Hafiane pour tout le travail réalisé sur ce livre blanc.

Merci également à toute l'équipe de l'agence de communication 50A.

SYXPERIANE

syxperiane.com

contactsyxperiane@syxperiane.com

14 rue d'Uzès
75002 Paris

0811 260 100