



Livre Blanc

# 5 critères pour choisir la meilleure solution ERP

Changez de point de vue sur vos besoins et votre fournisseur

## Pourquoi un nouveau système ? Identifiez les facteurs clés de succès de votre activité

De nos jours, un système ERP est une nécessité, pas un luxe. Vous avez besoin d'un système qui vous aide dans vos opérations et dans la gestion de votre entreprise. Mais qu'attendez-vous d'autre de lui ?

Lee Wylie, ancien analyste chez Gartner, a lancé le concept de progiciel de gestion intégré (ou ERP) en 1990. En un peu plus de vingt ans, les logiciels ERP se sont radicalement transformés. Alors que les premiers systèmes étaient principalement achetés et utilisés pour les applications financières, la gestion des commandes, l'achat et la fabrication, les systèmes actuels sont conçus pour une utilisation étendue dans l'ensemble de votre entreprise.

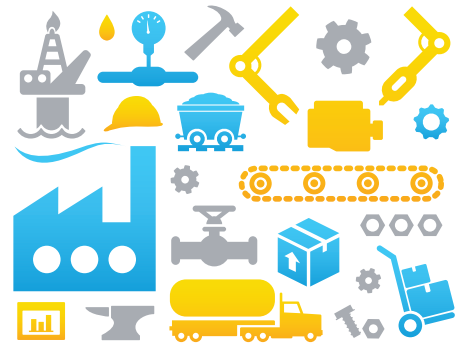
Les systèmes ERP de pointe incluaient des logiciels de business intelligence et de gestion des performances, intégrés dans les applications afin de vous permettre de suivre les performances de votre entreprise d'après des critères métier stratégiques. Les systèmes plus modernes incluent également des applications pour la gestion de la supply chain, de la relation client, du capital humain, du cycle de vie des produits, des actifs d'entreprise et des dépenses.

Si votre système date du siècle dernier, vous avez probablement dépensé des sommes importantes pour sa personnalisation et son intégration, vous en rendant otage au moment de la mise à niveau de vos systèmes. Vous avez ainsi perdu au moins l'équivalent de dix ans de fonctionnalité.

De même, votre secteur a également changé depuis votre dernière démo ERP. Vos processus métier ont sans aucun doute évolué et vous êtes plus connecté que jamais avec vos clients, fournisseurs et autres partenaires commerciaux.

Dans tous les cas, le rapport prix/performances des systèmes informatiques et du stockage a considérablement évolué depuis la dernière fois où vous vous êtes renseigné sur les nouveaux systèmes métier.

Pour savoir ce que vous recherchez, la première étape consiste à identifier vos défis et les domaines où votre entreprise doit s'améliorer.



## Table des matières

- P 1. Pourquoi un nouveau système ?  
Identifiez les facteurs clés de succès de votre activité
- P 3. Que voulez-vous accomplir ?  
Définissez votre stratégie ERP
- P 6. Qu'attendez-vous de votre logiciel ? Identifiez vos priorités
- P 9. Quel coût réel pour vous ?  
Calculez le coût total de propriété
- P 9. Vers qui se tourner ? Choisissez le bon fournisseur

Si vous êtes comme la plupart des fabricants, votre entreprise doit faire face à une situation économique délicate. Selon une récente étude d'Aberdeen Group, les sociétés de toutes tailles classent en effet la situation économique parmi leurs principales préoccupations.<sup>1</sup>

### Les défis en 2011 (notés de 1 à 5, 1 étant le moins important)

Défis pour l'entreprise	Petite	Moyenne	Grande
Situation économique	3,2	3,1	3,2
Concurrence accrue	3,0	3,0	3,1
Capacité à mettre en œuvre la stratégie	2,9	3,1	3,1
Volume du marché	2,9	2,9	3,0
Manque de notoriété de la marque	3,2	2,4	2,2
Augmentation des coûts d'exploitation	2,6	2,9	3,0

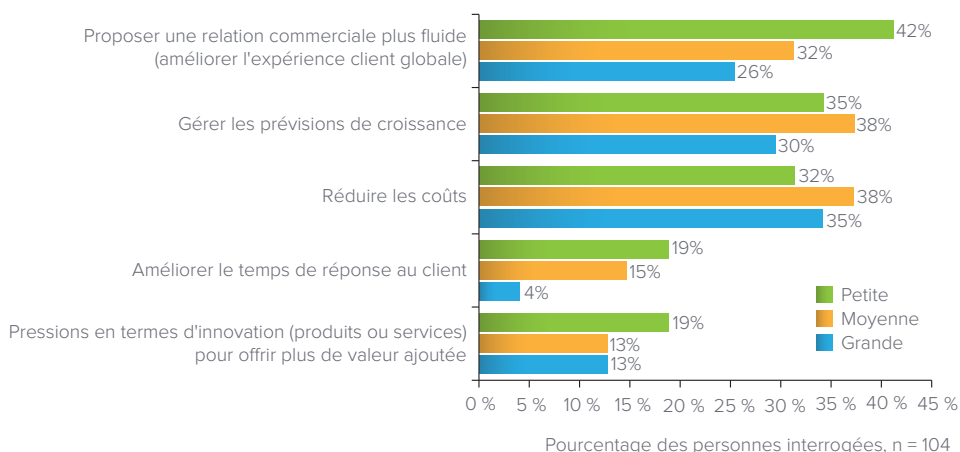
Source : Aberdeen Group, avril 2011

Pour les besoins de cette étude, Aberdeen définit les petites entreprises comme celles réalisant moins de 50 millions de dollars de chiffre d'affaires annuel, entre 50 millions et 1 milliard de dollars pour les entreprises moyennes et plus d'1 milliard de dollars de chiffre d'affaires pour les grandes entreprises.

Comment cela se traduit-il pour les moteurs de votre activité ? Pour de nombreuses entreprises, l'enjeu est de se positionner pour la croissance et de disposer de systèmes capables d'accompagner celle-ci. Pour d'autres, il s'agit d'améliorer l'expérience client globale et de proposer une relation commerciale fluide.

D'après cette étude d'Aberdeen Group, « les entreprises moyennes et les grandes entreprises s'appuient sur leur système ERP pour gérer et optimiser leurs coûts, tout en posant les fondations de la croissance. Les plus petites entreprises utilisent également l'ERP pour gérer ces aspects, mais en mettant davantage l'accent sur l'expérience client. »<sup>2</sup>

### Les deux principaux facteurs clés de succès d'activité influant sur les stratégies ERP



Source : Aberdeen Group, juin 2011

<sup>1</sup> Aberdeen Group, Kevin Prouty et Nick Castellina, « ERP in Manufacturing 2011: Defining the Strategy », juillet 2011, p. 5.

<sup>2</sup> Aberdeen Group, July 2011, p.5.

Autres facteurs clés de succès d'activité à prendre en compte :

- La vitesse à laquelle évoluent vos activités : vos systèmes peuvent-ils suivre la cadence du changement dans votre secteur ? Vos processus métier sont-ils suffisamment souples pour s'adapter à la croissance et à la transformation de votre activité ?
- Prise de décision : pouvez-vous obtenir les informations dont vous avez besoin, au moment opportun, pour prendre des décisions en temps utile ?
- Accès aux données : avez-vous accès à toutes vos données, où qu'elles soient stockées ?
- Souplesse accrue : pouvez-vous facilement mettre à niveau ou compléter vos logiciels lorsque vous en avez besoin ? Vos logiciels sont-ils évolutifs de sorte à répondre aux besoins croissants de votre entreprise ?
- Productivité renforcée : vos logiciels sont-ils faciles à utiliser, ou vos employés passent-ils plus de temps à s'escrimer avec vos systèmes qu'à se concentrer sur leurs missions ?
- Complexité : devez-vous gérer des produits, des chaînes logistiques et des canaux de vente complexes tout en jonglant avec une demande client volatile ? Selon IDC Manufacturing Insights, la complexité est vouée à s'amplifier dans de nombreux secteurs, et la réussite dépendra de votre capacité à gérer ces complexités mieux que vos concurrents, sans perdre de vue la satisfaction client.<sup>3</sup>

Quelles que soient vos préoccupations principales, un système ERP approprié peut vous aider dans les domaines suivants :

- Rationalisation, accélération et normalisation des processus métier
- Amélioration de la visibilité et de l'intelligence au sein de l'entreprise et le long de la chaîne de valeur
- Accessibilité améliorée et unification des données
- Amélioration du flux de processus

## Que voulez-vous accomplir ? Définissez votre stratégie ERP

Une fois que vous avez identifié les principaux moteurs de votre activité, vous devez déterminer ce que vous souhaitez accomplir. Quelles seront vos mesures clés et qu'attendez-vous de votre système ERP pour atteindre vos objectifs commerciaux ?

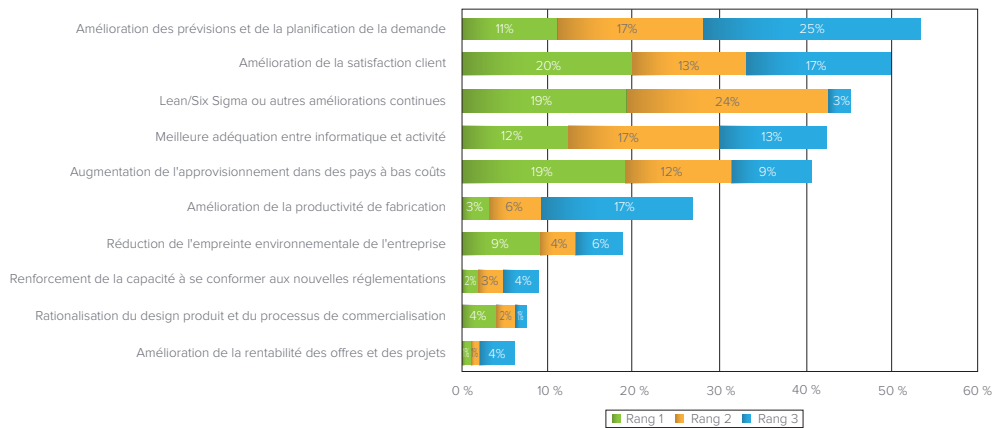
De nombreuses sociétés pensent à tort pouvoir résoudre les problèmes commerciaux avec des logiciels. Les logiciels ne font pas partie de cette étape. Dressez une liste des réalisations souhaitées, plutôt que des fonctionnalités des logiciels. En d'autres termes, évitez de faire une liste en partant du bas, avec des points tels que le besoin d'envoyer un bon de commande à un prestataire par e-mail ou le besoin de signaler qui n'a pas pointé aujourd'hui.

Que voulez-vous réaliser au final, quels sont vos buts ? Le fait de répertorier ceux-ci aura des conséquences beaucoup plus profondes et implique de former les employés et de rationaliser les processus métier qui peuvent transformer votre culture et booster votre rentabilité.

<sup>3</sup> IDC Manufacturing Insights, Pierfrancesco Manenti, « In pursuit of operational excellence: accelerating business change through next generation ERP », janvier 2012.

Une fois vos objectifs identifiés, dressez la liste de vos initiatives. Qu'allez-vous faire pour atteindre vos objectifs ? IDC liste les initiatives identifiées dans son enquête de 2011. Lors de cette enquête, 53 % des personnes interrogées ont cité l'amélioration des prévisions et de la planification des demandes parmi leurs trois priorités, tandis que 42 % ont mentionné une plus grande cohérence entre l'activité et l'informatique.<sup>4</sup>

### Principales initiatives commerciales



Source : IDC Manufacturing Insights, janvier 2012

Dans l'étude IDC, où le principal moteur/la principale stratégie était la croissance, il est intéressant de noter que les initiatives étaient axées sur l'investissement dans l'innovation et la prestation de services à valeur ajoutée. Lorsqu'elles portaient sur les coûts, la priorité était de raccourcir la chaîne d'approvisionnement et de réduire le nombre de fournisseurs.

À titre de comparaison, une récente étude de MPI Group révèle que les objectifs opérationnels les plus importants parmi les fabricants étaient de contenir/réduire les coûts de production (59 % des personnes interrogées considèrent cet objectif « hautement important ») et de contenir/réduire les coûts d'achat (51 %). Pour la majorité des fabricants, le fait d'augmenter la productivité des employés est « hautement important » ou « très important ».<sup>5</sup>

En matière de supply chain, l'étude de MPI Group révèle que les objectifs les plus importants pour les fabricants sont d'« améliorer le cycle d'exploitation » (hautement important pour 24 % des participants), ou d'« améliorer les prévisions » (23 %).<sup>6</sup>

Après avoir établi les réalisations souhaitées, il est temps de les classer par ordre de priorité. Sélectionnez 3 à 5 réalisations prioritaires pour votre société. Vous pouvez être amené à définir des indicateurs concernant ces initiatives afin d'affiner votre choix.

<sup>4</sup> IDC Manufacturing Insights

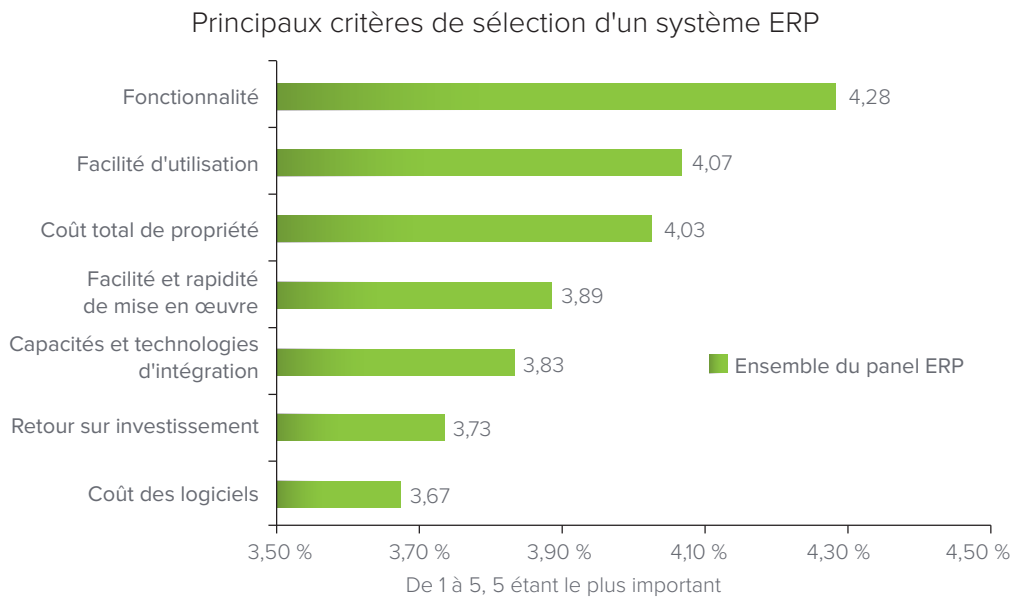
<sup>5</sup> MPI Group, « Manufacturing Growth Study Executive Summary: Strategies for Recovery and Renewal in 2010 and Beyond », 2010, p. 4.

<sup>6</sup> MPI Group, p. 7.

Il n'est pas encore question de logiciels, mais d'une vision ciblée pour votre entreprise.

Demandez-vous alors si les dirigeants de votre entreprise (les personnes qui auront le dernier mot sur votre décision) adhèrent à votre vision. Si ce n'est pas le cas, essayez de les convaincre de son bien-fondé ou remaniez la liste. Il est absolument essentiel d'obtenir l'adhésion des dirigeants, car le choix d'un système ERP est une décision commerciale, pas seulement un choix informatique. N'oubliez pas que cette liste contient vos objectifs. Vous évalueriez toutes les solutions logicielles en fonction de leur contribution à la réalisation de ces objectifs.

En créant une vision, vous êtes parvenu à quelque chose qu'une grande majorité des équipes de recherche n'ont pas : des objectifs. Aussi improbable que cela puisse sembler, c'est souvent vrai. Habituellement, les entreprises ou les consultants qu'elles embauchent créent de longues listes avec toutes les choses que doivent faire les logiciels. Celles-ci sont regroupées par fonction (saisie des commandes, expédition, etc.), puis classées par niveau d'importance (indispensable, accessoire, etc.). Ces listes ne remplacent pas le besoin fondamental d'identifier des objectifs, et risquent d'apporter plus de confusion que de clarté.



## Qu'attendez-vous de votre logiciel ? Identifiez vos priorités

Le choix et la mise en œuvre d'un système ERP est un projet majeur et coûteux. Si vos besoins commerciaux doivent orienter votre choix, la technologie a bien sûr également son importance. Vous aurez beau apporter le plus grand soin à l'élaboration de stratégies et à la planification de vos processus, cela reste vain si les logiciels que vous choisissez ne répondent pas à vos besoins. Cela ne fera que nuire à la réalisation de vos objectifs. Par exemple, une récente étude IDC révèle que 34 % des fabricants interrogés citent les systèmes informatiques inefficaces ou inappropriés comme le principal obstacle à l'excellence opérationnelle.<sup>7</sup>

Les systèmes ERP modernes offrent des fonctionnalités couvrant les fonctions commerciales les plus variées, comme les opérations de fabrication, la finance, la gestion de la relation client, la gestion du capital humain, la gestion de la chaîne logistique, etc. En gardant cela à l'esprit, vous devez vous concentrer sur les moteurs de votre activité et rechercher des éléments de différenciation entre les offres ERP. Parmi les facteurs à prendre en compte : fonctionnalité, facilité d'utilisation, adéquation commerciale, adéquation industrielle, intégration avec vos systèmes existants et options de déploiement.

Selon une étude d'Aberdeen Group, la fonctionnalité et la facilité d'utilisation sont les deux critères de sélection les plus importants pour les fabricants lors du choix d'un système ERP.<sup>8</sup>

**Fonctionnalité** : les systèmes ERP à l'ancienne étaient traditionnellement transactionnels par nature, et axés autour de la gestion financière (grand livre, comptes débiteurs, etc.). Toutefois, les fabricants ont maintenant de nouvelles exigences ; ils ont besoin que les systèmes ERP soient plus opérationnels et mieux équipés pour servir l'ensemble de l'entreprise. Votre système ERP doit offrir un environnement favorable aux prises de décisions et être suffisamment souple pour s'adapter à vos processus métier. Il ne doit pas vous forcer à changer vos processus d'après la manière dont fonctionne le système. Enfin, il doit pouvoir servir l'ensemble de votre entreprise et accompagner sa croissance et son évolution.

La personnalisation est une part importante dans l'équation de la fonctionnalité. Le système peut-il faire ce que vous en attendez dès sa livraison, ou faudra-t-il que votre fournisseur (ou vos consultants) le personnalise(nt) pour qu'il offre les fonctionnalités dont vous avez besoin ? Toute modification du code source pour répondre à vos besoins implique des frais et exige du temps et des ressources en support. Enfin, la personnalisation peut compromettre la facilité de mise à niveau de votre système au fil du temps.

**Posez-vous les questions suivantes : ce système ERP peut-il prendre en charge tous les processus métier que nous devons rationaliser ? A-t-il la taille et la structure requises pour notre activité ? Peut-il accompagner la croissance de notre activité ? Est-ce le cas dès sa livraison ou devons-nous investir dans des personnalisations ?**

**Facilité d'utilisation** : votre système ERP peut être le plus puissant du monde, si vos utilisateurs ne savent pas comment l'utiliser, cette puissance ne sert à rien. Votre système ERP doit refléter la manière dont vous travaillez et mettre à disposition de vos utilisateurs les informations provenant de tous les systèmes qui soutiennent votre activité. Ces informations doivent être présentées de manière logique pour eux, sans qu'ils soient obligés de basculer d'un écran à l'autre, de se connecter sans cesse à des systèmes distincts et de perdre du temps pour trouver exactement ce dont ils ont besoin.

<sup>7</sup> IDC Manufacturing Insights.

<sup>8</sup> Aberdeen Group, « ERP Much Better Off With than Without », janvier 2011, p. 6

**Posez-vous les questions suivantes : ce système ERP fonctionne-t-il d'une manière pertinente pour mon entreprise ? Présente-t-il les informations et les fonctionnalités de manière claire et concise, où et quand nous en avons besoin afin de prendre des décisions opportunes et avisées ?**

**Adéquation commerciale** : votre système ERP doit être adapté à votre activité, et non l'inverse. Les fabricants indépendants ont des besoins et des processus différents de ceux des industries de process. Votre système ERP doit soutenir vos méthodes de fabrication. Si vous êtes un fabricant en ingénierie à la demande, vous aurez besoin d'un système offrant de puissantes fonctionnalités de gestion de projet, afin que vous puissiez gérer le processus d'offre jusqu'au produit final, avec un accent particulier sur la gestion des coûts. De la même manière, si vous avez mis en œuvre des principes de fabrication Lean, vous aurez besoin d'un système proposant des alertes en temps réel afin de renforcer vos process juste-à-temps.

**Posez-vous les questions suivantes : ce système ERP soutient-il les méthodes de travail de mon entreprise ? Soutient-il nos processus de fabrication et nos priorités ?**

**Adéquation industrielle** : un fabricant pharmaceutique a peu en commun avec un constructeur automobile. Leurs exigences en matière de ventes, de production, d'approvisionnement et de comptabilité sont radicalement différentes. Leurs systèmes ERP doivent reconnaître, intégrer et répondre à ces spécificités.

**Posez-vous la question suivante : ce système ERP offre-t-il des capacités spécialisées pour soutenir les meilleures pratiques et les réglementations de mon industrie ?**

**Intégration** : votre système ERP doit se connecter aux autres systèmes et aux applications spécialisées dont vous avez besoin, afin de soutenir vos processus métier distinctifs. Que ces systèmes métiers critiques résident au sein même de l'usine ou qu'ils soient hébergés à distance ou chez votre fournisseur principal sur un autre continent, ils doivent se connecter et communiquer en toute transparence afin de faciliter le flux de données.

**Posez-vous les questions suivantes : ce système ERP peut-il communiquer avec toutes les sources de données disparates de ma chaîne d'approvisionnement étendue ? Est-il exécuté sur une plateforme compatible avec les plateformes que nous utilisons déjà ?**

**Options de déploiement** : le déploiement d'un système ERP n'exige plus d'exécuter les logiciels exclusivement sur site. Les systèmes ERP modernes vous offrent plus d'options de déploiement que jamais. Si vous avez déjà un service informatique solide capable de gérer les mises à niveau et la sécurité des données, le modèle sur site peut vous convenir. Si vous cherchez à limiter les coûts de lancement et souhaitez être plus rapidement opérationnel, un modèle de déploiement en cloud ou à la demande/SaaS semble plus indiqué. Avec ce modèle, votre fournisseur vous octroie une licence logicielle par utilisateur à un tarif forfaitaire. Le fournisseur assure la gestion du centre de données, les mises à niveau et tout le support, et il fournit le matériel.

Alors que la plupart des clients ERP ne sont pas disposés à transférer leurs données stratégiques dans le Cloud, Infor® observe une demande de la part de trois types de clients :

- Les très petites entreprises : par exemple, l'un de nos premiers clients ERP en cloud est une petite entreprise de biotechnologie. Plutôt que d'investir dans des serveurs, une infrastructure et des experts en informatique, la société s'est abonnée à notre logiciel pour un forfait mensuel modique. Elle peut alors réaffecter les fonds ainsi économisés afin de renforcer son équipe scientifique.
- Les grandes entreprises cherchant des solutions à moindre coût pour les sites distants ou les nouvelles acquisitions : le PDG d'un constructeur américain de renom utilise les produits de l'un de notre concurrent dans sa société. Celle-ci vient d'acquérir une nouvelle société avec des usines de taille relativement modeste dans six pays. Il a d'abord envisagé d'étendre son système ERP actuel aux nouveaux sites, mais en a été dissuadé par le prix et le besoin de se doter de centres de données supplémentaires coûteux et d'embaucher des informaticiens pour en assurer le support. Au lieu de cela, il s'est tourné vers Infor pour obtenir une solution en cloud plus rentable.
- Les convaincus : même s'ils sont encore peu nombreux, nous travaillons avec plusieurs fabricants qui considèrent le Cloud comme le futur et n'envisagent pas d'exécuter leurs applications autrement.

Le fait d'opter pour un système ERP exécuté dans le cloud ne vous dispense pas de toute vérification. Même si le logiciel peut être exécuté de manière centrale sur un site tiers, vous avez toutefois besoin d'un fournisseur ayant une présence locale partout où des employés utilisent le logiciel. Certains acheteurs potentiels ont appris à leurs dépens que le petit fournisseur de solution cloud qu'ils avaient choisi n'offrait pas de prise en charge en Amérique latine, en Europe de l'Est ou en Asie-Pacifique.

En choisissant un partenaire comme Infor, vous êtes assuré d'un support international, que votre système ERP soit exécuté dans votre propre centre de données ou via un modèle avec hébergement ou abonnement. Nous pouvons également mettre en place une solution hybride associant les formules qui vous conviennent.

**Posez-vous les questions suivantes : comment ce système ERP peut-il être déployé ? Est-il suffisamment souple pour basculer vers le Cloud si nous avons besoin d'ajouter rapidement des capacités supplémentaires ? Les versions sur site et à la demande/en cloud du système se présentent-elles et fonctionnent-elles de la même manière ? Peuvent-elles communiquer entre elles ? Mon fournisseur est-il présent localement là où j'ai des utilisateurs ?**



## Quel coût réel pour vous ? Calculez le coût total de propriété

On a beau vouloir se persuader que l'argent n'est pas un facteur déterminant pour nos choix commerciaux, le fait est que le coût importe énormément.

En gardant cela à l'esprit, la grande question devient alors : combien un système ERP va-t-il coûter ? La réponse : « cela dépend. »

Il y a deux types de coûts à prendre en compte. Le premier est le prix d'achat initial. Cela inclut l'ensemble des logiciels, du matériel et des services de maintenance, de formation et de support. Le prix réel de tout cela dépend de la portée de votre projet, de l'envergure de votre mise en œuvre, de la couverture géographique et d'autres facteurs associés.

Le second point à prendre en compte est le coût sur la durée de vie du logiciel. Quel est le coût total de propriété ? Selon une étude d'IDC Manufacturing Insights, les fabricants conservent en moyenne leur système ERP pendant 10 à 15 ans. Il doit donc pouvoir accompagner la croissance de votre activité.<sup>9</sup>

Aberdeen définit le coût total de propriété comme la combinaison entre les éléments suivants : coût et efforts de mise en œuvre, coût du logiciel, coûts d'intégration et coûts de maintenance et de support.<sup>10</sup> Le coût total de propriété inclut votre investissement en ressources humaines pour la mise en œuvre, l'intégration, la maintenance et le support.

Réduire le coût total de propriété ne se limite pas à réduire le prix d'achat initial. Il s'agit aussi de rechercher des moyens de réduire le temps et le coût nécessaires pour la mise en œuvre, la formation, le support et les mises à niveau.

Cela va toutefois au-delà des seuls coûts. Il est également question de valeur. Chez Infor, nous abordons chaque projet logiciel avec le même ensemble d'objectifs :

- Comment pouvons-nous rendre vos employés plus productifs ?
- Comment pouvons-nous vous faire réaliser des économies ?
- Comment pouvons-nous améliorer la compétitivité de votre entreprise ?

Ce sont les facteurs qui contribueront à optimiser le coût total de propriété de votre système ERP.

## Vers qui se tourner ? Choisissez le bon fournisseur

Vous avez maintenant déterminé pourquoi vous avez besoin d'un système ERP, identifié une stratégie pour choisir le bon système, cerné vos besoins en matière de logiciels et évalué ce que cela va vous coûter. Le moment est donc venu de prendre la décision sans doute la plus déterminante entre toutes : qui vous fournira le système en question ?

La plupart des systèmes ERP devraient pouvoir répondre à vos besoins de base et offrir le plus gros des fonctionnalités que vous recherchez. Vous devez donc approfondir vos recherches et voir comment l'entreprise envisagée gère la mise en œuvre et ce qu'elle fait pour aider les clients à réussir sur le long terme. Prenez le temps de le faire, et sous-pesez tous les facteurs : vous allez vous engager avec votre fournisseur ERP pour de nombreuses années.

<sup>9</sup> IDC Manufacturing Insights, Pierfranceso Manenti et Megan Dahlgren, « Beating complexity, achieving operational excellence », juillet 2010, p. 16.

<sup>10</sup> Aberdeen Group, « ERP: Much Better Off With than Without », p. 6.

## La société avec laquelle vous travaillez

Votre système ERP est une solution logicielle coûteuse qui sera utilisée pendant de nombreuses années. Vous devez donc avoir la garantie que la société que vous choisissez répondra toujours présent pour en assurer le support. La santé financière, la stabilité organisationnelle et un service client d'exception éprouvé sont autant de critères à explorer.

Outre ces caractéristiques plutôt évidentes, étudiez également :

- Le savoir-faire dans le domaine : cette société peut-elle fournir des références avec des clients dans votre secteur d'activité ? Dans votre domaine ? Propose-t-elle des processus et des meilleures pratiques propres au secteur, intégrés dans le système ?
- La présence mondiale/locale : ce fournisseur est-il actif dans les régions où vous opérez ? Offre-t-il une présence locale là où vous en avez besoin ? Propose-t-il les langues utilisées dans votre entreprise et travaille-t-il dans les mêmes fuseaux horaires que vous ?
- La vision : quelle est la vision de ce fournisseur en matière de technologie ? Cherche-t-il à innover d'une manière qui pourrait bénéficier à votre activité ?
- Les capacités en R&D : quels sont les investissements dans l'amélioration et la feuille de route pour le produit dans lequel vous envisagez d'investir ?
- Le service client : quel est l'historique du fournisseur en matière de service client ? Comment se classe-t-il dans les enquêtes ? Quel est le taux de clients récurrents ?
- La crédibilité : que disent les clients actuels sur le fournisseur ? Outre ces références, quels sont les avis sur ce fournisseur sur les sites spécialisés, les réseaux sociaux, etc. A-t-il bonne réputation ?

## Capacité de mise en œuvre

La qualité de votre système ERP dépend de sa mise en œuvre. Avant d'arrêter votre choix sur un système ERP donné, étudiez soigneusement comment son fournisseur va le mettre en place et en assurer le support.

Il faut tenir compte de nombreux facteurs comme le temps requis pour la mise en œuvre d'un nouveau système ou sa mise à niveau vers la dernière version. Bon nombre de ces systèmes n'ont jamais changé depuis les premiers déploiements ERP. Il convient donc de tenir compte de la qualité des données de vos systèmes existants, de la migration des données depuis les systèmes hérités vers le nouveau système ERP, des niveaux de compétences du personnel de votre côté de la mise en œuvre, du nombre d'employés qui utiliseront le logiciel, de la portée des applications que vous allez déployer, des sites où sera utilisé le logiciel, de toutes les intégrations avec des applications ou systèmes tiers, ainsi que de toutes les personnalisations requises.

Fort de 70 000 lancements clients à travers le monde, Infor sait maintenant parfaitement estimer la durée d'un projet. Nous avons aussi un avantage de taille sur notre principal concurrent : nous pouvons nous charger de la mise en œuvre, plutôt que de vous demander de choisir un tiers. Nous travaillons à vos côtés et mettons ainsi tout en œuvre pour que tout se déroule de manière optimale.

Cette solide expérience se retrouve dans notre méthodologie de mise en œuvre Infor au niveau mondial. Cette méthodologie s'appuie sur des années d'expérience à affiner et perfectionner les phases et les procédures constituant les meilleures pratiques de mise en œuvre, ainsi que sur les normes Project Management Institute (PMI) et Project Management Body of Knowledge (PMBOK).

Outre les procédures pré- et post-mise en œuvre, elle comprend cinq phases pouvant être répliquées d'un client à l'autre : lancement, conception, construction, déploiement et clôture. Les consultants professionnels d'Infor vous accompagnent tout au long du processus : lancement du projet, création d'un concept de solution, construction des composants à proprement parler, basculement de la production et mise en service, et enfin remise formelle de la solution. Cette approche garantit que chaque mise en œuvre respecte à la fois le calendrier et le budget fixés.

Nous avons aussi développé plusieurs technologies et outils révolutionnaires pour accélérer le cycle de mise en œuvre. Peut-être avez-vous entendu parler de l'Enterprise Performance Accelerator Kit (EPAK) d'Infor, une solution pour le cycle de vie complet des logiciels. Le kit EPAK aide vos employés à adopter plus rapidement les solutions Infor afin d'accélérer le retour sur investissement. Cette plateforme de simulation complète répond à toutes les exigences, en amont de l'installation comme après la mise en service, et elle est suffisamment souple pour fonctionner au sein de l'infrastructure informatique existante de votre organisation.

## Vous accompagner vers la réussite

Lorsque vous évaluez un fournisseur, ne vous arrêtez pas à la vente et à la mise en œuvre initiales. Tenez également compte de la manière dont il assurera le support après la mise en service. Quels outils et quelles ressources ce fournisseur propose-t-il pour soutenir votre réussite sur le long terme ?

Une technologie innovante et fiable peut hisser votre société vers de nouveaux sommets. Mais le succès d'une entreprise ne dépend pas que de la technologie. Surtout dans l'économie actuelle, les entreprises avisées comprennent que le bon niveau de support est essentiel pour la réussite de l'ensemble de leur organisation. En cas de problème, ou si des mises à jour sont publiées, vous avez besoin d'un support opportun, professionnel et compétent pour poursuivre vos activités.

Infor veut être un leader de l'industrie dans le domaine du support technique. Pour ce faire, nous avons lancé une nouvelle offre de support : Infor Xtreme Support. Infor Xtreme redéfinit le support en allant bien au-delà de ce que les clients attendent de leur fournisseur de logiciels. Avec Infor Xtreme, les clients bénéficient d'un support spécialisé, personnalisé et proactif pour que leurs systèmes métier stratégiques restent toujours opérationnels et efficaces.

Infor Xtreme Support couvre une infinité d'incidents et inclut un support en ligne permanent via un portail disponible 24 h/24 et 7 /7, ainsi qu'une hiérarchisation de la file d'attente d'après la gravité d'un incident. Il propose aussi trois niveaux de support : Xtreme, Xtreme Premium et Xtreme Elite.

Nous proposons par ailleurs des communautés en ligne, ce qui vous permet de rejoindre un réseau social pour échanger avec d'autres utilisateurs ayant le même produit, la même configuration d'environnement ou les mêmes défis industriels.

Infor redéfinit les logiciels ERP pour les rendre plus faciles à mettre en œuvre, à utiliser et à gérer. Nous pouvons vous aider à trouver le système ERP adapté à vos besoins commerciaux spécifiques. Pour plus d'informations, rendez-vous sur : [www.infor.com/solutions/erp](http://www.infor.com/solutions/erp).



641 Avenue of the Americas  
New York, NY 10011  
800-260-2640  
infor.com

Infor France  
72, rue du Colonel de Rochebrune  
92380 Garches  
France  
Téléphone : 0 805 63 00 25  
Télécopie : + 33 (1) 47 95 19 00  
Email : [marketing.fr@infor.com](mailto:marketing.fr@infor.com)  
[www.infor.fr](http://www.infor.fr)

## À propos d'Infor

Infor transforme profondément la manière dont les informations sont publiées et utilisées dans les entreprises, en aidant 70 000 clients dans plus de 200 pays à améliorer leurs opérations, à se développer et à s'adapter rapidement à l'évolution de la demande. Pour en savoir plus sur Infor, merci de visiter [www.infor.fr](http://www.infor.fr).

## Avis de non-responsabilité

Le présent document reflète l'orientation qu'Infor souhaite prendre concernant le ou les produit(s) spécifique(s) qui y sont décrits. Infor se réserve le droit de le modifier à sa seule discrétion et sans préavis. Ce document ne constitue pas un engagement envers vous et vous ne devez pas vous fier à ce document ou à l'un de ses contenus pour prendre une quelconque décision. Infor ne s'engage d'aucune façon à développer ou livrer un quelconque produit, amélioration, mise à jour ou fonctionnalité, même si de telles descriptions sont fournies dans ce document.

Copyright© 2014 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Les informations contenues dans ce document sont présentées uniquement à titre informatif et ne sauraient engager Infor en aucune manière. Les informations, produits et services décrits peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. [www.infor.fr](http://www.infor.fr).