

# L'ERP AU CŒUR DU SYSTEME D'INFORMATION DE L'ENTREPRISE

Jean-Michel Franco\*

---

## 1. Introduction

Les présentations précédentes semblent mettre en évidence un certain consensus sur l'intérêt que présentent les ERP. Après la phase classique de déceptions et de critiques -qui suit toujours l'introduction d'une nouvelle technologie-, les entreprises atteignent la maturité. Les difficultés d'implantation de ces logiciels sont désormais connues, ainsi que les avantages qu'ils peuvent présenter. On utilise deux termes pour désigner ce type de logiciels :

- le mot anglais ERP : « Enterprise Resource Planning » ;
- l'expression française : « progiciel de gestion intégrée ». Cette expression est plus riche et correspond mieux à ce que fait SAP, puisqu'elle regroupe ces deux notions : mutualiser les bonnes pratiques et les décloisonner.

Dans la présentation de J.-L. Deixonne, on peut voir des fonctions transverses et des fonctions mono-activité, comme la gestion des données qui concernent les clients ou les données techniques. Ces fonctions deviennent transverses. Mutualiser les bonnes pratiques et les décloisonner, ce sont deux activités qui peuvent en fait s'appliquer à toutes les fonctions de l'entreprise.

On oppose souvent « spécialisé » à « intégré ». En réalité, la spécialisation s'explique souvent par un manque de maturité.

---

\*Marketing Solutions Manager SAP.

## 2. Les quatre points cardinaux de la performance

La performance se décline selon quatre grands axes :

- **l'excellence de l'exécution** → *Entreprise Resource Planning*. Les défis économiques deviennent la création de valeur avec des systèmes intégrés ouverts ;
- **l'intimité client** (être capable de dire quand le client va être livré) → *Customer Relationship Management*. Les ralentissements économiques vous mènent à une plus forte orientation client ;
- **le leadership produit** → *Product Lifecycle Management*. La concurrence mondiale vous oblige à améliorer la rentabilité du produit ;
- **l'optimisation de la performance** → *Supply Chain Management*. Les pressions de l'approvisionnement global vous incitent à livrer à temps des produits personnalisés aux clients.

On peut décloisonner pour chacune de ces activités les « best practices ».

## 3. L'entreprise à l'heure du re-engineering et l'entreprise en réseau

La façon dont les entreprises s'organisent pour l'excellence a beaucoup changé ces dernières années. Après la grande période des ERP, marquée par le re-engineering et une volonté de décloisonner, l'heure est aujourd'hui à l'externalisation et à l'entreprise en réseau. Comment suivre le fonctionnement de la *supply chain* s'il y a beaucoup d'externalisation ? C'est une réelle problématique pour le système d'information.

Le challenge de l'intégration devient un enjeu majeur.

La problématique de l'urbanisation du système d'information (jusqu'où uniformiser ?) est plus complexe aujourd'hui car on ne maîtrise plus la totalité du système d'information si l'on fonctionne en réseau (par exemple lorsque le fournisseur a un système différent). Le système d'information doit devenir un « facilitateur » :

- il s'agit de rendre les systèmes facilement accessibles à tous ;
- il doit permettre de consolider l'information et d'organiser sa diffusion dans l'entreprise ;
- il doit unifier les processus et les systèmes.

- il doit réaliser la convergence, oui mais comment ?

Deux possibilités :

- 1) on conserve l'hétérogénéité et on met en place des pivots à tous les niveaux : processus (EAI), information (Entrepôts de données)<sup>1</sup>, utilisateurs ;
- 2) on souhaite éliminer l'hétérogénéité par une convergence réelle.

Ce n'est jamais blanc ou noir : il est impossible par exemple de mettre en place des pivots si on a trop de systèmes d'information qui cohabitent ! Par ailleurs, comment consolider l'information à partir de systèmes que l'on ne connaît pas, dont on ignore les codifications ?

La question à se poser est la suivante : faut-il homogénéiser avec une approche rigide de type ERP, ou homogénéiser *a posteriori* en mettant plutôt en place des pivots ?

#### 4. L'intégration inter-applications : le phénomène Web Services

Il s'agit du côté technique de l'intégration : il faut standardiser les couches de bas niveaux. Les web services sont un ensemble de standards pour faire communiquer des applications, sans qu'il y ait besoin d'interfaces propres à SAP. On pourrait faire une analogie avec Yahoo : lorsqu'on accède au portail Yahoo sous n'importe quel navigateur et n'importe où dans le monde, les polices et les styles sont identiques.

#### 5. Vers la progicualisation de l'intégration ouverte

L'intégration a également une dimension « métier » : il faut faire parler entre eux les métiers, grâce aux EAI entre autres. L'exemple suivant met en jeu diverses technologies : EAI, portails et cockpits, décisionnel, gestion de données maîtres (*Master Data*).

L'avenir réside probablement dans des applications de gestion transverses à d'autres applications, selon une logique d'application packagée.

---

<sup>1</sup> Deux types de données : structurées → *datawarehouse*, non structurées → *knowledge management*.