

Etude de cas : SES (Choix d'un ERP)

Ce document permet d'étudier la notion de projet et de l'illustrer à partir d'un cas réel et d'actualité. SES-Sécurité & Signalisation sélectionne Jeeves : Le spécialiste français de la signalisation va implémenter l'ERP Jeeves. La solution permettra à quelques 300 utilisateurs de SES de rationaliser le système d'information de la société et de gagner en productivité.

L'organisation

SES, entreprise fondée en 1957 à Drancy (93) et originellement spécialisée dans la fabrication de plaques minéralogiques, est aujourd'hui un leader dans la conception, la fabrication et la commercialisation de panneaux de signalisation, de systèmes de gestion du trafic et de produits d'aménagement urbain. La société emploie 540 personnes, et ses produits sont installés sur les cinq continents. Chaque jour dans le monde, plus de 1 500 panneaux à messages variables SES informent les usagers de leurs conditions de circulation. En avril 2006, SES s'est séparée du groupe Colas, dont elle était devenue filiale en 1992, pour redevenir une entreprise indépendante.

« L'année 2007 marque une étape très importante dans le développement de SES. Tandis que nous fêtons nos 50 ans d'existence, nous redevenons une entreprise indépendante après avoir fait partie d'un très grand groupe routier pendant près de 15 ans. Il était particulièrement stratégique, dans ce contexte, de repenser en profondeur notre système d'information. Celui-ci reposait sur de nombreuses applications hétérogènes, et générait de ce fait des problèmes opérationnels et d'exploitation, » commente Pierre Passet, directeur général adjoint de SES.

Le projet de SI

« Nous étions par conséquent à la recherche d'un système ERP complet, éprouvé et facile d'utilisation, capable de remplacer la majeure partie de nos applications pour nous permettre, au final, de mieux servir nos clients.

SES utilisait jusque là différents outils pour chacune des grandes fonctions de l'entreprise, telles que la gestion commerciale ou la production, auxquels s'ajoutent plusieurs dizaines d'applications spécifiques dédiées à la gestion d'aspects particuliers, comme les chantiers ou les stocks d'ateliers. L'hétérogénéité des données ou les interfaces parcellaires en temps différé qui en découlaient avaient un impact négatif sur certaines opérations, comme par exemple les lancements de nouvelles gammes de produits, qui nécessitent de rassembler de nombreuses données.

L'objectif

Comment bénéficier d'une solution technologique qui dynamise l'organisation d'entreprise et permet de conjuguer amélioration de la productivité et réduction des coûts ?

Dans le cadre du développement de la version 9.2, Jeeves a concentré ses efforts sur trois axes majeurs, plébiscités par les entreprises utilisatrices d'ERP, à savoir :

- Développer l'ergonomie au service de la productivité
- Rendre simples et accessibles les outils d'analyses
- Réduire et contrôler des coûts

La richesse fonctionnelle de Jeeves et la volonté affirmée de la Direction Générale de SES de privilégier le standard du progiciel doivent permettre de déployer le nouveau système d'information de SES dans un délai relativement court pour un projet de cette ampleur. La mise en oeuvre de modules avancés, comme le configurateur par exemple, va simplifier et améliorer la qualité des données techniques (élément clé des entreprises industrielles) et de générer également des gains de productivité administrative en particulier dans le domaine commercial.

Le but du projet est d'intégrer un ensemble d'applications hétérogènes dans un système unique et cohérent.

Le projet doit être réalisé le plus rapidement possible et au moindre coût.

La rationalisation du SI permettra alors de réduire les coûts et de mieux contrôler l'organisation.

Le but final est donc toujours de satisfaire le mieux possible les clients et les actionnaires.

L'équipe du projet

Le PGI Jeeves a été retenu car :

- il recouvre l'ensemble des besoins de l'entreprise SES (couverture fonctionnelle très large),
- il est facile d'utilisation (ergonomie et facilité de configuration),
- il peut s'interfacer avec les applications métier (non intégrées par Jeeves),
- les mises à jour sont simples, rapides et peu coûteuses.

La planification du projet

Après sa séparation avec le groupe Colas, SES prit la décision d'adopter un nouveau système ERP. En septembre 2006, le projet – baptisé Sesâme – est lancé avec une première phase d'analyse des besoins, menée par un groupe de travail composé de quatre personnes, dont Pierre Passet, le directeur général adjoint de la société. L'implication, dès le début, de la direction générale s'est révélée fondamentale dans la réussite du projet. Le cahier des charges, soumis à près de 90 utilisateurs de SES, est validé fin janvier, permettant à la société d'identifier 22 solutions potentielles. A la suite d'un processus d'évaluation minutieux impliquant une vingtaine d'utilisateurs, SES sélectionne, fin avril 2007, la solution Jeeves.

La couverture fonctionnelle extrêmement riche de l'ERP Jeeves a été l'un des critères les plus déterminants dans le choix de SES. Les aspects liés aux temps de réponse de la solution, qui a fait l'objet de tests spécifiques, ont également répondu aux attentes de SES. Ces aspects, particulièrement importants pour la société, furent de plus validés auprès de clients existants de Jeeves, que SES consulta durant les dernières phases de son processus de sélection. Enfin, la solution de l'éditeur suédois a également démontré une ergonomie très élevée et une grande facilité de configuration, apportant une facilité d'utilisation largement supérieure à la concurrence.

Le paramétrage de la solution est prévu de octobre 2007 à mi-janvier 2008. Suivra la phase de formation des utilisateurs clés. La mise en production de la solution Jeeves est prévue pour fin mars 2008. L'ERP sera interfacé avec la majeure partie des applications métiers utilisées par SES, comme par exemple l'outil de dimensionnement des portiques de signalisation.

SES a comparé les systèmes d'entreprise IBS ASW, IFS, Jeeves, Movex (Lawson, anciennement Intentia) et SAP. L'étude s'est concentrée sur la fréquence et le type de mise à jour, ainsi que sur leur catégorie, leur périmètre fonctionnel et leurs coûts réels, donnée extrêmement rare sur le marché.

Les coûts élevés, allant jusqu'à environ 5 000 euros par utilisateur, représentent la raison principale poussant les entreprises à ne pas procéder aux mises à jour de leur système d'information. Jeeves est l'exception à ce constat, avec un coût de mise à jour de l'ordre de 215 euros par utilisateur. Selon l'étude, ce facteur encourage les clients Jeeves à mettre à jour leur système d'entreprise plus régulièrement que les utilisateurs d'autres solutions.

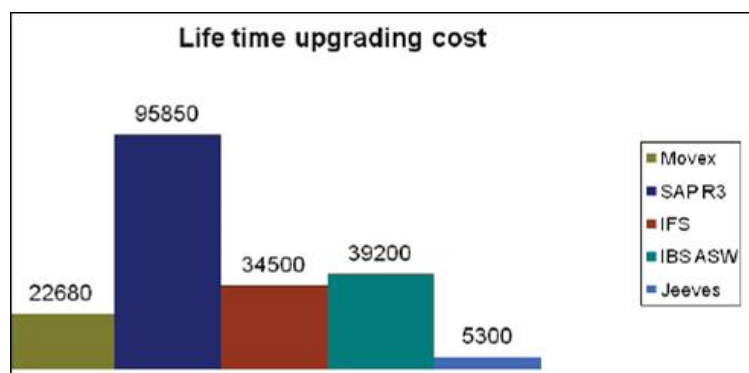
Les clients de Jeeves sont ceux qui ont procédé au plus grand nombre de mises à jour, et ce au coût par utilisateur le plus bas, selon l'étude. Le coût des mises à jour pour les clients Jeeves est en moyenne de 570 euros pour toute la durée de vie du système, tandis que le chiffre équivalent pour la concurrence se situe entre 2 450 euros et 10 350 euros environ. Ce niveau de coûts inférieur a contribué au fait que les clients de Jeeves ont mis à jour leur systèmes 2,65 fois en moyenne depuis 1999, tandis que le chiffre moyen suivant est de 2,13 fois pour SAP. Les clients Movex ont la fréquence de mise à jour la plus basse, avec seulement 0,84 fois.

L'âge du système et le nombre de mises à jour, le niveau d'utilisation quotidienne et les critères de maintenance ont une influence significative sur la satisfaction des clients, et sur la productivité de l'entreprise elle-même. La satisfaction des clients atteint 2,9 sur une échelle allant de 0 à 3 parmi les utilisateurs Jeeves, suivie par une moyenne de 2,7 pour les clients SAP, et 1,9 pour ceux d'IFS. Les clients les moins satisfaits seraient ceux de Movex et d'IBS, avec respectivement 1,6 et 1,5 selon l'étude.

Puisque les mises à jour sont simples et rapides, la grande majorité des clients les mettent en œuvre dès leur sortie. L'avantage économique (coût de migration) et professionnel (productivité et compétitivité par l'utilisation d'une solution toujours à jour) sont significatifs.

Jeeves distribue ses licences à travers un réseau international d'intégrateurs sélectionnés. Les licences sont abordables (à partir de 1300 euros par utilisateur pour une configuration de type négoce) et la qualité des intégrateurs permet de garantir un haut niveau de qualité et un respect des délais. Près de 20 intégrateurs français couvrent l'intégralité du territoire.

Une étude internationale démontre que les clients de l'ERP Jeeves bénéficient du plus faible coût de possession. Un cabinet indépendant démontre les atouts de Jeeves en matière de coût réel de possession, de productivité et de satisfaction.



Pour plus d'informations :

<http://www.fr.jeeves.se/>

www.progisphere.com

www.jeeves.fr

www.erp-infos.com

<http://www.ses-signalisation.com>

www.anelia.fr

TRAVAIL A FAIRE	
1.1	Décrire brièvement l'organisation décrite.
1.2	Quels sont ses problèmes d'organisation ?
1.3	Quel est le projet de SI ?
1.4	Quel est l'objectif de ce projet ?
1.5	Quelle est la structure de l'équipe acteur du projet ?
1.6	Pourquoi le PGI Jeeves a-t-il été retenu ?
1.7	Retrouvez les grandes étapes du projet informatique.
1.8	Quelle planification (coûts, qualité, délais, etc.) a été faite ?