

ERP et DEVIS : ces 5 mythes qui font échouer vos projets

Présenté par Joachim Ménager



Table des matières

Préambule.....	2
La DSI, un métier comme un autre parmi ceux de l'entreprise.....	3
Devis dans l'ERP ou par un logiciel spécifique : un choix qui favorise tantôt la DSI, tantôt les métiers.....	4
Le système d'information à l'heure de l'hyperspécialisation : l'utopie du tout-en-un.....	4
De l'avant-vente à l'exécution : les acronymes en situation.....	5
Les mythes de l'ERP, tout faire mieux que tout le monde.....	6
Mythe n°1 : Tout faire dans l'ERP, c'est plus simple.....	7
Mythe n°2 : l'ERP est le couteau-suisse qui s'adapte à tous les besoins.....	8
Mythe n°3 : Avec un développement spécifique, l'ERP saura répondre au besoin.....	9
Mythe n°4 : Une macro Excel utilisant les données de l'ERP va répondre au besoin.....	10
Mythe n°5 : L'open-source c'est super et c'est pas cher !.....	12
Pourquoi le DEVIS requiert un logiciel métier spécifique ?.....	13
Choisir un logiciel de devis : quels critères de choix ?.....	15
QDV, le logiciel d'étude de prix et de chiffrage le plus puissant du marché.....	19
2 versions pour répondre à tous les besoins d'étude de prix.....	20
Contactez-nous.....	21

Préambule

ERP, CRM, CPQ, QDV, EMS, PLM, la DSI regorge de trigramme. Chacun d'entre eux représente un outil spécifique souvent expert dans son domaine. Il se chevauchent parfois mais se complètent souvent pour offrir pour d'agilité et de souplesse au système d'information global.

Alors faut-il mettre tous ses œufs dans le même panier en choisissant un système tout-en-un ou plutôt aller chercher des briques expertes et les faire dialoguer entre elles ?

En particulier pour ce qui est du DEVIS : vaut-il mieux gérer dans l'ERP ou avec un logiciel métier ? Ce choix est stratégique pour votre organisation et va mobiliser ses ressources pendant les quelques mois et années à venir, il est donc important que vous puissiez avoir les bonnes informations pour décider de l'orientation qui sera la plus pertinente pour votre structure.

Étudions tout d'abord les forces en présence avant de déconstruire les mythes de l'ERP et d'entrevoir la solution.

Devis dans l'ERP ou par un logiciel spécifique : un choix qui favorise tantôt la DSI, tantôt les métiers



Le dilemme de la DSI : être au service des métiers ou de son métier

Pour un DSI, choisir un système unique de centralisation des données ou ERP est souvent un choix intéressant car limitant le nombre d'interlocuteurs, réduisant les dangers inhérents aux mises à jour de système complémentaires et éliminant des interfaces qui sont des coûts de développement en plus.

C'est sans compter sur la complexité des métiers, la culture d'entreprise et les besoins spécifiques des uns et des autres qui assurent leur fonction dans un quotidien changeant, contraignants et ne disposant pas souvent du temps nécessaire pour s'approprier les nouveaux outils mis en place.

Le rôle de la DSI n'est pas de choisir la meilleure solution logicielle pour tel ou tel métier mais de faire en sorte que l'ensemble du système d'information soit fluide, performant, accessible et sécurisé.

Dès lors, la DSI doit-elle choisir un système centralisé lui facilitant la tâche au détriment des fonctionnalités métiers ? Ou à l'inverse, favoriser les autres métiers de l'entreprise avec des logiciels spécifiques, non-natifs de l'ERP, au risque de se rajouter de la complexité ?

Le système d'information à l'heure de l'hyperspécialisation : l'utopie du tout-en-un

Il n'y a pas si longtemps RENAULT construisait des moteurs, des portes, des sièges et même ses propres boîtes de vitesse. C'est impensable aujourd'hui. RENAULT, comme tous les constructeurs de voiture mais c'est également le cas dans la majeure partie des biens de consommations, est un assembleur. Une voiture est constituée d'un ensemble de produits fabriqués par des spécialistes de leur domaine et fournisseur de rang 1 de tous les constructeurs automobiles (Valeo, Faurecia, etc.).

Ce basculement ne s'est pas opéré du jour au lendemain et répond à des enjeux économiques et stratégiques majeures : on ne peut pas être bon dans tous les domaines.

A l'heure de l'hyperspécialisation, chacun participe à innover dans son domaine pour construire et proposer la voiture idéale.

Il en va de même pour une ligne de production, la construction d'un bâtiment, ou encore un système d'information !

On peut qualifier un logiciel qui couvre l'ensemble des besoins des différents services d'une entreprise de généraliste. A l'inverse un logiciel qui n'aurait la prétention que de faire du chiffrage (comme le logiciel de Devis QDV) ou de la gestion commerciale (comme la CRM Salesforce) et donc de s'adresser en priorité au département commercial ou technico-commercial sera un logiciel spécialisé. Il sera aussi plus pointu sur des besoins propres au métier auquel il s'adresse.

“ C'est pourquoi dans la construction d'un système d'information fiable, performant, agile et user-friendly la solution du tout-en-un n'est peut-être pas la panacée. ”

De l'avant-vente à l'exécution : les acronymes en situation

Afin de bien comprendre la chaîne de transmission de la donnée au sein de l'entreprise, voyons comment peuvent être positionnés les acronymes cités plus haut dans un système d'information global.

Avant-vente

CRM (Customer Relation Management)

- Opportunités
- Annuaire
- Devis

CPQ (Configure Price Quote)

- Configurer la solution technique adaptée
- Déterminer le coût de la solution

Exécution

ERP (Entreprise Resources Planer)

- Opportunités
- Annuaire
- Devis

PLM (Product Lifecycle Management)

- WMS : Warehouse Management Software
- SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines)

La diversité des métiers et la complexité de certaines tâches impliquent d'avoir recours à des solutions logicielles de spécialistes.

Certes, on peut faire un planning dans Excel, on peut faire un dessin 3D dans un logiciel 2D... De manière sporadique c'est acceptable. Mais si le besoin est récurrent, le temps perdu se chiffre bien au-delà des sommes économisées, faute d'avoir investi dans la solution adéquate.

Il est donc important de prévoir l'acquisition de logiciels qui permettent aux responsables métiers de gagner du temps et d'éviter les erreurs, tout en garantissant la compatibilité et la fiabilité nécessaire au bon fonctionnement de l'ensemble du système d'information.

C'est la raison pour laquelle de nombreuses sociétés font le choix d'un ERP pour gérer la « Colonne vertébrale » du système d'information et choisissent de faire appel à des logiciels métiers qui viennent se connecter à ce dernier (CRM, CPQ, PLM...).



Les mythes de l'ERP, tout faire mieux que tout le monde

A l'heure du choix d'un ERP, vous devez savoir où vous mettez les pieds et ne pas prendre pour argent comptant les informations glanées soit auprès d'éditeurs de solutions ou de vos confrères.

La promesse de l'ERP est de pouvoir tout gérer au sein de votre entreprise.

Ce sera plus simple avec un seul outil (Mythe n°1), car on peut tout faire dans un seul et même logiciel (Mythe N°2). Et au pire, si l'ERP ne sait pas le faire à ce jour, avec un développement spécifique on y arrivera facilement (Mythe N°3).



Et pour ceux qui ne souhaitent pas gérer les aspects métiers dans l'ERP, il y a toujours des solutions low-cost attrayantes : développer des outils spécifiques dans Excel (Mythe n°4) ou bénéficier des apports de la communauté Open-source (Mythe n°5).

Voyons ensemble en quoi c'est 5 affirmations sont fausses et pourquoi elles peuvent mettre à mal votre projet de système d'information.



01

Tout faire dans l'ERP, c'est plus simple

Nous l'avons vu, l'ERP est souvent le choix qui s'impose car pour être direct : c'est plus simple !

Plus simple pour la DSI : moins d'interlocuteur, moins d'interface, moins de mise à jour

Plus simple pour la direction : moins de formation à prévoir, moins de fournisseur,

Quid de l'utilisateur final ?

Pour l'utilisateur final, sur qui repose la réussite ou l'échec de projet de refonte du système d'information, c'est bien différent. C'est bien l'utilisateur qui va adopter ou rejeter (parfois en bloc) les choix stratégiques des décideurs. Il est à noter que le projet ne va pas se faire en un jour et il faut maintenir les troupes motivées et les impliquer dans la durée.



30%

Des projets échoue

Et ce n'est pas dû à la mauvaise volonté des utilisateurs mais bien à une dichotomie entre la solution proposée et les besoins.

L'ERP est avant tout un logiciel de gestion : en français ERP se traduit par PGI (Progiciel de Gestion Intégrée).

02 L'ERP est le couteau-suisse qui s'adapte à tous les besoins



Au sein d'une entreprise, la DSI est confrontée à une palette de métiers qu'elle ne connaît pas et c'est bien normal. Comment un informaticien peut appréhender le coefficient de vente d'une solution proposée au client ou même le détail d'un taux horaire ?

Pour choisir le bon outil informatique, il faut partir des besoins des métiers en sachant que les besoins des uns sont parfois antagonistes avec ceux des autres. Un exemple : un deviseur doit chiffrer vite et bien, il doit pour cela intégrer dans son étude de prix des articles qu'il n'a pas encore vendus et dont il ne connaît ni le prix ni le fournisseur. Il va faire une approximation basée sur ses compétences et son savoir métier. De l'autre côté de la chaîne l'acheteur devra avoir toutes les informations relatives au produit à commander : fournisseur, prix, délai, fiche technique etc.

Si le deviseur n'est autorisé qu'à utiliser les données présentes dans l'ERP il ne pourra pas rendre ses devis à temps et cela sera préjudiciable pour le chiffre d'affaires de l'entreprise. Il doit disposer de latitude car à ce stade il n'est pas nécessaire d'être précis sur la référence du produit à utiliser ni sur son fournisseur. C'est en revanche le cas pour l'acheteur.

03

Avec un développement spécifique, l'ERP saura répondre au besoin

Il faut absolument que le logiciel puisse faire cela

Au fait j'ai oublié de te dire, il faudrait que le logiciel puisse aussi faire ça et ça

Mais une fois que c'est développé c'est souvent un peu tard, non ?

Le cahier des charges, comment s'en passer ?

Pour adapter l'outil aux besoins, il faut généralement passer par un cahier des charges. Bien sûr dans l'idéal il faudrait passer par un cabinet spécialisé car recueillir les besoins, les reformuler en fonctions est un réel savoir-faire. Mais c'est coûteux et chronophage.

On va donc demander aux experts métier de nous faire part de leurs besoins afin d'intégrer cela dans la réflexion du système d'information global ou spécifique.

Ce travail est long et fastidieux et bien souvent partiel voire même partial.

Les réunions de cadrage entre les métiers, les consultants et l'éditeur du logiciel se multiplient et il n'est pas souvent aisé d'en tirer des concepts objectifs et pertinents.

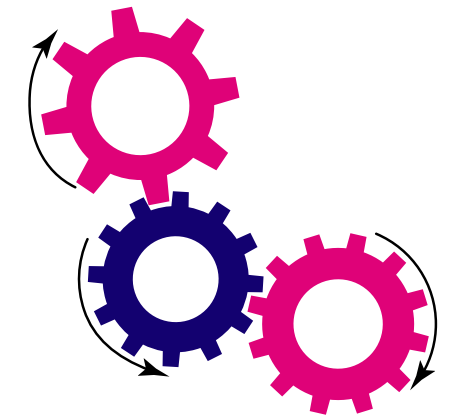
Pourquoi ne pas se passer de ces étapes et laisser les métiers choisir leurs propres briques fonctionnelles en lien avec des éditeurs spécialisés et laisser la DSI intégrer l'ensemble ?

Attention toutefois aux biais engendrés par l'expérience utilisateur. Quand est-ce qu'une fonction particulière devient bloquante ? C'est au moment de changer d'outil que l'on prend conscience des atouts de l'outil en place et il est parfois difficile de se projeter dans l'utilisation d'un nouvel outil si on perd quelques fonctionnalités au passage.

La gestion du changement et la mise en place de groupes de travail prend ici tout son sens pour mesurer les réticences de chacun et embarquer tout le monde dans le projet de refonte du SI.

04

Une macro Excel utilisant les données de l'ERP va répondre au besoin



Nos besoins sont spécifiques, nous allons le développer en interne ?

Face aux difficultés d'expliquer son besoin, de convaincre qu'il faut adopter de nouveaux outils et/ou méthodes, nombre d'entreprises ou de collaborateurs se tournent vers des solutions développées en interne.

Les besoins et les contraintes sont tellement spécifiques que d'aucuns pensent qu'il sera impossible de trouver le bon outil dans le commerce ou de le faire développer et donc allons-y pour le faire soi-même.

Certains construisent eux-mêmes leur ordinateur bien sûr mais c'est quand même rare de voir un commercial ou un RH assembler son propre ordinateur portable, son clavier ou sa souris même s'il dispose d'une imprimante 3D.

Pour le logiciel c'est différent, il y a EXCEL et on peut tout faire avec et en plus c'est gratuit ! Donc allons-y développons dans EXCEL entre midi et deux et ça sera sûrement très bien.

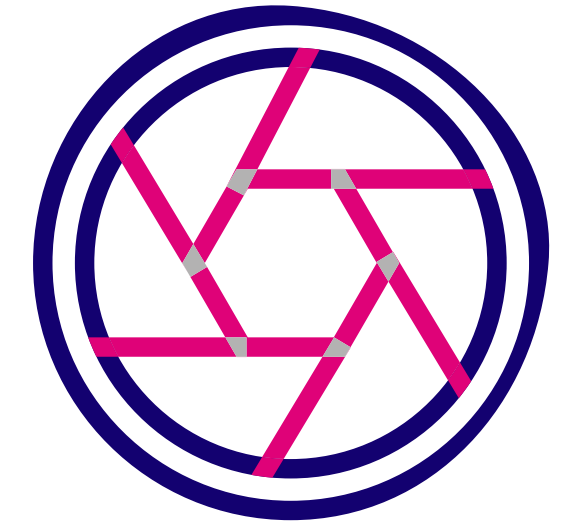
Ce qui est omis dans cette démarche, ce sont les risques avérés pour l'organisation tout entière. EXCEL ne dispose pas de contrôle des erreurs et cet aspect va bien souvent être négligé.

Que ce soit dans EXCEL ou dans un langage informatique quelconque, le développeur en interne ne sera peut-être plus là demain et donc quid de la transmission des informations et de la documentation sur les développements ? Cette étape d'enrichissement du code par la documentation est cruciale mais elle est bien souvent aussi négligée car ça prend aussi beaucoup de temps.

Cela fait déjà 2 pans importants de l'outil qu'il manque à ce stade.



Une macro Excel utilisant les données de l'ERP va répondre au besoin



Nos besoins sont spécifiques, nous allons le développer en interne ?

Mais le plus important ce sont les coûts cachés induits pas le développement interne. Dans ce cas de figure on a tendance à négliger l'aspect maintenance du développement en se disant qu'une fois développé le logiciel va fonctionner sans avoir besoin de reprise et d'attention.

Or ce n'est jamais le cas car un logiciel sans bug ça n'existe pas, il n'y a que des bugs non encore identifiés. Les frais de maintenance dont on doit s'acquitter en faisant appel à un éditeur de logiciel externe sont justement la garantie que le logiciel sera toujours à jour et que les bugs détectés seront corrigés.

Enfin vient la CONFIANCE dans la solution proposée. Lorsque l'on doit présenter des études de prix stratégiques pour l'entreprise, par exemple à plusieurs millions d'euro il est primordial d'avoir confiance dans l'outil de chiffrage. Le deviseur connaît son métier c'est sûr mais pour bien travailler on doit avoir les bons outils.

En termes de logiciel, en s'adressant à un spécialiste des logiciels de chiffrage ont profite des apports de tous les utilisateurs de ce logiciel dans des secteurs très variés, plutôt que de n'avoir que les fonctionnalités propres à ses propres besoins à l'instant « T ».

En s'acquittant de la maintenance sur le logiciel, c'est la garantie que la solution est pérenne et fiable dans la durée.

05

L'open-source c'est super et c'est pas cher !



C'est vrai qu'Excel peut paraître limité : ce n'est pas une base de données et ça fait longtemps que plus personne ne parle d'ACCESS. Une autre option pourrait être de se tourner vers des solutions Open-source. Il en existe beaucoup et dans tous les domaines. On a même des solutions Open-source de CRM (Odoo, Vtiger, SugarCRM), d'ERP (Odoo, Dolibar) ou comptable (Grisbi).

Le principe de l'Open-source, comme son nom l'indique est qu'on ne paie pas de licences ou de maintenance sur le logiciel qui est en accès libre. On peut l'utiliser en respectant la licence d'utilisation (par exemple on ne pourra pas le revendre et si on fait des add-on on devra également les fournir à la communauté).

Les utilisateurs et développeurs dans le monde open-source partagent leurs travaux et il est coutume de dire que les bugs sont résolus plus rapidement que pour des logiciels propriétaires car il y a plus de personnes qui travaillent à leur résolution.

Ce monde peut paraître idéal mais dernièrement un développeur Open-source a piraté son propre code car il estimait qu'il ne gagnait pas suffisamment sa vie avec son travail. Cela a mis « en carafe » tous les logiciels qui utilisaient son bout de code. Voulez-vous être dépendant des sauts d'humeur d'un développeur solitaire ?

Source : <https://www.01net.com/actualites/au-bout-du-rouleau-un-developpeur-sabote-ses-logiciels-open-source-2053434.html>

Pourquoi le DEVIS requiert un logiciel métier spécifique ?

Le devis* a une place toute particulière dans la relation client. En effet, ce sera bien souvent le premier document envoyé au client. Il faut qu'il soit RAPIDE, EXPLICITE et PRECIS.



RAPIDE

Car le client retiendra votre réactivité sur cette phase de la relation pour les phases suivantes. Si vous êtes le premier, vous êtes peut-être même le seul et vous ferez référence.

EXPLICITE

Car le client doit comprendre ce que vous lui fournirez.

PRECIS

Car il sera difficile de faire passer des travaux supplémentaires ou des avenants si les choses ne sont pas bien détaillées dès le départ.



Nota : Le devis est utilisé ici dans le sens large et comprend l'étude de prix et l'offre commerciale qui en découle même si ce sont 2 composantes bien distinctes de l'opération de devisage.



Pourquoi le **DEVIS** requiert un logiciel métier spécifique ?

Secundo, lorsque l'on parle de devis sur des projets et non pas sur du négoce, il est fréquent que l'on doive intégrer dans le devis des articles qu'on n'a jamais achetés et dont on ne connaît ni la référence, ni le fournisseur, ni le prix exact. Il faut donc faire des approximations et c'est le talent d'un bon deviseur qui se mesure ici. Il faut néanmoins pouvoir identifier ces risques et les quantifiés. Un logiciel de gestion (ERP) ne sait pas répondre à cette problématique car sinon la base de données qu'il contient serait un fourre-tout atroce.

Enfin, autant les éléments d'une facture sont normés et on facture selon le plan comptable de l'entreprise qui se calque sur le plan comptable général avec quelques ajustements en fonction des secteurs d'activité autant pour un devis chacun fait ce qu'il veut.

Enfin, autant les éléments d'une facture sont normés et on facture selon le plan comptable de l'entreprise qui se calque sur le plan comptable général avec quelques ajustements en fonction des secteurs d'activité autant pour un devis chacun fait ce qu'il veut.

Il y a des lignes directives mais aucune administration ne viendra contrôler la façon dont vous faites vos devis. On arrive donc souvent à des tableurs très complexes, ésotériques et propres à chaque organisation.

A l'heure de transcrire le mode de calcul dans un cahier des charges ou à vouloir s'adapter à un logiciel du commerce pour faire les devis cela pose de nombreux problèmes quand ce n'est pas carrément l'impasse. On aimerait bien garder la flexibilité d'Excel sans ses défauts, à savoir le manque de contrôle et de sécurité.

Choisir un logiciel de devis : quels critères de choix ?

*Digitaliser son entreprise par le succès
et non par l'échec*



1 projet sur 3 échoue

Cette mise en place demande un effort long, coûteux avec une réelle promesse d'économique que l'on constate généralement à la fin.



Bien souvent les promesses du départ se sont perdues en route mais l'arrêt partiel ou total est difficile à digérer selon l'investissement qui a déjà été fait : autant investir encore un peu, puis encore un autre peu car on y est presque, on tout cas on pense qu'on y est presque.

Un exemple significatif que l'on peut citer ici est le fameux logiciel de paie de l'armée française, LOUVOIS, qui a englouti 500 millions d'euros avant d'être tout simplement abandonné par Le ministre des Armées de l'époque, M. Le Drian. Ce n'était certainement pas une décision facile à prendre.

<https://www.franceinter.fr/emissions/secrets-d-info/secrets-d-info-27-janvier-2018>

Choisir un logiciel de devis : quels critères de choix ?

L'expert métier comme brique fonctionnelle

L'ERP reste la colonne vertébrale du système d'information. Il agglomère et concentre l'information nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise. En s'ouvrant vers l'extérieur et en acceptant d'être communiquant avec d'autres applications et pourquoi pas même avec les machines de l'atelier, il permettra de communiquer les bonnes informations au bon moment et à la bonne personne.

En revanche, replié sur lui-même et se voulant omnipotent il sera sclérosant pour l'organisation qui l'a adopté et sera rejeté par la plupart des utilisateurs qui n'y trouveront pas la flexibilité voulue (commerciaux, deviseurs) ou la capacité d'adaptation à un environnement changeant souhaitée (SIRH).

Le choix de l'interopérabilité

Il est parfois difficile de contenter tout le monde surtout avec une solution unique. Les fortes têtes ou ceux qui parlent le plus forts n'ont pas obligatoirement raison. Il faut savoir accompagner les parties prenantes avec une vraie gestion de projet.

Choisir un ERP est stratégique pour l'entreprise comme on l'a vu mais sous cet acronyme anglais on trouve des solutions très disparates. On serait bien inspiré de retenir la version française à savoir PGI : Progiciel de GESTION intégrée, ni plus ni moins.

Choisir un logiciel de devis : quels critères de choix ?

Le choix de l'interopérabilité

Il peut être plus sain de choisir des solutions complémentaires et les faire communiquer entre-elles soit directement soit via un datawarehouse (ou container de données) intermédiaire. Ainsi chaque brique est évolutive de son côté pour le plus grand confort des métiers et des utilisateurs. On peut remplacer une application périphérique obsolète par une autre plus performante sans remettre en cause toute l'architecture informatique.

Au-delà des fonctionnalités, le choix devra se porter sur des solutions disposant d'API qui permette de connecter les solutions entre-elles. C'est de plus en plus fréquent dans les solutions sur le marché et c'est plutôt sain car une solution de chiffrage n'est pas faite pour facturer. Il faut donc pouvoir transmettre des données au logiciel de facturation.

Voilà qui devrait contenter tout le monde, non ?

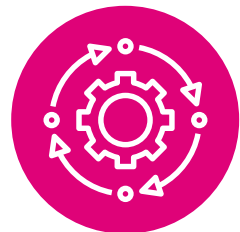


API

QDV, le logiciel d'étude de prix et de chiffrage le plus puissant du marché

QDV est un logiciel de devis qui permet à votre entreprise de **gagner du temps pour émettre une étude de prix ou une proposition commerciale.**

Grâce à QDV vous :



Standardisez le processus de chiffrage et réduisez les risques d'erreurs liés aux outils traditionnels



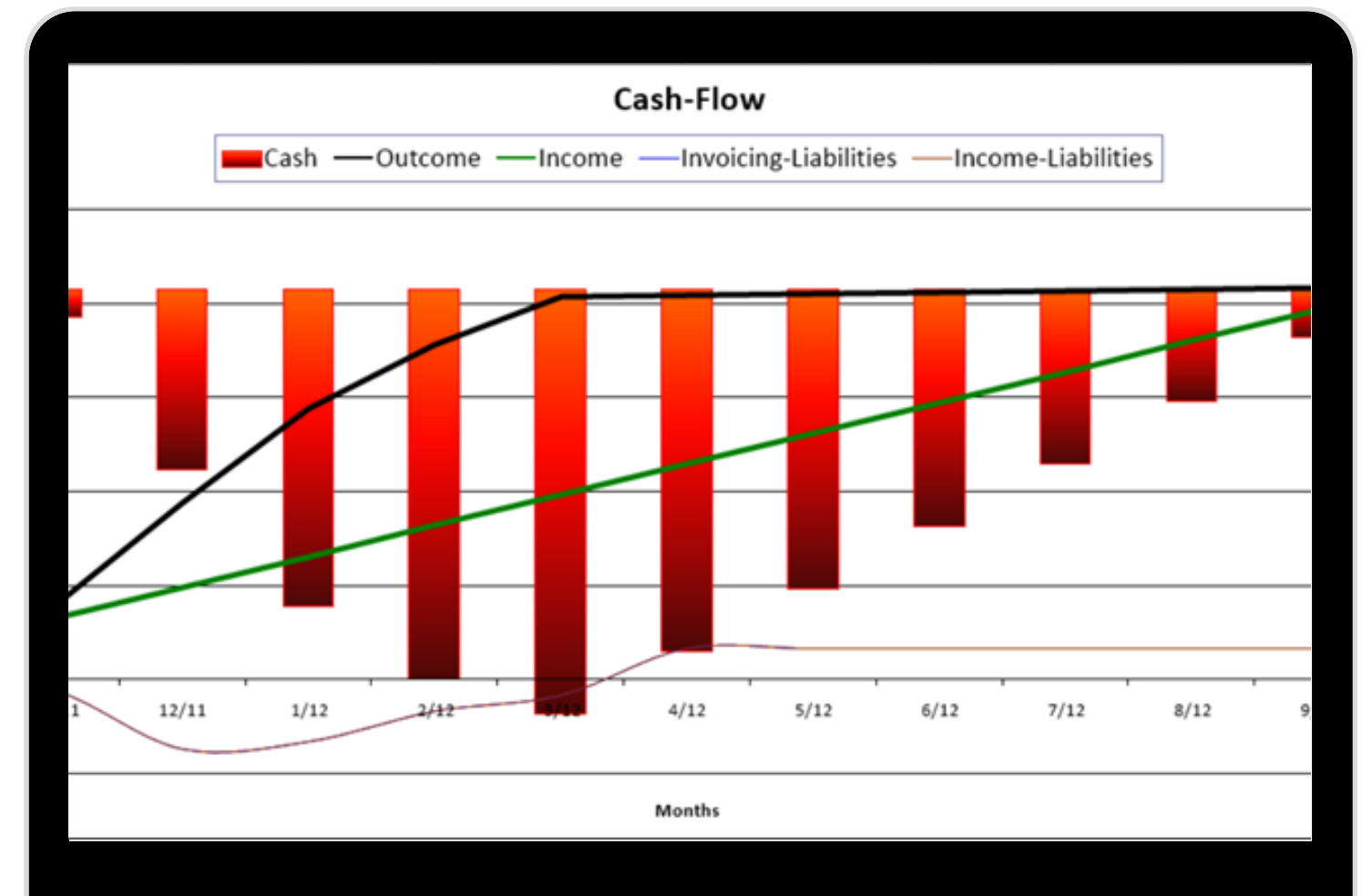
Accélérez les opérations de chiffrage grâce à des configurateurs et à la mise au format automatique de réponses à appel d'offres de vos propositions



Opérez un meilleur suivi de vos flux de trésorerie pour une meilleure maîtrise de votre marge

Idéal pour :

- Les fabricants de machines spéciales
- Les fabricants de produits finis et sous-ensembles configurables
- les fournisseurs de solutions impliquant du matériel et de la main-d'œuvre (froid, réseaux, télésurveillance...)



2 versions pour répondre à tous les besoins d'étude de prix

QDV ENTREPRISE

- Calcul du prix de revient
- Calcul du prix de vente
- Cohabitation vision interne/version client
- Comptabilité Bi-directionnelle avec MS Office
- Bibliothèque de prix par abonnement ou interne à l'entreprise
- Création de vos propres configurateurs
- Rédaction d'offres commerciales
- Mode Collaboratif
- Export de nomenclatures
- Planning
- Mise à jour et maintenance
- Gestion des marchés publics

[Découvrir](#)



QDV ULTIMATE

- Calcul du prix de revient
- Calcul du prix de vente
- Cohabitation vision interne/version client
- Comptabilité Bi-directionnelle avec MS Office
- Bibliothèque de prix par abonnement ou interne à l'entreprise
- Création de vos propres configurateurs
- Rédaction d'offres commerciales
- Mode Collaboratif
- Export de nomenclatures
- Planning
- Mise à jour et maintenance
- Gestion des marchés publics
- Cashflow
- Timeframe
- Plan de charge par unité d'oeuvre

[Découvrir](#)



Contactez-nous

Vous êtes intéressé par notre logiciel d'étude de prix et de chiffrage ? N'hésitez pas à nous contacter.



25 Rue Lenepveu,
49000 Angers



0 806 11 00 87



[Demander une démo gratuite](#)