



Une étude de la Haute école de gestion de Genève (HEG) révèle (voir p. 24) que seulement 20% des entreprises helvétiques se sont dotées d'un ERP (*Entreprise Resource Planning*). De même, nous constatons au début de l'été dernier que le score des systèmes de gestion de la clientèle (CRM) était encore plus bas, de l'ordre de 10%.

Curieusement, une enquête effectuée par Datamonitor pour le compte de Dimension Data (voir p. 28) signale que les communications unifiées rencontrent davantage de succès. Parmi les 534 entreprises interrogées, 37% d'entre elles déclarent utiliser la téléphonie IP et 38% seraient équipées d'une infrastructure de vidéoconférence. Certes, l'échantillon est minuscule et la part prise en considération pour la Suisse de la taille d'une tête d'épingle.

Toujours est-il que les opérateurs helvétiques disent percevoir un intérêt manifeste pour la téléphonie numérique. Pourtant, cette technologie est plus récente que les ERP et l'offre n'est pas entièrement rôdée. En outre, c'est couplée à un ERP et/ou à un CRM que la messagerie unifiée amène une réelle valeur ajoutée. Parce que les messages, les appels, les rendez-vous, les tâches, les visioconférences sont reliés aux projets, aux offres, aux factures, aux rapports correspondants. Résultat, un historique de toutes les communications internes et externes peut être créé sans effort démentiel et devient aisément accessible à tous les ayant droit.

Coupée du système de gestion, la VoIP est un gadget sympathique, susceptible d'amener certaines facilités à la gestion des appels, mais incapable de générer, à elle seule, des gains significatifs de productivité et d'efficacité.

Alors pourquoi mettre la charrue avant les bœufs? Selon l'étude genevoise, le coût des ERP constitue le principal frein à leur adoption. Il est vrai que le coût d'un poste de travail, dans une petite PME, peut être de

l'ordre de 1000 francs par mois, paramétrisation et formation comprises. On peut s'attendre toutefois à ce que ces tarifs diminuent lorsque les solutions hébergées (Saas) seront entrées en concurrence.

En outre, les exemples d'échecs circulent. Ainsi, la SonntagsZeitung a récemment révélé qu'OC Oerlikon a renoncé à son projet Atlas qui lui a déjà pompé la bagatelle de 30 millions de francs. Pareils déboires sont loin d'être des cas exceptionnels.

Ces outils seraient aussi trop riches, donc trop complexes, et «l'idée de payer pour des fonctionnalités superflues est fatale aux meilleures intentions», note Pierre-Dominique Chardonnens (voir p. 24).

La charrue avant les bœufs

«Bon nombre de business models sont basés aujourd'hui sur des canevas intuitifs échappant aux règles sur lesquelles se fonde un ERP traditionnel», ajoute-t-il. En d'autres termes, les décideurs éprouvent de la difficulté à modéliser leurs processus de gestion. Ils s'étonnent aussi des contraintes qu'impose l'usage d'un ERP. Certains patrons, par exemple, refusent l'idée de générer une note de crédit au lieu de corriger une facture émise. Au point qu'ils préfèrent s'infliger une double saisie en se rabattant sur le traitement de texte pour n'introduire dans l'ERP que les données absolument figées, donc appartenant au passé. Les bénéfices qu'ils pourraient tirer de l'usage d'un tableau de bord semblent leur échapper.

En comparaison, il est tellement plus confortable de discuter des fonctionnalités d'un téléphone, fût-il le plus perfectionné au monde. ●

Marie-José Jones

IMPRESSUM

IB com – 27^e année

Le périodique pour l'informatique, la bureautique et la communication
Organe officiel du GITI, du GRI, SISR et de SwissMedia.

Rédaction :

Marie-José Jones, rédactrice en chef

Collaborations extérieures :

Jean-Daniel Faessler, Roland Keller, Samy Mosimann, Jean-Luc Perrenoud, Alain R. Walon

Secrétaire de rédaction : Sandrine Burger

Mise en page : Marc Dubois

Adresse de la rédaction IB com sàrl :

Av. d'Epenex 6, 1024 Ecublens

Tél. 021 613 12 12, fax 021 617 17 47

E-mail : redaction@ib-com.ch

Internet : http://www.ib-com.ch

Annonces : IB com Sàrl, service média

Av. d'Epenex 6, 1024 Ecublens

Suisse romande et étranger :

Guy Chavannes

Tél. 021 613 12 03, fax 021 617 17 47

gchavannes@ib-com.ch

Suisse allemande : Peter Hugelshofer

Tél. 071 344 15 70, fax 071 344 47 63

E-mail : hugelshofer.p@pop.agri.ch

Abonnement annuel : 10 éditions

Suisse : Fr. 90.- ;

Etranger : Fr. 110.-

Prix du numéro : Fr. 10,50

Service abonnements :

Tél. 021 613 12 12

Tirage : 10'000 exemplaires

Impression : IRL, 1020 Renens

ISSN 1424-6309

Copyright : IB com Sàrl.

Traduction, reproduction, diffusion ainsi que mémorisation électronique uniquement sur approbation écrite de la maison d'édition. Les articles publiés restent la propriété exclusive de l'éditeur. Ce droit s'étend à la traduction de ces derniers, y compris à d'autres fins que publicitaires.

En envoyant son manuscrit, l'auteur reconnaît et accepte les conditions de copyright de l'éditeur. Ce dernier n'est pas responsable du contenu des articles commandés qui, dûment signés, ne reflètent pas nécessairement son opinion.