

Phase ERP : Usages et effets

Problématiques technique et
organisationnelle de la phase
d'exploitation de l'ERP

Dominique Chabord
Ingénieur

Directeur de SISalp
Conseil sur le logiciel libre OpenERP

dominique.chabord@sisalp.org
www.sisalp.fr

Objectifs

La session poursuit les objectifs suivants :

- Comprendre les enjeux de la phase d'exploitation
- Etudier les activités spécifiques de maintenance et l'exploitation de l'ERP
- Savoir préserver le patrimoine informationnel
- Envisager les évolutions et les anticiper

Contenu de la session

- L'entrée en phase d'exploitation de l'ERP
- Maintenance et amélioration du progiciel
- L'entreprise centrée sur les données (data-driven enterprise)
- La conservation de l'information
- Exemple concret traité par groupe
- Le plan de gestion de l'ERP et le journal historique

Organisation de la session

- Première séance:
 - problématiques et outils opérationnels
 - présentation et attribution des cas d'études
 - organisation du travail dans chaque groupe
- Recherche bibliographique
- Seconde séance:
 - discussion des cas par groupe
 - présentation des résultats des études de cas
 - outils de gestion du cycle de vie de l' ERP
 - questions/réponses et conclusion

L'entrée en phase d'exploitation de l'ERP

- Définir les indicateurs de performance et qualité de l'ERP
 - réactualisation des objectifs énoncés lors de l'investissement initial dans le projet ERP
 - définition des indicateurs clés:
 - Efficacité opérationnelle de l'ERP
 - Amélioration de la réponse client
 - Amélioration relation fournisseur
 - Optimisation du coût de stock
 - Optimisation de l'indice de performance de l'atelier
 - Maîtrise des coûts opérationnels de maintenance
- Pour chaque indicateur, définir les possibilités de mesure

L'entrée en phase d'exploitation de l'ERP

- L'organisation support "help-desk"
 - N1 : support local à l'utilisateur et administrateur
 - N2 : support spécialisé par un prestataire
 - N3 : support de l'auteur du produit
- Le développement des compétences
 - maintenance des procédures
 - formation et entraînement
 - définir l'espace de la sous-traitance
 - on n'essaie pas de faire ce qu'on ne sait pas faire
 - on ne sous-traite pas son coeur de métier

Maintenance et amélioration du logiciel

- Les critères : coûts, performances, compétences
- Maintenance in situ
- Tierce maintenance
- Software as a service (Saas)
- Sécurité et disponibilité, crise et plan de reprise d'activité

Data-driven enterprise

- Information, données, données structurées et meta-données
- Le référentiel d'entreprise
- La création des données par les processus
- L'information par la donnée, et par le lien entre données
- La gestion des données structurées
 - Interconnexion des sources de données
 - Confidentialité
 - Migration
 - Clonage et dédoublonnage

La conservation de l'information

- Les durées
 - le temps de gestion
 - la prescription
 - la conservation
- La détérioration
 - dépendance au support et au matériel
 - dépendance au logiciel et au format
 - dépendance à l'organisation
- les techniques de conservation
 - rafraichissement, migration
 - le musée technique
 - les formats explicites, méta-données xml
 - la confidentialité des archives

Travaux d'application en groupes

Discussion de cas sur la base d'une estimation du coût total de possession et des objectifs de l'entreprise : excellence technique, efficacité commerciale, développement humain

- Quel est l'impact de la centralisation ou décentralisation de l'ERP dans un groupe multisociétés
- Quelles sont les étapes et contraintes d'exploitation de l'ERP dans le cas des fusions acquisitions
- Comment prend t on en compte les contraintes opérationnelles dans l'organisation de l'exploitation
- Comment externaliser la maintenance de l'ERP si celui ci a été adapté spécifiquement

Gestion des contrats et des coûts

- Cycle de vie des applications
- Evolution des coûts des service et des coûts induits
- Renouvellement des applications anciennes
- Anticipation de la fin de vie de l'ERP

Plannifier, mobiliser, réaliser

Le plan périodique d'exploitation

L'enregistrement des activités d'exploitation

Les recommandations d'évolution de l'exploitation

Veille technique, organisationnelle et réglementaire

Contenu de la séance

- L'entrée en phase d'exploitation de l'ERP
- Maintenance et amélioration du progiciel
- L'entreprise centrée sur les données (data-driven enterprise)
- La conservation de l'information
- Exemple concret traité par groupe
- Le plan de gestion de l'ERP et le journal historique

Merci pour votre attention

décembre 2011