

## Tenir sa ligne ou s'en éloigner ?

*Comment les directeurs des systèmes d'information et les responsables techniques peuvent piloter la transformation digitale grâce aux données ?*



En collaboration avec :

**CIO**  
FROM IDG

# Table des matières

1	Introduction : une opportunité d'investissement ?	3
2	Les risques liés aux silos de données déconnectés	5
3	Comment les directeurs des systèmes d'information peuvent-ils obtenir des données enrichies et créer une source unique et fiable ?	7
4	Obtenir les outils adéquats : les atouts d'une solution ERP moderne	9
5	Découvrir les atouts de Sage	11

# Introduction

## *Une opportunité d'investissement ?*

Le changement est devenu le mot d'ordre de cette période difficile. Il est omniprésent : dans les modèles de travail, les chaînes logistiques, le comportement des clients et les processus organisationnels. Ces derniers mois, nous avons constaté un accroissement sans précédent du travail à distance et collaboratif, ainsi qu'un besoin de mesures de travail temporaire dans les bureaux, les usines et les entrepôts. Les entreprises ont rapidement adopté de nouveaux processus et de nouvelles solutions informatiques pour répondre à l'évolution des exigences. Dans certains cas, elles ont modifié l'ensemble de leurs modèles commerciaux afin de faire face et de survivre aux difficultés.

## Une étude IDG de 2020 révèle que 61 % des responsables informatiques accélèrent désormais les initiatives digitales.

Le nouvel environnement commercial a des profondes répercussions sur la manière dont les directeurs des systèmes d'information (DSI), les directeurs des technologies (CTO) et d'autres responsables techniques cherchent à améliorer les opérations commerciales, sur leur travail avec les partenaires commerciaux et sur ce qu'ils font pour améliorer l'expérience des clients et des employés.

Leur approche des investissements informatiques est un véritable dilemme : doivent-ils tenir leurs lignes ou bien s'en éloigner ? Doivent-ils continuer à investir dans de nouvelles solutions informatiques ou doivent-ils y renoncer et se contenter de ce qu'ils ont déjà à disposition ?

### **Une opportunité de transformation**

Pour certains d'entre eux, le climat actuel constitue clairement une opportunité d'investissement dans le cadre de leurs initiatives de transformation digitale. Satya Nadella, PDG de Microsoft, affirme : "Nous avons mis en œuvre deux ans de transformation digitale en seulement deux mois : travail à distance des équipes, formation, ventes, service client, infrastructure Cloud sensible et sécurité."

Une étude IDG de 2020 confirme la tendance en révélant que 61 % des responsables informatiques accélèrent désormais les initiatives digitales. En réalité, les analystes conviennent qu'il s'agit du bon moment pour doubler la mise sur le digital. Les entreprises devraient donc considérer cette période comme une opportunité d'investissement dans les technologies digitales et dans la résilience à long terme au lieu de simplement gérer les opérations quotidiennes.



Ainsi, pour les DSI des moyennes entreprises, il s'agit de trouver un équilibre entre le maintien de l'activité habituelle et l'investissement permettant d'améliorer l'activité. Ils doivent rechercher des solutions digitales qui optimisent l'efficacité et offrent un avantage concurrentiel. Cet équilibre signifie que le responsable informatique doit jongler entre ses rôles stratégiques et opérationnels.

### **Équilibrer les responsabilités**

Sur le plan opérationnel, les DSI souhaitent simplifier la gestion des logiciels, renforcer la sécurité, répondre aux demandes des utilisateurs et améliorer l'expérience des employés. Cela se confirme dans tous les secteurs industriels, qu'il s'agisse de l'alimentation et des boissons, de l'industrie manufacturière ou du process. En tant que responsables techniques, ils gèrent la sécurité, les risques et l'approvisionnement et surveillent l'infrastructure informatique. Ils définissent la feuille de route des produits pour aider les responsables sectoriels.

Cependant, les données sont trop souvent délaissées dans cette planification, car les équipes informatiques se concentrent sur l'infrastructure et les solutions ponctuelles permettant de résoudre des problèmes spécifiques. Il est très facile pour une

entreprise qui évolue rapidement de créer des piles de fonctionnalités informatiques qui englobent les sites, les centres de données regroupés et les Clouds publics et privés. Néanmoins, les systèmes disparates et les piles technologiques parallèles complexifient l'extraction des données et des informations nécessaires pour améliorer la prise de décision commerciale. Ainsi, il est utile d'adopter une approche basée sur les données et l'information.

### **Des informations basées sur les données**

Les données en disent long sur votre entreprise, que vous soyez un fabricant cherchant à optimiser la chaîne logistique, un groupe pharmaceutique évaluant les avancées d'un nouveau médicament ou un distributeur alimentaire tentant de prévoir les opportunités à l'étranger. Et pourtant, peu d'entreprises parviennent à accéder efficacement à leurs données pour prendre des décisions, même si nombre d'entre elles affirment que leurs informations constituent un atout essentiel. Il ne fait aucun doute que les entreprises ont amassé une mine de données, et que d'autres sont générées chaque jour. C'est donc le moment idéal pour créer une valeur commerciale à partir de tout cela.

# Les risques liés aux silos de données déconnectés

En 1990, Eliyahu Goldratt, spécialiste en gestion d'entreprise, a déclaré : "Nous sommes noyés dans un océan de données ; malgré cela, il est rare que nous obtenions suffisamment d'informations". Cette affirmation est toujours vraie aujourd'hui. Certains DSI et CTO ont déclaré que leurs entreprises "disposaient d'une abondance de données, mais qu'elles manquaient d'informations". Par ailleurs, de nombreuses études ont révélé que beaucoup de chefs d'entreprise, en particulier dans le secteur de la production, ne parviennent pas à tirer parti de leurs données.<sup>1</sup>

**62 %** | des industriels ont déclaré que l'équilibre entre compétitivité et conformité constituait un défi lors de la modernisation de leurs opérations de production

Pour la plupart des entreprises, le problème est qu'elles génèrent et stockent des données en permanence. Et ces données sont confrontées à des exigences en matière de comptabilité, de risques, de propriété intellectuelle ou de réglementation des données des clients. En outre, les entreprises ont du mal à obtenir une visibilité sur leurs performances financières et commerciales en raison d'un manque d'informations exploitables. Elles doivent améliorer le fonctionnement de leurs données.

## Obtenir une vue à 360 degrés

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les systèmes disparates et les piles technologiques peuvent complexifier l'extraction des données et des informations qui permettront d'améliorer la prise de décision commerciale. Associé à une infrastructure informatique complexe et fragmentée, le risque de violation des données est omniprésent, de même que l'obligation de payer les amendes qui en découlent, notamment dans le cadre du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE, du California Consumer Privacy Act (CCPA) et d'autres réglementations. Il n'est donc pas étonnant que, dans un rapport IDG-Sage de 2019, 62 % des industriels aient déclaré que l'équilibre entre compétitivité et conformité

constituait un défi lors de la modernisation de leurs opérations de production.

Les entreprises doivent donc avoir une vue à 360 degrés de leurs clients et de leurs performances pour faciliter la prise de décision éclairée. C'est dans ce domaine que le DSI ou le CTO peut soutenir son dirigeant d'entreprise en mettant l'accent sur les données et en créant une "source unique et fiable" basée sur un ensemble de données précises et partageables. Pour ce faire, il faut tout d'abord libérer les données des silos et les rendre accessibles dans toute l'entreprise.

## Décalage des données

Les entreprises opèrent dans un environnement concurrentiel et en constante évolution, sujet à des changements réguliers. Les DSI répondent souvent aux demandes urgentes de l'entreprise en fonction des conditions fluctuantes du marché, de circonstances imprévues et d'événements soudains, tels qu'une pandémie ou une guerre commerciale. Bien que les responsables techniques aient leurs propres programmes stratégiques, ils sont souvent entravés par les demandes urgentes et quotidiennes. Ils mettent donc en œuvre des systèmes ad hoc pour les gérer, qui ne sont pas entièrement connectés aux autres systèmes.

<sup>1</sup> Permettre la "servitisation" des OEM par le biais de produits connectés, CIO



En outre, les services commerciaux adoptent leurs propres systèmes informatiques, allant des systèmes de partage de documents basés sur le Web aux suites de productivité ou de collaboration. Ces systèmes peuvent créer des silos de données additionnels, en parallèle des bases de données et des systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP), de gestion de la relation client (CRM) et de finance et comptabilité de l'entreprise.

### **Inconvénients des silos**

Il est compréhensible que les entreprises de tous types accumulent des silos de données au fur et à mesure de leur évolution. Mais cela peut leur nuire de plusieurs manières. Par exemple, le stockage et la sauvegarde d'informations redondantes ou dupliquées gaspillent le budget et les ressources de l'entreprise. En outre, les silos de données peuvent entraîner une duplication des efforts, les différents services effectuant des tâches similaires qui pourraient être partagées.

Ne pas disposer d'informations facilement accessibles constitue également une entrave à la prise de décisions, ce qui a un impact sur la compétitivité. Par ailleurs, la qualité des données peut également poser problème, car les silos de

données peuvent utiliser des formats propriétaires ou hérités ou contenir des informations obsolètes ou déconnectées issues d'autres sources de données essentielles. Cela peut empêcher l'organisation d'utiliser ses informations à bon escient.

### **Améliorer le parcours du client**

Si les données sont fragmentées et isolées, l'expérience client et le service client peuvent également en pâtir et générer une insatisfaction tout au long du parcours du client. Plus important encore, les silos de données ainsi qu'une infrastructure informatique non intégrée dépouillent les entreprises de leur avantage concurrentiel. En effet, elles ne peuvent pas utiliser les informations précieuses qu'elles détiennent pour accroître leurs revenus, optimiser leur efficacité et tirer parti des opportunités du marché.

Pour y remédier, il est nécessaire d'avoir une vue globale des données fondée sur une source unique et fiable. Ainsi, vous profiterez des nombreux avantages stratégiques découlant du fait que les parties prenantes à travers l'entreprise ont accès à un même référentiel de données précises, le visualisent et l'analysent pour prendre des décisions basées sur ces données.

# Comment les directeurs des systèmes d'information peuvent obtenir des données enrichies et créer une source unique et fiable ?

Une plate-forme ERP intégrée et axée sur les données résout de nombreux problèmes courants liés aux données et auxquels sont confrontés les PME. Parmi ces problèmes figurent le manque de collaboration entre les équipes et les services, les données inexacts et non fiables, l'organisation de plusieurs sources d'informations et la difficulté de l'accès aux données.

Une vue plus globale des données de l'entreprise permet aux directeurs des systèmes d'information de contribuer à l'amélioration des opérations et des flux de travail de l'entreprise. Elle peut fournir une visibilité sur la chaîne logistique et permettre de développer de nouvelles façons de créer une valeur ajoutée. En outre, lorsque vous disposez d'une vue plus globale des données des machines et des processus, il est plus facile d'automatiser la chaîne logistique ou les processus de production, par exemple pour optimiser l'entreposage ou la production.

De plus, une infrastructure informatique centrée sur les données peut simplifier l'analyse des données, par exemple pour créer des bureaux intelligents et automatisés ou automatiser la production. Les entreprises axées sur les données peuvent tirer plus facilement parti des technologies émergentes, telles que la réalité augmentée et la réalité virtuelle,

pour modéliser et tester des scénarios réels ou appliquer la distanciation sociale dans les bureaux et les entrepôts, en fonction des données de localisation et de suivi du personnel.

Pour certaines entreprises, les données sont désormais le moteur de leurs efforts d'innovation. On peut citer par exemple Owens Corning<sup>2</sup>, dont le centre d'excellence analytique rationalisé aide diverses équipes à collaborer, mais aussi à réduire le temps nécessaire à l'entreprise pour tester les matériaux composites.

## **La confiance des entreprises**

Pour atteindre ces objectifs, la mise en œuvre d'une source unique de données est essentielle. Il est également important de s'assurer que toutes les parties prenantes utilisent les mêmes données pour prendre leurs décisions et que les informations dont elles disposent sont correctes, fiables et à jour.

<sup>2</sup> L'analyse prédictive donne à Owens Corning un avantage dans le développement d'aube de turbine, CIO

Une source unique de données permet non seulement d'éliminer les doublons, mais elle fournit également aux décideurs les informations appropriées au bon moment. De plus, grâce à une prise de décision plus rapide, l'entreprise peut mettre en œuvre de nouvelles initiatives, en se basant sur des points de données vérifiés de haute qualité.

Par ailleurs, une source unique de données permettra de réduire considérablement le temps nécessaire pour vérifier si les données commerciales et clients sont correctement enregistrées et de détecter les anomalies. En outre, elle peut améliorer les capacités de business intelligence de l'entreprise, ce qui peut devenir un avantage concurrentiel.

### **Clarté et confiance**

Les DSI doivent fournir une source unique de données à l'ensemble des parties prenantes afin qu'elles puissent disposer d'informations exploitables, accéder en temps réel aux tendances clés grâce à des rapports en libre-service et surveiller les indicateurs clés en temps réel. En utilisant les bons outils, tels que les tableaux de bord et les graphiques, les décideurs peuvent accéder aux informations en toute sécurité, où qu'ils se trouvent, à tout moment et sur n'importe quel appareil. Ce faisant, ils peuvent prendre des décisions commerciales mieux informées, basées sur des données fiables, précises et opportunes.





# Obtenir les outils adéquats : les atouts d'une solution ERP moderne

Ces dernières années, les dépenses mondiales en technologies et services favorisant la transformation digitale des pratiques commerciales, des produits et des organisations ont considérablement augmenté. IDC prévoit qu'elles atteindront 1,97 milliard de dollars en 2022. Les entreprises manufacturières, du process, des transports et les détaillants sont à l'origine de près de la moitié de ces dépenses.

Les réseaux de la chaîne logistique digitale peuvent intégrer de nombreuses technologies différentes, notamment l'IA, les véhicules automatisés, les ressources géolocalisées, l'analyse des données et la blockchain.

Le climat économique actuel a donné aux entreprises l'occasion de marquer une pause et de réfléchir à leurs plans de transformation, ainsi qu'à leurs processus, pratiques et flux de travail actuels. De nombreuses entreprises de taille moyenne ont considérablement progressé dans leurs stratégies de transformation digitale, car elles ont su répondre à l'évolution des pratiques de travail, à la baisse de prévisibilité des chaînes logistiques et à la demande des clients de livraison rapide des biens et des services.

Il n'est jamais trop tard pour adopter une approche centrée sur les données qui vous offre des informations permettant d'optimiser votre entreprise et d'innover. L'ERP moderne est une

solution idéale pour les DSI et les responsables informatiques qui recherchent un outil capable d'offrir une visibilité sur les processus, les effectifs et les performances de leur entreprise.

## **Tendances émergentes en matière d'ERP**

L'ERP moderne, axé sur les données, est à l'origine de plusieurs tendances intéressantes en matière d'ERP. L'une d'entre elles est le modèle de la chaîne logistique digitale. Ce modèle propose aux entreprises une représentation logicielle de chaque partie de leur chaîne logistique étendue et une capacité d'action en temps réel, avec un contrôle prédictif sur des aspects tels que les niveaux de stock et le transport.



Les réseaux de la chaîne logistique digitale peuvent intégrer de nombreuses technologies différentes, notamment l'IA, les véhicules automatisés, les ressources géolocalisées, l'analyse des données et la blockchain. Cette dernière technologie est utile parce qu'elle peut créer un journal précis et détaillé du parcours d'un produit dans la chaîne logistique. Un journal de blockchain peut tout inclure, de l'emplacement du produit à son heure d'arrivée, et même la température et d'autres informations météorologiques, ce qui est très utile pour les denrées périssables. Ces informations peuvent également être utilisées pour optimiser la chaîne logistique et identifier et supprimer les maillons faibles.

L'automatisation de la livraison est une autre tendance prometteuse, qui devient de plus en plus essentielle à mesure que les partenaires commerciaux et les clients exigent une livraison rapide de leurs commandes, souvent le lendemain et au même prix. L'automatisation de la livraison peut contribuer à réduire les dépenses pour les producteurs de biens ou les détaillants grâce à l'optimisation de l'entrepôt, du réseau de transport ou du réseau de livraison, le tout basé sur les données. Et à terme, les véhicules automatisés et les drones pourraient contribuer à réduire encore davantage les coûts de livraison du "dernier kilomètre".

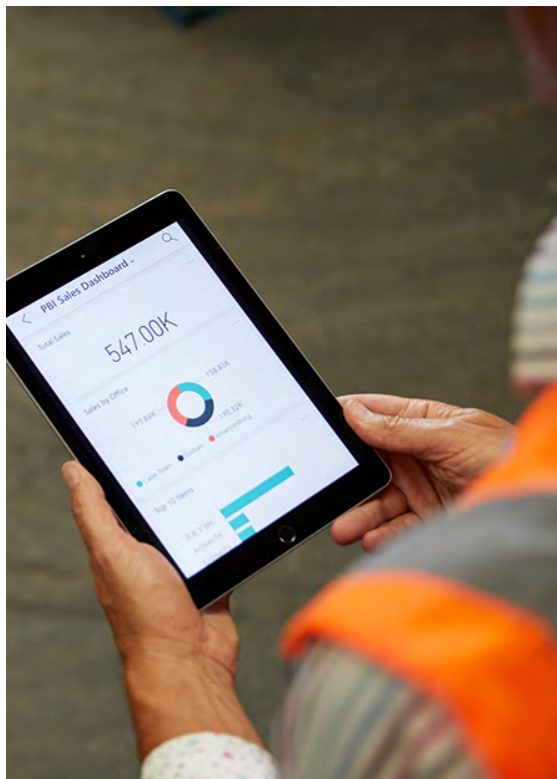
En outre, l'utilisation de l'IA est une tendance croissante. Elle promet de transformer encore davantage l'ERP. Il existe d'ailleurs de nombreuses façons d'y parvenir. Par exemple, une organisation peut utiliser l'IA pour prévoir les produits qu'elle doit stocker dans un entrepôt particulier, en fonction de leur emplacement géographique et de la rentabilité relative du transport de proximité ou distant. L'IA peut également aider à anticiper les pics de demande de produits et de services afin que les entreprises puissent préparer leurs chaînes logistiques et leurs niveaux de stock à l'avance.

L'objectif de toutes ces technologies et innovations est d'améliorer les systèmes ERP traditionnels, en incluant des informations opérationnelles, logistiques et même de maintenance susceptibles d'offrir aux entreprises un contrôle précis et en temps réel de tous les aspects de leurs chaînes logistiques dynamiques et en constante évolution.

Cependant, pour disposer d'un système ERP moderne, il est essentiel d'avoir une approche et un état d'esprit holistiques et centrés sur les données. Cela facilite la mise en œuvre d'une solution logicielle capable de transformer la chaîne logistique et l'ensemble de l'entreprise. C'est ici que les systèmes ERP de Sage peuvent vous aider.

# Découvrir les atouts de Sage

Avec plus de trois millions de clients dans le monde, nous fournissons des solutions de gestion intégrée aux entreprises de taille moyenne depuis plus de 30 ans. Le logiciel Sage offre une plate-forme sécurisée, stable, évolutive et rapide, ainsi qu'un moyen simple de mise en œuvre de la transformation digitale.



Les solutions Sage vous offriront :

- Une source unique et fiable pour la finance et les opérations
- Un accès en temps réel à des informations clés grâce à des rapports en libre-service, des enquêtes et des études
- La possibilité de surveiller les indicateurs clés de vos effectifs, de vos finances et de vos opérations
- Des tableaux de bord de suivi préconfigurés par rôle
- Un accès à la demande, où que vous soyez, à tout moment et sur n'importe quel appareil
- Une intégration facile à des applications tierces

Toutes nos solutions sont conçues pour garantir la sécurité et la conformité, pour gérer vos processus de production, de distribution de gros et de service professionnel, ainsi que pour vous offrir une visibilité totale sur votre ERP et votre chaîne logistique. Nos solutions sont entièrement personnalisables. Elles répondent, de ce fait, à tous vos besoins actuels et s'adaptent à l'évolution de votre entreprise. Elles sont également connectées au Cloud, ce qui vous permet de garder le contrôle de votre système tout en tirant parti des avantages du Cloud.

## Sage contribue à la réussite de votre entreprise

En savoir plus >



## À propos de Sage

Sage (FTSE : SGE) est le leader mondial des technologies au service de la gestion des entreprises.

Sage accompagne le développement des entreprises, de la start-up à la PME et l'ETI, avec Sage Business Cloud, la seule et unique plateforme proposant la comptabilité, la finance, la gestion commerciale, la gestion d'entreprise intégrée, les ressources humaines et la paie, les paiements et la communication bancaire dans le Cloud.

Notre mission est de libérer les entrepreneurs du poids de l'administratif afin qu'ils puissent se concentrer sur ce qu'ils aiment faire.

C'est ce que nous faisons chaque jour pour nos 3 millions de clients dans 23 pays, avec nos 13 000 collaborateurs et en nous appuyant sur notre réseau d'experts-comptables et de partenaires.

Nous sommes intégrés et engagés, nous apportons notre soutien aux communautés locales grâce à l'activité caritative de la Sage Foundation.



©2020 The Sage Group plc, ses partenaires et ses filiales. Les marques, les logos et les noms des produits et services Sage énoncés dans les présentes sont des marques de commerce ou marques déposées de Sage Group plc, à ses partenaires et à ses filiales. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives.

En collaboration avec :

