



# *Enjeux des Systèmes d'Information*

## *Extrait*







# Agenda



- C0 Présentation du cas
- C1 Fondamentaux et enjeux métiers
- C2 Les enjeux techniques
- **C3 Les enjeux fonctionnels et d'intégration**
- C4 Les enjeux économiques
- C5 Les enjeux stratégiques
- C6 Les enjeux de management et de gouvernance
- C7 Les enjeux sociaux et environnementaux
- C8 Les enjeux de sécurité
- C9 Synthèse.



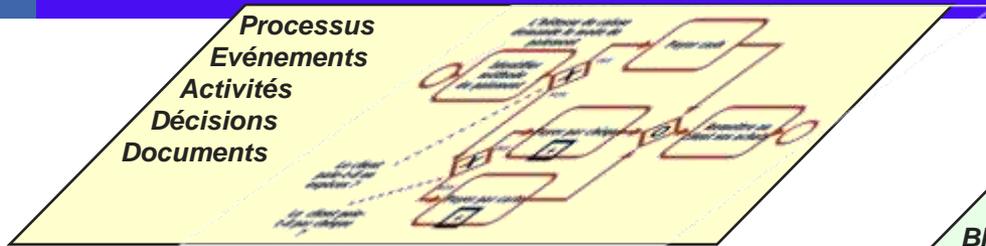


# Les enjeux fonctionnels et d'intégration

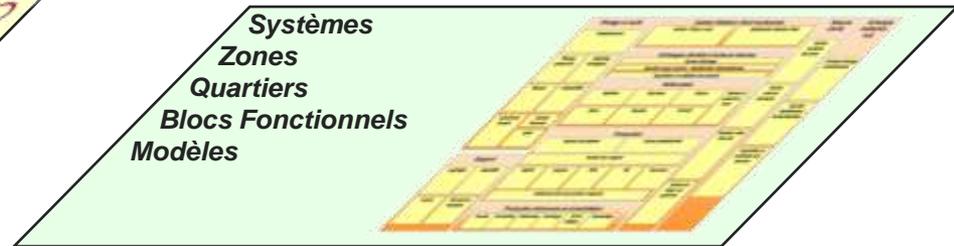




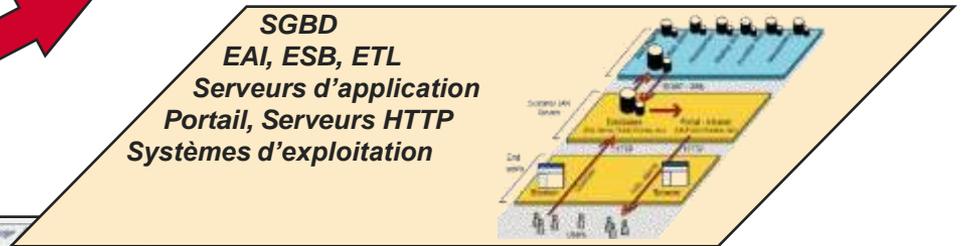
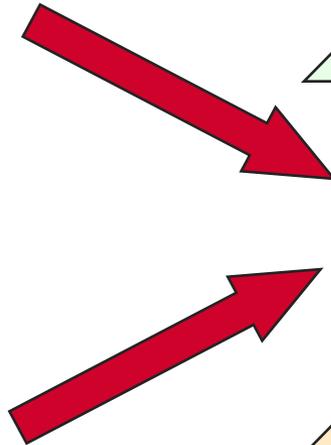
# Une quatrième vue



**Vue Métier**



**Vue Fonctionnelle**



**Vue Technique**



**Vue Infrastructure**





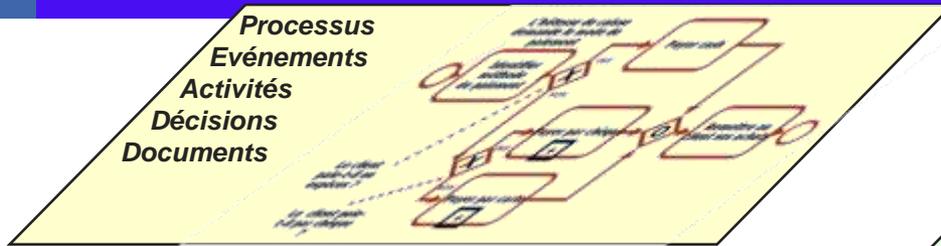
# Architectures fonctionnelle et technique

Architecture fonctionnelle	Architecture technique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins de gestion et besoins métiers de l'organisation, décrits en termes de processus et de données.</li> <li>• Cartographie des blocs fonctionnels correspondants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structure et comportement de l'infrastructure technologique du SI.</li> <li>• Recensement composants techniques,</li> <li>• Comment ils s'articulent entre eux.</li> </ul>
	

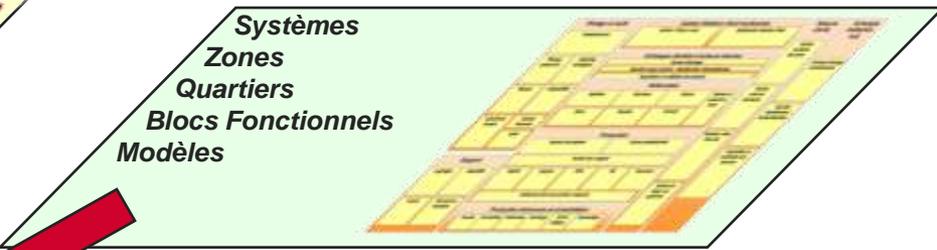




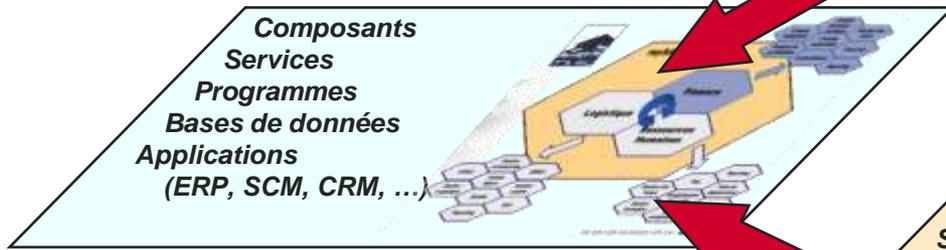
# Les cinq vues



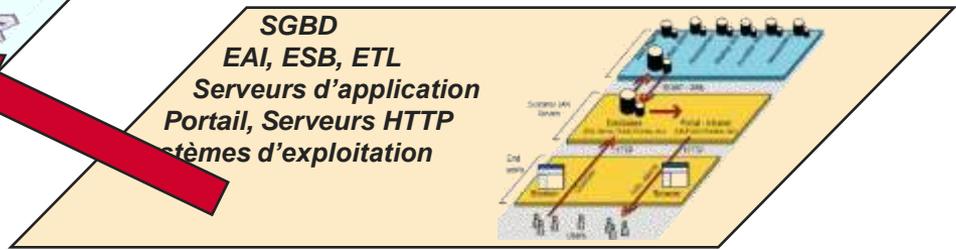
**Vue Métier**



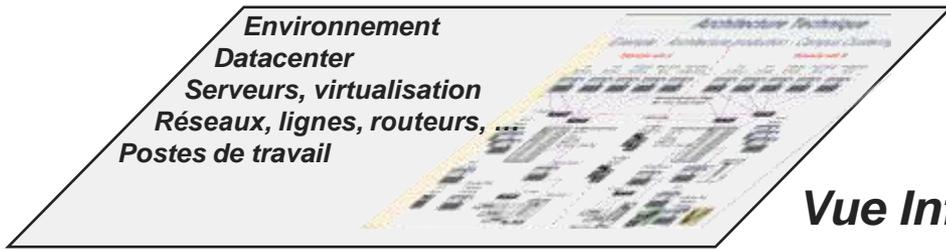
**Vue Fonctionnelle**



**Vue Applicative**



**Vue Technique**



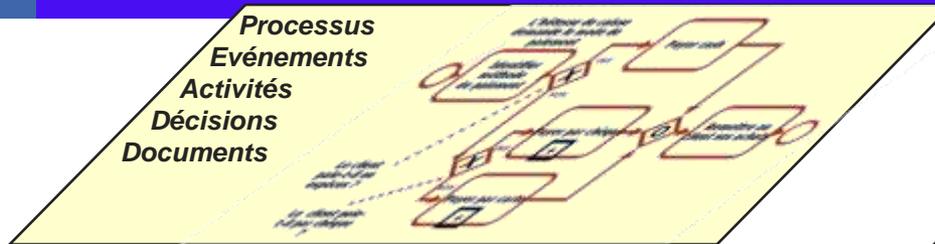
**Vue Infrastructure**





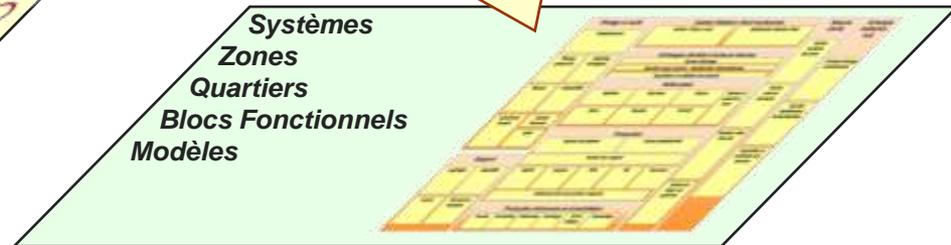
# Trois architectures

**Architecture fonctionnelle**



**Vue Métier**

Systèmes  
Zones  
Quartiers  
Blocs Fonctionnels  
Modèles



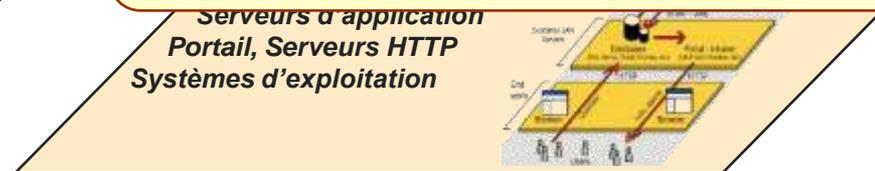
**Vue Fonctionnelle**

**Architecture applicative**



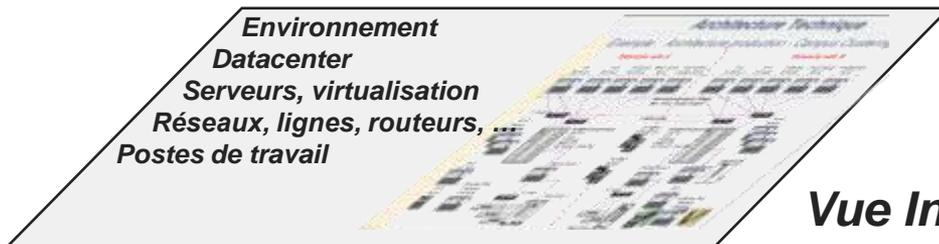
**Vue Applicative**

Serveurs d'application  
Portail, Serveurs HTTP  
Systèmes d'exploitation



**Vue Technique**

Environnement  
Datacenter  
Serveurs, virtualisation  
Réseaux, lignes, routeurs, ...  
Postes de travail



**Vue Infra**

**Architecture technique**



# Urbaniser pour mieux maîtriser la complexité

→ Privilégier la démarche d'un **urbaniste** cherchant à optimiser le fonctionnement d'un ensemble disparate et complexe par nature.

→ Derrière le concept d'**urbanisation du système d'information** se cache l'idée d'une informatique d'entreprise concevable à la manière d'une ville, avec des **blocs** présentant chacun une fonction particulière, regroupés par **quartiers** et **zones**.





R/3



APO



Peoplesoft

## D.S.S.

- Strategic Business Planning
- Operational Business Planning
- Executive Information System

## Controlling

- Budget
- Profit center accounting
- Product costing and analysis
- Profitability analysis

## Finance

- General Ledger
- Accounts Payable
- Accounts Receivable
- Legal and fiscal reports
- Fixed assets
- Investment control
- Treasury
- EDI

## Purchasing

- Sourcing
- Contracts
- Orders
- V.M.I.
- Vendor evaluation
- e Purchasing
- Specific raw material purchasing
- Transport purchasing
- Warehouse Management ( R.M. )
- Quality Management
- Tracking and Tracing
- EDI

## Manufacturing

- Production orders management
- Material Requirement Planning
- Production execution
- Maintenance management
- Warehouse management ( F. P. )
- LIMS
- Quality Management
- Tracking and tracing

## Sales

- Sales orders
  - Order entry
  - Telesales
  - e Ordering
- Available to promise check
- Pricing
- Invoicing
- Third Party Orders
- Empties and returnable packaging
- Export
- Sales statistics
- EDI
- Van Sales
- H.O.D.
- V.M.I.

## Distribution

- Warehouse management
  - Int. to subcontr. warehouses
  - Internal warehouses
- Goods movements
- Inventory
- Interface to automatic warehousing
- Quality management
- Tracking and tracing
- EDI

## S.C.M.

- Forecasting
- Capacity Requirement Planning
- Master Production Scheduling
- Critical Material Requirement Planning
- Distribution Requirement Planning
- C.P.F.R. + Transportation Management

## Human Resources

- Pers. Administration
- Recruitment
- Careers & Compet.
- Compensation
- Training
- Payroll
- Time and attendance

## C.R.M.

- S.F.A.
- Account Planning
- Category Management
- Merchandising
- Call center
- Claims
- Customer Data Base

## Development

- Development Projects Planning





### Pilotage et Audit

Datawarehouse	
Pilotage commercial	Marketing stratégique
Risques	Comptabilité
Contrôle de Gestion	Gestion Trésorerie
	Audit

### Gestion Relation Client multicanale

Gestion FDV par canal	Optimisation Relation Client
-----------------------	------------------------------

### Echanges clientèle et acteurs internes

Canaux d'échange
Sécurité canaux externes - Identification / Authentification
Acquisition et restitution des données

### Référentiels

Individus	Structures	Acteurs	Normes et nomenclatures
Offres	Produits	Contrats	

### Production

Moyens de paiement	Travaux administratifs			
Gestion des comptes				
Dépôts	Epargne	Prêts	VM	Assurance
Traitements liés aux produits composés				

### Production transverse et consolidation

Fiscalité	Facturation	Fabrication	Archivage	GED et éditique	Bureautique
-----------	-------------	-------------	-----------	-----------------	-------------

### Risques clients

Gestion incidents bancaires
Gestion créances douteuses
Situation client bancaire
Gestion du risque sur opération

### Echanges institutionnels

Frontaux échange institutionnels
Sécurité. Identification / Authentification
Acquisition et restitution des données

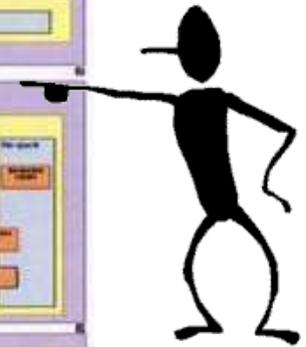
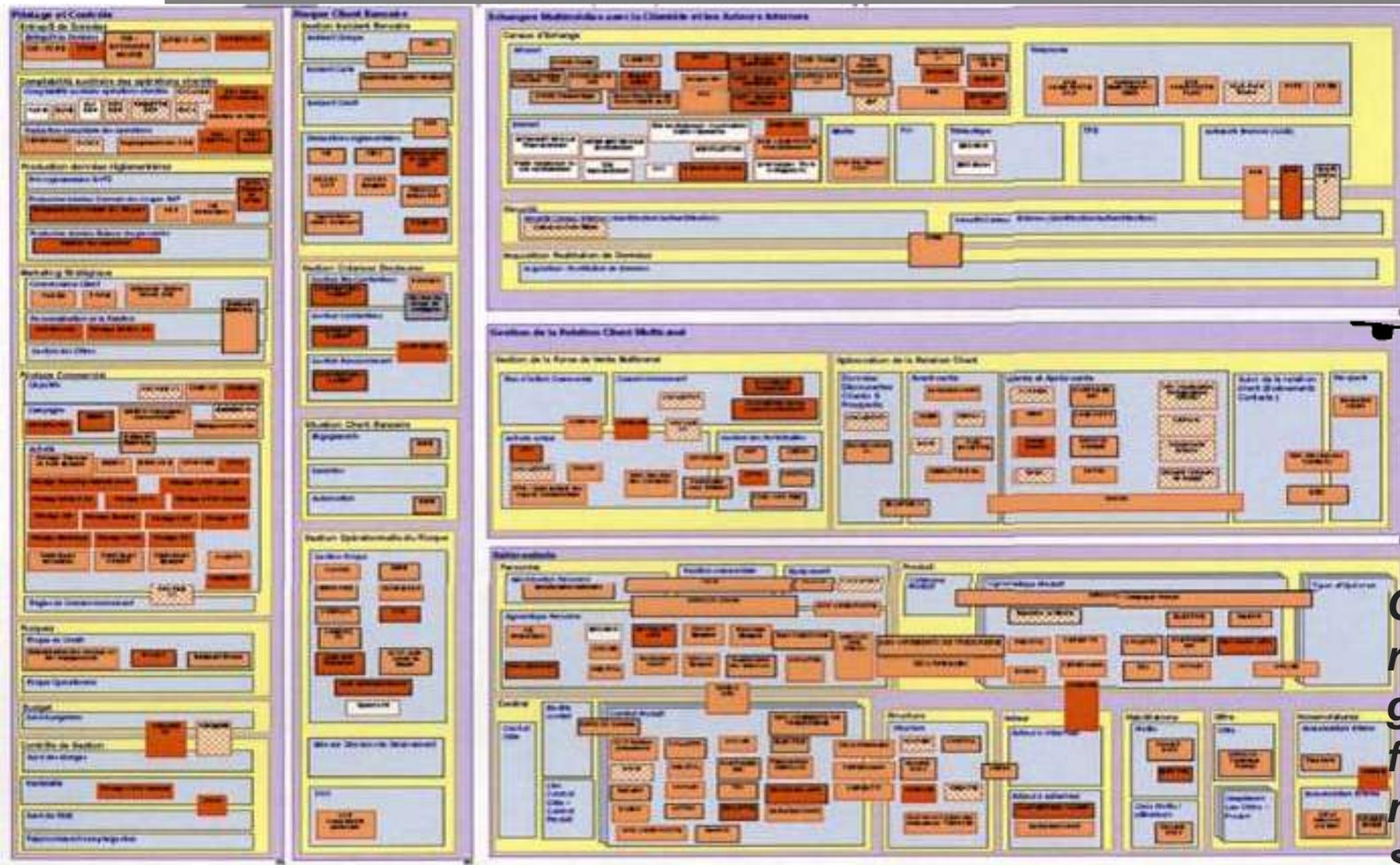
### Support

Logistique	Immobilier
Achats	Ressources humaines





# Exemple d'un Grand Compte bancaire



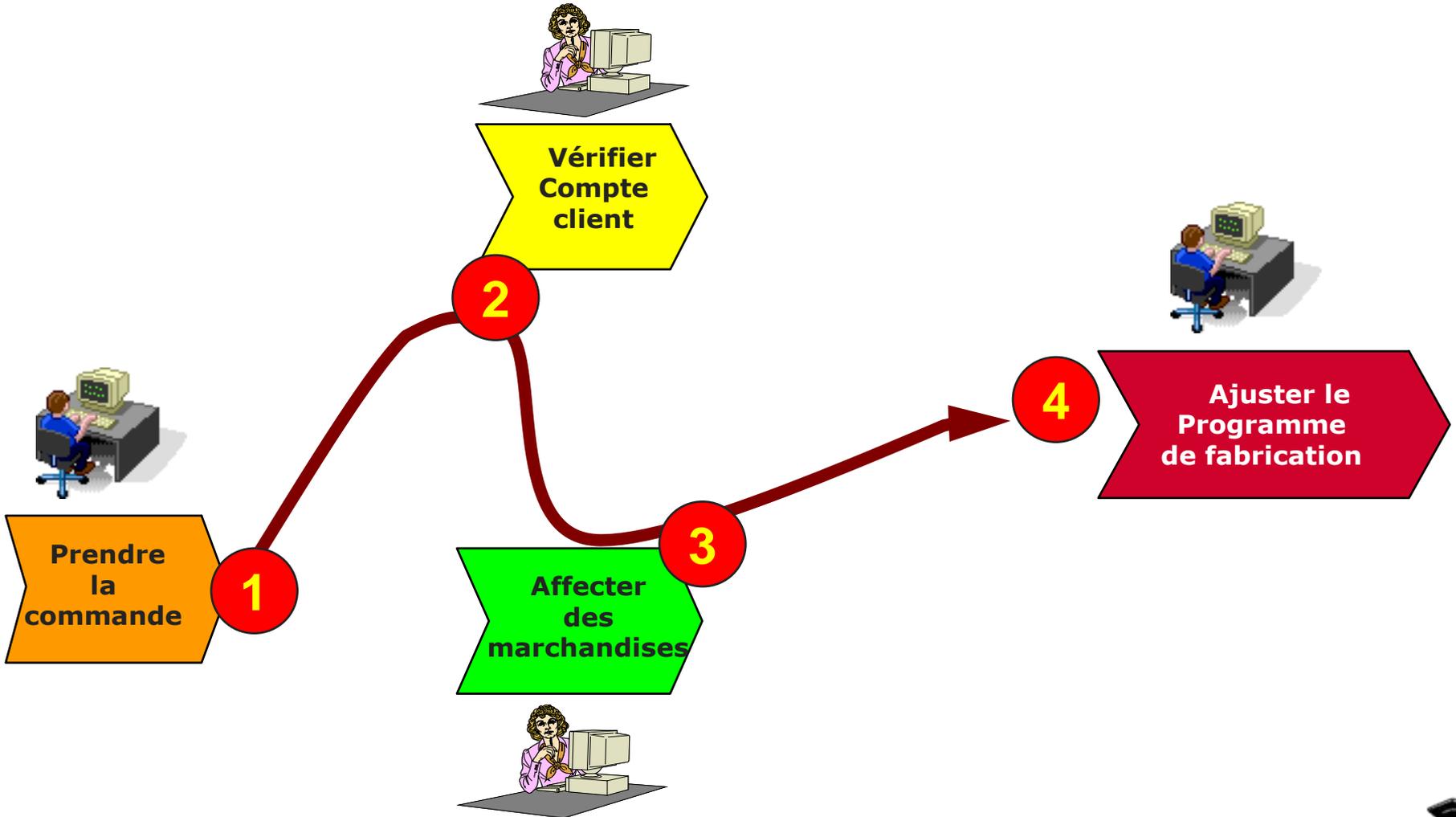
***Ce qui était la réalité d'une grande banque française : un net besoin de simplification et d'intégration***

***Sur une matrice analogue à celle présentée dans la diapo précédente, chaque petit carré représente une application, dans le seul champ de la Banque de détail.***





# Le souci des entreprises : intégrer et optimiser les processus





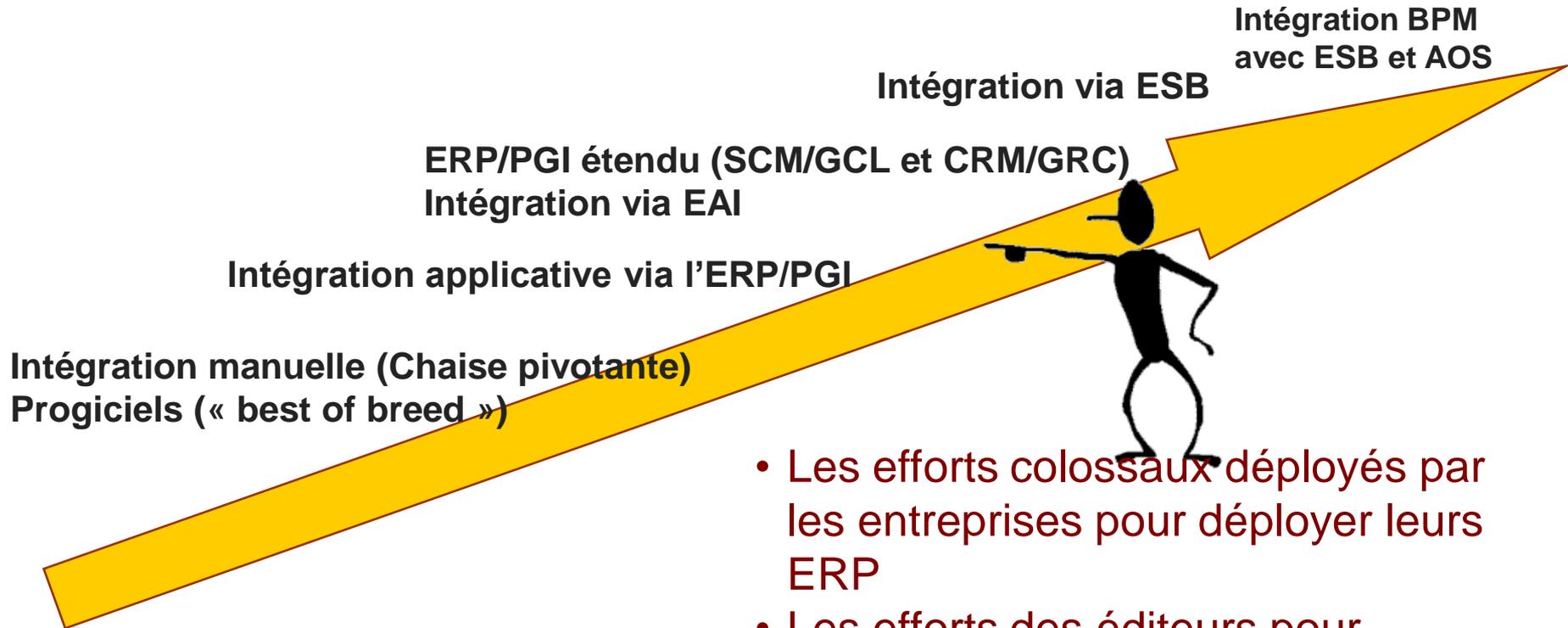
# Le souci des entreprises : intégrer et optimiser les processus

- **Objectif** : faire en sorte que les utilisateurs se concentrent sur les tâches qui leur sont assignées sans avoir besoin de suivre l'évolution de l'exécution du processus lui-même.
- Chaque utilisateur travaille dans son ou ses applications, reçoit des notifications pour les tâches qu'il a à accomplir (valider, choisir, déléguer, escalader, compléter, etc...).
- Pour faire communiquer les personnes, les applications impliquées dans un processus ...
- **... il est nécessaire de s'appuyer sur une couche d'intégration qui peut avoir lieu à différents niveaux :**
  - Intégration manuelle (chaise pivotante)
  - Intégration applicative
  - Intégration BPM (*Business Process Management*)





# Différents niveaux d'intégration



- Les efforts colossaux déployés par les entreprises pour déployer leurs ERP
- Les efforts des éditeurs pour s'adapter aux nouvelles architectures.

1970

1980

1990

2000

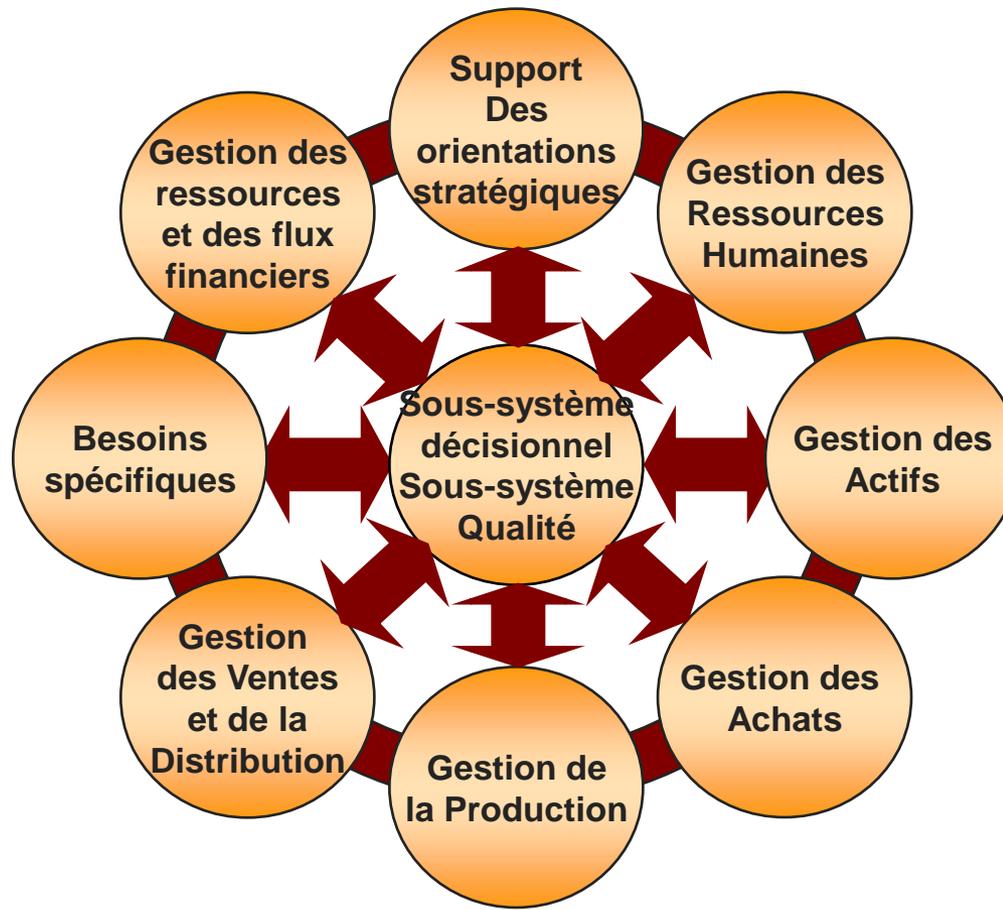
2010

2020





# Notre schéma théorique de base





# Perte de communication

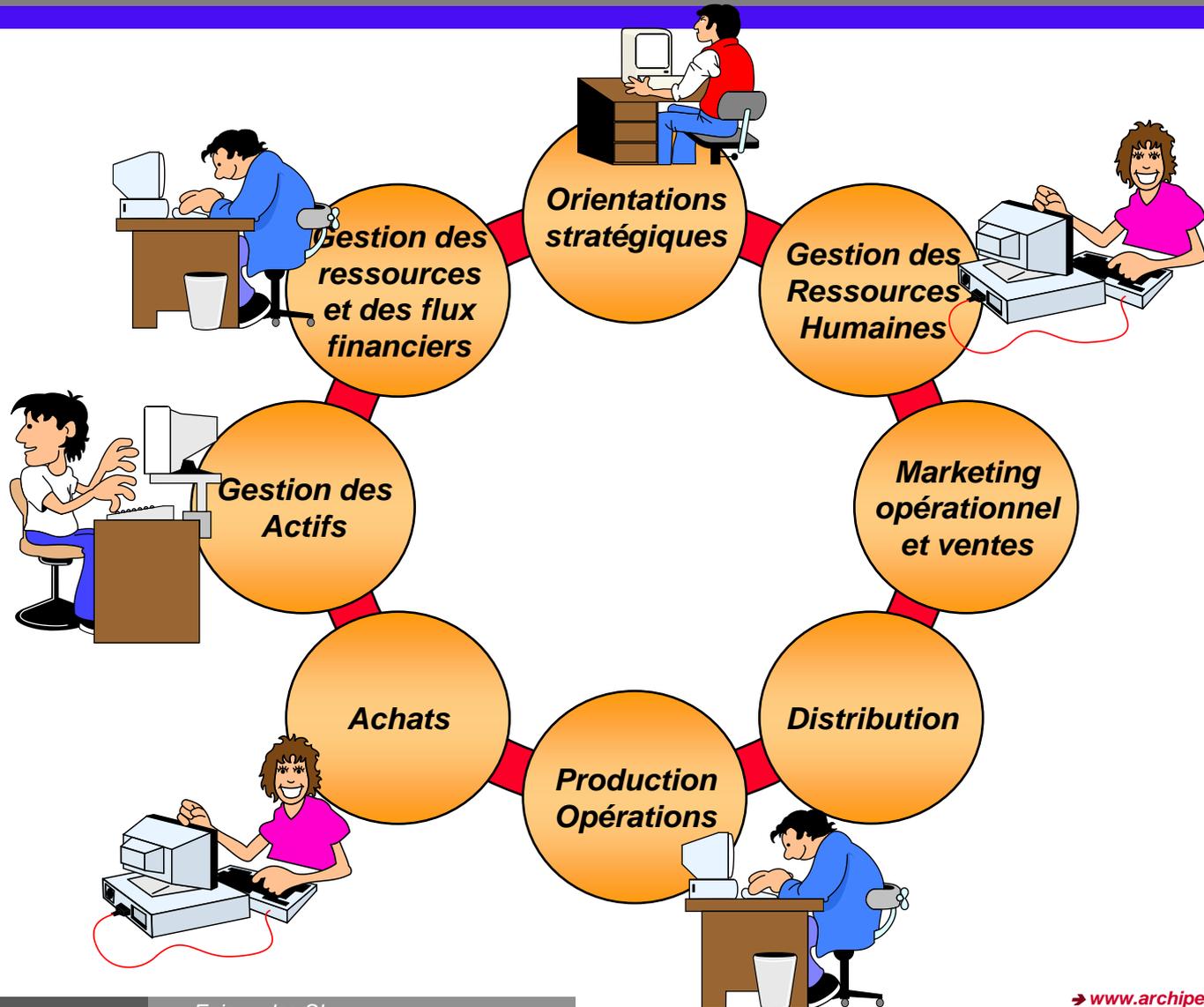


*Progiciels 1G : Un découpage en silos qui a fini par oublier les besoins d'échanges entre les éléments du découpage de premier niveau*





# Progiciel intégré ; renouveler les liens



Les enjeux fonctionnels et d'intégration



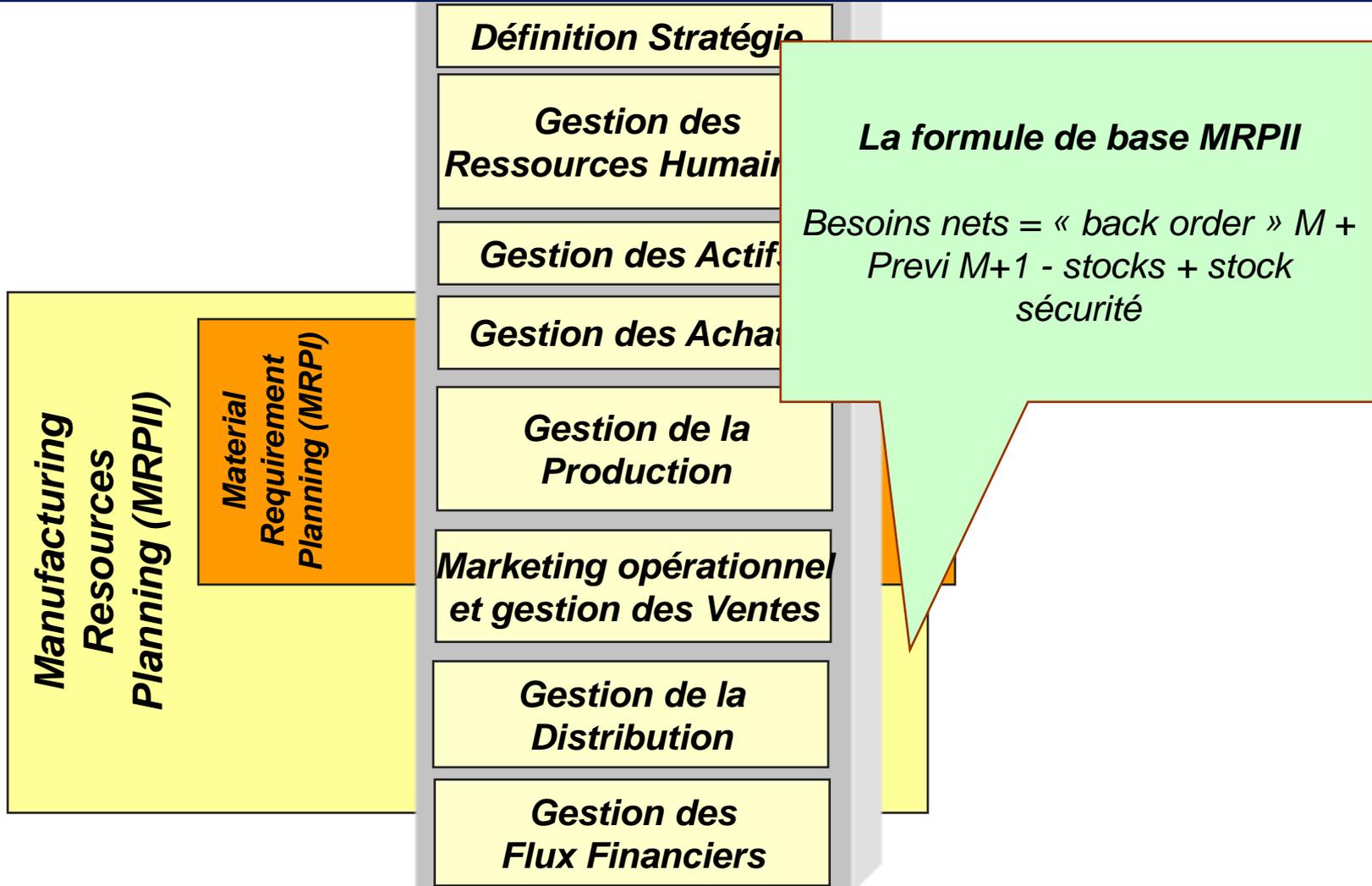
# Une vision transversale

**Fournisseurs****Entreprise****Clients/Distributeurs****Définition Stratégie****Gestion des  
Ressources Humaines****Gestion des Actifs****Gestion des achats****Gestion de la  
Production****Marketing opérationnel  
et gestion des Ventes****Gestion de la  
Distribution****Gestion des  
Flux Financiers**



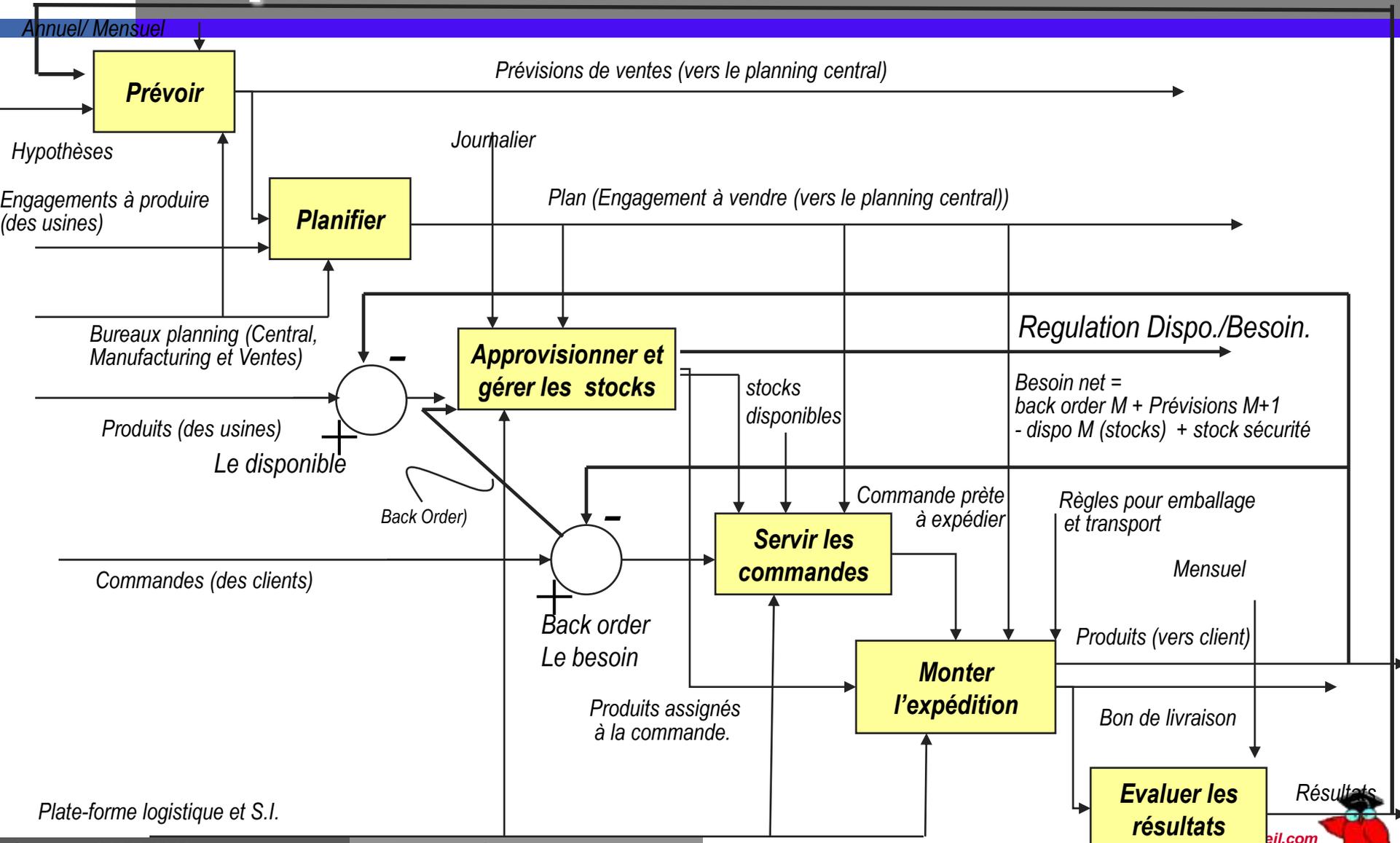
# Premier niveau d'intégration : MRP

## Entreprise



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

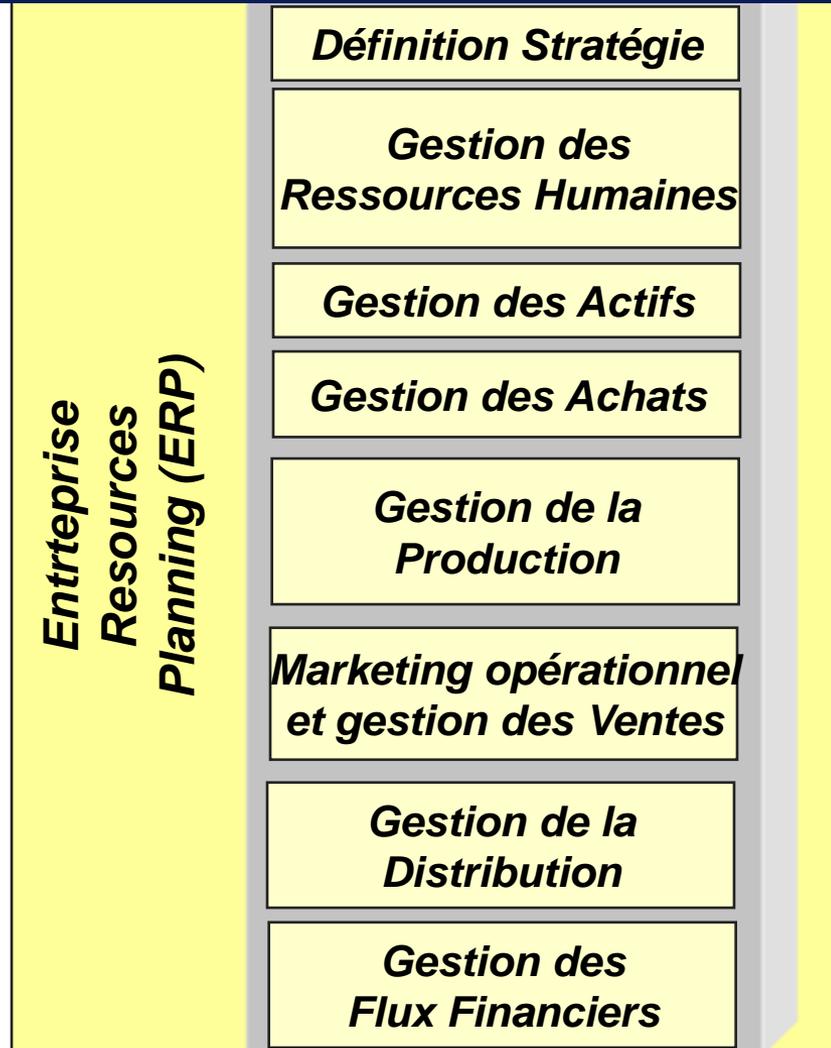
# Le processus MRP



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

# → Deuxième niveau d'intégration ...

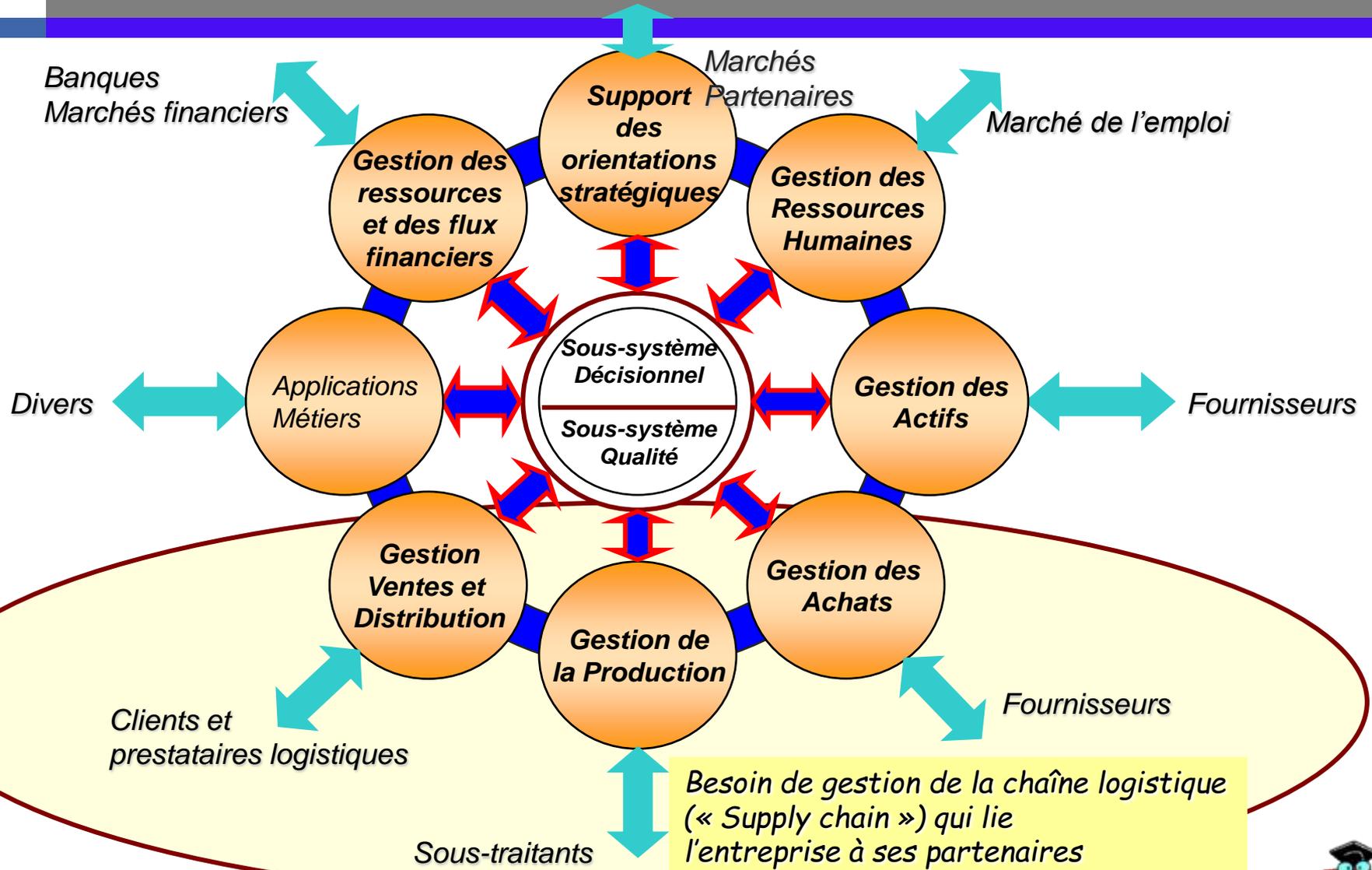
## *Entreprise*



***Intégration des  
systèmes de gestion  
au niveau de  
l'ensemble de  
l'entreprise***



# → ... ERP conforme à notre modèle

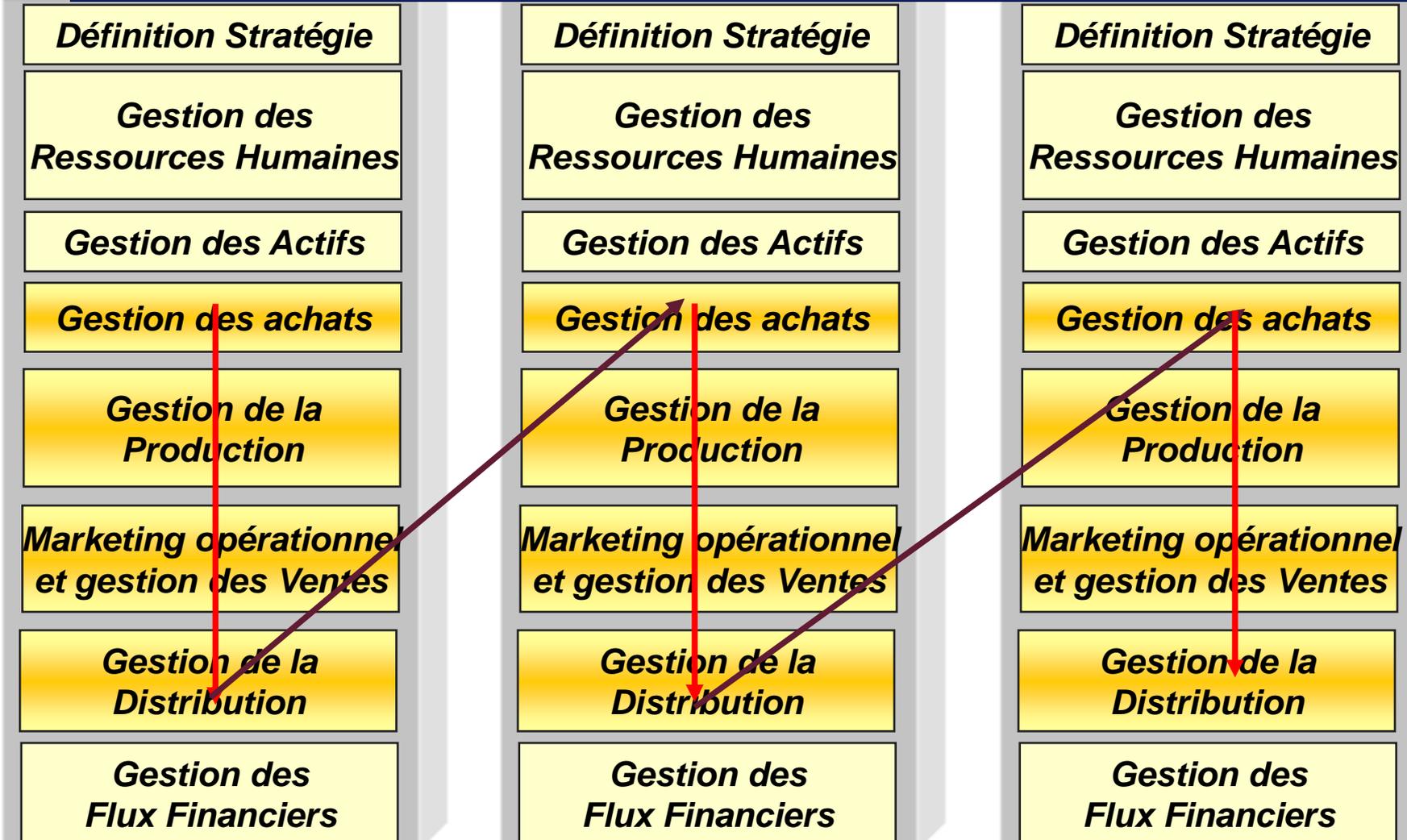


# → Troisième niveau d'intégration ...

## *Fournisseur*

## *Entreprise*

## *Clients/Distributeur*



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

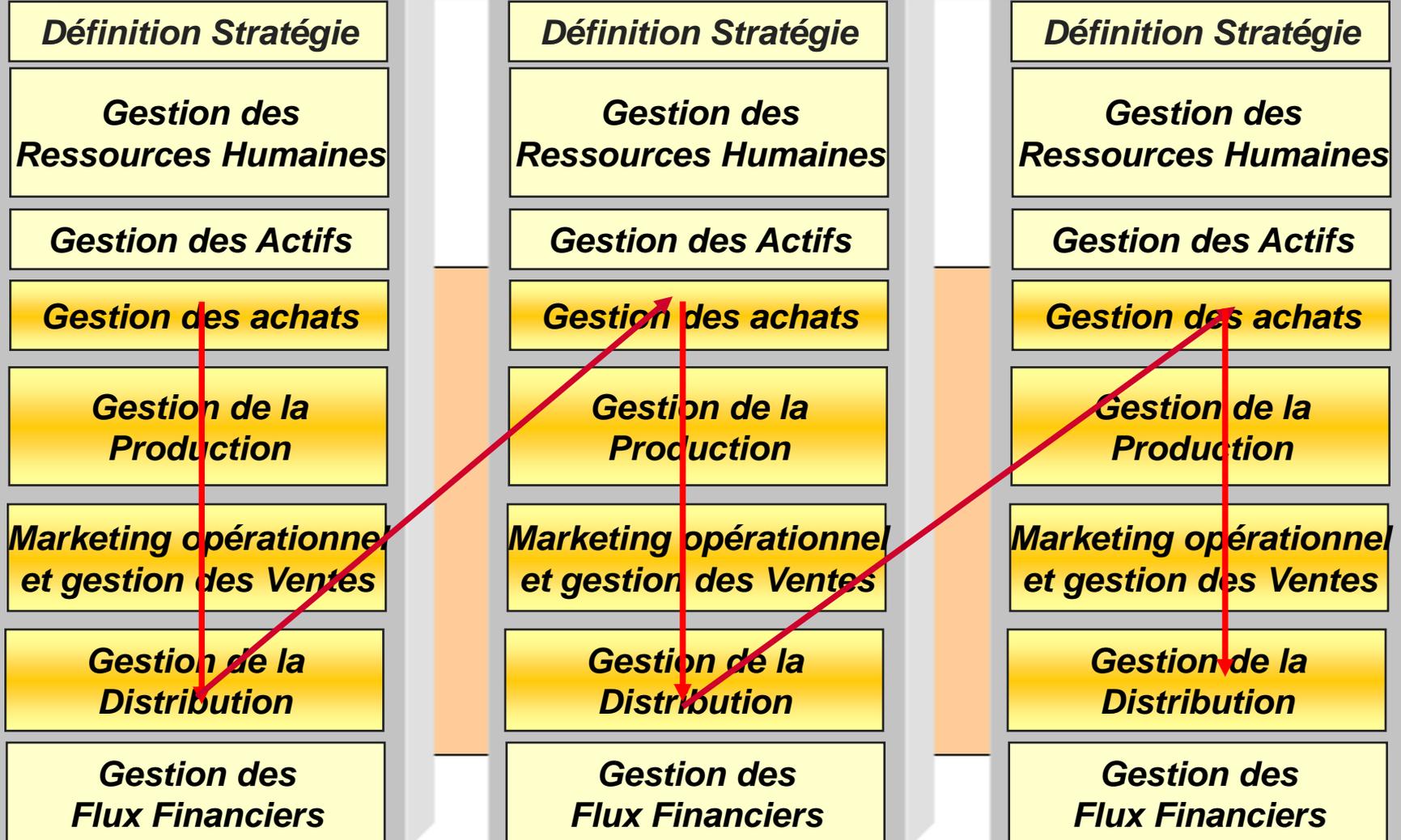


# ... celui de la supply chain reliant les partenaires

## Fournisseur

## Entreprise

## Clients/Distributeur



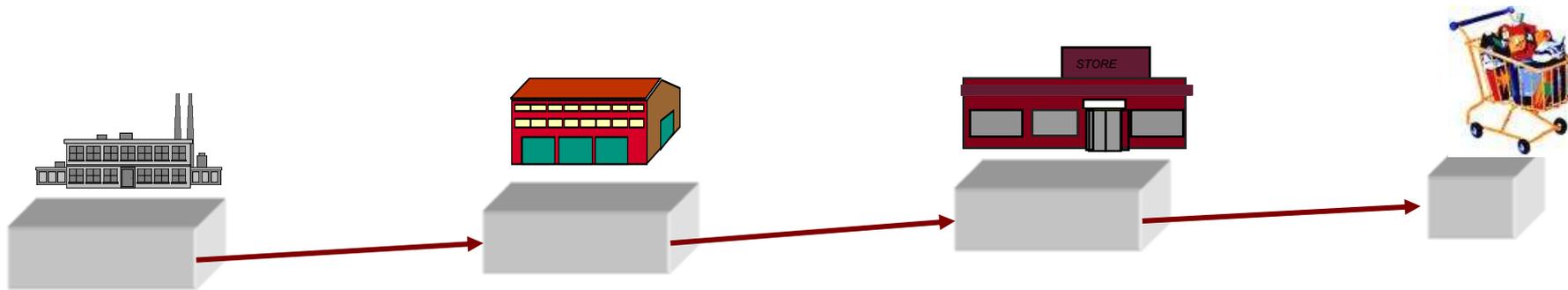
SUPPLY CHAIN MANAGT



Les enjeux fonctionnels et d'intégration



# Est-ce aussi simple ?

**Fournisseur****Entreprise****Distributeur****Clients**

Les enjeux fonctionnels et d'intégration



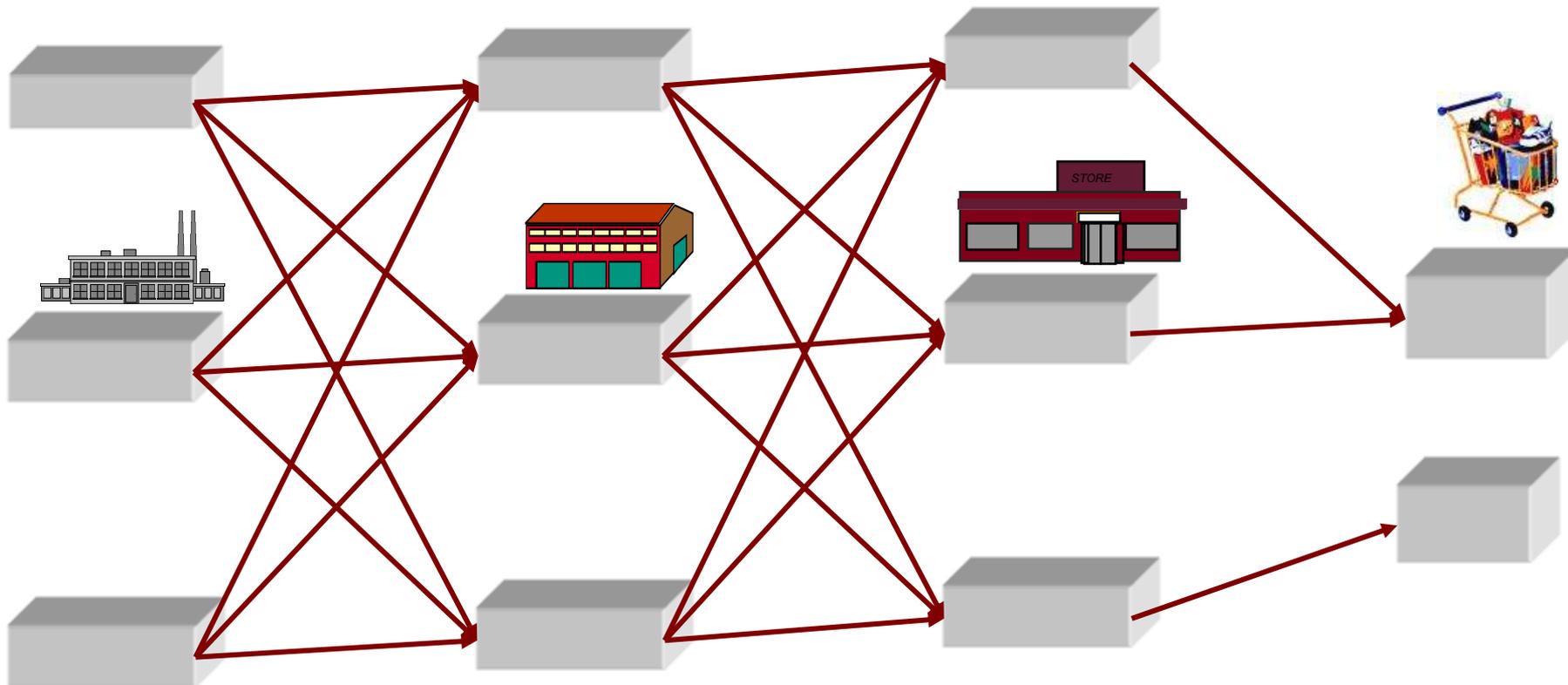
# Complexité du réseau des supply chains

*Fournisseurs*

*Entreprises*

*Distributeurs*

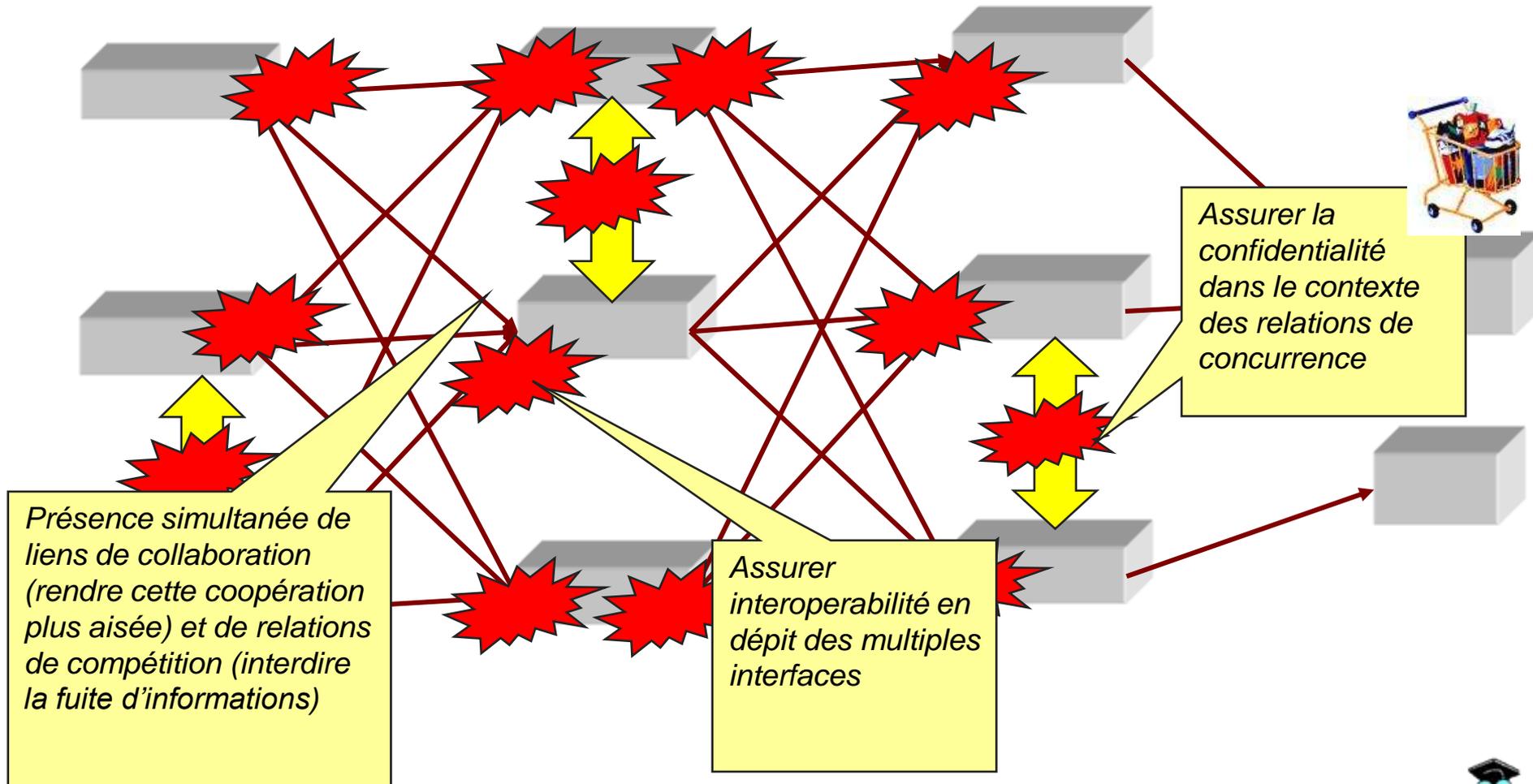
*Clients*



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

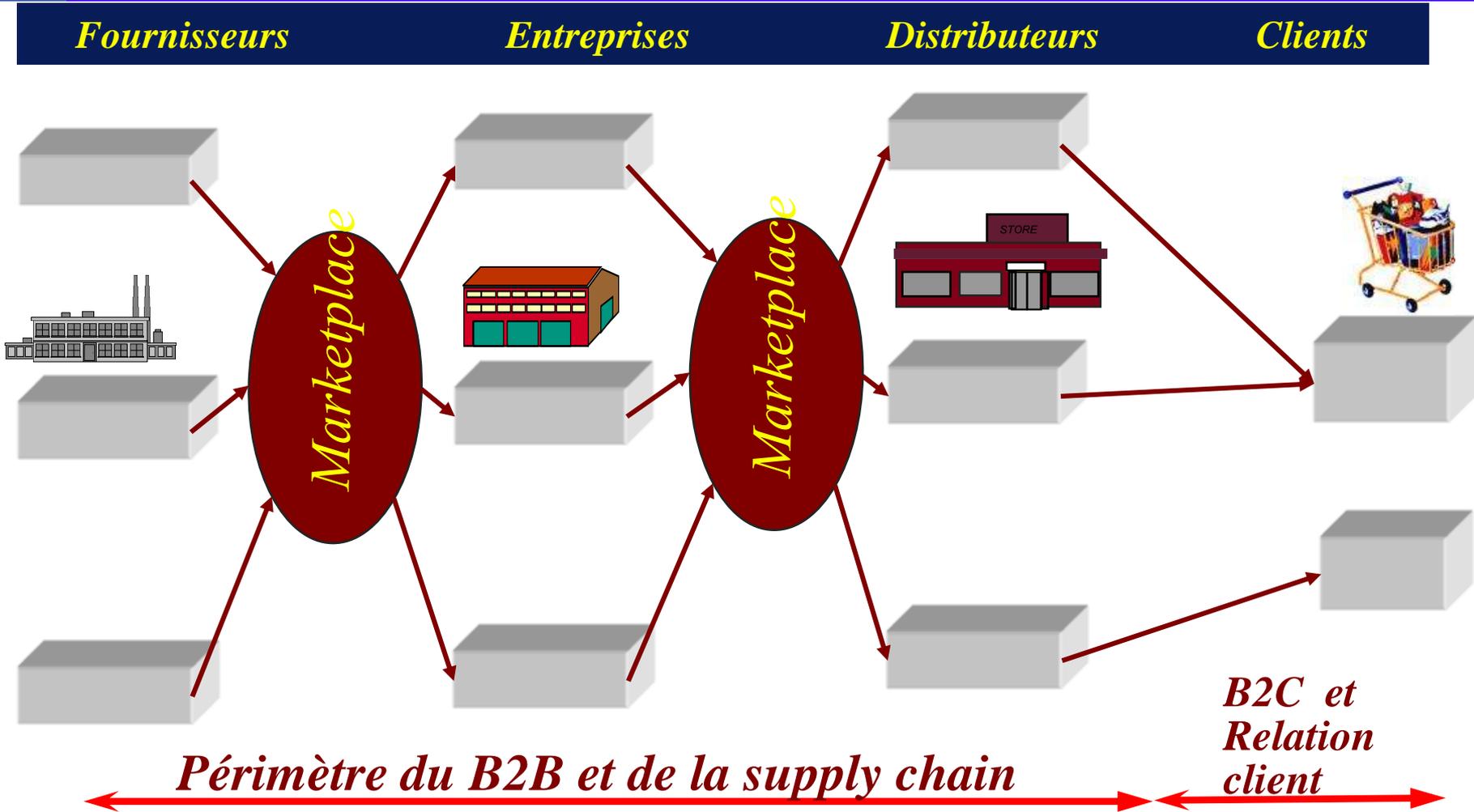


# Complexité du réseau des supply chains

**Fournisseurs**
**Entreprises**
**Distributeurs**
**Clients**


Les enjeux fonctionnels et d'intégration

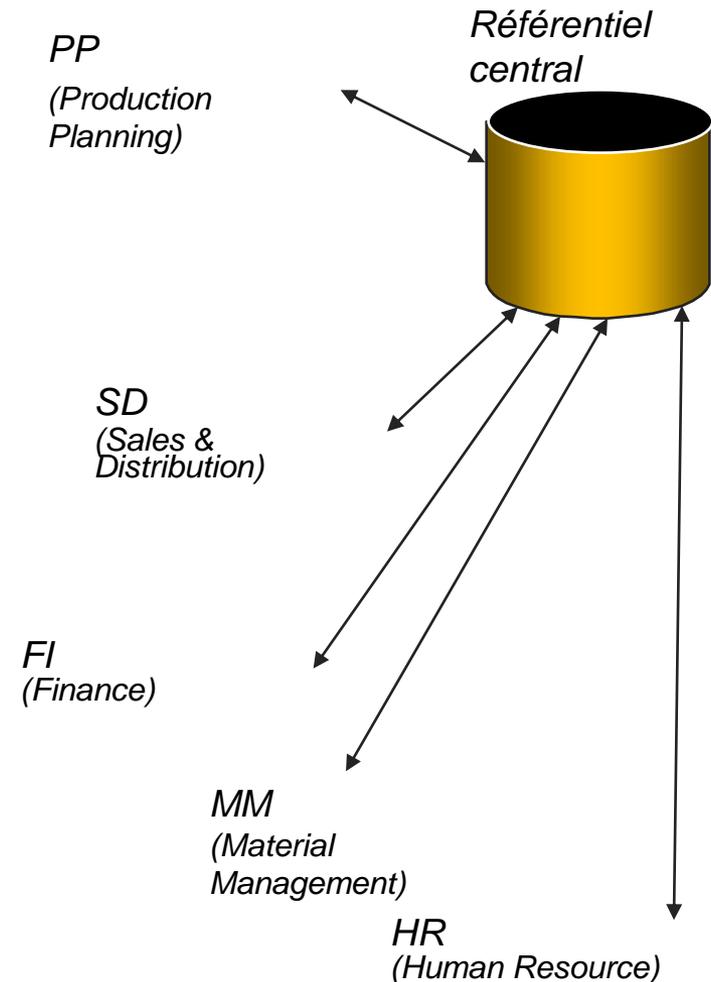
# ➔ B2B et B2C, MSC/SCM et GRC/CRM



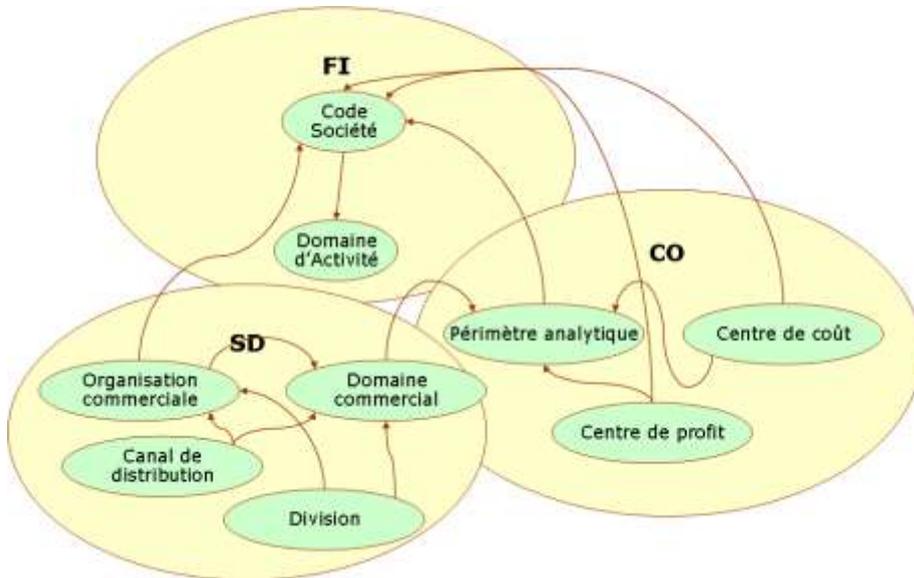


# Qu'est ce qu'un ERP ?

- Un ERP (ou PGI) ...
- couvre les divers systèmes de gestion identifiés
- contient un référentiel unique de données gérant à la fois la structuration et l'accès aux données
- peut être adapté aux besoins spécifiques de l'entreprise par le biais d'un paramétrage
- est composé de modules qui partagent le même référentiel auquel ils accèdent directement
- est développé par un seul éditeur



# → MySAP.com : modèle d'entreprise



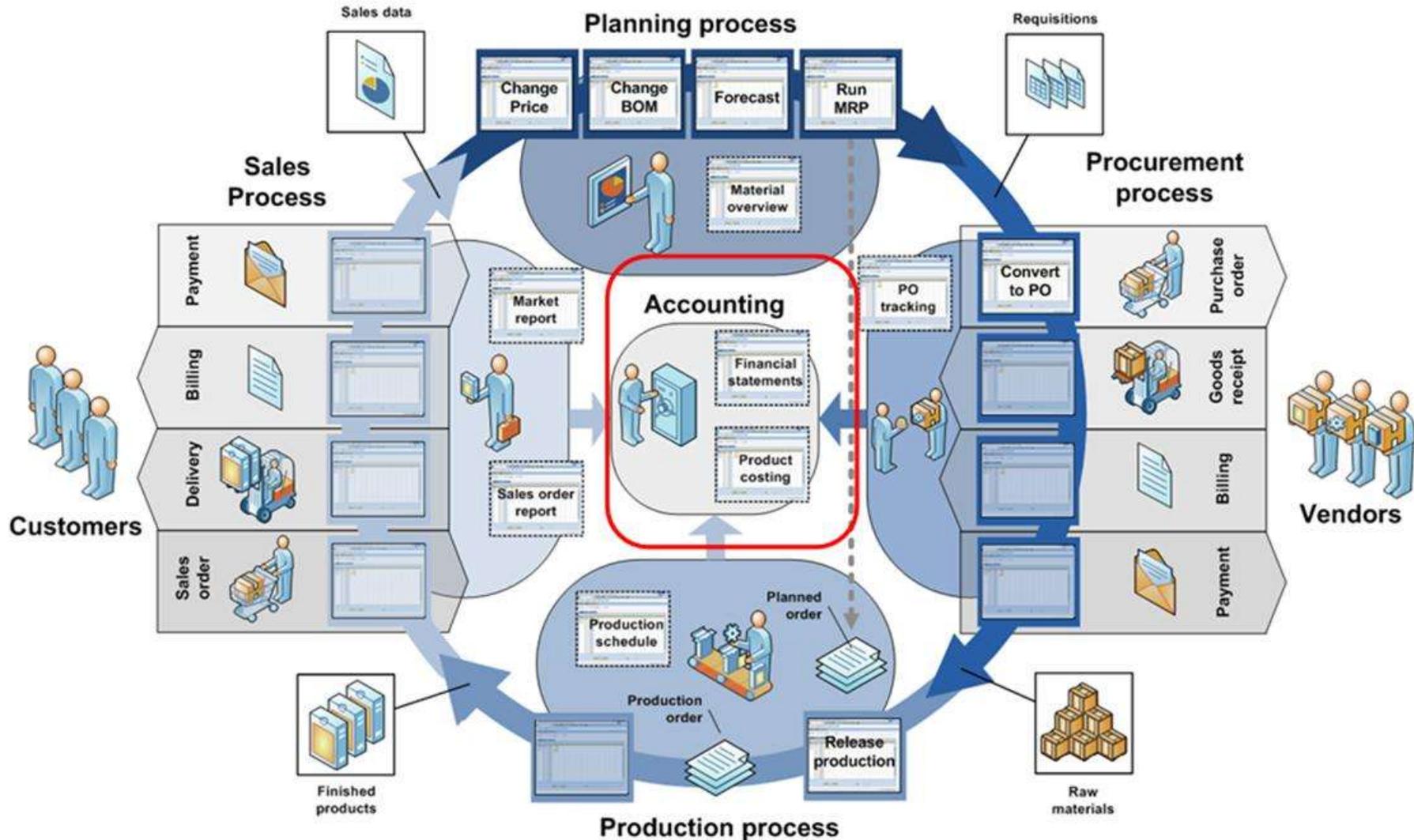
→ Dans mySAP.com (évolution de SAP R/3), une base regroupant 18 000 tables et occupant dès l'initialisation 14 Go

- Une base de données qui regroupe l'ensemble des entités liées au fonctionnement d'une entreprise
  - Employés
  - Compétences
  - Comptes
  - Journaux
  - Produits
  - Clients
  - Commande, etc.
- Une administration « pointue » qui exige la parfaite maîtrise de l'architecture fonctionnelle



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

# MySAP.com : modèle d'entreprise





# Management de la supply chain (GCL/SCM)

La mission:

***“Le bon produit, au bon moment,  
au bon endroit, au meilleur prix”***

*➔ Ce n'est pas vraiment une idée nouvelle, mais cela reste un problème majeur pour beaucoup d'entreprises !*

- Améliorer l'efficacité de l'organisation en optimisant la vitesse (Faire vite !) et la sécurité (Agir en confiance !).
- Maximiser la rentabilité en déployant les processus adéquats
- Réunir une masse critique d'acteurs, chacun d'eux jouant à la fois le rôle de client (en aval) et de fournisseur (en amont)
- Faire de telle sorte que ces acteurs pilotent leurs opérations logistiques à l'aide des mêmes pratiques
- Appliquer ces méthodes plus simplement, plus rapidement, de manière plus fiable que la concurrence





Les enjeux fonctionnels et d'intégration

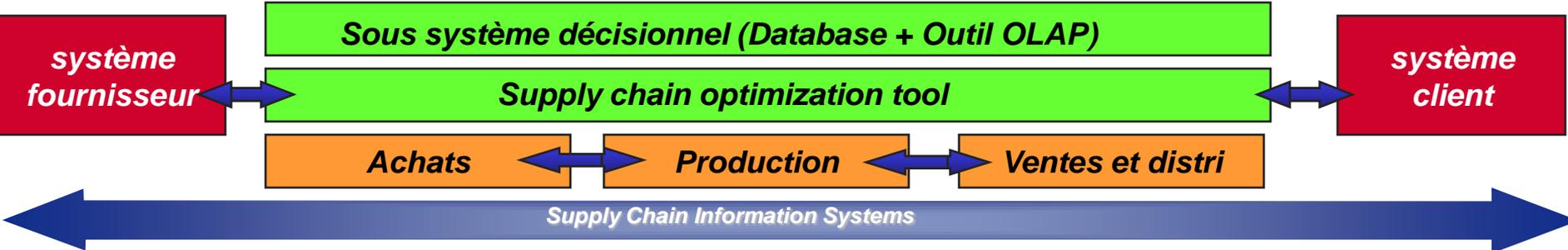
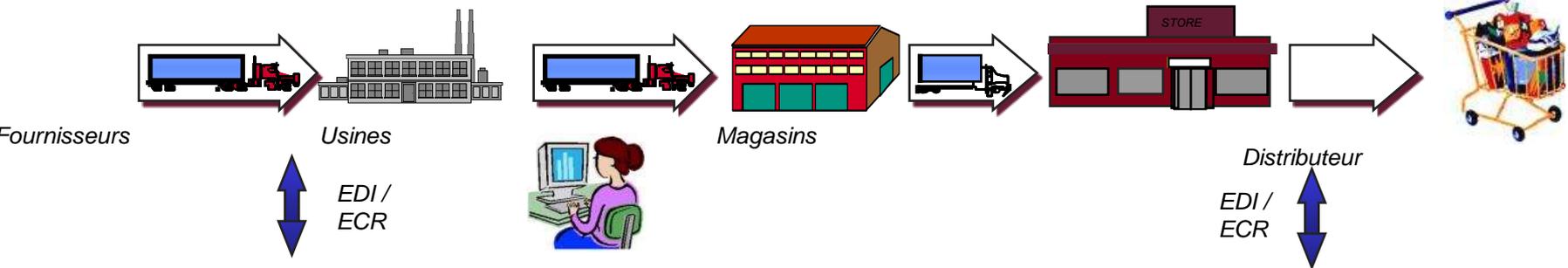
# Le langage de la supply chain

Planning réappro  
quotid./mensuel

Planning prod.  
quotid./mensuel  
(MPS)

Inventaire permanent  
centralisé  
produits finis  
(Planning distri. et déploy.)

Collaborative planning  
and forecasting





# La Gestion de la Relation Client (GRC/CRM)

- La **Gestion de la Relation Client** (CRM pour *Customer Relationship Management*) est une stratégie de croissance rentable et durable fondée sur une meilleure connaissance du client et sur la capacité à établir une relation personnalisée et durable en fonction des attentes identifiées.
- Ces attentes sont identifiées pour chaque segment de clientèle, voire pour chaque client.
- Cette approche favorise la fidélisation et donne un avantage concurrentiel sur le long terme.





# La Gestion de la Relation Client

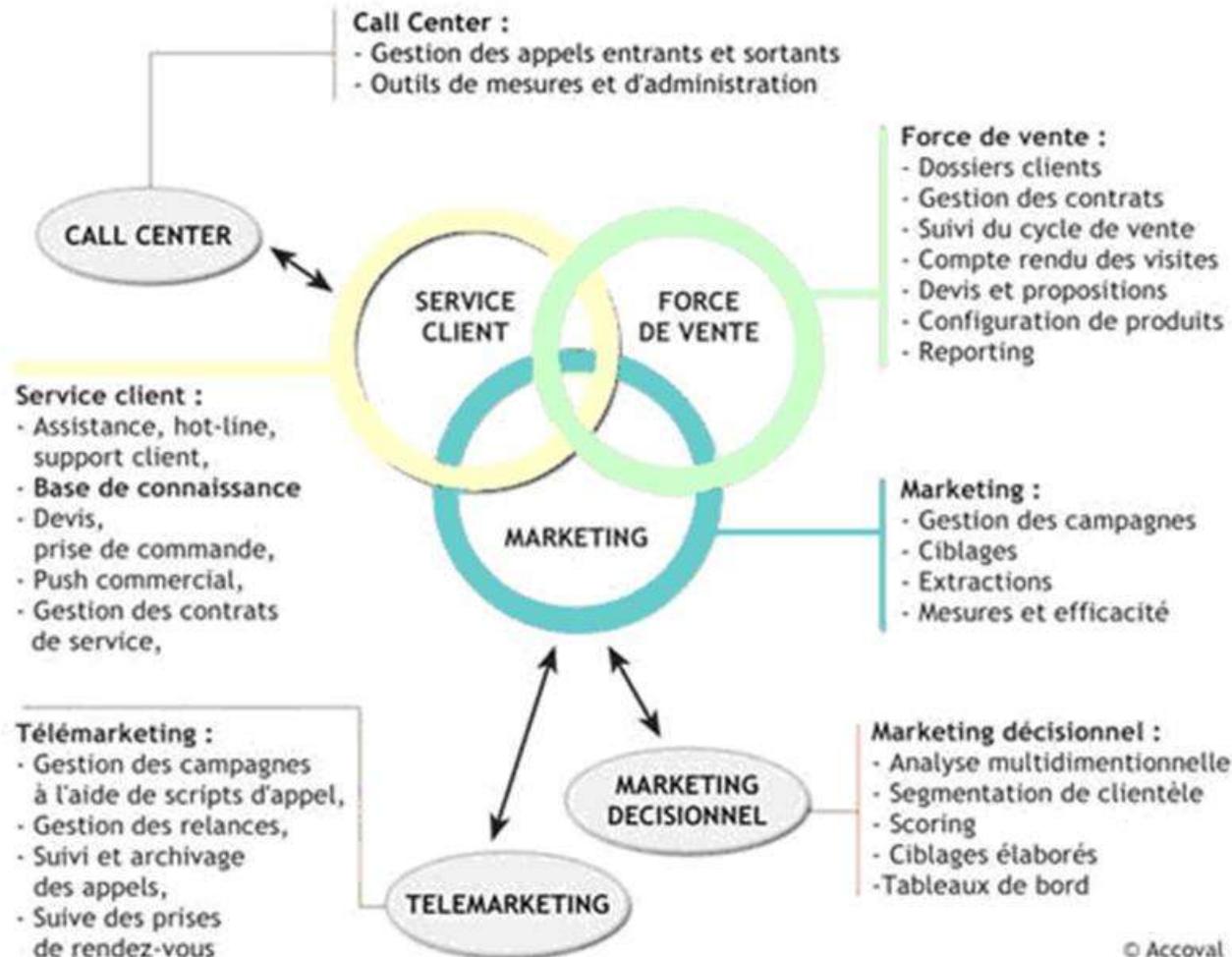
- Elle se traduit par un ensemble de projets visant à rendre plus efficaces et plus complémentaires les processus d'échange entre le client et l'entreprise :
  - Actions d'organisation de l'activité commerciale
  - Optimisation des processus
  - Gestion de campagnes marketing
  - Typologie des ventes
  - Organisation des forces de vente
  - Positionnement de l'administration des ventes
  - Gestion du temps
  - Transmission de secteur
  - Capitalisation de la connaissance





# La Gestion de la Relation Client

## ENSEMBLE DES DOMAINES DU CRM AVEC QUELQUES EXEMPLES DE FONCTIONNALITES



© Accoval





# Evolution des ERP/PGI

- Intégrer ou assurer l'interface avec les outils de la **supply chain**.
- Connecter les outils **supply chain** aux services des **places de marché électroniques**.
- Développer les fonctions front-office :
  - Interfaçage **GRC/CRM** ou intégration des fonctions **GRC/CRM** (configuration produit, forces de ventes, marketing opérationnel);
  - Services après-ventes (garanties et services, centre d'appel, retours et réparation ).
- Evoluer vers des architectures "**Tout web** »
  - Accès via navigateur web.
  - Exige un réseau de technologie IP (*Internet Protocol* est le standard d'aujourd'hui).
  - Exige une architecture de serveurs complexe avec portail et serveur d'application.
  - Des technologies dont la diffusion massive permet des coûts réduits.
  - Un déploiement moins coûteux sur les postes de travail des utilisateurs.
  - Des architectures avec des serveurs à base Wintel ou Linux abordables par les PME/PMI.
  - Impact des "web services" : Permettre aux applications d'accéder à des services.
- Autoriser l'accès via **mobiles**.
- Nouveaux outils (Décisionnel (BI pour *Business Intelligence*), Gestions des connaissances (KM pour *Knowledge Management*)).
- Evolution vers la management des processus (**BPM**).
- Segmentation métiers et approche du marché des PME/PMI.
- Nouveaux acteurs (Microsoft avec Dynamics AX (ex Axapta) et NAV (ex Navision), Sage, ....)





# ERP/PGI sur le marché français



GE = Grands comptes  
 ETI = Entreprises de taille intermédiaire  
 250 à 5000 salariés

Taux pénétration ERP en France - Source Markess Septembre 2011





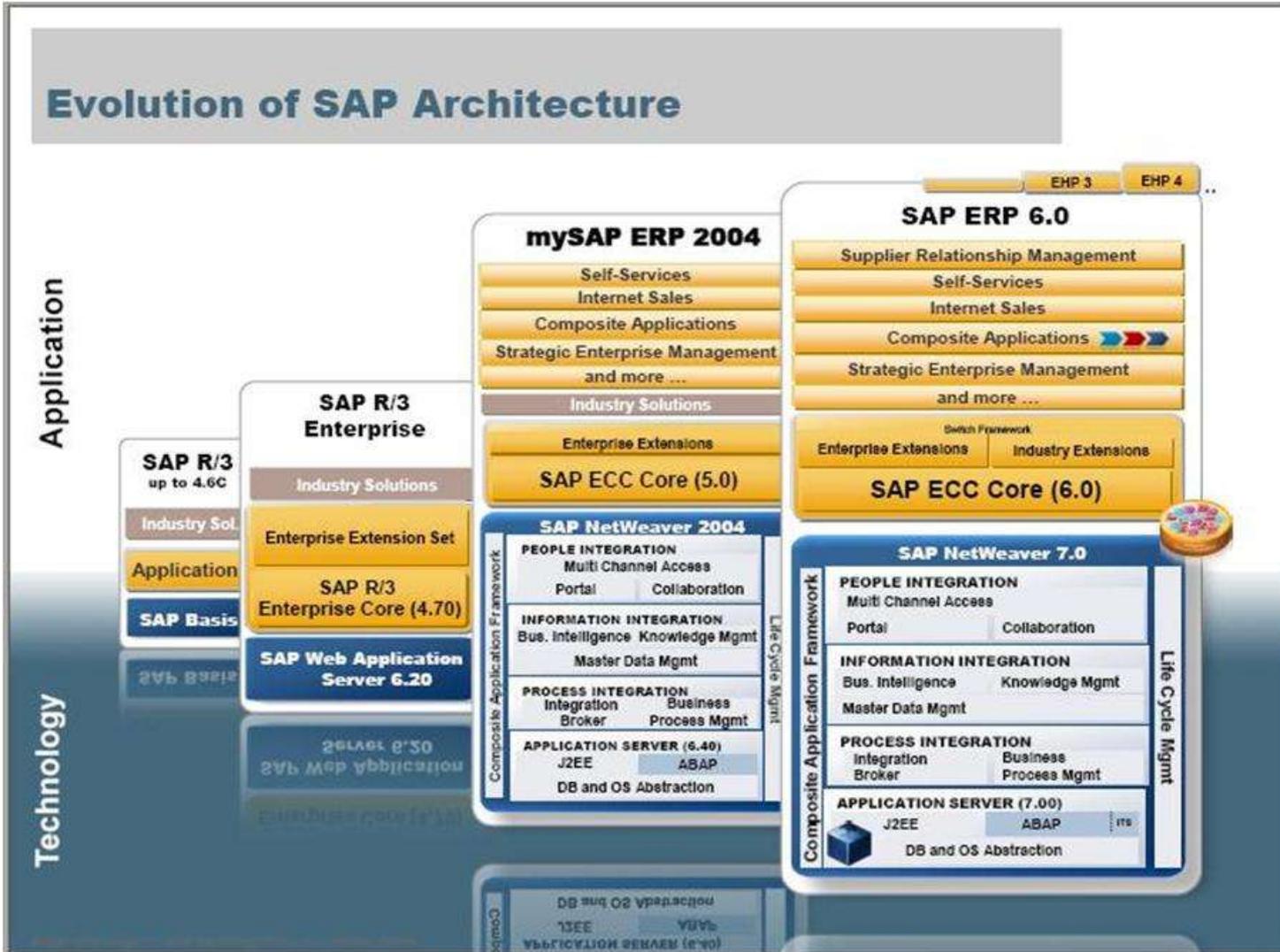
# Evolution des ERP/PGI

- Evolution vers des architectures "Tout web".
- Accès via navigateur web.
- Exige un réseau de technologie IP (*Internet Protocol* est le standard d'aujourd'hui).
- Exige une architecture de serveurs complexe avec portail et serveur d'application.
- Des technologies dont la diffusion massive permet des coûts réduits.
- Un déploiement moins coûteux sur les postes de travail des utilisateurs.
- Des architectures avec des serveurs à base Wintel ou Linux abordables par les PME/PMI.
- Impact des "web services" : Permettre aux applications d'accéder à des services.
- Accès via mobiles.





# Evolution des ERP/PGI : l'exemple SAP



Source SAP



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

# → Le nouveau SAP : mySAP.com



Source SAP





# ERP/PGI : nouveaux modes d'exploitation

- Le mode *F.A.H./A.S.P.* (*Fournisseur d'Applications Hébergées / Application Service Provider*) a permis aux utilisateurs d'accéder à un PGI à travers un réseau IP, au moyen d'un navigateur jouant le rôle de client sur le poste de travail.
- Aujourd'hui, offre recalée dans le concept de *SaaS (Software as a Service)* dans la mouvance du développement des solutions *Cloud* (Nuage).
- Les PGI doivent délivrer leurs résultats sous forme de pages web (architecture *Tout web*).
- Le prestataire qui souhaite fournir des services de bout en bout (*edge-to-edge*) au travers de multiples couches réseau doit maîtriser des architectures complexes et des technologies pointues.
- Nécessité d'intégrer sur ses plates-formes des équipements matériels (serveurs, routeurs, commutateurs), des logiciels et des services de support, et d'exploiter le tout dans le respect des *indicateurs clefs de performances (KPI)* exigés par les clients en matière de qualité (QOS) et de sécurité.



# → ERP/PGI : les enjeux humains

- Adopter un PGI/ERP oblige à des changements organisationnels, donc humains :
  - Changer de vocabulaire,
  - Modifier l'organisation des services,
  - Adopter des procédures de travail différentes,
  - S'approprier des nouveaux outils.
- Les opérationnels doivent apporter un soin particulier lors de la saisie car les imputations vont s'opérer automatiquement en fonction des informations collectées
- Evolution du rôle des fonctionnels vers des tâches de contrôle et d'audit.
- Il faut s'attendre à une résistance au changement
- La mise en place engendre un travail supplémentaire important : paramétrage, initialisation des fichiers, reprise de l'existant, participation aux ateliers-pilotes, tests et validation.
- Des contraintes expliquant un taux d'échec significatif.





# ERP/PGI au cœur des SI

- L'ERP est-il au cœur des Systèmes d'Information ?
- Oui, encore aujourd'hui
- Parce que les investissements ont été (et restent encore) colossaux et qu'il faut les digérer
- Parce que les ERP ont su intégrer les nouveaux modules (SCM, CRM, Décisionnel) qui ont permis, au-delà du besoin prioritaire d'optimisation des processus internes, de couvrir les besoins d'échanges avec les partenaires.
- Parce que les nouveaux axes d'évolution proposés par les éditeurs (AOS, BPM) sont complexes à maîtriser et encore pas assez matures.
- Mais ce sont des tendances qu'il ne faut pas ignorer car elles permettront à terme -mais moins vite que certains l'imaginent aujourd'hui - d'imbriquer les meilleures briques logicielles (dont peut être certains modules des ERP) dans un tout cohérent.





# Autres formes d'intégration

- Malgré l'ambition des éditeurs, l'ERP ne couvre pas tous les besoins :
  - Par choix (par exemple conserver son outil de gestion de trésorerie, conserver une solution décisionnelle ou collaborative dissociée);
  - Par refus de se placer entre les mains d'un éditeur unique;
  - Parce que l'éditeur ne saurait couvrir tous les besoins métier;
  - Parce que l'éditeur ne saurait anticiper les innovations stratégiques d'une entreprise qui souhaite développer des outils qui supportent un avantage concurrentiel;
  - Parce que l'éditeur ne saurait anticiper les innovations du marché : (web 2.0, réseaux sociaux, mobilité, multicanal) et qu'il lui faut du temps pour réagir.
- Nécessité d'autres formes d'intégration pour donner au SI sa cohérence.





# Une nouvelle dimension de l'intégration

- Dans ce nouveau contexte d'intégration, outre les fonctions de gestion de base, la gestion de la chaîne logistique, la gestion de la relation client et le décisionnel, le SI va devoir aussi intégrer :
  - Les applications et les processus « métiers » spécifiques
  - La gestion du cycle de vie des produits
  - La gestion de la performance
  - L'informatique collaborative
  - La gestion du patrimoine des données de l'entreprise
  - L'internet des objets
  - La nouvelle génération des applications web
  - Les applications liées à la **mobilité**
  - Les **réseaux sociaux**





# Les enjeux liés à la mobilité

- Il y a trois motivations pour développer des solutions nomades :
  - Tirer avantage du **mode interactif** dans un plus grand nombre de situations;
  - **Homogénéiser** ou **sécuriser les processus** pour qu'il n'y ait plus d'interruption dans la chaîne de traitement;
  - Engendrer de **nouveaux revenus**.
  
- La lutte entre les différents OS: Google Android, iPhone IOS, Windows Mobile, (sans parler de ceux qui ont quitté l'arène : RIM OS, Nokia Symbian.





# Mobilité : nouveaux périphériques d'accès et nouvelles applications



# → Les enjeux liés aux réseaux sociaux

- Pour créer de la visibilité;
- Pour augmenter son référencement;
- Pour toucher une audience jusqu'alors inaccessible;
- Pour maîtriser son image de communication;
- Pour effectuer des sondages;
- Pour collaborer avec des utilisateurs en interne;
- Pour améliorer la relation client;
- Pour contrôler les situations de crise;
- Pour fédérer des communautés;
- Pour recruter des collaborateurs.



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

# → Une page facebook pour l'entreprise

facebook showcase

SUBMIT ABOUT RSS FEED Follow Like 381 +7 8

Brand Business **Celebrity** Entertainment Other Web Firm

A gallery of custom Facebook fan pages for design inspiration

## Business

Facebook Fan Pages of smaller businesses and companies.

« OLDER POSTS





# Intégration BPM

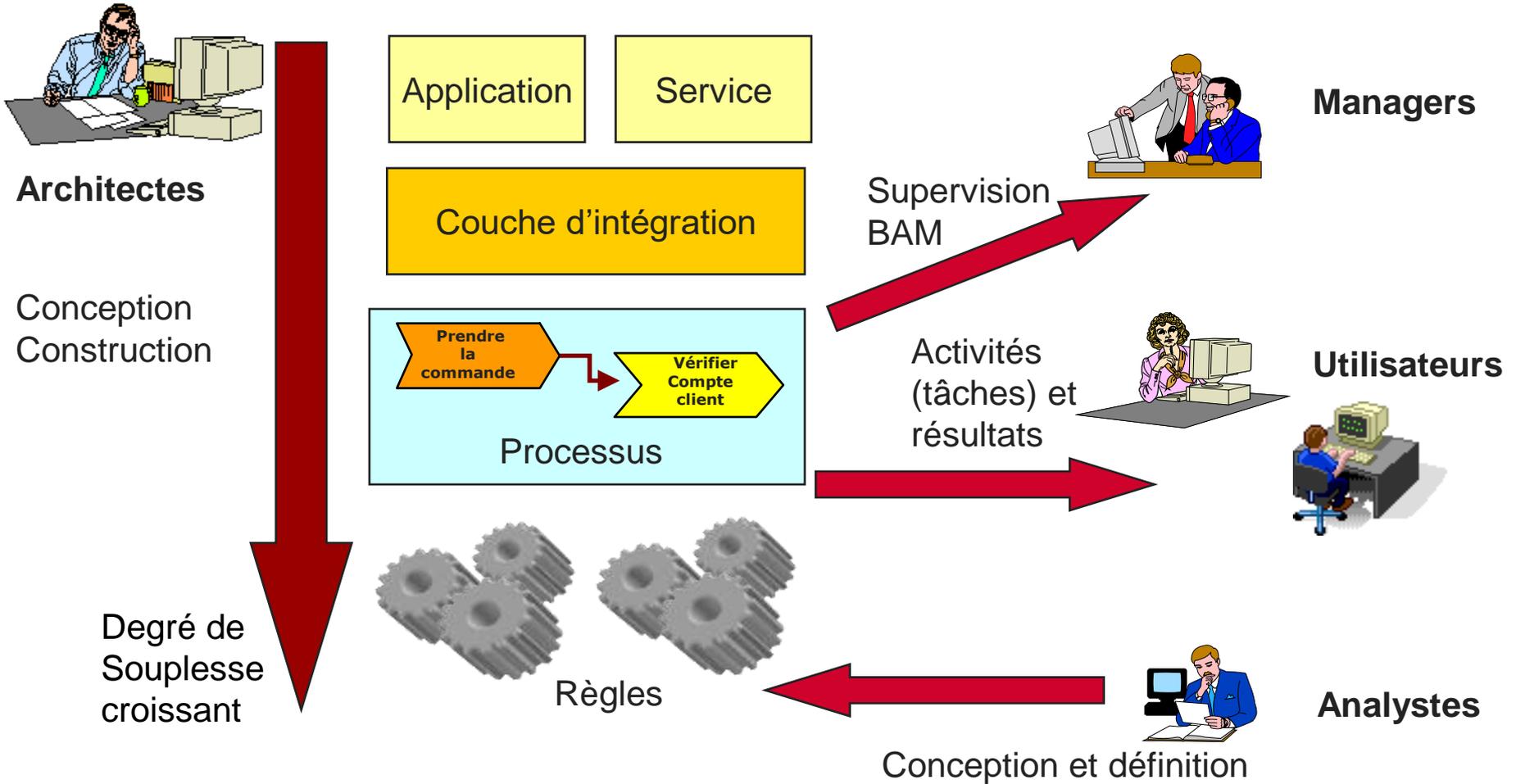
- Ce niveau d'intégration permet de s'adresser aussi facilement à des applications internes à l'entreprise qu'à des services de partenaires ou à des services externalisés.
- Parallèlement, la messagerie permet aux processus automatisés de joindre les personnes impliquées pour les notifier de la présence de tâches au sein de leurs applications ou d'un autre entrepôt de tâches.
- Un **moteur de règles métier** (BRE pour *Business Rule Engine* type *Jess*, *Biztalk RFID*) permet d'exprimer des règles qui permettent au processus de s'exécuter de façon différente en fonction du contexte.
- Les règles métier peuvent être typiquement utilisées pour décider de passer dans telle ou telle branche d'un processus.



Les enjeux fonctionnels et d'intégration



# Superviser les processus



Les enjeux fonctionnels et d'intégration

# → Vers le PGD (D pour désagrégé)

« L'ERP du futur devra donc mettre en oeuvre trois dimensions : opérationnelle, pour répondre aux exigences de gouvernance ; décisionnelle, pour que les dirigeants puissent prendre les bonnes décisions pour l'avenir ; collaborative, afin d'accroître les liens avec l'écosystème.

L'orchestration de ces trois dimensions suppose la **désagrégation** de l'ERP traditionnel et le recours à la notion de « service ».

Modulaire et basé sur une architecture orientée services (SOA), l'ERP nouvelle génération est flexible, simple à installer et son coût total de possession (TCO) réduit. Grâce à des capacités élevées d'intégration, il se compose, se décompose et se recompose à l'infini. »



**Christophe Raymond**  
**Directeur Technique Cegid**



# → Les enjeux de la désimbrication

- Désimbriquer<sup>1</sup> devient alors le maître mot, avec plusieurs approches possibles.
- Recourir à une architecture de services, avec en particulier l'objectif de mixer des applications existantes et de nouveaux composants. On peut ainsi préserver une partie de l'existant, ou différer sa réécriture au moment le plus opportun, éviter les chocs inutiles et prématurés.
- Articuler la cible autour d'un « pivot », sorte de référentiel de données réduit à sa plus simple expression, qui permet de gérer la bascule entre deux régimes applicatifs.
- Exclure du coeur de la cible les fonctions qui sont maintenant couvertes par des outils matures et performants, générateurs de "quickwins" (moteurs de règles, moteurs de recherche, outils de *Business Intelligence*, outils de workflow, messagerie, collaboratif, GED, portail, etc.). Ceci allège d'autant la cible et la contraint à des interfaces et des appels de services clairs.

(1) Le terme "désimbriquer" a été choisi pour ne pas parler de "désintégration", mais attention au fait qu'il peut aussi désigner la séparation d'un SI en 2 suite à une restructuration (par exemple séparer le SI d'une mutuelle en un SI "retraite complémentaire" et un SI "prévoyance")





# Concilier la rigueur de l'ERP et l'esprit 2.0

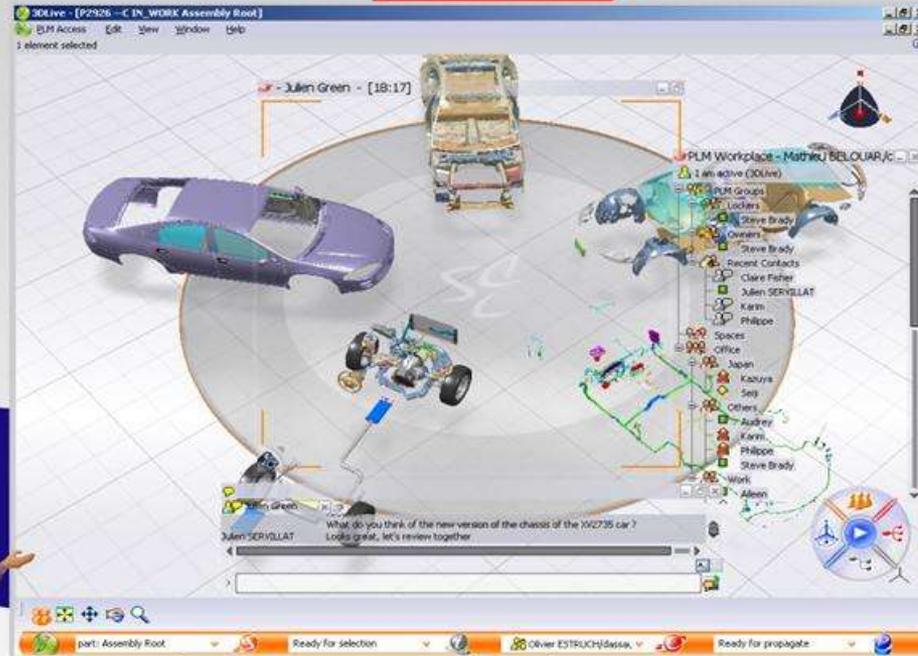
- Informatique collaborative face à l'informatique structurelle.
- Comment concilier deux visions aussi opposées ?
- L'ERP structure le travail, impose des processus formalisés, force la discipline de travail selon une approche « top down ».
- Le Web 2.0 vise à faire apparaître une intelligence collective en stimulant la créativité et l'interactivité des utilisateurs.
- Si l'on considère que l'hémisphère gauche du cerveau décompose les problèmes et analyse, alors que le droit s'intéresse au tout et innove, on peut établir la relation :  
Cerveau de gauche = ERP Cerveau de droite = Web 2.0
- Le grand challenge des 10s : concilier les deux approches et tirer de chacune ce qu'elle a de meilleur.
- Un exemple, la plate-forme 3Dlive de Dassault Systèmes qui affiche les données extraites de l'ERP et des applications métiers de conception industrielle de manière dynamique et interactive.





Les enjeux fonctionnels et d'intégration

# Concilier la rigueur de l'ERP et l'esprit 2.0



3DLive rassemble les produits, les processus et les ressources en un environnement léger et facile à utiliser.

3DLive  
De  
Dassault  
Systèmes





# Concilier la rigueur de l'ERP et l'esprit 2.0

- Objectif pour L'Oréal : rendre sa logistique plus "agile".
- A la base une solution "supply-chain" SAP de type APO, puis MySAP.SCM, interconnectant les ERP de l'Oréal et des partenaires (Projet KISS -*Keys for Integrated Supply-chain Solution*-)
- En 2011, décision d'enrichir cette solution très structurée avec une plate-forme collaborative.
- Choix de la plate-forme de collaboration cloud d'e2open.
- Possibilité d'échange de documents avec les plus grosses entreprises en mode EDI.
- Echanges avec les PME concernées en mails et pièces jointes, ou saisie directe sur le portail avec un formulaire en ligne.
- Disponibilité sur la plate-forme d'indicateurs de performances accessibles à tous.





# Tendances

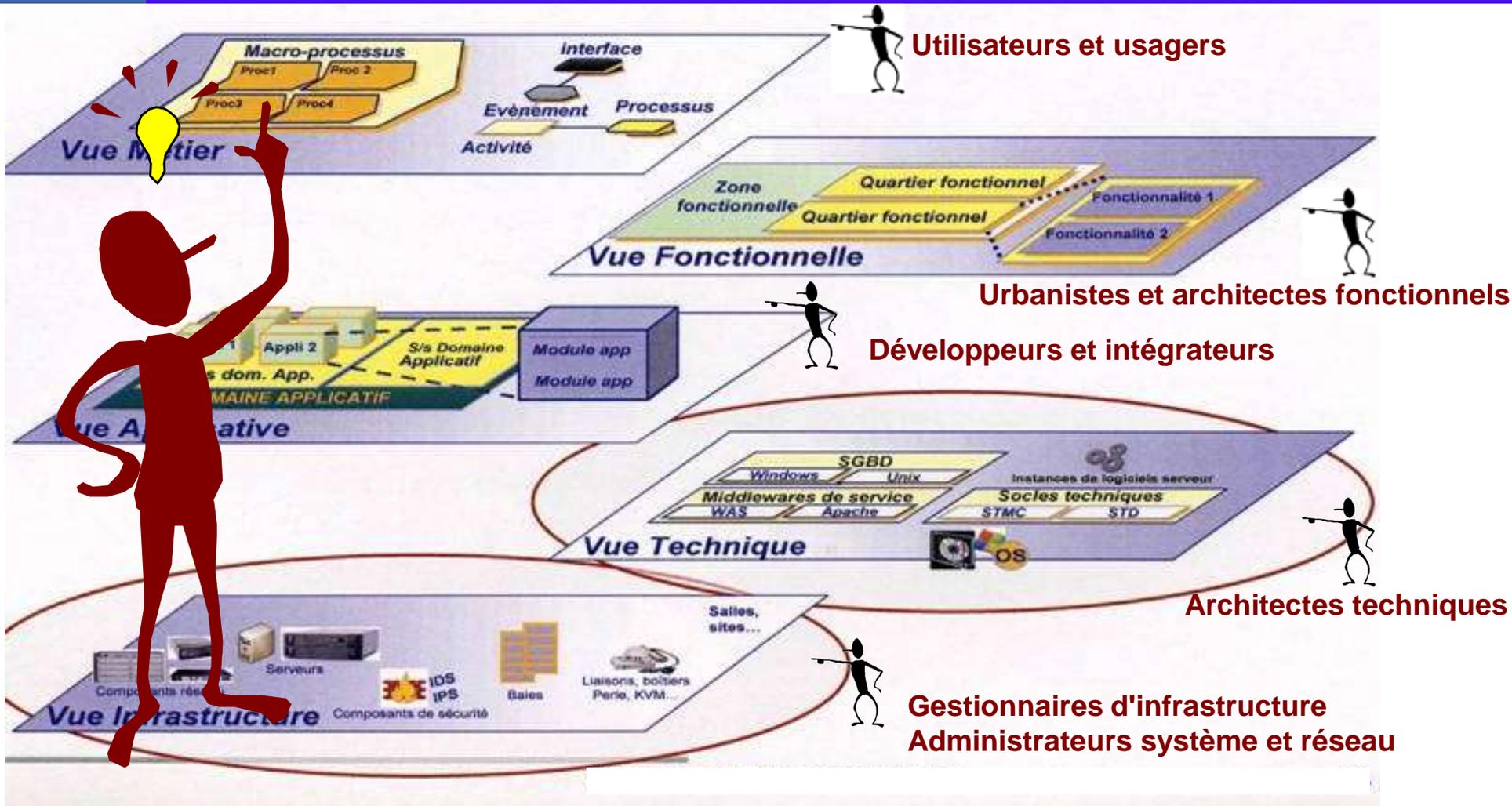


- L'intégration des systèmes de gestion avec un outil de gestion de la chaîne logistique (« *supply chain* ») et un outil de gestion de la relation client a permis d'améliorer sensiblement l'efficacité des relations avec les fournisseurs et clients, ...
- ... surtout dans un contexte de compétition plus rude et de croissance du commerce international.
- Continuer à intégrer d'autres services tout en désimbriquant une architecture devenue trop monolithique.
- Les DSI vont devoir se transformer en assembleurs d'applications et en courtiers de services métiers pour leurs propres clients (Directions métiers) en exploitant au mieux les capacités des clouds et les possibilités des architectures orientées services et de leurs APIs.
- Les enjeux des niveaux supérieurs vont venir contraindre les choix en matière d'architecture technique et d'infrastructure.



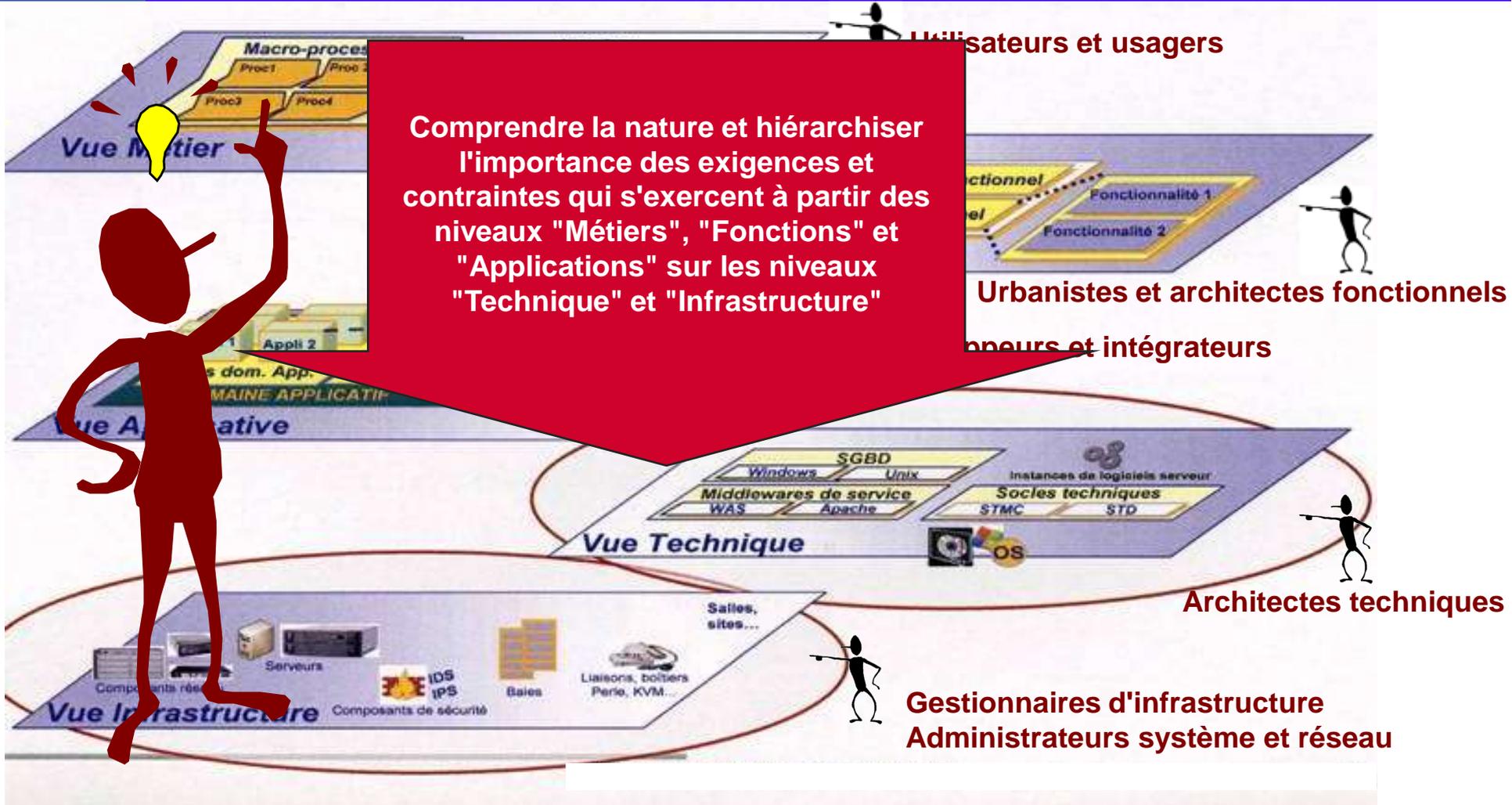


# Tendances





# Tendances



Comprendre la nature et hiérarchiser l'importance des exigences et contraintes qui s'exercent à partir des niveaux "Métiers", "Fonctions" et "Applications" sur les niveaux "Technique" et "Infrastructure"



