

# 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](mailto:dominique.chabord@sisalp.org)  
[www.sisalp.fr](http://www.sisalp.fr)

# Objectifs

La séance d'aujourd'hui 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 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

# Organisation de la journée

- 9:30 à 11:00 exposé
- 11:15 à 11:45 exposé
- 11h45 à 12:00 présentation et attribution des cas d'études
- 12:00 à 12:30 organisation du travail dans chaque groupe
- 14:00 à 15:00 travail en groupe
- 15:00 à 15:30 présentation notée des 2 premiers groupes
- 15:45 à 16:15 présentation notée des 2 derniers groupes
- 16:15 à 16:30 debriefing général
- 16:30 à 17:00 questions/réponses et conclusion

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

- Définir les indicateurs de performance et qualité de l'ERP
  - reprise 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 etc...
- 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

# Plannifier, mobiliser, réaliser

Le plan périodique d'exploitation

L'enregistrement des activités d'exploitation

Les recommandations d'évolution de l'exploitation

# 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

CEREM 28 janvier 2011