

Ma future solution de gestion

Open source ? Pay on demand ? Concession de licence non exclusive ? Développement propre et sur mesure ? Autant de solutions informatiques pour la gestion de votre entreprise : mais dans la pratique, **quel est le meilleur investissement pour votre affaire ?** Quels bénéfices pouvez-vous attendre de chaque solution et quels sont les pièges à éviter ?

Vous vous sentez perdu dans la multitude d'éditeurs, chacun vantant les mérites de sa technologie et offrant des arguments commerciaux bien ficelés, alors vous vous tournez vers un partenaire d'affaire pour demander conseil mais n'êtes pas encore convaincu. **Qui croire et que choisir ?**

Essayons de faire la part des choses en analysant et en comparant chaque type de solution, en tenant toujours compte de l'état actuel du marché, de la technologie et du fonctionnement interne d'une entreprise. Ensuite nous mettrons en lumière les **pièges et écueils** présents dans le domaine et tenterons de vous fournir les **indices et pistes** nécessaires **pour prendre la décision financière et de gestion idéale.**

L'INTERFACE : SUR FOND DE FONCTIONNALITÉS SVP

De même que choisir sa voiture est une affaire de fonction (se déplacer) et de goût (une voiture qui plaît), les 2 critères de base d'un logiciel informatique de gestion sont : fonctionnalités et interface. Souvent **ces concepts s'opposent**. En effet, le coût de mise sur le marché pour un éditeur est d'autant plus grand s'il vise à la fois une interface utilisateur de très haute qualité et des fonctionnalités avancées. Chaque éditeur met plus ou moins l'accent sur le développement d'une ou l'autre approche, laquelle deviendra alors sa ligne directrice pour l'argumentation commerciale.



Il est utile d'arriver à distinguer la voie empruntée par chaque éditeur en tenant toujours compte de l'importance et du rapport entre les besoins fonctionnels, l'ergonomie et le « look » du programme. L'un séduit, l'autre persiste... **investissez-vous dans une solution à long terme évolutive ou un « gadget » ?**

Aujourd'hui, la prédominance de l'ordinateur personnel fait bouger le monde de l'entreprise. Il n'est pas rare de voir travailler de chez lui le comptable ou de chez son client le commercial, tous connectés au même logiciel via leur ordinateur portable. Que dire alors du « top management » inséparable de son iPad... Ce qui était impossible devient commun, voire indispensable ! Selon sa formule de conception, chaque logiciel offre ou non une manière de consulter et même de travailler à distance avec sa base de données mais, aussi jolie soit l'interface, **ce sont avant tout des fonctionnalités qui offrent ce type de bénéfice.**

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DES PERFORMANCES

L'infiniment petit et l'infiniment grand font partie intégrante de l'informatique actuelle : des nanotechnologies aux téraoctets de mémoire, le milieu jouit de machines de plus en plus évoluées et performantes. Chaque année dévoile son lot de matériel, repoussant les capacités de calcul toujours plus loin mais, pour nous les utilisateurs, ce sont surtout les processeurs graphiques qui changent le plus notre manière d'aborder les systèmes d'information. En effet, la **prédominance des processeurs graphiques** rend aujourd'hui les interfaces de plus en plus riches et les font passer au premier plan (exemples avec l'iPad, Playstation, Smartphones, etc.)

L'investissement en matériel informatique pour une entreprise n'est plus une histoire de performance / économie, les processeurs ayant une puissance de calcul à ne plus savoir qu'en faire. Dès lors que la quasi-totalité des fonctions est exécutée sans temps d'attente par l'ordinateur en réseau local, **la performance d'un système est plus à apprécier dans sa dimension interface-utilisateur.**

L'IMPORTANCE DU RAPPORT AVEC VOTRE INTERLOCUTEUR

La réussite d'un projet informatique est semblable à celle d'un projet immobilier, il faut un architecte et un entrepreneur. Mais comme pour la construction d'une maison, des solutions diverses s'offrent à vous. La première est le logiciel clé-sur-porte dit « standard », c'est-à-dire, qui est préconstruit et qui offre les fonctionnalités décrites : vous savez ce que vous achetez par avance et vous vous dirigez probablement vers une formule locative ou propriétaire. Vous n'avez pas besoin d'un architecte, la solution est pré-étudiée et vous n'avez probablement qu'un interlocuteur. Néanmoins vous pouvez également opter pour un panachage logiciel avec plusieurs intervenants, le risque étant d'augmenter la complexité de la solution en termes d'échanges de données ainsi que sur le plan relationnel.



Quoi qu'il en soit, **la dématérialisation de l'information et le succès grandissant des solutions internet creusent inévitablement le fossé qu'il peut y avoir dans la relation que vous entretenez -ou non- avec l'éditeur de votre logiciel.** Il devient de plus en plus rare de connaître véritablement les personnes avec qui vous traitez et qui sont à même de connaître suffisamment le fonctionnement de votre entreprise pour répondre efficacement à vos besoins. D'où l'importance, mais aussi la difficulté, à **trouver des interlocuteurs** :

- **Disponibles** = qui valorisent une « hotline » de qualité à des prix raisonnables, avec des techniciens qui sont à même de vous connaître, vous, et la manière dont vous utilisez le logiciel.
- **Compétents** = combien d'intervenants sont nécessaires pour la résolution d'un problème donné ? Allez-vous être perdu dans le labyrinthe interne de votre éditeur ?
- **Efficaces** = toute intervention doit être rapide et efficace sans quoi vous payez certainement pour un service de trop.

- **Proches** = la proximité physique peut être un atout considérable non seulement lors de la mise en place d'un système mais aussi pour la qualité du contact établi et toutes les facilités qui l'accompagnent.
- **Qui prennent le temps de poser un bon diagnostic.**

Soyez attentif à bien choisir votre éditeur sur la base de critères plus larges que simplement économiques. Considérez donc leurs qualités comme un investissement à long terme qui vous épargnera bien des surprises.

COÛTS DE MAIN D'ŒUVRE

a) Les impacts directs côté client

A l'achat d'un logiciel viennent s'ajouter des coûts liés à l'installation ou ultérieurs, visant à rendre l'utilisation de la solution optimale.

La mise en place peut nécessiter l'intervention de techniciens généralement dans les cas suivants : un investissement est à prévoir lorsque des données existantes et en provenance d'une solution tierce sont à importer dans le nouveau programme – on parle de **migration**. Par contre, lorsque ces données sont dans un format différent et doivent être traitées, on parle alors de **conversion**. Ensuite, vient la phase de **paramétrage** qui, en fonction de la complexité des besoins à remplir, peut également nécessiter l'intervention d'un professionnel. Une fois mis en place, il devient très intéressant d'apprendre à utiliser au mieux son logiciel. En fonction de la complexité des processus d'utilisation, souscrire et participer à des **formations** peut apporter des connaissances inestimables et augmenter considérablement la rentabilité du personnel concerné.



Comme pour une voiture, un logiciel peut bénéficier d'entretiens périodiques généralement sous la forme de mises à jour destinées à améliorer les performances, l'utilisation et corriger les éventuels défauts. Certaines sont considérées comme mineures et sont le plus souvent gratuites. Cependant, il s'agit parfois de versions tout à fait nouvelles, beaucoup plus évoluées et donc souvent payantes, mais dont les changements apportent leur lot de nouveautés non négligeables. **Souscrire à un contrat de maintenance, c'est garantir à votre logiciel une évolution profitable dans le temps.**

Le **contrat de support** est lui à comparer avec une bonne assurance dépannage. La souscription offre la **garantie d'une aide professionnelle rapide** souvent apportée à distance, pouvant même aller jusqu'à l'intervention sur site d'un technicien qualifié. De quoi épargner des heures de prises de tête.

La somme totale des coûts « hors achat » peut rapidement faire dépasser le budget initialement prévu pour l'ensemble de la solution. Toutefois, les services offerts par certains éditeurs garantissent la **pérennité de la solution** et offrent un **confort d'utilisation inestimable**.

b) Les impacts directs côté éditeur

En fonction du type de solution, le coût / gain varie pour l'éditeur et la rentabilité directe ou indirecte de sa solution peut motiver certains comportements. Il est donc utile de connaître les implications qu'engendre chaque solution.

En général, il n'y a pas de miracle : sur le moyen terme, tout se paie. Pour l'éditeur, en fonction du modèle de développement des solutions, le moment de déboursier sera différent :

- **Open Source** = c'est l'utilisation d'un code source de base libre de droit et généralement entretenu et développé par une communauté de passionnés désireux de mettre à disposition gratuitement des solutions informatiques sans but commercial direct. L'utilisation de telles solutions s'avère très rentable à court terme mais peut devenir problématique et coûteuse dès lors que la communauté s'arrête de développer le produit de base ou lorsque de nombreuses modifications sont apportées en vue de répondre à des besoins précis.
- **Pay On Demand** = cette solution implique des paiements en rapport avec l'utilisation faite par l'utilisateur. Bien qu'il soit difficile pour l'éditeur de prévoir la consommation, le prix à l'unité est évaluable a priori.
- **Concession de licence** = elle implique de payer un droit généralement unique (achat) permettant de faire usage d'un logiciel sur un ou plusieurs ordinateurs. Le prix sera d'autant plus faible que la concurrence entre éditeurs est forte et que le nombre d'utilisateurs visés par ce logiciel est grand.
- **Développement propre sur mesure** = solution exclusive et conçue pour un besoin donné. Les coûts de main d'œuvre et la complexité des systèmes diminuent fortement la rentabilité d'un tel projet, c'est pourquoi il n'est pas rare de voir des solutions bricolées et temporaires.
- **Développement à partir d'une solution existante** = reprise d'un ancien système pour modifications ou ajout de fonctionnalités. Le gros du travail à effectuer se situe en amont lors de l'étude de faisabilité qui nécessite l'accès au programme et une analyse poussée... trop souvent négligée faute de rentabilité directe. Il n'est donc pas rare pour un prestataire peu expérimenté de rencontrer des obstacles importants lors du développement.

OPEN SOURCE : LA SOLUTION ÉCONOMIQUE... VRAIMENT ?

Prenons comme exemple Asterisk™, une solution de téléphonie VOIP décrite comme : « Un ordinateur, quelques cartes d'extensions, un OS Libre (ou même Windows™) et le fameux logiciel Asterisk™ transformeront votre réseau d'entreprise en réseau de télécommunications modernes. » Cette solution Open Source est à la base une excellente idée, qui plus est économique, mais dans la pratique, que peut-on tirer de l'expérience ? Le premier problème rencontré est l'instabilité des versions et ensuite, les incompatibilités évolutives qui engendrent le problème type « ce qui marchait



avant ne marche plus et vice versa. » On se dit alors qu'il suffit de signaler ce qui ne va pas, mais à qui ? Avez-vous un interlocuteur de référence ? Les problèmes empirent et on finit par trouver et consulter le support fourni par les développeurs... hors de prix évidemment car oui, **il faut bien trouver l'argent quelque part...** à vous de réfléchir où et quand il vous sera demandé.

Hormis ce cas extrême, il y a des solutions Open Source qui sont bien suivies et qui offrent une qualité de produit élevée. Cependant, il faut garder à l'esprit certains risques bien réels tels que les **fins d'évolution de versions**, les **divergences possibles entre les acteurs**, l'évolution vers des « **usines à gaz** » avec, à la clé, un logiciel de moins en moins performant et puis, surtout, le fait que **vous n'avez à aucun moment la garantie de migration douce vers de nouvelles évolutions**. Tout ceci provoque des dépenses totalement inattendues alors qu'à la base, l'investissement était quasi nul ou en tout cas c'est ce que l'on pensait.

En conclusion, **l'Open Source se destine essentiellement à des solutions dont les besoins exacts sont connus à l'avance**, ce qui évite bien des surprises.

SOLUTIONS INTERNET : POURQUOI LES FOURNISSEURS POUSSENT TANT LE CLOUD ?

Le « cloud computing » est, source WikipediaTM, un concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste client de l'utilisateur. De plus en plus populaire et répandu, ce concept offre son lot d'avantages pour les prestataires qui le vendent en grande pompe, ce qui incite à réfléchir pourquoi.



Vos données valent de l'or ! En effet, l'hébergement de vos données se trouvant à l'extérieur, des sociétés spécialisées peuvent les valoriser et ce, de manière tout à fait anonyme, dit-on. Bien entendu des lois et normes sont en vigueur dans l'UE pour éviter les abus mais il n'est cependant par rare et même logique de s'inquiéter de leur protection. De plus, l'accès aux données est généralement cadenassé, entraînant alors une certaine **dépendance à son fournisseur informatique**.

La mutualisation des coûts d'hébergement et de développement par l'éditeur permet de proposer des forfaits correspondant à des prestations dont vous ne pouvez pas contrôler ni le temps ni la fréquence d'exécution : une aubaine pour les **prestataires à l'abri de nombreux contrôles qualitatifs et quantitatifs**.

En cas de problèmes et au vu de la complexité des systèmes mis en place, il peut être difficile de trouver un responsable car plusieurs prestataires complètent l'équation : fournisseur internet, hébergeur, éditeur de la solution, fournisseur informatique, etc.

Le « cloud » reste une solution « dans les nuages » pour bien des raisons mais qui peut également **épargner aux sociétés naissantes des investissements matériels importants**.

INTERNET ET INTERFACE : UNE COURSE UN PEU FOLLE... QUE PRIVILÉGIER ?

Le navigateur en tant que logiciel et interface ultime et unique pour voir et tout contrôler sur son ordinateur : mythe ou réalité ?

Les navigateurs ont des performances et des fonctionnalités de plus en plus avancées et les développeurs sortent des applications de plus en plus sophistiquées. Cependant, **développer autour des navigateurs reste problématique** pour de nombreuses raisons. Tous les navigateurs, même les plus populaires tel que Safari™, Internet Explorer™, Mozilla Firefox™ et Google Chrome™, **ne sont pas égaux face à l'interprétation de certaines commandes et n'ont pas toujours leur équivalent en termes de fonctionnalités**. Même au sein d'un même nom, des différences énormes se manifestent entre les versions (des cauchemars avec IE6 ? ☺) Les versions d'HTML sont également une source de problèmes tant sur le plan des fonctionnalités d'une application que pour leur rendu.



L'autre aspect a trait au type de modèle de développement utilisé par l'éditeur : « ouvert » et public (code source disponible) ou « maison » et donc « fermé ». Apple™, par exemple, tire le marché avec la puissance commerciale qu'on lui connaît, sur la base de modèles propriétaires avec un contrôle extrême des solutions tierces et compatibles. Google™, de son côté, offre un modèle beaucoup plus ouvert avec les développements destinés à la plateforme Android™ et le système d'exploitation Google Chrome OS™. Microsoft™ ne reste pas inactif avec des solutions telles que Silverlight™, technologie censée concurrencer sur certains secteurs le très répandu Adobe Flash™. A ces dernières viennent s'ajouter les solutions ouvertes plus traditionnelles et basées sur l'HTML.

Alors mythe ou réalité ? A vrai dire, c'est actuellement un peu des deux. **Bien qu'immenses, les possibilités qu'offrent les navigateurs restent, de part leur nature de conception, difficiles et piégeuses à exploiter**. Néanmoins, si vous vous dirigez vers Internet il faudra retenir ceci :

- Le « rendu » du HTML est plus aléatoire que le rendu des applications classiques.
- Penser en premier lieu aux fonctionnalités disponibles et aux possibilités d'évolution de la solution.
- Apprécier le besoin d'accessibilité du système par le plus grand nombre et /ou par des systèmes diversifiés.

SÉCURITÉ ET SAUVEGARDE : L'AIRBAG

La totalité de votre gestion dépend de l'existence de données : les préserver équivaut à promettre un avenir à votre affaire, les perdre est synonyme de désastre. **Peut importe la solution pour laquelle vous opterez, il n'y a aucune excuse à ce qu'elle ne garantisse pas un système de sécurité et de sauvegarde efficient**. Mais ce n'est pas tout, l'idéal réside dans un système qui offre un contrôle permanent de l'intégrité des données, ce qui évite de se retrouver avec des sauvegardes dont les données sont corrompues. Il est également conseillé de se renseigner sur la quantité d'informations

qui seront à même d'être sauvegardées car cela implique, pour certaines entreprises, des coûts pour du matériel supplémentaire et plus performant en fonction de la taille des futures sauvegardes et des processus de traitement.

De plus en plus populaires sont les services de sauvegarde à distance via Internet. Bien que les offres soient alléchantes, il n'est pas toujours simple, dans la pratique, d'avoir des systèmes performants entre autres à cause de la bande passante disponible via votre connexion internet. A prendre aussi en compte : les délais de restauration des données en cas de perte.

RISQUES LIÉS À L'USAGE D'INTERNET

Après avoir abordé le sujet de la sécurité, il est logique de se pencher sur les risques encourus et liés à l'utilisation d'Internet comme plateforme exclusive de communication avec les données.

Le premier risque encouru est simple : que faites-vous si la connexion échoue ou que le service est temporairement indisponible ? Quelles sont les mécanismes à disposition pour garantir l'intégrité des données si l'interruption se déclare en plein processus de calcul ? Aurez-vous un feedback de la part du ou des prestataires ? La mise à jour de l'application et des systèmes peut garantir à votre choix un avantage à long terme, mais savez-vous qui décide de leur fréquence et en êtes-vous informé ? Nous attirons précédemment votre attention sur l'utilisation qui peut être faite de vos données : avez-vous eu des informations claires concernant le sujet ?

Il est évident qu'à l'utilisation d'Internet pour une application de gestion s'ajoutent les risques encourus lors d'une connexion normale et anodine à Internet.



L'ADHÉSION DES PROFESSIONNELS TIERS ET DU PERSONNEL

La réussite de votre nouveau système de gestion dépend aussi de l'adhésion des professionnels qui gravitent autour de votre entreprise. **L'expert-comptable**, souvent prescripteur, est autant attentif à ses intérêts qu'aux vôtres. Ainsi, il ne faudrait pas qu'il doive utiliser une solution qui le handicape dans son travail. **Le banquier / financier** est lui attentif à la qualité de l'organisation de son client et peut ainsi apprécier le risque lié aux prêts consentis. **Les fournisseurs** peuvent eux être intéressés par la possibilité d'échange automatique d'informations mais attention ici d'ouvrir la porte aux contrôles qui pourraient vous handicaper (contrôles des stocks par le fournisseur pour pouvoir jeter un œil sur vos ventes par exemple...). **Les**



autorités publiques, administratives, sociales ou fiscales sont elles aussi intéressées de pouvoir contrôler aisément votre activité.

Bien entendu, et probablement **le plus important, est l'adhésion par le personnel de votre entreprise**. Le but ici est de rentabiliser la solution grâce à un travail efficace qui peut nécessiter des formations, un accompagnement et un suivi donnés par votre prestataire. Une solution est aussi de choisir dans chaque équipe / département une personne de référence pour l'utilisation du logiciel.

Choisir, c'est également **consulter les différentes parties pour mettre en place une organisation saine et maximiser le retour sur investissement**.

ALORS, COMMENT CHOISIR ?

Quand vient le moment de décider, certains écoutent leur comptable ou Internet, d'autres demandent trois offres juste pour la forme, il y a ceux qui achètent d'abord et réfléchissent ensuite et ceux qui en ont assez de leur solution actuelle et qui sont démarchés au bon moment par un éditeur qu'ils finissent par choisir un petit peu par dépit... Et quelque part, comparer tous les aspects de solutions si diverses relève du casse-tête. Quelques conseils :

- **Définissez un budget,**
- **Listez vos besoins et les éventuelles options** qui pourraient vous être utiles,
- **Etablissez votre profil de risque** comme si l'investissement était destiné à un produit financier,
- Si vous êtes une startup, **reposez-vous sur un interlocuteur unique de confiance** qui va vous permettre de continuer à vous concentrer sur votre core business. Faites un choix de proximité qui valorisera le côté relationnel.
- Si vous êtes en croissance, **investissez dans un système de qualité utilisé par d'autres entreprises du même secteur**, c'est un gage de qualité évident et vous ne ferez pas un mauvais choix.
- **Observez les éléments discriminants** mis en évidence par la solution présentée : si cela vous correspond, alors vous devriez apprécier l'interface du logiciel retenu.
- Profitez au mieux de votre investissement en tentant de **rapatrier, dans la mesure du possible** (car ce processus peut s'avérer délicat) **les données de votre ancien système**.

EN CONCLUSION

Quelle que soit la taille de votre entreprise, choisir un ERP / CRM / logiciel comptable / financier est un processus qui exige d'apporter les mêmes réponses aux mêmes questions. Seule la complexité des questions et des réponses changera.

La compréhension mutuelle entre tous les intervenants est souvent le garant d'un succès en



fin de processus.

Opter pour une solution hébergée dans les « nuages » (Cloud) fait peser des risques de tout ordre dont il faut clairement être conscient.

Le caractère innovant d'une solution n'est en soi ni une qualité ni un défaut mais plus souvent une caractéristique commerciale pour distinguer une solution d'une autre.

Choisissez un acteur reconnu par le marché et mettant en avant des caractéristiques logicielles qui sont conformes à votre manière de voir les choses en matière de business.

Passez auprès d'un professionnel qui maîtrise l'outil retenu et qui vous est proche. S'il a des références qui sont dans vos amis ou votre secteur et qu'il accepte de travailler selon des formules forfaitaires alors, vous avez déjà de bonnes chances de ne pas vous tromper !

A PROPOS DE L'AUTEUR

Gestionnaire d'entreprise et licencié HEC en sciences commerciales et informatique de gestion, Jean-Marc Schellings est avant tout un analyste-programmeur passionné. La société ISIS SA qu'il crée en 1987 est aujourd'hui à la pointe de l'informatique de gestion Mac et PC.

ISIS privilégie le contact de proximité et centre son approche sur l'analyse avant exécution. L'expertise des profils qui la composent permet de solutionner et de répondre efficacement aux problèmes liés à la gestion et à l'informatique d'entreprise. ISIS développe et édite la gamme de logiciels de comptabilité et de gestion EQUISIS.

Forte de fonctionnalités spécifiquement étudiées pour répondre à des besoins précis, elle se décline en cinq logiciels standards.



Bénéfices liés à l'utilisation d'un logiciel EQUISIS :

1. Logiciel standard dont les fonctionnalités sont connues par avance,
2. Compatible Apple OS-X™ et Microsoft Windows™,
3. Vingt-deux modules à la carte,
4. Interface simple axée sur la productivité,
5. Technologie de programmation 4D à la pointe et facilement déployée,
6. Développé sur la base d'une expérience métier de plus de 20 années,
7. Support à l'utilisateur via contrat ou disponible à la demande,
8. Formations spécifiques et sur mesure données par un expert du secteur concerné (management, comptabilité, etc...),
9. Evolution constante via contrat ou à la demande,
10. Développement tiers et sur mesure par l'équipe de conception.

Pour en connaître davantage sur les solutions d'ISIS veuillez consulter <http://www.isis.be>.