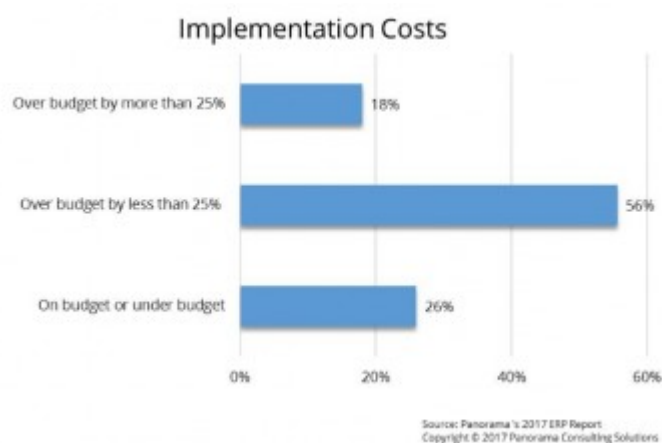


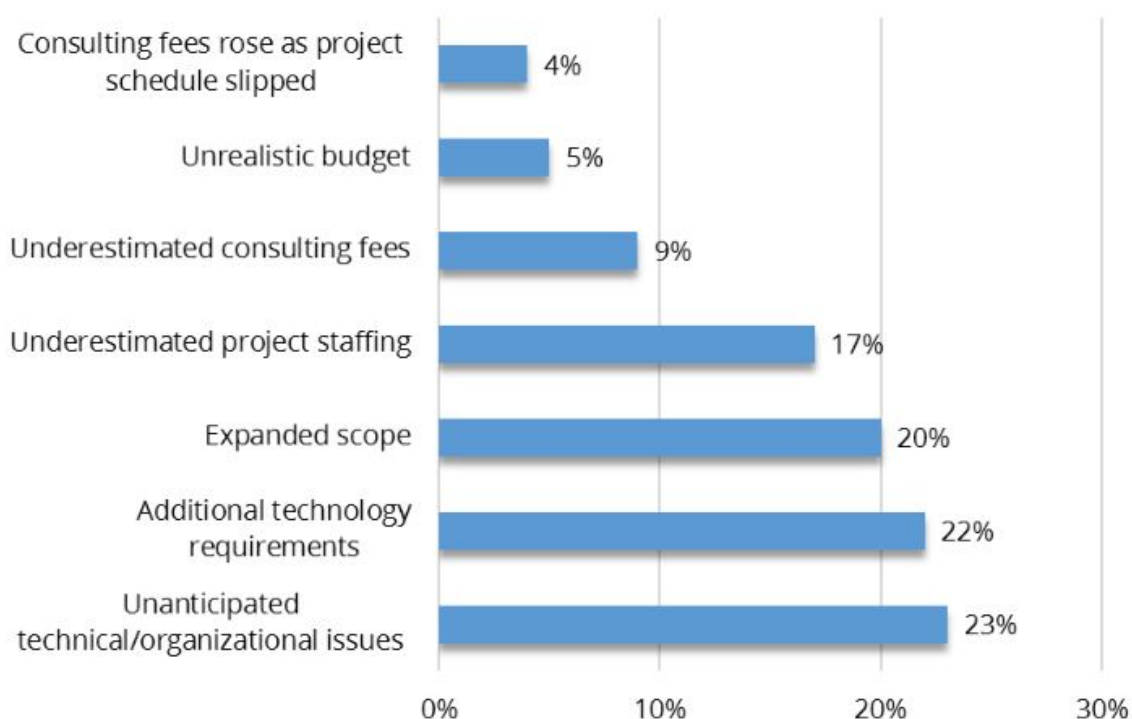
Trois projets ERP sur quatre coûtent plus cher que prévu

Le Cloud serait l'avenir de l'ERP. Voire. Car, si on se fie à la dernière enquête de Panorama Consulting, un cabinet de conseil spécialisé dans l'implémentation d'ERP, les déploiements dans le Cloud sont en recul de plus de 20 % sur un an. Seules 6 % des 342 entreprises sondées ayant mené un projet ERP entre mars 2016 et février 2017 ont eu recours à cette modalité de mise en œuvre. En cause, avant tout les risques de pertes de données. Ce coup de frein sur les déploiements dans le Cloud n'empêche pas le SaaS (autrement dit le logiciel pré-intégré... dans le Cloud) de progresser, pour représenter 27 % des déploiements. Loin derrière toutefois le classique déploiement sur site, qui reste le choix préférentiel des entreprises dans deux tiers des cas. Notons que ces deux dernières modalités de déploiement progressent peu ou prou au même rythme par rapport à l'édition 2016 de l'étude.

Confirmant des ratios assez stables d'une année sur l'autre, environ trois quarts des projets se terminent par un dépassement du budget. Pour 56 % des organisations sondées, cette inflation reste contenue (moins de 25 %), mais 18 % des entreprises voient leur enveloppe de départ enfler de plus de 25 %. Un risque non négligeable pour les entreprises du panel de Panorama Consulting, qui réalisent en moyenne un chiffre d'affaires annuel de 450 M\$ et dépensent 1,3 million dans leur projet ERP. La plupart du temps, ces dépassements budgétaires résultent de problèmes techniques ou organisationnels non anticipés, de mises à jour techniques supplémentaires, d'une extension du périmètre ou d'une équipe sous-dimensionnée pour le projet. Autrement dit, dans la plupart des cas, ces dépenses non planifiées n'amènent aucune nouvelle fonction aux utilisateurs.



Reasons for Budget Overruns



Source: Panorama's 2017 ERP Report
Copyright © 2017 Panorama Consulting Solutions

Dérappages dans le calendrier

Ces dépassements de budgets entraînent sans surprise des extensions de calendriers, même si, sur ce terrain, les dérapages semblent un peu mieux contrôlés. Plus de 40 % des entreprises sondées terminent leur projet dans les temps. Pour un tiers d'entre elles, le dépassement est contenu à 25 % de la durée initiale planifiée. Mais un gros quart des sociétés interrogées a connu des dépassements de calendrier plus long encore. Toutefois, sur ce terrain, ce sont avant tout les extensions de périmètre – donc l'ajout de fonctionnalités – qui expliquent les dérapages, devant les problèmes liés aux données (on pense notamment aux difficultés liées à leur récupération depuis les anciens systèmes).

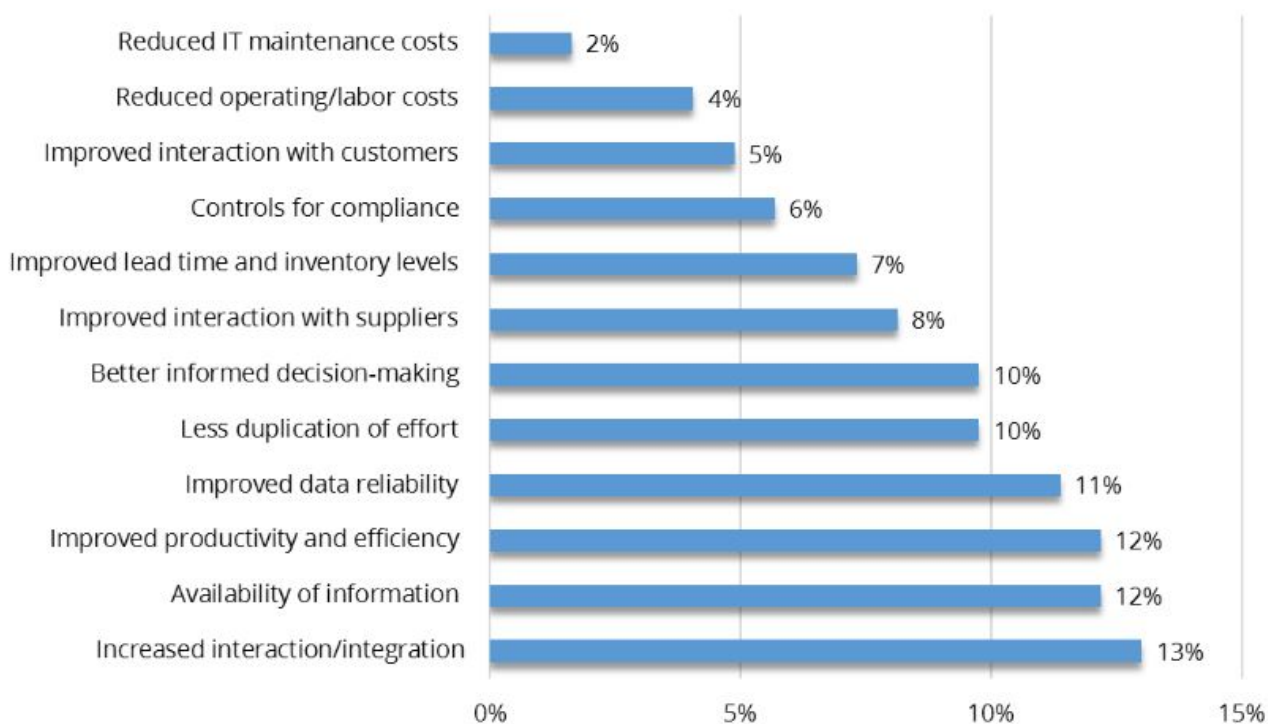
Au total, environ 40 % des entreprises estiment avoir atteint plus de la moitié des bénéfices promis au départ de leur projet (signalons que 18 % des organisations n'avaient rien planifié en la matière, et ne peuvent donc tirer de conclusion). Surtout, 48 % des DSI interrogés estiment que ces bénéfices se sont matérialisés très rapidement, moins de six mois après le passage de l'application en production. Soit 13 points de mieux qu'il y a un an.

50 % de mécontents de leur éditeur

Ces gains se manifestent surtout dans de meilleures interactions au sein des organisations et une intégration plus poussée des opérations et des processus, mais aussi dans la disponibilité de l'information et l'amélioration de la productivité. Les apports des ERP en matière de diminution des coûts du travail, d'interaction avec les clients ou de contrôle des contraintes réglementaires

apparaissent, en revanche, très limités. Le tableau est tout aussi contrasté en matière de mise en œuvre, puisque environ un tiers des entreprises estiment que la mise en production de l'ERP a provoqué des perturbations opérationnelles supérieures à un mois. Toutefois, Panorama note que les difficultés s'étalant sur plus d'un trimestre reculent de 13 % par rapport à l'étude comparable de 2016. Dans plus de 30 % des cas, le passage en production du progiciel s'effectue sans douleur, les perturbations opérationnelles durant moins d'une semaine.

Types of Benefits Realized



Source: Panorama's 2017 ERP Report
Copyright © 2017 Panorama Consulting Solutions

Ce bilan mi-chèvre, mi-chou se traduit dans la satisfaction affichée par les DSI vis-à-vis de leur éditeur d'ERP. Même si le logiciel en lui-même semble rarement en cause, une entreprise sondée sur deux se dit mécontente ou très mécontente de ses relations avec l'éditeur. A l'opposé, un quart affiche sa satisfaction, tandis que les derniers 24 % se réfugient derrière un avis neutre.

ROI en moins de 2 ans ? 25 % seulement

Les sociétés qui ont conduit un projet pendant la période de l'étude de Panorama sont aussi assez critiques vis-à-vis du retour sur investissement que procure leur solution progicielle. La proportion d'entre elles estimant que ce ROI sera atteint en moins de deux ans baisse de 15 % par rapport à l'année précédente. Elles ne sont plus que 25 % dans ce cas. Par contre, elles sont presque 30 % à déclarer ne pas avoir récupéré les coûts du projet ou à ne pas savoir quand cela sera possible.

A lire aussi :

[Ni SAP, ni Oracle, ni Microsoft : le meilleur ERP se nomme Epicor](#)

[ERP : SAP domine Oracle, Infor déboulonne Microsoft Dynamics](#)

[ERP : comment les utilisateurs jugent leur éditeur](#)

crédit photo : zhu difeng / Shutterstock