# TD4 – l’offre du marché

L’objectif de la séance est d’avoir une vision, côté utilisateur, des applications utilisées en entreprise :

Il faut bien comprendre :

* La notion de progiciel et ses intérêts pour les entreprises.
* Le concept d’intégration
* Les ERP et leurs évolutions
* Les CRM
* La SCM

Les notions abordées dans cette fiche feront partie des connaissances testées lors du contrôle final. Pour chaque question, les sources doivent être notées. L’usage de ChapGPT n’est pas autorisé.

Le travail est à déposer sous Chamilo, format pdf.

## LES ERP

1. Définition du concept de logiciel et de progiciel :

- progiciel: outils informatique software clef en main

- logiciel : outils informatique software fait sur mesure, ou très configuré

source : connaissance personnelle

1. Définition d’un ERP

c’est un type de logiciel que les entreprises utilisent pour gérer leurs activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, la gestion de projets, la gestion des risques et la conformité, ainsi que les opérations de supply chain.

[Source](https://www.sap.com/products/erp/what-is-erp.html)

1. Avantages et inconvénients d’un ERP.

|  |  |
| --- | --- |
| Avantages d’un ERP | Inconvénients d’un ERP |
| Crée spécifiquement par l’entreprise de façons a s’y adapté au mieux  couvre plusieurs type de service, pas forcement lier (outil unique) | Prix  temps de mise en oeuve  obsolescence (car prix de création) |

[Source](https://fr.wikipedia.org/wiki/Progiciel_de_gestion_intégré)

1. Définition d’un ERP généraliste

C’est un ERP (donc tout de même crée/configuré pour l’entreprise) mais qui peut s’adapter a tous type d’entreprise.

source : connaissance personnelle

1. Définition d’un ERP « métier » (ou spécialisé)

C’est un ERP (donc tout de même crée/configuré pour l’entreprise) mais qui ne peut s’adapter que a un type d’entreprise.

source : connaissance personnelle

1. Recherchez les noms des ERP et classez-les.

|  |  |
| --- | --- |
| **ERP Généraliste** | **ERP Métier** |
| Office 365 | Sage 300 |
| divalto | Github ou gitlab |

Soruce : [ici](https://www.codeur.com/blog/meilleurs-logiciels-erp-gestion/), connaissance personnel

1. Définir la notion de verticalisation de l’offre

cella veut dire que plus une entreprise est performante plus elle le sera dans le future grâce au donnée collecté exemple : office 365, Google suite,…

les module horizontaux sont comun a toute les entreprise

les module verticaux/sectoriel sont comun au entreprise d’un meme secteur

1. Avantages et inconvénients de ces différents types d’ERP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ERP Généraliste est un type de logiciel que les entreprises utilisent pour gérer leurs activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, la gestion de projets, la gestion des risques et la conformité, ainsi que les opérations de supply chain.** | **ERP Métier** est un type de logiciel que les entreprises utilise pour gérer leur activité précise github permet par exemple de gerer uniquement les depot de code et leur suivit, mais il ne permet pas de faire d’autre tache |
| **Avantages** | Bon partout, interface unifier, permet d’avoir un seul fournisseur donc interaction dans l’« écosystème » (google suite par exemple) | Permet de ressoude des tache très precise/complex  souvent des plus petit logiciel donc plus de bug |
| **Inconvénients** | Difficile de sortir de cette  écosystème, toute les donnée chez un même fournisseur  moin adapté | vaut cher si on veut un ERP spécialiser a chaque métier  les interaction avec les autre ERP peut être complexe |

Source connaissance personnel

1. Expliquer le rôle d’un intégrateur

l’intégrateur doit crée toute les interaction entre les différant ERP de l’entreprise, il doit formé les équipe. Il peut aussi dans certain cas avoir a les modifier

[source](https://bigbang360.com/fr/le-metier-dintegrateur-erp/)

## SCM

1. Définition du concept de SCM

littéralement Supply Chain management , ce logicielle permet donc de gérer tout ce qui est chaîne logistique, toute les entreprise en on besoin car cette fonction est comune a toute.  
[Source](https://bigbang360.com/fr/le-metier-dintegrateur-erp/)

1. Donnez des exemples de progiciels de SCM et leurs principales fonctionnalités

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemples de progiciels de SCM** | **Fonctionnalités** |
| Acteos | Optimisation de flux  français (pas une fonctionnalité mais intéressant)  outils d’amélioration de la gestion des stocks  module de pilotage de l’entrepôt  module de planification et de prévision  prévoit le pilotage des approvisionnement |
| Manhattan Associates | Solution cloud  suivis des interaction client  expérience unifier a chaque étape |

Source : [acetos](https://www.acteos.fr/), [manhattan Asociates](https://www.manh.com/fr-fr)

## CRM

1. Définition du concept de CRM

Customer Relationship Management est un type de logiciel pour gère la relation client entreprise, cella peut etre le logiciel du service d’appel, le logiciel de gestion de mail, … .

1. Donnez des exemples de progiciels de CRM et leurs principales fonctionnalités

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemples de progiciels de CRM** | **Fonctionnalités** |
| Zoho CRM | Interface simple  automatisation des processus de vente  multiple integration avec des applications professionnelles |
| Mondial sales CRM | La gestion des prospects et des données client (interne)  la gestion des compte et transaction  une communication centraliser avec les client |

Source : [mondial sales CRM](https://monday.com/lang/fr/lp/crm/?gspk=YmRtYXJ0aWNsZXM&gsxid=HfmbrHOJS61n&utm_adgroup=bdmarticles&utm_campaign=multi-multi-prm-crm&utm_medium=affiliates&utm_source=partnerstack), [soho CRM](https://www.zoho.com/fr/crm/?utm_source=bdm&utm_medium=website-placement&utm_campaign=crmtool)