

# **Support de Projet fil rouge**

## **(Eagle7SCMS light)**



Préparer par : MEZIOUNI Reda

# Table des matières :

<b>Introduction :</b> .....	3
<b>Supply Chain Mangement :</b> .....	4
Définition de logistique : .....	4
Définition de Supply Chain : .....	4
Portée du concept : .....	4
<b>Progiciel de Gestion Intégré (ERP) :</b> .....	5
Définition : .....	5
Comment fonctionne un ERP : .....	5
<b>Gestion de la relation Client (CRM) :</b> .....	7
Définition : .....	7
Comment fonctionne un CRM : .....	7
<b>Quelle différence entre un logiciel ERP et un logiciel CRM ?</b>	9



## Introduction :

Si vous êtes responsable d'une entreprise ou si vous travaillez dans le domaine du marketing ou des ventes, vous avez certainement entendu parler de "transformation digitale". Ce n'est pas seulement un terme à la mode qui fait le buzz, il fait référence à l'intégration de la technologie digitale dans tous les domaines de l'entreprise et il est là pour rester. Non seulement la transformation digitale fait référence à l'automatisation et à la numérisation des processus commerciaux, mais elle fait également allusion à un changement culturel important qui exige des entreprises qu'elles innovent constamment le statu quo et expérimentent différents outils de communication et de gestion.

Comme indiqué précédemment, la transformation digitale est un terme général qui peut être différent pour chaque entreprise. Il est difficile de définir ce terme, mais si nous le considérons comme un terme générique, il fait référence à l'intégration de la technologie digitale dans l'ensemble de l'entreprise, ce qui entraîne des changements fondamentaux dans les opérations commerciales et apporte une valeur élevée aux clients et aux employés. Nous avons également mentionné que la transformation digitale concerne également un changement culturel au sein d'une organisation, car l'innovation qui accompagne la digitalisation signifie que les processus commerciaux traditionnels sont désormais considérablement modifiés et que l'entreprise s'adapte à une nouvelle façon de s'engager les uns avec les autres et avec les clients.

### **Alors, comment pouvez-vous définir la transformation digitale pour votre entreprise ?**

Tout se résume au "pourquoi". Pourquoi avez-vous besoin de la transformation digitale pour votre entreprise ? Demandez-vous ce que vous devez améliorer grâce aux nouvelles intégrations digitales.

#### **Par exemple vous pouvez :**

- ✚ Avoir besoin d'un outil de gestion de la relation client pour améliorer l'ensemble de l'expérience client et réduire les frictions entre les équipes internes,
- ✚ Obtenir plus de données sur les prospects pour assurer une plus grande rentabilité et une augmentation des ventes,
- ✚ Ou vous voulez élever la productivité grâce à des processus automatisés nouveaux et améliorés. Ou tout cela à la fois ?

Les dirigeants doivent bien comprendre comment ils veulent encadrer la conversation autour de leur idée de la transformation digitale au sein de l'entreprise, et aider les employés à adhérer à ce changement en leur montrant comment ces nouveaux outils seront bénéfiques pour eux, leurs équipes et l'entreprise dans son ensemble.

Essentiellement, la définition de la transformation digitale se résume à ce que vous voulez que les systèmes et les technologies fassent pour votre entreprise, vos clients et vos résultats.



## Supply Chain Mangement :

### Définition de logistique :

A l'origine, le terme de logistique appartient au monde militaire et désigne ainsi la gestion au mieux du ravitaillement, du logement et du transport des troupes.

Par la suite le terme à été étendu au monde de l'entreprise pour désigner la gestion des flux matières et matériel, en entrée comme en sortie, des stocks et du transport des produits.

### Définition de Supply Chain :

Le Supply Chain Management définit l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destiné à piloter le plus efficacement possible la chaîne globale d'approvisionnement depuis le premier fournisseur jusqu'au client final.

Il s'agit en effet, maillon après maillon, d'estimer au plus juste les besoins, les disponibilités et les capacités, afin de mieux synchroniser les éléments de la chaîne globale d'approvisionnement et de fabrication.

Pour les entreprises d'envergure utilisant de nombreux sous-traitant, c'est l'unique moyen de servir les clients selon les exigences de prix, de délai et de qualité. Si une entreprise se lance dans un projet SCM c'est qu'elle souhaite améliorer les flux et les délais tout assurant une maîtrise rigoureuse des coûts.

### Portée du concept :

En fait, il faut aller encore plus avant pour bien cerner le concept... Le Supply Chain Management ne désigne pas uniquement une famille de produits logiciels d'entreprise destinés à faciliter la gestion de ladite chaîne, connus sous le sigle "SCM".

Il s'agit en effet d'anticiper les besoins et d'être en mesure de délivrer le juste produit, là où il faut, lorsqu'il le faut, tout en assurant une maîtrise optimale des coûts et de la qualité. Cette notion de pilotage dépasse largement la seule gestion technique des flux. Il s'agit en effet de bousculer les idées reçues afin d'établir de solides coopérations avec l'ensemble des partenaires de la chaîne dans un esprit d'avantage concurrentiel partagé.



## Progiciel de Gestion Intégré (ERP) :

### Définition :

Un progiciel de gestion intégré ou PGI (en anglais : Enterprise Resource Planning ou ERP) est un progiciel qui permet « de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise en intégrant l'ensemble de ses fonctions, dont la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique. D'autre manière et concrètement, le Progiciel de Gestion Intégré (PGI) est un logiciel informatique développé par un éditeur unique regroupant différents modules dédiés à la gestion d'une entreprise.

Adopté par de nombreuses entreprises à partir des années 1990, notamment dans l'industrie, cet outil est aujourd'hui très largement répandu autour du globe, et considéré comme l'un des piliers de la transition numérique.

### Comment fonctionne un ERP :

En premier lieu, il est important de comprendre que tous les **PGI** ne sont pas tous destinés à la même cible et possèdent des spécificités propres.

Ceci étant dit, le principe de fonctionnement global de tous les **Progiciels de Gestion Intégrés** reste le même : **centraliser les données et les processus de l'entreprise autour d'une seule solution**. Les progiciels sont généralement construits sur un socle technique et fonctionnel, que les entreprises paramètrent et enrichissent avec **différentes "briques" en fonction de leurs besoins**, chacune étant dédiée à un domaine précis. On retrouve par exemple :

- ✚ La gestion commerciale (CRM, relation client...)
- ✚ La gestion des ventes (devis, tri des commandes et des contrats...)
- ✚ La gestion des ressources humaines (temps de présence, emploi du temps...)
- ✚ La facturation et/ou la gestion comptable (délais de paiement, trésorerie...)
- ✚ La gestion des achats, des fournisseurs et/ou des stocks (inventaire, réapprovisionnement...)

En règle générale, dès qu'une information est mise à jour, le changement est répercuté **en temps réel** dans la base de données centrale. De cette manière, les différents services disposent d'informations à jour, pour un bon enchaînement des différents processus structurants de l'entreprise (ex : dans l'industrie, l'arrivée d'une commande déclenche une planification en production et des commandes de matières premières).

Les données contenues dans le PGI servent à analyser la performance de l'entreprise, pour ensuite permettre la mise en œuvre d'actions adaptées.





En complément d'un ERP, et dans le cadre d'une démarche de satisfaction client, de nombreuses entreprises se dotent aussi d'un logiciel de CRM. Cet outil leur permet de mettre en commun et de maximiser la connaissance d'un client donné et, ainsi, de mieux comprendre, anticiper et gérer ses besoins.



## Gestion de la relation Client (CRM) :

### Définition :

La gestion de la relation client, ou gestion des relations avec la clientèle, est l'ensemble des outils et techniques destinés à tenir compte des souhaits et des attentes des clients et des prospects, afin de les satisfaire et de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services.

### Comment fonctionne un CRM :

Devant l'étendue de votre fichier client, des prospects multi-sources et multicanaux (web, téléphone, réseaux sociaux...) et de l'historique soigneusement gardé à la comptabilité ou à l'ADV (administration des ventes), vous avez du mal à mesurer l'importance d'un client en un seul coup d'œil. Si vos commerciaux (et le marketing) passent un temps fou à saisir ou extraire de la donnée au lieu de vendre, et si les managers s'arrachent les cheveux à faire des reportings fiables et en temps réel, alors cet article devrait vous intéresser.

En effet, quels sont les **outils et méthodes** à mettre en place pour ne plus avoir à fouiller entre les dossiers (ou trop nombreux fichiers Excel) et trouver les centaines d'informations éparpillées ici et là dans l'entreprise, ou dans le portable de votre meilleur commercial ? Un bon CRM, pardi !

Un **CRM** (pour **C**ustomer **R**elationship **M**anagement en VO ou GRC pour Gestion de la Relation Client en VF) est un outil qui permet entre autres :

- ✚ D'optimiser la qualité de la **relation client : avant, pendant et après la vente**
- ✚ De **fidéliser**
- ✚ De **maximiser les revenus : augmentation du chiffre d'affaires** (en activant les leviers Récurrence, Fréquence, Montant et upsell/montée en gamme + cross-selling/ventes croisées) ou la marge par client.
- ✚ de gérer en temps réel le suivi des affaires et des portefeuilles (et d'accélérer le cycle de vente avec des outils modernes pour vos commerciaux)
- ✚ D'avoir des reportings propres





En complément d'un CRM, de nombreuses entreprises se dotent également d'un logiciel ERP. Cet outil leur permet de **gérer l'ensemble des processus opérationnels de leur entreprise en intégrant de nombreuses fonctions de gestion** telles que la gestion des commandes, des stocks, de la paie ou encore de la comptabilité.





## Quelle différence entre un logiciel ERP et un logiciel CRM ?

L'**ERP** (Enterprise Resource Planning) ou Planification des ressources de l'entreprise et le **CRM** (Customer Relation Management) ou Gestion de la relation client sont des termes qui reviennent souvent sur les sites Web et autres supports de promotion de logiciels de gestion d'entreprise. Même si ces deux solutions logicielles ont la même finalité, **elles reposent sur deux approches très différentes.**

### Les solutions CRM, pour le marketing et la prospection

**Une solution CRM regroupe des programmes visant à améliorer les ventes.** Voici ses principaux objectifs :

- ✚ Automatiser les processus de vente, tels que l'enregistrement d'un nouveau client, l'envoi de rappels de mise à jour ou de messages de remerciement, etc.
- ✚ Recueillir des informations sur les clients
- ✚ Créer des bases de données à partir des informations sur les clients qui peuvent être utilisées à des fins marketing ou dans le cadre de la prévision des ventes
- ✚ Permettre au département commercial d'assurer un suivi

**La solution CRM joue un rôle déterminant au sein des départements marketing et de prospection.** Par exemple, si les données indiquent que la majorité des clients se trouvent dans une même zone géographique, le département ventes et marketing peut adapter sa stratégie de vente pour cette zone. Les données disponibles permettent aux entreprises d'identifier les tendances et comportements de leurs clients et prospects afin de **prendre de meilleures décisions stratégiques.**

En résumé, **le logiciel CRM est centré sur le client ainsi que sur la relation commerciale et après-vente. Son objectif est d'augmenter les ventes.**

### Les logiciels ERP, pour une gestion centralisée

**Un logiciel ERP intervient quant à lui sur les processus commerciaux et l'échange de données entre les différents départements de l'entreprise. Il permet à l'entreprise de réduire ses coûts de production et d'être plus efficace grâce à l'analyse des KPI** (indicateurs clés de performance) et à l'optimisation des processus entre départements. Le déploiement d'une solution ERP doit donc être étendu aux différents départements de l'entreprise. Ainsi, les données de vente pourront alimenter les objectifs de production, qui alimenteront à leur tour les prévisions financières, et ainsi de suite.



Une solution ERP peut inclure plusieurs modules commercialisés, notamment :

- ✚ Production
- ✚ Ressources humaines / Paie
- ✚ Vente
- ✚ Inventaire
- ✚ Chaîne d'approvisionnement
- ✚ Finance et comptabilité

En résumé, **une solution ERP permet une gestion centralisée des départements qui continuent néanmoins à fonctionner de manière indépendante.** L'utilisation d'une seule base de données offre les avantages clés suivants : interopérabilité des données, meilleure communication et meilleure fiabilité des données.

Une solution ERP permet également **une prise de décision plus avisée à l'échelle de l'entreprise.** Par exemple, une commande est générée par le département des ventes, elle passe ensuite par le contrôle d'inventaire, puis par la facturation, par le département financier et arrive enfin à la production. Un logiciel ERP transforme ces processus en une série continue et efficace d'événements qui assure un meilleur suivi. Il peut intégrer un composant CRM, bien que nous recommandions l'utilisation d'un logiciel CRM dédié.

Les solutions logicielles ERP et CRM sont généralement compatibles entre elles. Le choix de la solution dépend entièrement de la taille de l'entreprise.

En d'autres termes, **les logiciels ERP et CRM sont conçus pour optimiser vos activités et constituent des outils clés dans la gestion de votre projet de croissance.** Tandis qu'un logiciel CRM vise à améliorer la gestion des clients et à augmenter les ventes, **un logiciel ERP a pour objectif d'automatiser les processus entre départements et surtout de réduire les coûts.**

