

**SE DÉVELOPPER PLUS RAPIDEMENT
GRÂCE À L'ERP CLOUD
DES SERVICES À LA PERSONNE**



OGUST

L'innovation est dans l'ADN d'Ogust, tout comme l'humain.

Introduction

L'ERP, socle de la stratégie de croissance

Les avantages de l'ERP

De l'ERP classique vers un ERP moderne

Un ERP est-il envisageable dans le Cloud ?

L'ERP ne gère pas tout

Cas d'usage

Conclusion

Notes



Dans les années 2000, je découvrais l'ERP dans un grand groupe du secteur de l'énergie, après avoir fait carrière dans la gestion des affaires et des chantiers. Je passais de la réalisation/production au soutien de celle-ci : la DSI.

Ce qui m'a amené à ce virage brutal m'anime encore toujours aujourd'hui : **comment optimiser les ressources de l'entreprise ?** Car, c'est bien là la fonction d'un ERP.

Cependant, ma découverte m'amena rapidement à un constat plutôt décevant : l'ERP que j'avais en main était complexe, généraliste et chaque demande d'évolution ou spécifique coûtait une petite fortune et demandait des délais de réalisation très long.

Qui plus est, l'interface n'encourageait pas les utilisateurs à y renseigner leurs précieuses informations, essentielles au fonctionnement de l'entreprise. Il préféraient Excel !

Le web "professionnel" était à ses début (Salesforce a été fondé en 1999), et très peu d'applications professionnelles étaient disponibles.

Je me lançais donc dans la conception de modules "métiers" accessibles depuis un navigateur web et interfacés avec notre ERP. Plus facile à développer, plus rapide à déployer, nous avons en 2 années seulement, transformé toutes les fonctions auparavant gérées sous Excel en un Intranet complet taillé sur mesure pour notre métier.

Et les gains de productivité furent au rendez-vous...

Quelques années plus tard et fort de mon expérience, j'avais l'opportunité de repartir à zéro et de lancer le premier ERP métier dans le cloud en 2007.

Cet ERP, initialement dédié aux organismes de services à la personne, c'est Ogust !

Didier Humbert, co-fondateur,



INTRODUCTION

Depuis leur création dans les années 80, les ERP (progiciels de gestion intégrés) restent l'outil informatique référent dans l'optimisation des processus de gestion de l'entreprise, tant concernant l'efficacité commerciale et la productivité que les fonctions supports.

Loin d'être figés, les ERP ont beaucoup évolué ces dernières années :

📌 Ils s'ouvrent de plus en plus facilement vers des fonctionnalités métiers externes ou vers des technologies telles que l'automatisation des processus métiers (RPA¹).

📌 Les interfaces d'hier, peu intuitives et contenant beaucoup trop de fonctionnalités inutiles, ont été repensées pour s'adapter à chaque utilisateur et à sa fonction, avec une logique d'instantanéité de l'information et d'efficacité pour l'ensemble de l'organisation. L'ERP est donc beaucoup plus « user centric² » aujourd'hui.

📌 L'ERP s'ouvre au SaaS, déchargeant ainsi l'entreprise des contraintes d'installation, de mises à jour, de la maintenance technique et du maintien en conditions opérationnelles (exploitation, administration, continuité, disponibilité, sécurité, etc.) de la solution.

La question est alors de se demander pourquoi les entreprises des services à la personne, d'aide à domicile et de services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ne profiteraient pas de ces avantages alors que leurs principales contraintes de développement sont le temps et l'organisation.

Plus que tout autre secteur, ces services aux particuliers ont besoin d'un outil informatique leur permettant d'optimiser leurs processus et de rationaliser leurs coûts pour répondre de manière de plus en plus efficace aux demandes toujours plus croissantes de notre population vieillissante ou en demande accrue de prestations de services de confort.



L'ERP, socle de la stratégie de croissance

Les entreprises recherchent aujourd'hui une croissance rapide et durable. Celles qui parviennent à atteindre ce challenge sont généralement des entreprises évolutives et agiles, en constante recherche d'efficacité. Elles remplacent toutes les opérations répétitives identifiées par des processus informatiques automatisés.



Le SaaS
représentera
28% des
ventes d'ERP
en 2021

Naturellement, elles sont amenées à se tourner vers l'ERP.

Le terme « ERP » est l'acronyme de « *Enterprise Resource Planning* » dont la traduction littérale est « Planification des ressources de l'entreprise ».

C'est un outil informatisé de pilotage d'entreprise dont la caractéristique principale est de concentrer en un seul logiciel et une seule base de données toutes les fonctionnalités nécessaires à la gestion de l'ensemble de l'activité d'une entreprise :

- > Gestion de la relation client,
- > Gestion commerciale,
- > Gestion des ressources humaines,
- > Planification et pointage,
- > gestion financière,
- > Etc.

Et vous l'aurez compris, grâce à sa largeur fonctionnelle, l'ERP se substitue à plusieurs logiciels utilisés dans l'entreprise.




Se développer plus rapidement grâce à l'ERP cloud des services à la personne

Les avantages de l'ERP

L'ERP est une solution modulaire donc personnalisable :

 **Modulaire** parce que chaque domaine de gestion est représenté par un module qui peut être adopté séparément par l'entreprise puisque les modules sont interconnectés et complémentaires.

 **Personnalisable** parce que la modularisation du logiciel permet le développement spécifique de modules afin qu'il soit adapté à votre structure et son fonctionnement.

Cette qualité indéniable de l'ERP permet de se démarquer de la concurrence puisque votre outil informatique fait partie de la stratégie de votre entreprise en tant qu'élément de votre organisation.

Notons par ailleurs que pour les secteurs du service à la personne ou d'aide à domicile, cette modularité rend l'outil informatique très flexible ce qui améliore donc la capacité d'adaptation de l'organisation aux nombreux changements du secteur (réglementaires, fiscaux, organisationnels, etc.). L'ERP est une solution de pilotage de l'entreprise et de supervision des

CONTRIBUTION À LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE



Se développer plus rapidement grâce à l'ERP cloud des services à la personne


activités des fonctions de l'entreprise :

 **Solution de pilotage** de l'entreprise parce que la solution est dotée d'écrans de reporting et d'analyse qui facilitent le suivi des indicateurs de la stratégie et permettent d'ajuster rapidement la trajectoire de l'entreprise.


 **Outil de supervision** puisque l'ERP traduit de manière intelligible, grâce à ses tableaux de bord, l'activité commerciale et celle des autres services, la planification des interventions, la qualité, la relation client, etc.

L'ERP facilite donc le contrôle centralisé de l'entreprise.
C'est un outil d'aide à la décision fiable et rapide puisqu'il se base sur des données actualisées en temps réel.

L'ERP est un allié de force dans l'optimisation des processus et la rationalisation des coûts :

 **Optimisation des processus** : la force de l'ERP est sa centralisation des opérations. Il connecte les fonctions de l'entreprise en utilisant les données communes et les transforme en information utile pour chaque collaborateur.

Cette gestion des données et la largueur fonctionnelle de l'ERP permettent ainsi de standardiser les processus de gestion sur une longue chaîne d'interventions, facilitant ainsi la production et le respect des normes.

 **La rationalisation des coûts** est donc réalisée logiquement par cette optimisation des processus.

Les informations relatives aux opérations étant centralisées, les actions des collaborateurs sont alors rationalisées et organisables de manière cohérente.



Les chiffres-clés de l'ERP en France



UN MARCHÉ EN CONSTANTE CROISSANCE

1 205 Md€

+ 3% par rapport à 2018

Prévision pour 2020 : + 6,8%

LE SAAS GAGNE DU TERRAIN SUR LE PREMISE

Premise : 60 % - SaaS : 40%

SaaS / Cloud : + 15%
par rapport à 2018



POURQUOI LES ENTREPRISES OPTENT POUR L'ERP ?



> 30% pour intégrer les systèmes IT des partenaires,

> 35 % pour supporter de nouveaux modèles de gestion,

> 48% pour intégrer de nouveaux process

> 17% pour être déployé dans le Cloud

De l'ERP classique à l'ERP moderne

Depuis ces dernières années, les éditeurs d'ERP ont remis en question son modèle qui engendrait des critiques importantes émanant des décideurs et des utilisateurs des entreprises qui l'avaient adopté.

En effet, après l'engouement des années 80 et 90 de la part des grandes entreprises en particulier³, cette solution présentée alors comme un miracle couvrant tous les besoins de l'entreprise s'est avérée être un gouffre financier d'abord, un générateur important d'insatisfactions des utilisateurs qui trouvaient l'outil trop exigeant, difficile à prendre en main parce qu'inadapté à leur logique de travail et enfin un casse-tête pour les managers qui devaient adapter l'organisation à l'outil et à son fonctionnement.

25 ans plus tard, après une remise en question profonde, l'ERP moderne profite de la prise de pouvoir de l'informatique grand public et de la normalisation des solutions web, Cloud et Internet.

Bénéficiant d'une nouvelle génération d'innovations technologiques impulsée par des start-ups, les éditeurs ont intégré ces outils à leurs offres par le biais de partenariats ou en achetant les entreprises éditrices.

ERP : LES TENDANCES



Ergonomie
et UX

Mobilité

Dématérialisation



Se développer plus rapidement grâce à l'ERP cloud des services à la personne

Mais l'avancée majeure des ERP est son basculement vers le Cloud.

Cette nouveauté est possible parce que les entreprises y sont prêtes : elles sont dorénavant mûres pour accepter de recourir à des fournisseurs de services, même pour les applications fondamentales de l'entreprise.

En effet, les décideurs des entreprises semblent avoir intégré les avantages du Cloud :

> ne pas avoir à administrer l'infrastructure IT et de bénéficier, en termes de sécurité, de mises à jour correctrices régulières ;

> bénéficier de solutions aux besoins spécifiques de leur entreprise en termes de production et de distribution.

Enfin, l'autre évolution importante de l'ERP est qu'il se démocratise auprès du mid-market et des PME.

Cela est rendu possible parce que le nombre d'éditeurs de solutions ERP en mode Cloud s'est étoffé comme le nombre de plateformes Cloud.

Mais, c'est surtout les nouveaux modèles de tarification par abonnements qui permettent aux PME et aux petites entreprises d'accéder financièrement plus facilement aux logiciels ERP.



LA VISION UTILISATEURS

Pour l'ERP généraliste



6,3/10 de satisfaction pour les décideurs



6,7/10 pour la fiabilité



4,9/10 pour la mobilité

Pour l'ERP métier*



8,1/10 de satisfaction pour les décideurs



7,6/10 pour la fiabilité



9/10 pour la mobilité

*Données de l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs d'Ogust



Se développer plus rapidement grâce à l'ERP cloud des services à la personne

Un ERP est-il envisageable dans le cloud ?

La question ne se pose plus !

L'ERP a trouvé sa place techniquement dans le Cloud et ses acquéreurs sont déjà convaincus des avantages de cette double solution.

En effet, le SaaS est indéniablement la meilleure solution pour déployer son ERP tant les avancées technologiques des solutions en ligne ne cessent de les rendre plus puissantes, mobiles et flexibles.

Les entreprises ont bien compris les avantages indéniables d'un fonctionnement « as a service » pour leur système d'information, même si certaines s'interrogent encore sur l'adaptabilité de la solution ERP Cloud à leur taille, à leur activité ou sur les modalités de déploiement et la conduite de changement nécessaire, etc.

Mais la transformation digitale est en marche : les collaborateurs attendent de leurs outils de travail la même simplicité et mobilité que ceux de leur sphère privée.



Se développer plus rapidement grâce à l'ERP cloud des services à la personne

L'État impose progressivement la dématérialisation des flux et les marchés devenus très concurrentiels imposent comme enjeu d'être le plus rapide et le plus agile.

Il est donc aujourd'hui indispensable pour les entreprises de réduire le temps de mise sur le marché si elles veulent se développer.

Or, l'ERP Cloud est indéniablement l'outil informatique qui peut :

- > Fournir rapidement des informations fiables d'aide à la décision ;
- > Intégrer les solutions aux nouveaux besoins et les innovations au fur et à mesure des changements et les avancées technologiques ;
- > Suivre l'activité en temps réel ;
- > S'affranchir des fuseaux horaires, faire cohabiter plusieurs législations ;
- > Gérer des pics d'activité.
- > S'adapter aux spécificités de chaque entreprise grâce à ses capacités de personnalisation très avancées.

Relevons par ailleurs que le déploiement et l'adoption des solutions Cloud sont extrêmement rapides et ne pénalisent plus l'activité de l'entreprise grâce à un pré-paramétrage basé sur une connaissance fine des métiers.

Notons enfin que le modèle de tarification des services fournis permet de préserver la trésorerie pour les investissements futurs puisque le service entre dans les dépenses opérationnelles (abonnement facturé mensuellement) et non plus dans les investissements.

Ainsi, par ce modèle, l'entreprise inverse la répartition du budget informatique qui n'est plus dédié à la maintenance des solutions existantes, mais à l'intégration des innovations facilitant la productivité des activités de l'entreprise.



L'ERP ne gère pas tout !

Un bon ERP doit se montrer efficace et adapté à votre coeur de métier : planning, facturation, paie, etc.

Mais pour des entreprises en forte croissance ou d'une certaine taille, il est illusoire de croire qu'un seul outil puisse concentrer toutes les fonctionnalités nécessaires à une amélioration et rationalisation continue.

Or, l'autre force d'un ERP est d'être ouvert et communiquant !

La mise à disposition d'interfaces ouvertes de type API⁴ - par exemple - vous permet d'intégrer d'autres solutions à votre ERP, qu'ils soient développés en interne ou bien externes.

Quand on développe son entreprise, on souhaite trouver les meilleurs outils pour chacun des processus de l'entreprise. Certains outils disponibles (par exemple, ceux de reporting ou BI, des outils d'emailing et tracking, etc.) ont levé des dizaines de millions d'euros pour être les meilleurs de leur catégorie. Il peut donc être intéressant de pouvoir les intégrer dans le système d'information que vous allez construire.

Autre exemple, certains ERP peuvent vous mettre à disposition un entrepôt de données (ou base de données décisionnelle, datawarehouse ou DWH) regroupant les données fonctionnelles (une partie seulement de vos données, nettoyées et consolidées) organisées en vue d'être directement exploitables par des outils externes de BI comme Tableau, Power BI de Microsoft, Google Data Studio, etc.

Vous pouvez alors bénéficier des fonctionnalités puissantes de ce type d'outils pour créer et publier vos propres tableaux de bord.



Cas d'usages

Processus d'acquisition client

Le formulaire de contact de votre site est interfacé à l'ERP qui crée automatiquement :

- > la fiche prospect,
- > la fiche demande (ou opportunité ou affaire ou transaction...)
- > la fiche élève ou enfant (cas de la garde d'enfants ou des cours particuliers).

La demande peut ensuite être affectée à un opérateur ou bien répartie en fonction du secteur ou toute autre règle, pour l'étape de qualification souvent réalisée par téléphone.



La gestion de la satisfaction client

Envoi régulier d'une enquête de satisfaction automatisée, par exemple :

- > le lendemain de la première prestation,
- > au bout d'un mois,
- > au bout de 6 mois,
- > tous les ans

Le formulaire est renseigné par le client directement sur son portail extranet et les résultats de l'enquête sont directement exploitables dans l'ERP.



Cas d'usages

Processus de qualification de la demande et déroulement des étapes de vente

Dans une seule application, vous pouvez réaliser toutes les étapes de la demande jusqu'à la facturation. Par exemple, dans le cas de la garde d'enfants :

- > qualification,
- > recherche d'intervenants,
- > candidatures,
- > rencontre par la famille,
- > choix de l'intervenant,
- > contrat,
- > etc.

L'ERP vous permet d'automatiser un certain nombre d'étapes, mais il permet surtout à l'intervenant et au client d'être au cœur du système, au travers d'interfaces de type portail extranet, dans lesquels ils pourront consulter les informations transmises, valider ou invalider des choix, etc.,

Et finalement faire avancer les étapes de vente de manière automatique.



Cas d'usages

Processus de facturation et relance

La facturation contractuelle peut être complètement automatisée, même dans les cas les plus complexes, en adaptant (paramétrage) les méthodes de facturation à chaque cas particulier.

De la même façon, les relances sur factures impayées ou en retard de paiement peuvent non seulement être automatisées, mais aussi inclure des emails, SMS de rappels et des tâches assignées au responsable du recouvrement (exemple : appeler le client).

Processus de conclusion du contrat

La signature électronique est un outil complètement intégré dans le processus de vente.

Il permet de simplifier les échanges et de raccourcir le délai de conclusion de la vente.



Cas d'usages

Processus de recrutement et qualification des profils

Votre formulaire de recrutement peut être interfacé avec l'ERP.

Ainsi, pour chaque dépôt de candidature sur votre site Internet via le formulaire crée dans votre ERP, votre logiciel crée automatiquement la fiche Candidat avec :

- > ses coordonnées
- > ses diplômes et expériences,
- > ses disponibilités,
- > son expérience professionnelle,
- > toutes autres informations souhaitées comme par exemple, photo, cv, lettre de motivation.

Comme pour le processus de vente, toutes les informations du processus de recrutement vont être intégrées dans l'ERP :

- > candidature,
- > préqualification interne,
- > entretien téléphonique ou par Skype,
- > entretien physique,
- > suivi du statut : candidat, pré-selectionné, réserve, sans suite, salarié, etc.

Vous pouvez aussi intégrer les comptes rendus d'entretiens de recrutement dans l'ERP au travers de formulaires personnalisables.

La qualification des profils se fait par une gestion des compétences paramétrable permettant d'affiner les profils des intervenants ; ce qui permet de trouver plus facilement l'intervenant correspondant au besoin d'un client quand cela est nécessaire.



Par exemple, dans le domaine des cours particuliers à domicile, le référentiel de compétences d'un professeur peut contenir des paramètres comme :

- > la matière enseignée associée au niveau d'enseignement (collège, lycée, supérieur, etc.),
- > un indicateur précisant si le professeur est en exercice,
- > le niveau de diplôme obtenu,
- > etc.

Processus de paie

Un paramétrage personnalisé des modes de calculs des variables de paie incluant des systèmes personnalisés de

- > majorations,
- > primes,
- > remboursements de frais,
- > etc.

permettra des gains de temps considérables sur la production des bulletins de paie qui seront mis à disposition dans l'extranet de l'intervenant.



CONCLUSION

L'ERP moderne possède toutes les qualités pour accompagner le développement des entreprises, en particulier des franchises et des groupes, parce qu'il permet à chaque entreprise d'évoluer à son rythme et de favoriser la normalisation des processus (car qui dit croissance de l'entreprise dit structuration des process).

Grâce à l'ERP, l'entreprise est réactive et surtout compétitive dans son secteur d'activité grâce à, entre autres :

- > la suppression des activités manuelles de recherche d'information et de saisies



répétitives,

- > l'existence d'un référentiel unique (même code produit pour toutes les agences et tous les services),
- > le contrôle rigoureux de l'information,
- > la maîtrise des cycles opérationnels,
- > l'amélioration de la productivité administrative,
- > la centralisation des tâches,
- > l'harmonisation des pratiques de travail...

En outre, la spécialisation des ERP dans les métiers, comme Ogust dans les services à la personne, permet aujourd'hui de déployer rapidement et sans incident un logiciel pré-configuré et intuitif pour les utilisateurs, ne portant pas ainsi préjudice à la productivité de l'entreprise.

Pareillement, l'intégration de nouvelles agences et des nouveaux collaborateurs est facilitée puisque l'ERP s'adapte au fonctionnement de l'entreprise.



ACCOMPAGNEMENT & ENGAGEMENTS

Nous vous accompagnons dans toutes les phases de votre déploiement (conduite du changement, intégration de vos données, formation, support).



Nous assurons le suivi (support) et la maintenance du logiciel Ogust.

Notre engagement pour vous fournir les dernières innovations et les meilleurs outils afin de favoriser votre développement et vous démarquer de votre concurrence est quotidien.

L'équipe Ogust s'investit pour vous apporter le meilleur soutien à travers ses services de formation et de support.

Parce que tous les jours de nouveaux acteurs apparaissent avec des stratégies concurrentielles disruptives, l'équipe Ogust a décidé d'aller encore plus loin dans son accompagnement et vous propose son Agence Marketing Ogust Factory :

- > création et refonte de sites Web avec intégration du portail extranet Client et référencement SEO ,
- > rédaction de contenus (articles, Livre blanc) pour votre Inbound Marketing,
- > animation des réseaux sociaux,
- > stratégie de publicité payante (Ads),
- >etc.



Se développer plus rapidement grâce à l'ERP cloud des services à la personne

NOTES

1- RPA : Robotic Automatisation Process ou robotisation des procédures. Les entreprises qui choisissent cette automatisation des processus métier basés sur des règles pour éliminer les tâches fastidieuses, rationaliser les opérations et réduire les coûts permettent à leurs employés de se concentrer sur le travail à valeur ajoutée.

2 - User Centric : démarche de conception du logiciel centrée sur l'utilisateur (ergonomie et utilisabilité).

3 - Il y a autant de versions des ERP Oracle ou SAP que d'entreprises clientes. Ces entreprises, avec l'aide de ces grandes SSII, se sont lancées dans des projets pharaoniques pour construire leur solution spécifique et unique sur plusieurs années. On estime en milliers de jours/hommes et des dizaines de millions d'euros le coût de ces projets.

4 - API est l'acronyme d'Application Programming Interface, que l'on traduit en français par interface de programmation applicative ou interface de programmation d'application. L'API peut être résumée à une solution informatique qui permet à des applications de communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement des services ou des données.

Sources

- Distributique, France : Le SaaS représentera 28% des ventes d'ERP en 2021
- Market Reports World, Global Enterprise Resource Planning (ERP) Software Market Size, Status and Forecast 2019-2025
- CXP Group, ERP Survey 2018 - Résultats Globaux
- CXP Group, ERP - Enquête de satisfaction - Bilan et principaux ROI en 2017 ?
- Statista, Enterprise-Resource-Planning (ERP) software market revenue in France from 2016 to 2021 (in million U.S. Dollars)*

Conception et rédaction : Sabine LAVANDIER

Crédit photo : Adobe - Sabine LAVANDIER



Se développer plus rapidement grâce à l'ERP cloud des services à la personne



L'innovation est dans l'ADN d'Ogust, tout comme l'humain.



Ogust

Contact@ogust.com - 01.84.21.10.18

71 rue de la Fraternité - 93100 Montreuil
SIREN : 488 183 039

Ogust est une marque du Groupe Medisys

