

Prédictif, collaboratif, évolutif... les nouveautés et tendances logicielles

Cloud, big data, IA... Les révolutions technologiques imprègnent les logiciels et les éditeurs sont sans cesse en train de proposer de nouvelles fonctionnalités. Si tout n'est pas pertinent, il est urgent de se pencher sur ces nouveautés pour rendre son SI, et surtout son entreprise, plus innovants.



les logiciels d'il y a 10 ou 15 ans. Les éditeurs ont intégré les nouvelles technologies : cloud, big data, intelligence artificielle (IA), etc. Ils ont également adapté leurs solutions aux besoins de leurs clients en les rendant plus simples, plus collaboratives et plus agiles. Par ailleurs, grâce au cloud notamment, il est moins lourd et moins coûteux de lancer un projet informatique. Petit tour d'horizon des tendances en matière de logiciels.

LE CLOUD : CAP SUR L'AGILITÉ

Les réticences à se lancer dans un nouveau projet informatique sont bien souvent liées à la lourdeur d'une telle entreprise. Comme le rapporte Frédéric Charles, directeur stratégie digitale et innovation chez Suez Smart Solutions, qui donne des cours sur la mise en place des ERP à l'Essec et aux Mines, « la mise en place d'un ERP prend généralement 18 mois, avec un taux d'échec important de 30 % dans le sens où ni le budget, ni les délais, ni le contenu ne sont respectés. Quand on démarre un projet ERP, on sait qu'il va y avoir un dérapage ». Et de poursuivre : « Un projet cloud peut être mené en mode agile et donc être testé plus tôt. Le risque est ainsi réduit : celui lié directement au projet, mais aussi celui qu'il ne corresponde pas à l'objectif. » Les entreprises ►►

« En matière de logiciels, les directions financières se sont pour la plupart équipées tôt. Elles ont réalisé des investissements lourds par le passé et n'ont pas forcément envie de réinvestir immédiatement », constate François Bouchery, responsable offre SIRH et EPM chez Umanis. En effet, l'étude ERP Survey présentée par le CXP à l'occasion du Salon ERP révèle que 17,5 % des ERP ont plus de 17 ans et 34,5 % entre 8 et 17 ans. Si l'on peut saluer le côté précurseur des directions financières, le fait que ces dernières ne souhaitent plus s'équiper est à déplorer. Les logiciels d'aujourd'hui n'ont en effet rien à voir avec



À SAVOIR

ET LA PROTECTION DES DONNÉES ?

Sujet sensible s'il en est, la protection des données va être encore plus importante pour les entreprises comme pour les éditeurs à partir du 25 mai 2018. En effet, entrera en application à cette date la GDPR (ou RGPD), la réglementation générale sur la protection des données. Il s'agira pour toute organisation qui gère les données de résidents européens de mettre en place un système de protection des données et prouver de sa mise en œuvre. Au risque, sinon, de devoir payer une amende de 20 millions d'euros ! (Voir sur ce sujet notre dossier en page 54).



►► procèdent par POC (proof of concept, c'est-à-dire démonstration de faisabilité) pour tester de nouveaux logiciels avant de les adopter définitivement.

Agilité aussi dans la mise en place des logiciels SaaS : plus faciles à intégrer, ils séduisent de plus en plus les entreprises qui font face à des fusions-acquisitions ou à des créations de business units. « Le SaaS répond à des problèmes d'installation et de configuration », observe Matthieu de Montvallion, directeur technique chez ServiceNow France.

Le cloud permet aussi de s'équiper de petites solutions innovantes qui communiquent avec son ERP. C'est ce que Manon Ribes, responsable marketing du comparateur de logiciels Celge, appelle les "ERP modulaires" : « De plus en plus de modules additionnels sont développés afin d'apporter de nouvelles fonctionnalités aux ERP : c'est le cas par exemple d'outils analytiques ou de reporting traitant le big data, qui guident les utilisateurs dans leur processus de décision. Le but étant, à terme, de faire des ERP de véritables "couteaux suisses" pour les entreprises, qui pourront ajouter des fonctionnalités à leur logiciel de gestion en fonction de leurs besoins », explique-t-elle.

DES UTILISATEURS À LA RECHERCHE DE SIMPLICITÉ

« Avec les solutions dans le cloud, le métier reprend la main : une formation en ligne de trois jours est suffisante pour commencer à manipuler », avance Olivier Beugnet, associé chez BearingPoint. En effet, les logiciels, et pas seulement ceux dans le cloud, sont aujourd'hui axés ergonomie. Ce qui permet de lever de nombreux freins lors du lancement d'un nouvel outil dans une entreprise. « La principale difficulté dans la mise en place d'un nouveau logiciel est l'adhésion des utilisateurs. Il faut donc que l'outil soit simple afin de leur montrer qu'il s'agit d'une aide et non d'un contrôle », indique Philippe Dayron, dg de Faber-Castell, qui a choisi une solution EBP pour sa simplicité, justement.

Cette simplicité d'utilisation est également essentielle parce qu'il est de plus en plus souvent demandé aux utilisateurs d'être autonomes. Les employés gèrent désormais seuls leurs notes de frais ou leurs congés. « Les portails employés vont au-delà de la simple gestion administrative et incluent également la gestion des congés, l'autoformation, la possibilité de postuler en interne... », décrit Claire-Marie de Vulliod, director and market leader dans le domaine des technologies de ressources humaines au CXP.

DES COMMUNAUTÉS POUR MIEUX COLLABORER

Autonomes dans la gestion de leurs congés et de leurs notes de frais, les employés doivent également de plus en plus être capables de gérer leur budget, ou encore de faire de la planification. « Le DAF était auparavant le seul

« Il faut être capable
 de gérer un portefeuille
 d'initiatives en
 constante évolution. »

CLOTILDE GUIZANI,
 DIRECTRICE EXÉCUTIVE D'ACCENTURE STRATEGY



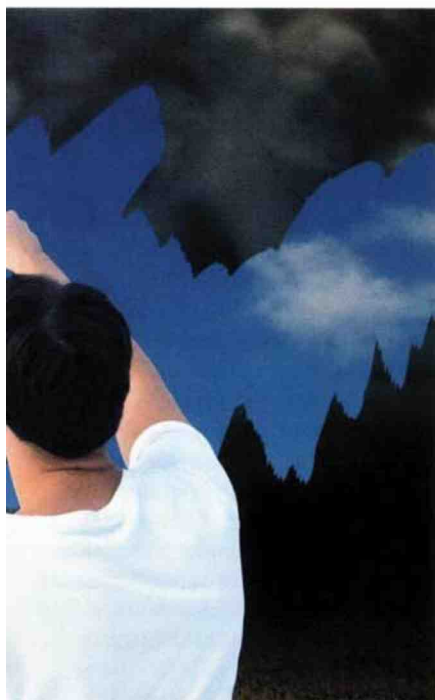
responsable de la planification, désormais tout le monde est capable de récupérer ses données et de faire de la planification. Et la finance a accès à une vue globale, décrit Nadine Pichelot, DAF d'Anaplan. Avec une plateforme telle que la nôtre, les opérationnels de la supply chain sont capables de planifier la production et la livraison, ceux des RH les augmentations et les formations, etc. » On voit en effet émerger des plateformes qui centralisent tout ce qui se passe dans l'entreprise. L'objectif étant de "désiloter" les organisations, de permettre aux différents services de mieux collaborer. Parallèlement montent en puissance des logiciels de gestion de communautés, qui offrent la possibilité de partager, commenter. « On réplique dans les entreprises les réseaux sociaux qui existent dans la vie privée », constate Hélène Mouiche. Des communautés qui peuvent servir à différentes choses : partager des documents, réaliser du



brainstorming, échanger des jours de congé... Ou mettre en place des projets interservices. « *De plus en plus d'entreprises s'organisent en mode matriciel et utilisent des outils de gestion de projet* », indique Patrick Rahali, directeur et market leader ERP au CXP. Il cite le développement des ERP orientés à l'affaire, tels qu'Atheneo.

LE PRÉDICTIF IRRIGUE L'ENSEMBLE DES SERVICES DE L'ENTREPRISE

Ces logiciels orientés projets et ces plateformes centralisées ont pour objectif de réunir un maximum de données au même endroit, afin de mieux planifier et prédire l'avenir. Le prédictif a en effet le vent en poupe, à tous les niveaux de l'entreprise. « *L'ERP prédictif est à la mode*, remarque Manon Ribes (Celge). *Il va chercher des informations partout pour prévoir l'activité future*. » Dans les RH, il existe le recrutement prédictif, la gestion de carrière de manière prédictive mais aussi, de plus en plus, des solutions pour aider les employeurs à savoir quand les collaborateurs risquent de quitter les entreprises afin de mettre en œuvre les efforts nécessaires pour les retenir. « *L'engagement des salariés est la tendance phare en ce moment* », approuve Claire-Marie de Vulliod. Bien sûr, la partie financière des logiciels n'est pas en reste sur cette partie prédictive : « *Il y a beaucoup d'outils prédictifs en matière de gestion de trésorerie et de facturation*, rapporte François Bouchery (Umanis). *Par exemple, il est possible de connaître pour chacun de ses clients le délai moyen de paiement auprès de l'ensemble de leurs fournisseurs*. »



« Le DAF doit réussir à démontrer les bénéfices de la transformation digitale, et ce de manière rapide. »

THIERRY MATHOULIN,
 DIRECTEUR FRANCE DE WORKDAY



L'INFORMATION EN UN CLIC AVEC LA DATAVISUALISATION

Parmi les facilités d'utilisation les plus recherchées : la datavisualisation. Cela permet d'avoir accès en un clin d'œil aux principaux indicateurs, de voir s'ils sont bons ou mauvais et d'aller dans les détails si nécessaires. Workday, par exemple, intègre la partie transactionnelle et la partie décisionnelle : on peut zoomer du compte de résultat jusqu'aux informations détaillées comme les factures clients ou fournisseurs, et cela en temps réel et par simple clic. De tels outils permettent de prendre des décisions plus rapidement. « *Cela permet d'interagir en temps réel, de traiter plus rapidement la demande d'un salarié, d'un client ou d'un fournisseur, mais aussi d'analyser plus vite* », pointe Hélène Mouiche, senior analyst chez Markess.

Ce dernier exemple fait appel au big data, une nouveauté technologique qui consiste à récupérer des données au sein de l'entreprise, mais également à l'extérieur, afin de les analyser et d'en tirer des informations utiles à la gestion de la structure. Un sujet dont on parle depuis longtemps, mais qui n'est pas encore tout à fait une réalité. « *Il est possible d'agréger des données, mais pas encore réellement de faire du vrai big data* », pense Patrick Rahali (CXP). « *Le big data est à la mode, mais peu d'entreprises savent quoi en faire : il faut connecter les informations, les trier, les réutiliser, etc.* », ajoute Marc Genevois, président du collège éditeurs de Syntec numérique et dg de SAP France. François Bouchery pense que le problème tient au fait que les entreprises n'ont pas encore recruté les personnes qui sont capables d'analyser les données.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE NE DOIT PAS SE TRANSFORMER EN GADGET

Autre nouveauté technologique, mais qui reste encore perfectible : l'intelligence artificielle. « *L'intelligence artificielle n'est pas vraiment une nouveauté. Ce qui est nouveau, c'est que nous disposons désormais de beaucoup de données, ce qui permet de réellement faire du machine learning* », explique Patrick Rahali (CXP). De nombreux éditeurs l'intègrent dans leurs outils, notamment pour automatiser les tâches. « *Le coût de solutions de robotic process automation n'est pas démentiel et permet aux équipes finance de passer moins de temps à nettoyer les données* » ►►

►►► pour passer plus de temps à les analyser», estime Clotilde Guizani, directrice exécutive au sein d'Accenture Strategy. L'objectif de l'automatisation est en effet de décharger les collaborateurs de tâches à faible valeur ajoutée. Et cela concerne aussi bien les ressources humaines que la comptabilité ou les achats. L'éditeur Dhatim propose même un assistant digital au service des fonctions administratives des entreprises: utilisant des algorithmes d'intelligence artificielle et de deep learning, il automatise les tâches manuelles, répétitives et à faible valeur ajoutée. Et ce sur les achats, les RH et la finance.

Autre utilisation de l'intelligence artificielle: les chatbots. «Des services RH utilisent des chatbots comme hotline pour gagner du temps», relate Claire-Marie de Vulliod. Il existe également des chatbots qui jouent le rôle de coach pour les formations en ligne. Côté ERP, des agents virtuels guident les utilisateurs dans les méandres du logiciel. «Les éditeurs qui arrivent sur le marché proposent une interface intelligente qui répond aux questions des utilisateurs et qui apprend», observe Olivier Beugnet (BearingPoint). Il cite par exemple Itesoft et WorkFusion. Attention, par contre, à ce que ces robots ne se réduisent pas à de petits personnages sympathiques qui disent "bonjour": ils doivent être de vrais outils utiles pour les employés.

FAIRE ACCEPTER LA REMISE EN CAUSE CONSTANTE DE LA STRATÉGIE DIGITALE

Face à ces nouveautés, les entreprises continuent à se demander si elles doivent y aller et surtout sur quels logiciels parier. Dans cette réflexion, les sociétés

« Désormais, tout le monde est capable de récupérer ses données et de faire de la planification. »

NADINE PICHELOT,
DAF D'ANAPLAN



de conseil peuvent être des partenaires intéressants, de par la veille qu'elles effectuent. Il faut également se demander si telle ou telle solution est utile et fuir l'effet waouh. Car les logiciels ne sont finalement là que pour soutenir un objectif. Ce ne sont pas eux qui vont apporter la solution, mais ils viendront faciliter un changement d'organisation et de mentalités au sein d'une entreprise. Il ne faut pas attendre d'un logiciel qu'il agisse comme un coup de baguette magique, mais plutôt comme un facilitateur. « Il faut un fil conducteur, conseille Clotilde Guizani (Accenture Strategy). Et faire évoluer les choses de façon intelligente en réalisant des quick wins, des bénéfices rapides, mais aussi en s'inscrivant à plus long terme. » Elle invite à se doter d'une roadmap.

Autre difficulté: les choses vont tellement vite qu'il semble que la nouveauté d'aujourd'hui sera obsolète dans un mois. On parle en effet de plus en plus de l'Internet des objets, qui semble être la nouveauté de demain. Mais qu'en sera-t-il après-demain? La blockchain? Clotilde Guizani conseille d'adopter une stratégie d'open innovation: « On ne réfléchira plus à horizon trois ans, mais les initiatives seront lancées sur 3-6 mois, poursuit-elle. Il faudra être capable de gérer un portefeuille d'initiatives en constante évolution. » « Le plus dur sera de faire accepter en interne que la stratégie de digitalisation peut être remise en cause et que de nouveaux outils peuvent être adoptés », poursuit François Bouchery (Umanis). Thierry Mathoulou, directeur France de l'éditeur Workday, considère que le DAF peut être moteur sur la transformation digitale des entreprises. « Mais il doit réussir à démontrer les bénéfices de ces changements, et ce de manière rapide. Par exemple, beaucoup de nos clients nous adoptent parce que notre système améliore la rapidité de prise de décision, mais contribue également à la compliance. » En effet, si de nouveaux logiciels sont adoptés régulièrement, ils doivent montrer des bénéfices immédiats pour finir de persuader direction générale et employés. ●

ÈVE MENNESSON

