SAP Business ByDesign

QUATRE ÉTAPES POUR RÉUSSIR

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SOMMAIRE

4 Synthèse

5 S'affranchir des barrières qui freinent croissance et rentabilité

6 Créer une entreprise unifiée
6 Établir et aligner les indicateurs de performance clés

8 Quatre étapes pour réussir
8 1. Avoir une vue d'ensemble pour favoriser les décisions rapides et avisées
8 2. Contrôler la structure de coûts de bout en bout
9 3. Atténuer les risques et la responsabilité
10 4. Anticiper le changement

11 SAP® Business ByDesign™
11 Une solution unique et intégrée pour favoriser les décisions rapides et pertinentes
11 Les contrôles de processus intégrés améliorent les structures de coûts
11 Contrôle du risque et satisfaction systématique des standards de performance
11 Adaptabilité et évolutivité pour réagir rapidement aux fluctuations du marché

12 Pour bien commencer
12 Découvrir la voie de la valeur
12 Automatisation des processus
12 Intégration des processus de bout en bout
13 Gestion des modifications de processus

16 Pour plus d'informations

SYNTHÈSE

Sous l'effet de l'exaltation poussant à remporter les contrats et à élargir la base client, l'environnement commercial des entreprises en expansion est souvent gouverné par le principe selon lequel « la fin justifie les moyens ». La configuration des processus opérationnels qui permet aux grandes entreprises de ralentir quelque peu le mouvement est souvent considérée comme un frein à la créativité et à l'innovation. Bien anticipée, cette approche aide pourtant à mettre en place des pratiques métier favorisant la prospérité d'une jeune entreprise dans un secteur d'activité concurrentiel. Seulement voilà, les entreprises s'associent et se trouvent alors en concurrence sur de tout nouveaux marchés, à plus grande échelle, sans disposer de l'infrastructure et des processus qui optimiseraient leur efficacité opérationnelle. À ce stade, la prolifération des processus individuels et fragmentés empêche la gestion de la croissance et de l'évolutivité. Les informations client disséminées ne facilitent pas le partage et réduisent la visibilité du pipeline. S'ajoutent à cela la multitude des systèmes et modèles de données comptables, les pratiques d'achat manuelles et distribuées, la gouvernance informelle et le reporting des réunions d'administration ou visites en clientèle reposant sur des feuilles de calcul, autant d'obstacles qui entravent la performance de l'entreprise.

La créativité non structurée induite par une croissance rapide empêche la direction de l'entreprise de prendre des décisions avisées reposant sur des faits. Les différentes versions de la vérité et la complexité interne à l'entreprise s'avèrent souvent des barrières plus difficiles à surmonter que les influences externes de la concurrence. La technologie est désormais un facteur restrictif. Les décisions fondées sur la logique sont remplacées par les décisions prises à l'instinct. C'est souvent à ce stade que les dirigeants s'interrogent : « Que devons-nous faire pour nous en sortir ? ».

Ce document explique comment votre entreprise peut créer une stratégie visant à unifier et gérer ses activités plus efficacement pour pouvoir :

- favoriser des décisions rapides et pertinentes ;
- exercer un contrôle plus rigoureux sur sa structure de coûts ;
- atténuer les risques et la responsabilité ;
- anticiper le changement.

S'AFFRANCHIR DES BARRIÈRES QUI FREINENT CROISSANCE ET RENTABILITÉ

Selon une étude réalisée auprès des entreprises de taille moyenne par l'Economist Intelligence Unit, la pression pour diminuer les prix couplée à l'augmentation des coûts d'exploitation (imputable aux matières premières et à l'énergie) réduisent considérablement les marges (voir Figure 1).[1] Les dirigeants, tous secteurs d'activité confondus, représentés dans cette étude, notamment les fabricants, sont tenus de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité opérationnelle tout en favorisant la croissance de leurs entreprises (voir Figure 2).[2] En satisfaisant ces objectifs, les entreprises pourront favoriser leur développement au moyen de l'acquisition de nouveaux clients, de la diversification de leurs activités et de l'expansion en général. Cette étude révèle également que la mondialisation ne touche pas seulement les multinationales ; en effet, les entreprises de taille moyenne pénètrent des marchés internationaux pour accroître leur rentabilité et réduire leurs coûts. Pour ce faire, il faut fédérer les partenaires, clients et fournisseurs du monde entier en un réseau rassemblant tous les acteurs de la chaîne de la valeur. Or, la consolidation et la gestion des opérations s'accompagnent souvent de défis tels que localisation, formation, approvisionnement et visibilité, pour n'en citer que quelques-uns.

Les réponses données indiquent que pour maintenir croissance et rentabilité sur un marché international en expansion, l'entreprise doit s'attacher à dynamiser l'efficacité de ses activités opérationnelles afin d'en réduire les coûts.

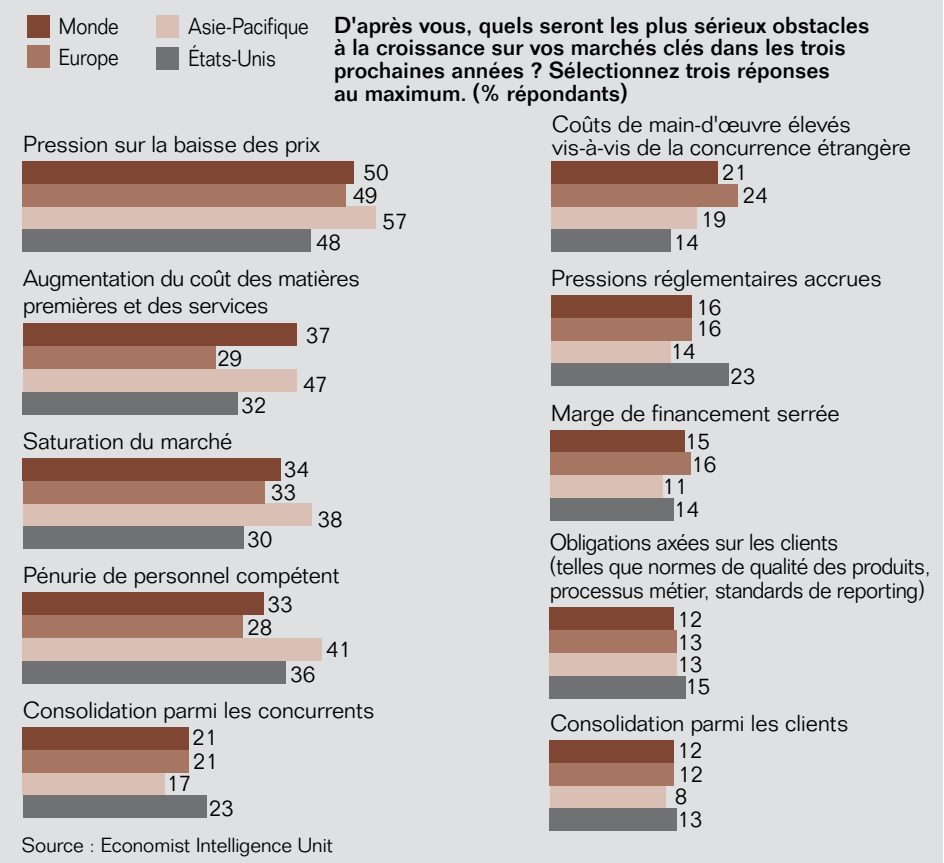


Figure 1 : Obstacles à la croissance : Résultats de l'étude

1. *Thinking Big: Midsize Companies and the Challenges of Growth*, Étude de l'Economist Intelligence Unit parrainée par SAP, 2006.
2. Voir note 1.

CRÉER UNE ENTREPRISE UNIFIÉE

Pour dynamiser l'efficacité opérationnelle et paver la voie de la croissance, votre entreprise doit commencer par fédérer ses activités. Si elle veut contrôler les coûts et satisfaire systématiquement des standards de performance, elle doit chercher à optimiser ses processus en créant un environnement de gestion unifié et rationalisé qui favorise la collaboration et l'agilité. Même les entreprises qui ne comptent que quelques centaines de salariés doivent mettre en place une structure et des processus destinés à faciliter le partage d'informations et à privilégier l'exécution en adéquation avec les besoins. Sans cela, la complexité et le gaspillage demeureront une réalité frustrante.

Établir et aligner les indicateurs de performance clés

Quelle est la première étape pour établir une structure et aligner les activités ? Des métriques unifiés. Cela tombe sous le sens mais prenez l'exemple suivant : une entreprise mesure la performance de son centre de services sur la base du temps d'attente des clients. Il en ressort que ses responsables clientèle dépassent systématiquement leurs objectifs et touchent donc 100 % de leur prime de performance. Alors pourquoi la productivité des salariés et la satisfaction client accusent-elles une baisse permanente ? Afin de réduire au maximum les temps d'attente, les responsables clientèle transfèrent ces appels à toute personne susceptible d'y répondre. Au final, les appels ne cessent d'être transférés d'un poste à l'autre, les chargés de clientèle sont distraits et leurs interlocuteurs insatisfaits. Rétrospectivement, l'exemple peut paraître banal. Toutefois, cette situation n'a été mise en évidence que lorsque la direction a disposé d'une vue unifiée sur l'incidence de l'efficacité du service et la satisfaction client.

L'établissement précoce d'indicateurs de performance clés et leur évaluation fréquente sont souvent des facteurs déterminants pour optimiser la gestion d'une entreprise. En gagnant en visibilité sur les différents secteurs d'activité, les dirigeants sont à même de motiver la responsabilisation dans l'entreprise et de l'étendre à l'ensemble de la chaîne de valeur. Dès lors que les processus métier sont définis et unifiés, ces indicateurs peuvent être établis dans les tâches automatisées, les rapports et les analyses en temps réel. Les métriques accélèrent la prise de décision des salariés au moment de l'action, atténuent les risques et garantissent un meilleur contrôle, d'où la pérennité de l'entreprise. Qui plus est, les décisions mineures ne viennent plus encombrer les bureaux de la direction.

La création d'une structure fondée sur un ensemble de métriques couvrant les différents services et s'étendant à la chaîne de valeur donne à votre entreprise une vue unifiée sur ses clients, opérations et finances. Chaque intervenant peut alors prendre des décisions avisées reposant sur des faits avérés.

Le tableau ci-après présente des exemples sur l'utilisation des indicateurs de performance clés dans le cadre d'une entreprise et leur contribution à l'alignement des objectifs sur les différents rôles. Selon le domaine à améliorer, qu'il s'agisse de la chaîne logistique, des ventes ou du marketing, il est important d'aligner les objectifs et les métriques dans un système opérationnel parfaitement unifié.

Figure 2 : Méthodes de stratégie de croissance : Résultats de l'étude

Optimiser l'efficacité au moyen des indicateurs de performance clés

Secteur d'activité	Objectifs possibles	Indicateurs de performance clés requis	
RH et gestion du personnel	▪ Gérer efficacement les changements organisationnels ▪ Simplifier les processus RH ▪ Intégrer les processus de gestion RH aux autres domaines d'activité ▪ Favoriser le libre-service des salariés	▪ Nombre de salariés et tendances ▪ Coûts de main-d'œuvre en pourcentage ▪ Conformité au droit du travail ▪ Salaire par collaborateur ▪ Sécurité (jours de travail perdus/ dommages corporels)	▪ Rotation du personnel ▪ Taux d'absentéisme de ventes ▪ Taux de rupture volontaire de contrat de travail ▪ Coûts des avantages sociaux par salarié
Ventes et marketing	▪ Favoriser une rentabilité continue des affaires ▪ Raccourcir le cycle intérêt potentiel/vente ▪ Développer la base clients	▪ Pipeline des ventes et chiffre d'affaires ▪ Marges ▪ Chiffre d'affaire par ligne de produits ▪ Prévisions ▪ Statistiques de marché ▪ Efficacité des campagnes marketing	▪ Productivité de la force de vente ▪ Métriques client ▪ Commandes en portefeuille ▪ Délai moyen de recouvrement (DSO) ▪ Coûts du marketing en pourcentage de ventes ▪ Intérêts potentiels générés et convertis
Utilisateur final et services client	▪ Faciliter la communication avec les clients ▪ Assurer la satisfaction et la fidélité des clients	▪ Fidélisation des clients ▪ Réclamations client ▪ Chiffre d'affaires par ordre de service ▪ Taux de résolution au premier appel	▪ Temps de réponse ▪ Délai de résolution des problèmes ▪ Nombre d'escalades ▪ Taux de demande de garantie
Chaîne logistique de fabrication	▪ Simplifier et optimiser la chaîne de valeur ▪ Percevoir les besoins client pour mieux les satisfaire ▪ Créer un réseau logistique agile ▪ Favoriser la planification dynamique des capacités et des ressources	▪ Coût de la chaîne d'approvisionnement ▪ Qualité des biens et des services ▪ Productivité du personnel	▪ Délais de livraison et d'expédition (mouvements de stock, transport et approvisionnement) ▪ Utilisation des sites de stockage et de distribution ▪ Coûts de main-d'œuvre
Chaîne logistique des services	▪ Gérer les dépenses et contrôler les coûts ▪ Augmenter la qualité des services fournis	▪ Niveaux de service ▪ Durée du cycle de la prestation de service	▪ Productivité
Finances	▪ Optimiser la transparence comptable ▪ Automatiser les tâches manuelles pour accélérer les clôtures ▪ Maximiser l'efficacité du fonds de roulement ▪ Simplifier la collaboration avec les services fiscaux et les partenaires ▪ Assurer la conformité aux réglementations locales et internationales	▪ Flux de trésorerie et financement capital ▪ Rentabilité ▪ Coût des marchandises vendues ▪ Coût et chiffres du capital humain ▪ Valeur de l'entreprise	▪ Délai moyen de recouvrement du (DSO) ▪ Pipeline des ventes et chiffre d'affaires ▪ Marges ▪ Utilisation des ressources et des capacités ▪ Valeur totale des actifs de l'entreprise

QUATRE ÉTAPES POUR RÉUSSIR

À l'instar de la clôture annuelle pour le pôle financier, la réunion prévisionnelle est souvent une tâche que redoutent les directeurs commerciaux. C'est la période où chaque trimestre, beaucoup d'entreprises définissent leur métrique le plus sérieux : le chiffre d'affaires prévu. Pour préparer cette projection, les salariés passent un temps précieux à consolider des feuilles de calcul manuelles et, compte tenu de l'insuffisance des données, doivent souvent tirer des suppositions, alors qu'ils pourraient consacrer ce temps à des activités de contact direct avec la clientèle telles que des visites. En revanche, les chiffres de ventes et le pipeline représentent les premiers niveaux de visibilité requis pour gérer une entreprise en pleine croissance et prendre les décisions d'investissement concernant le fonds de roulement, les acquisitions ou l'expansion à l'international. Cette étape majeure révèle bien souvent toutes les insuffisances structurelles et opérationnelles à la fois.

1. Avoir une vue d'ensemble pour favoriser les décisions rapides et avisées

Votre entreprise évolue dans un environnement concurrentiel en perpétuel changement. Elle doit pouvoir profiter immédiatement des nouveaux débouchés qui s'offrent à elle : intégrer un client en ligne, pénétrer un nouveau marché ou établir des partenariats novateurs. Or, le manque d'informations précises en temps utile peut l'empêcher d'une part, de prendre des décisions rapides et avisées pour réagir à ces opportunités de marché et d'autre part, d'identifier les risques et menaces y afférents afin de les atténuer.

Pour dynamiser l'efficacité, la première étape consiste à intégrer l'ensemble des informations de votre entreprise afin de livrer une seule version de la vérité. En intégrant les données, analyses et rapports dans une seule solution facilitant un suivi efficace en fonction des indicateurs de performance clés, vous donnez à votre entreprise et vos collaborateurs les moyens de prendre des décisions rapides en toute connaissance de cause. Fini les décisions sous le coup de l'émotion, les objectifs faisant double emploi et la communication sporadique, chacun est à même de faire des choix stratégiques reposant sur des informations précises et fiables.

En mettant en place les solutions appropriées pour produire des données pertinentes à tous les échelons, votre entreprise peut engager des actions décisives pour aligner les ressources et les investissements sur les meilleures opportunités. Elle peut ainsi définir la priorité des objectifs à court et à long terme, dynamiser la productivité et générer des plans correctifs pour atténuer les risques.

2. Contrôler la structure de coûts de bout en bout

Votre entreprise est soumise aux pressions constantes de la concurrence : de l'augmentation de la fabrication délocalisée aux grandes entreprises pénétrant votre marché par le biais de l'intégration verticale. Vous vous efforcez de réduire le gaspillage et de contrôler les coûts de main-d'œuvre car vos clients ne cessent de demander une qualité supérieure à des prix moindres. En même temps, vos actionnaires et investisseurs passent à la loupe chacun de vos mouvements pour s'assurer que vous soutenez larentabilité.

Pour rationaliser vos opérations, la deuxième étape consiste à unifier vos processus métier d'un bout à l'autre de l'entreprise. Cette approche se fait progressivement. Vous établissez une structure pour aligner les processus par modules. À terme, vous pouvez standardiser les processus fondamentaux selon les fonctions et externaliser ou assouplir les processus qui ne sont pas essentiels. Vous pouvez automatiser les tâches routinières pour aplanir les inefficacités et permettre à vos salariés de se concentrer sur des tâches prioritaires et des décisions en temps réel.

La configuration d'un environnement automatisant et intégrant les processus vous aide à unifier vos activités opérationnelles au quotidien. En répondant à un besoin de gestion immédiat, par exemple, l'intégration des ventes et du marketing, suivie de la centralisation des activités fondamentales telles que opérations financières et chaîne logistique, votre entreprise établit un environnement collaboratif optimisé.

En automatisant ses standards de performance dans ses processus, votre entreprise peut se distinguer dela concurrence par une prestation de service et une qualité de produit homogènes et prévisibles. La satisfaction des standards de qualité se traduit par une réduction des coûts, des cycles et des incidents de garantie associés aux produits ou services de qualité inégale ou inférieure. L'approche Zéro défaut permet de réduire les coûts liés à la responsabilité et d'accroître au passage la satisfaction client.

SAP® Business ByDesign™ est proposée à partir de 133 € par mois

Votre entreprise peut désormais s'offrir une solution de gestion destinée à dynamiser l'efficacité opérationnelle, qui l'accompagnera tout au long de sa croissance. SAP Business ByDesign est proposée sur abonnement à partir de 149 $US par utilisateur et par mois aux États-Unis et en Chine ou 133 € par utilisateur et par mois en Allemagne, au Royaume-Uni et en France.

3. Atténuer les risques et la responsabilité

Quel que soit le domaine, de nouveaux standards de performance dictent vos activités. Outre ses règles, votre entreprise doit constamment satisfaire les normes de qualité, de service et de sécurité imposées par l'administration, les clients ou les organismes sectoriels. L'internationalisation, en soi, est un concept déroutant.

Troisième étape de l'optimisation, votre entreprise doit intégrer ses métriques et fonctions de reporting dans ses processus globaux, que l'évaluation concerne la performance financière, la qualité des produits, les standards de livraison, les accords sur les niveaux de service, la conformité réglementaire ou le service et le support technique.

Simplifier l'informatique

Contrairement aux traditionnels logiciels d'entreprise, SAP Business ByDesign est une solution à la demande qui allège nettement vos contraintes informatiques et abaisse vos coûts de possession et de maintenance. Cette solution permet à votre entreprise de se concentrer sur la gestion de ses activités, sans se soucier de l'informatique.

4. Anticiper le changement

La dynamique de marché s'accélère et vos clients se montrent plus exigeants que jamais. Avec l'ouverture des marchés et des fournisseurs à l'internationale, la concurrence monte en puissance. Les annonces de fusions, acquisitions et cessions bouleversent régulièrement le paysage concurrentiel. Pour finir, votre entreprise est positionnée sur de nombreux marchés cycliques ou saisonniers qui rythment la cadence ondulatoire de ses activités.

Quatrième étape de la quête de l'optimisation, votre entreprise doit créer un modèle de gestion flexible pour s'adapter aux changements inéluctables. Que vous lanciez une nouvelle activité, exploriez un nouveau territoire ou que vous décidiez de proposer des services complémentaires à vos produits, votre modèle de gestion doit pouvoir s'adapter. Votre entreprise doit être en mesure de déployer de nouveaux processus ou d'adapter l'existant pour satisfaire un grand compte ou un nouveau fournisseur, voire étendre ses processus à de nouvelles régions. Pour répondre aux nouvelles opportunités, elle doit pouvoir modifier sa structure organisationnelle et redéfinir les objectifs ou les rôles pour supporter ce changement.

Cette configuration lui permet d'adapter facilement ses processus et structures organisationnels pour réagir rapidement aux changements, avec une perturbation minimale de ses opérations quotidiennes. Elle peut alors capitaliser sur les nouveaux débouchés avant ses concurrents. Qui plus est, cette flexibilité lui permet de reproduire les modèles d'efficacité et de les étendre à de nouvelles tâches dans un environnement de gestion unifié facilitant la performance optimale.

Pour réussir dans un paysage concurrentiel, la réactivité est un facteur déterminant. Il ne suffit pas de proposer de nouveaux produits ou services pour répondre à la demande du marché. Encore faut-il les commercialiser au bon moment, que votre objectif stratégique soit d'être un précurseur ou de saisir rapidement la tendance. Pour satisfaire vos objectifs de croissance, répondre à une baisse économique ou à des variations imprévues, vos opérations doivent être flexibles. Votre entreprise doit pouvoir accélérer ou ralentir la cadence en fonction de l'évolution des demandes client, souvent imprévisibles.

SAP® Business ByDesign™

SAP aide les entreprises déterminées à atteindre l'excellence opérationnelle, en optimisant la gestion de leurs activités. Avec SAP, vous créez un environnement de gestion unifié qui intègre vos informations, processus et métriques de performance et permet à votre entreprise de s'adapter à l'évolution des besoins.

Si votre entreprise est prête à établir des indicateurs de performance clés, la solution SAP® Business ByDesign™ vous concerne directement. C'est la solution de gestion à la demande la plus complète et évolutive actuellement disponible. Destinée aux entreprises comptant entre 100 et 500 salariés, SAP Business ByDesign est une solution au prix abordable, prévisible et facile à utiliser. Elle permet d'unifier les processus de gestion fondamentaux, de suivre la performance et de s'adapter rapidement à l'évolution des besoins. SAP, votre fournisseur privilégié, met à votre service plus de trente ans d'expérience et fournit à votre entreprise les ressources adaptées pour dynamiser l'efficacité opérationnelle de l'ensemble de ses activités.

La solution intègre parfaitement toutes vos opérations, des finances aux ressources humaines, en passant par la gestion de la relation client, les ventes et le marketing. Avec SAP Business ByDesign, votre entreprise dispose d'une visibilité complète et peut exercer un contrôle rigoureux d'un bout à l'autre de ses activités. Elle peut alors identifier les points à améliorer et les domaines se prêtant à l'innovation et à la différenciation, puis organiser ses ressources pour atteindre les objectifs fixés. Comme les indicateurs de performance clés reflètent en permanence la situation de votre entreprise, les responsables des différents secteurs peuvent facilement suivre la performance et identifier, grâce aux alertes, les événements ou les domaines problématiques.

Vos collaborateurs ont la latitude requise pour se concentrer sur les questions prioritaires et prendre des décisions avisées. SAP Business ByDesign aide les entreprises comme la vôtre à unifier leurs activités pour en optimiser l'efficacité. La solution vous permet d'automatiser vos processus, de les intégrer de bout en bout et de les adapter aux changements organisationnels.

Une solution unique et intégrée pour favoriser les décisions rapides et pertinentes

Une vue unique de la vérité composée par des données précises et opportunes favorise et accélère la prise de décisions bien fondées. SAP Business ByDesign propose une approche novatrice de la Business Intelligence et des outils d'analyse qui fonctionnent en parfaite synergie avec tous les ensembles de données. Les rapports à la demande fournissent aux décideurs les données nécessaires, en temps utile.

Les contrôles de processus intégrés améliorent les structures de coûts

SAP Business ByDesign aide votre entreprise à contrôler les coûts fixes et variables pour mieux gérer ses marges bénéficiaires. Grâce aux contrôles de processus automatisés, vous réduisez les déchets de fabrication, les retards dans la prestation de service et vous limitez les heures supplémentaires par le biais d'une planification plus efficace. Que votre entreprise mette en place des seuils de détermination des prix pour limiter les remises non autorisées, des contrôles pour optimiser ses niveaux de stock ou des contrôles de crédit pour assurer la capacité de paiement des clients, ces contrôles de processus garantissent que les responsables sont avertis en cas de violation des seuils et disposent du temps nécessaire pour formuler une réponse adéquate.

Contrôle du risque et satisfaction systématique des standards de performance

SAP Business ByDesign vous permet de suivre les indicateurs de performance clés, qu'il s'agisse du rendement de vos investissements ou des défauts de produit, directement à partir de tableaux de bord et scorecards personnalisés. Sur la base de ces rapports précis et actualisés, votre personnel peut rapidement évaluer les écarts de performance et prendre les mesures de correction appropriées. De plus, SAP propose des conseils pour mettre en œuvre des contrôles internes et satisfaire les standards de qualité, de documentation et de reporting réglementaire.

Adaptabilité et évolutivité pour réagir rapidement aux fluctuations du marché

SAP Business ByDesign est disponible à la demande, sur une plate-forme flexible conçue pour faciliter le déploiement rapide des processus fondamentaux et l'ajout progressif d'autres processus moins essentiels. Qu'un fournisseur propose de meilleurs prix ou qu'un concurrent lance un nouveau produit, votre entreprise doit disposer de processus et systèmes flexibles pour répondre rapidement et efficacement aux défis ou aux nouvelles opportunités. Selon l'évolution de vos besoins, vous pouvez compter sur l'expérience étendue de SAP en matière de fonctionnalités sectorielles pour vous aider à y répondre. Cette aide s'avère particulièrement importante si votre entreprise sert plusieurs secteurs d'activité ou a recours à une large palette de modèles de distribution.

POUR BIEN COMMENCER

Que votre entreprise se lance dans l'automatisation des tâches de base ou qu'elle ait déjà commencé à optimiser certains aspects de ses activités et souhaite poursuivre cette amélioration à l'aide de pratiques d'excellence éprouvées, SAP peut vous aider à choisir la voie la plus adaptée. Certaines entreprises commencent par optimiser l'organisation des ventes et du marketing, avant de réaliser que sans intégration et alignement de leurs processus, elles consacrent des budgets précieux à des projets vains. Il leur suffirait pourtant d'identifier les lignes de produit les plus rentables et les clients à cibler, pour accélérer leur retour sur investissement.

Pour fidéliser ses clients, votre entreprise peut, grâce à Business ByDesign, identifier les plus porteurs pour leur proposer des offres parfaitement adaptées à leurs besoins et établir ainsi une relation très privilégiée. En ayant connaissance du taux de résolution au premier appel ou du taux de fidélisation, elle peut repenser et cibler sa stratégie client en conséquence.

Sinon, votre voie la plus courte vers la rentabilité peut être la gestion de l'efficacité sur l'ensemble de votre chaîne logistique de fabrication. L'optimisation de votre chaîne logistique peut faire des merveilles pour vos résultats. En s'assurant qu'elle dispose des stocks nécessaires pour couvrir la demande, votre entreprise satisfait ses clients et réduit ses coûts.

Découvrir la voie de la valeur

Voici quelques idées pour bien commencer.

Automatisation des processus

Pour relever les défis posés par l'infrastructure, concentrez-vous en premier sur l'automatisation des processus. Cette étape est primordiale pour établir un environnement de gestion unifié et efficace. Vous pouvez aborder les domaines qui freinent la performance de votre entreprise ou au contraire, ceux qui présentent le plus de débouchés. Par exemple, si la clôture comptable est laborieuse, si la prise de décisions n'est pas étayée ou si la documentation pour la conformité réglementaire est difficile à trouver, vous pouvez donner la priorité à l'automatisation des processus financiers. Par ailleurs, si votre personnel est votre ressource la plus précieuse et que la gestion des ressources humaines repose en majeure partie sur des processus manuels, il est essentiel d'envisager l'automatisation pour améliorer l'efficacité opérationnelle.

Intégration des processus de bout en bout

Vous avez automatisé vos processus métier et mis en place une stratégie d'évaluation axée sur la responsabilisation interne. Il vous reste à gérer vos activités sur la base d'informations factuelles. Par exemple, vous disposez d'une vue sur le chiffre d'affaires mais les métriques financiers n'étant pas intégrés, vous ne pouvez pas suivre la rentabilité en temps réel. Dans ce cas, vous devez privilégier l'intégration des processus à l'échelle de l'entreprise.

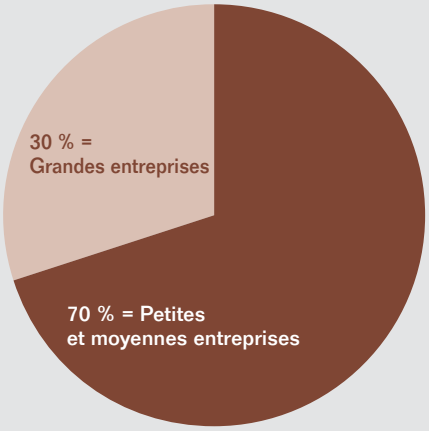
SAP Business ByDesign intègre les processus de gestion sur l'ensemble des domaines d'activité de votre entreprise : achats, fabrication, ventes, gestion de la trésorerie, comptabilité financière et de gestion. Par exemple, sur la base d'une commande saisie par un commercial, le chef d'exploitation sait qu'il devra commencer à planifier la production pour le produit demandé. Il valide la commande qui est alors envoyée par voie électronique au fournisseur. Le fournisseur confirme la commande et le commercial peut en effectuer le suivi en fonction du nom du transporteur et du statut de livraison. À la fin de la journée, le PDG peut consulter la prévision des ventes et avoir une vision précise de toutes les commandes à ce jour.

> « SAP est parvenu à traduire nos besoins métier en un flux de processus faciles à assimiler dans SAP Business ByDesign. SAP a clairement compris la vision et le mode de fonctionnement des petites entreprises. »
>
> Kevin Flanagan, PDG de Compass Pharma Services LLC

Avec SAP Business ByDesign, votre entreprise automatise ses processus de gestion et rationalise ou élimine nombre des tâches administratives courantes sur l'ensemble de son réseau logistique. La solution fournit à chacun de vos salariés, en fonction de leur rôle dans l'entreprise, les informations les plus pertinentes et les indicateurs de performance clés, y compris les alertes et les demandes d'approbation. Ils peuvent alors se concentrer sur des tâches prioritaires et échanger des idées qui inspireront la croissance future.

En intégrant ses processus d'un bout à l'autre de ses activités, votre entreprise franchit un cap dans l'efficacité opérationnelle et vos collaborateurs prennent de meilleures décisions. Les indicateurs de performance clés facilitent la compréhension de la performance, à tous les niveaux. Chaque intervenant dispose d'informations pour prendre des décisions visant à l'excellence opérationnelle et l'optimisation de l'utilisation des ressources, lancer des initiatives stratégiques s'appuyant sur des métriques financiers sophistiqués et mieux cerner la rentabilité des clients.

Solutions SAP pour les petites et moyennes entreprises
Comme l'illustre ce graphique, SAP compte aujourd'hui parmi ses clients plus de 31 000 petites et moyennes entreprises, soit plus de 70 % de sa base clients.



Gestion des modifications de processus

Une seule constante est commune à toutes les entreprises : le changement. Pour réagir rapidement aux glissements, il est primordial d'être informé afin d'adapter les processus en conséquence. Avec SAP Business ByDesign, votre entreprise peut explorer de nouvelles voies, pénétrer de nouveaux territoires, développer de nouveaux secteurs d'activité ou services sans pour autant refondre ou perturber son infrastructure opérationnelle. La solution offre la flexibilité nécessaire pour modifier, développer et étendre le périmètre de vos activités à l'ensemble de votre écosystème.

Vos collaborateurs peuvent reconfigurer SAP Business ByDesign sans interrompre le cours des processus stratégiques. Pour apporter des changements organisationnels, en vue de satisfaire une nouvelle embauche, le développement d'un nouveau secteur d'activité ou l'ouverture à l'international, il suffit d'en informer le logiciel qui répercute ces modifications dans toute l'entreprise.

SAP Business ByDesign répond aux besoins spécifiques des secteurs suivants :

- **Automobile** – Fournisseurs
- **Chimie** – Produits chimiques spécialisés
- **Biens de consommation** – Biens durables et électroménagers, produits domestiques et cosmétiques
- **Hautes technologies** – Fabricants OEM et de composants
- **Équipementiers industriels** – Composants
- **Sciences de la vie** – Biotechnologie et matériel médical
- **Industries de transformation** – Matériaux de construction et métaux
- **Prestataires de services** – Services d'externalisation et d'infogérance pour les processus informatiques et métier
- **Commerce de gros** – Distribution en gros de biens techniques

« Nous allons déployer cette année une stratégie reposant sur une plateforme qui devrait stimuler notre croissance. Nous avons donc besoin d'une infrastructure informatique performante capable d'évoluer au rythme de notre entreprise. Nous faisons confiance à SAP et à son expérience étendue pour nous aider à dynamiser nos processus de gestion. »

Dr. Reiner Stemme, PDG, STEMME AG

La conformité aux réglementations de nouveaux pays ne doit plus vous intimider. Si les rapports et les tableaux de bord vous aident à gérer l'entreprise en temps réel, le support intégré assure la conformité réglementaire et facilite la satisfaction des obligations légales ou de reporting, qu'elle qu'en soit l'évolution. Vous pouvez ainsi mettre en place des opérations sur le plan international et étendre votre système SAP Business ByDesign pour qu'il les prenne en charge.

Quelle que soit la voie choisie par votre entreprise pour optimiser sa rentabilité, SAP Business ByDesign assure l'automatisation et l'intégration complète de vos processus et offre l'adaptabilité dont vous avez besoin pour dynamiser l'efficacité dans les domaines d'activité suivants :

- Finances – Appuyez-vous sur un seul ensemble de données fiables et actualisées présentant une vue unifiée de la situation de votre entreprise pour créer des états financiers et prendre des décisions de gestion bien fondées. Les fonctions de conformité intégrées contribuent à garantir que vos comptes sont auditables et conformes aux normes comptables, même si votre entreprise prend une dimension internationale.

- Ressources humaines – Assurez des opérations RH efficaces et maximisez le potentiel de vos employés. L'automatisation et la simplification des activités quotidiennes de RH libèrent du temps, que les collaborateurs peuvent consacrer à rechercher des talents qui donneront un avantage concurrentiel à votre entreprise.

- Marketing et ventes – Obtenez une visibilité complète sur la rentabilité à long terme de vos clients pour mieux cibler vos activités de marketing et de ventes. Optimisez la collaboration avec vos partenaires et fournisseurs pour lancer des initiatives offrant une valeur ajoutée à vos clients.

- Relation client – Répondez rapidement aux demandes des clients en ayant connaissance de leurs besoins et du coût du service associé à chacun. Offrez la même qualité de service à la clientèle dans tous les réseaux et tous les pays. Sollicitez la participation des clients dans le développement des produits et des programmes. Grâce au libre-service, donnez toute latitude à vos clients pour faire leurs achats et créez des programmes encourageant la fidélité.

- Chaîne logistique – Réduisez les coûts et augmentez votre chiffre d'affaires avec une chaîne logistique flexible et optimale. Tirez parti de la souplesse des fonctions de fabrication et de stockage pour adapter votre modèle de production à vos besoins. Valorisez les processus intégrés à votre chaîne logistique pour différencier vos produits et services de ceux des concurrents.

- Réseau de services – Identifiez vos meilleurs partenaires et collaborez avec eux en leur permettant de participer à vos processus métier. Garantissez la livraison dans les délais et améliorez la qualité des services que vous fournissez.

SAP vous aide à dynamiser l'efficacité de l'ensemble de vos activités opérationnelles et à unifier vos processus de gestion d'un bout à l'autre de votre entreprise. Avec SAP Business

ByDesign, votre entreprise peut optimiser son fonctionnement, se préparer à la croissance et accélérer l'innovation.

SAP Business ByDesign automatise les processus de gestion dans différents domaines de votre entreprise. Certains des domaines et processus couverts sont présentés dans le tableau ci-après.

Grâce à un processus de configuration simple et rapide assorti d'un environnement d'apprentissage intégré, chaque salarié peut rapidement et facilement explorer, évaluer et expérimenter SAP Business ByDesign. Cette solution s'adapte facilement à vos nouveaux besoins. Les experts SAP sont à votre disposition pour vous aider à étendre votre logiciel et atteindre une disponibilité optimale, à des coûts informatiques moindres.

Processus de gestion automatisés

Finances	RH	Ventes et Marketing	Relation client	Chaîne logistique fabrication	Chaîne logistique services
▪ Comptabilité générale ▪ Immobilisations ▪ Comptabilité des stocks ▪ Comptabilité de gestion ▪ Consolidation ▪ Créances/ Dettes ▪ Gestion des paiements et liquidités ▪ Gestion des impôts et de la conformité ▪ Gestion des frais et remboursements ▪ Gouvernance d'entreprise ▪ Marchés et reporting financier	▪ Gestion du personnel et de l'organisation ▪ Gestion des ressources humaines ▪ Employee Self-Service	▪ Planification des ventes ▪ Vente de produits et services ▪ Développement du marché ▪ Gestion des campagnes ▪ Portefeuille / tarification des produits et services	▪ Gestion des comptes et des activités ▪ Gestion des affaires nouvelles ▪ Facturation client ▪ Gestion des droits ▪ Assistance à la clientèle ▪ Service et réparation en clientèle	▪ Planification et pilotage de la chaîne logistique ▪ Modélisation de la chaîne logistique ▪ Exécution de la fabrication et du stockage ▪ Détermination des sources d'approvi-sionnement et conclusion de contrats ▪ Gestion des fournisseurs ▪ Portefeuille des produits achetés ▪ Approvisionnement en libre-service ▪ Gestion des demandes et commandes d'achat ▪ Facturation fournisseur	▪ Détermination des sources d'approvisionnement et conclusion de contrats ▪ Gestion des fournisseurs ▪ Facturation fournisseur

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Le mythe de la sécurité

Certaines entreprises hésitent à adopter des applications à la demande (connues aussi sous le nom de software as a service ou SaaS) car elles redoutent l'altération de leurs données stratégiques jusque là protégées dans l'enceinte de l'entreprise. En revanche, l'inverse est souvent vrai. Les fournisseurs phares de logiciels à la demande tels que SAP consacrent d'importants investissements à la sécurisation de vos données.

Depuis 30 ans, SAP s'attache à fournir aux entreprises, toutes tailles confondues, des solutions évolutives, fiables et sécurisées. Avec la solution SAP Business ByDesign, votre entreprise a l'assurance que ses données seront stockées dans des centres de données totalement protégés par des systèmes de contrôle d'accès de pointe. SAP garantit les normes les plus élevées en matière de confidentialité et d'intégrité. Vos données résident dans un système unique qui n'est pas partagé avec les autres clients. Dans ses centres informatiques de pointe, SAP utilise un matériel très performant et applique des stratégies très rigoureuses en termes de sécurité, de sauvegarde et de restauration. Vous avez ainsi la certitude que les données de votre entreprise sont parfaitement protégées et toujours disponibles. SAP assure même la sauvegarde des données hors site, afin de garantir leur sécurité et leur disponibilité en cas de reprise sur sinistre. À la tête d'une entreprise internationale comptant plus de 40 000 salariés, SAP met à profit sa propre expérience pour garantir la continuité opérationnelle de votre activité.

Pour savoir ce que les clients pensent de SAP Business ByDesign, visitez www.sap.com/france/solutions/pme/businessbydesign/customers/index.epx

Pour télécharger plus d'informations ou découvrir comment SAP Business ByDesign peut aider votre entreprise, visitez www.sap.com/france/solutions/pme/businessbydesign.

50 087 390 frFR (08/09)
©2008 Tous droits réservés. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Tous droits réservés. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, et d'autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays. Les autres noms de produits ou services cités sont des marques de leurs sociétés respectives. Les données contenues dans le présent document sont fournies à titre d'information uniquement. Les caractéristiques des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Ces informations sont soumises à modification sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et par ses filiales (collectivement appelées le « Groupe SAP ») à titre d'information seulement, sans responsabilité, ni garantie d'aucune sorte et le Groupe SAP ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions de ce document. Les seules garanties pour les produits et les services du groupe SAP sont celles énoncées dans les éventuelles déclarations expresses de garantie qui accompagnent lesdits produits et services. Aucun élément du présent document ne saurait être considéré comme constituant une garantie supplémentaire

www.sap.com/france/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™