
Financer des projets logiciels complexes : ERP, CRM...

Enjeux et atouts de la location financière évolutive

**Les logiciels de gestion
sont indispensables
au bon fonctionnement
des organisations.
La location financière
évolutive offre un
mode de financement
souple aux entreprises
souhaitant s'équiper
de ces solutions
complexes et
coûteuses.**

Sommaire

Avant-propos	4
---------------------	----------

Des projets logiciels structurants qui méritent d'investir	5
---	----------

Logiciels de gestion : les entreprises disent « oui »	6
---	---

Saas ou « On-premise » : le cœur des entreprises balance	7
--	---

Réussir et financer son projet logiciel	9
--	----------

Étapes et points de vigilance	10
-------------------------------	----

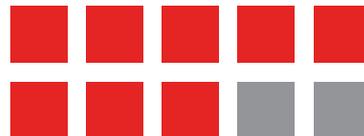
Le financement en mode location : bien plus qu'une solution « tendance »	12
--	----

Avant-propos

Les logiciels de gestion sont aujourd'hui indispensables à toute entreprise soucieuse de gérer au mieux ses ressources, son service client et, de manière générale, son activité. Les quatre principaux qui remportent la préférence des entreprises sont les **ERP, les CRM, les SCM et ERM**.

Si l'ERP (Entreprises Ressources Planning, en français Progiciel de Gestion Intégrée) intègre dans une approche globale les principales composantes fonctionnelles de l'entreprise (gestion de production, gestion commerciale, logistique, ressources humaines, etc.), le SCM (Supply Chain Management System, en français système de gestion de la chaîne logistique) permet de gérer de façon optimale la totalité des flux d'information, des flux physiques et des interfaces entre les différents acteurs impliqués dans la fabrication d'un produit ou d'une offre de services. L'ERM (Entreprise Risk management, en français Logiciel de Gestion du Risque) a pour objectif d'intégrer la gestion des risques au cœur des processus de prise de décision stratégiques, financiers et opérationnels de l'entreprise. Enfin, le CRM (Customer Relationship Management, en français Gestion de la Relation Client) permet de capter, traiter, analyser et agréger toutes les informations relatives aux clients – afin de les fidéliser - et aux prospects – afin de les conquérir - que ce soit sur le plan de la vente, du marketing ou des services.

Quel que soit le type de solution choisie par l'entreprise, un tel déploiement est un véritable projet dit « complexe » qui peut, s'il est mal conduit, se révéler long et coûteux sans que l'efficacité attendue soit forcément au rendez-vous. Comment préparer ce projet ? Comment le conduire et le gérer ? Comment le chiffrer et le financer ? Vaut-il mieux acheter ou louer ? Ce guide pratique entend répondre à ces questions et guider les entreprises dans le déploiement d'une solution performante à moindre coût.



8 entreprises sur 10 disposent d'un ERP.¹

¹ Enquête réalisée par le cabinet de conseil CXP, 2013

01

**Des projets
logiciels
structurants
qui méritent
d'investir**

ERP, CRM, ERM ou SCM sont des logiciels dits « complexes » car ils combinent de multiples fonctions. Mais leur objectif est bien de simplifier la vie de l'entreprise !

Progiciels de gestion : les entreprises disent « oui »

ERP et CRM ont le vent en poupe auprès des chefs d'entreprises. Plus de huit sur dix disposent d'un ERP, et près de 40 % considèrent que ce progiciel contribue fortement à améliorer les performances de l'entreprise.

Des entreprises équipées et satisfaites

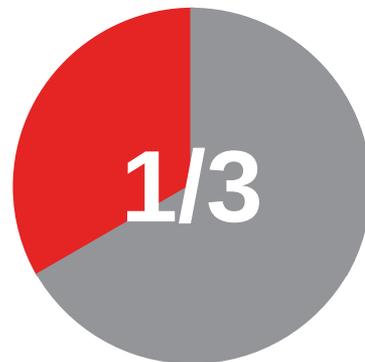
58 % des sociétés, toutes tailles d'entreprises confondues, utilisent un ERP « métier » et 23 % un ERP généraliste, moins de 20 % seulement n'utilisent encore aucun des deux². La prédominance des logiciels métiers au sein des entreprises n'est pas étonnante. Les éditeurs de logiciels ont injecté ces dernières années de la souplesse et de la modularité dans leur offre. Les entreprises peuvent désormais, selon leur stratégie, commencer par se doter du logiciel prioritaire à leurs yeux. Et sans surprise, elles cherchent

avant tout à optimiser leur gestion financière et à rationaliser leurs achats ! Les principaux modules métiers mis en place au sein des entreprises sont la compatibilité et la finance (93 %), suivis par la gestion commerciale et les achats (67 %), puis les ressources humaines (51 %), talonnées par la Business Intelligence (49 %) et la production (43 %)².

Une information plus fiable et mieux partagée

Les bénéfices apportés par les logiciels complexes sont multiples. Au nombre des avantages retirés de leur utilisation, les entreprises mettent en avant la centralisation de l'information (92 %), la mise en place d'un référentiel unique (89 %), la qualité des données fournies (79 %), leur sécurisation et leur traitement en temps réel (76 %)². Près de huit entreprises sur dix affirment également qu'ils permettent un meilleur pilotage

et une meilleure collaboration en interne. Amélioration du reporting, modélisation des processus, accès distant aux données, simplicité de mise à jour, accroissement de la productivité des salariés et de la satisfaction des clients... L'ERP séduit et devient un prérequis.



Un tiers des entreprises (38 %) estime que la contribution de l'ERP aux performances de l'entreprise est forte, voire très forte.

² Enquête réalisée par le cabinet de conseil CXP, 2013

Les ERP ou CRM sont considérés comme indispensables à la bonne marche de l'entreprise. Mais sous quelle forme ? Si les entreprises préfèrent encore majoritairement détenir chez elles leurs ressources informatiques hardware (matériels et équipements) et software (progiciels), la solution « Cloud Computing » fait son chemin.

SaaS ou « On-premise » : le cœur des entreprises balance

Avoir la propriété de son logiciel ou accéder à un service via un abonnement mensuel, telle est la question que toute entreprise se pose aujourd'hui.

Le « Cloud Computing » gagne du terrain

Dans le Cloud Computing, le stockage des données de l'entreprise et les opérations réalisées à partir de ces données sont gérés par des serveurs distants auxquels les usagers se connectent via une liaison Internet sécurisée. Cette solution est proposée le plus souvent en mode SaaS (Software as a Service) dans lequel les applications sont fournies sous forme de services clé en main auxquels l'entreprise s'abonne. « À l'image de la puissance électrique il y a

un siècle, la puissance de calcul et de stockage de l'information est ainsi désormais proposée à la consommation par des compagnies spécialisées », estime Pierre-José Billotte, Président d'EuroCloud France.

Le SaaS en passe d'emporter la majorité ?

L'hébergement des CRM et autres ERP demeure encore très majoritairement « On-premise » c'est-à-dire sur site (84 %)³. Seules 12 % des installations résident sur des serveurs distants, en mode Cloud, SaaS ou en hébergement dédié, le reste étant composé de solutions hybrides mêlant les deux formules. Mais les lignes bougent très vite.... Selon le baromètre 2015 de la Transformation numérique⁴, 53 % des DSI sont



Le SaaS pèsera 14,8 % du marché français de l'édition logicielle et atteindra 1,470 milliard d'euros en 2015.⁵

³ Enquête réalisée par le cabinet de conseil CXP, 2013

⁴ Baromètre de la transformation numérique Club Décision DSI / IT Research / Journal Du Net, 2015

⁵ Syntec Num/IDC - via ZDNet.fr/chiffres-cles

désormais prêts à faire passer en mode SaaS le CRM de leur entreprise. La solution présente, il est vrai, de réels avantages. Dans un monde de plus en plus nomade, le Cloud permet de consulter les données hébergées sur les serveurs ou d'exécuter des applications non seulement depuis un ordinateur de bureau, mais aussi depuis un ordinateur portable, un smartphone, une tablette tactile ou un objet connecté. Il se caractérise également par l'adaptabilité de sa capacité de stockage et de sa puissance de calcul aux besoins des utilisateurs.

Le « On-premise » conserve des atouts

La tendance est donc au Cloud, d'autant que les éditeurs et leurs partenaires proposent désormais des solutions par module (compatibilité, gestion des stocks...) rendant la formule encore plus souple qu'auparavant. Mais pour tous ceux qui continuent de préférer disposer d'une maîtrise totale de leurs équipements, le « On-premise » reste la solution. Qui plus est, les éditeurs et intégrateurs proposent aujourd'hui des solutions préconfigurées, de plus en plus « verticalisées » - c'est-à-dire répondant aux besoins communs des entreprises d'un même secteur d'activité - et qui limitent les développements spécifiques.

10,6 milliards d'€

Le marché français des solutions logicielles est évalué à 10,6 milliards d'euros (2014) et devrait continuer de croître, avec une croissance estimée à 3 % sur la période 2014-2018.⁶

⁶ Cabinet Pierre Audoin Consultants

02

Réussir et financer son projet logiciel

Les bénéfices de l'utilisation de CRM et ERP sont réels et multiples pour l'entreprise. Mais lancer un tel projet peut s'avérer long et coûteux. Tour d'horizon des points clés à ne pas sous-estimer pour réussir son projet.

Étapes et points de vigilance

Pour contrecarrer les risques d'inadéquation aux besoins, de dépassement budgétaire et de délais, mieux vaut s'y préparer en amont.

Quels sont les délais ?

Le déploiement d'un logiciel complexe dans l'entreprise peut s'étaler sur 12 à 18 mois. Des séquencements dans le déploiement sont possibles afin de permettre à l'entreprise de bénéficier en premier lieu des modules qu'elle juge prioritaires. Un planning précis doit être validé par les différentes parties prenantes au projet avec, si possible, un engagement ferme quant à la date de livraison de l'ensemble du dispositif.

Quel accompagnement dans l'évolution de la solution ?

Le fournisseur de solutions doit pouvoir aisément, rapidement et à moindre frais les faire évoluer dans le temps. Croissance de l'entreprise, évolution de son business model ou de son

organisation, apparition de nouvelles offres, développement à l'international, changement de législation, ou encore de volonté de l'entreprise de se tourner vers des solutions plus agiles et plus numériques, les cas d'évolution sont multiples. Dans un univers économique en perpétuelle mutation, où les technologies comme les comportements du marché et des clients changent très rapidement, les systèmes informatiques trop structurants, trop figés et peu évolutifs peuvent constituer une faiblesse.

Quels sont les services additionnels proposés ?

Si le choix d'un logiciel pertinent passe par un paramétrage qui le fait correspondre à la spécificité de l'activité de l'entreprise, il suppose aussi que le prestataire assure une bonne intégration dans les services de l'entreprise, un SAV de qualité, ou encore une appropriation réelle par les utilisateurs. Certains éditeurs commencent à proposer

54%



des entreprises déclarent que leurs projets ERP ont dépassé leur budget.⁷

72%



des entreprises constatent du retard sur le projet ERP.⁷

⁷ Panorama Consulting, 2014

des cursus pédagogiques - apprentissages en ligne, cours groupés en université, formations *in situ*... - à destination des collaborateurs de l'entreprise.

Gare aux budgets qui dérapent !

Enfin, les questions du budget et du mode de financement sont bien entendu essentielles. « *Côté budget, attention !* », met en garde Franck Genty, Directeur des marchés et marketing chez Leasecom : « *Les devis initiaux sont souvent dépassés au final de 15 à 20 % du fait notamment de la difficulté d'évaluer avec précision, en amont du projet, les coûts d'intégration, de paramétrage et de développement du progiciel.* » Côté financement, deux options sont possibles : achat ou location. Cette deuxième solution a aujourd'hui le vent en poupe.

Sept étapes pour réussir son projet

- 1** Rédaction d'un cahier des charges par le client.
- 2** Appel d'offres pour la sélection de l'intégrateur ou de l'éditeur.
- 3** Réponse des candidats et chiffrage provisoire.
- 4** Étude de l'existant (fonctions à paramétrer, développement spécifiques complémentaires nécessaires). Cette phase constitue éventuellement l'occasion de revisiter et d'optimiser les procédures de l'entreprise.
- 5** Réalisation par l'éditeur ou l'intégrateur des paramétrages, développements et interfaces.
- 6** Recettes intermédiaires. Mise en place des premiers modules métiers.
- 7** Recette définitive (sur une installation ou après déploiement).

Co-voiturage, achats collaboratifs et groupés, location de vélos pour rouler en centre-ville, échanges de maisons pour les vacances, les rapports à l'acte d'achat du consommateur évoluent considérablement depuis trois à cinq ans. Le secteur informatique n'échappe pas à la règle.

Le financement en mode location financière : bien plus qu'une solution « tendance »

Si l'achat d'un CRM ou d'un ERP reste le « réflexe » premier au sein des entreprises, la location financière, avec la souplesse, la simplicité et la sérénité qu'elle apporte, mais aussi les économies qu'elle permet de réaliser, monte en puissance.

Progiciels loués, trésorerie et capacité d'endettement préservés

En cas d'achat d'un progiciel auprès d'un éditeur, le coût se décompose en quatre postes budgétaires : la licence d'exploitation du progiciel, le matériel, l'intégration et la maintenance. « *La répartition des coûts est très variable selon les prestataires et les progiciels sélectionnés, souligne Franck Genty. La licence peut représenter de 15 à 50 % du total, le matériel de 10 à 20 %, l'intégration de 35 à 80 %, et la maintenance de 12 à 20 %.* » Le mode licence nécessite d'autre part un investissement

plus immédiat et représente un coût pouvant aller de 1 500 à 7 000 € par utilisateur selon la solution choisie.

Avec la location financière, la somme à déboursier pour déployer un logiciel est étalée dans le temps, sans recours au crédit. L'entreprise conserve donc des liquidités et préserve sa capacité d'endettement pour d'autres projets de développement. À terme, si l'on intègre les coûts ultérieurs d'entretien et de mises à jour, le coût total de possession peut être réduit de près de moitié par rapport à l'achat. Par ailleurs, l'impact sur le bilan est intéressant. Les loyers apparaissent comme une charge et non comme un amortissement.

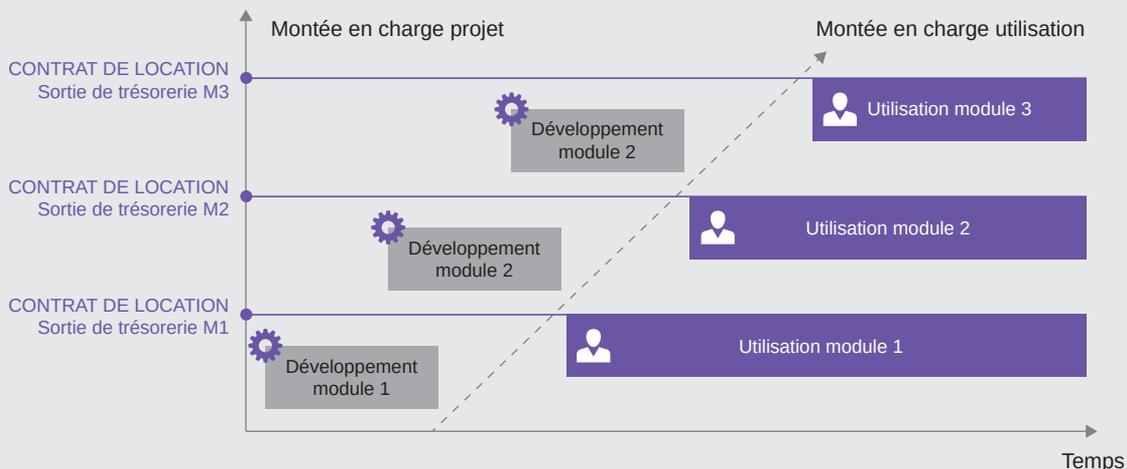
Une offre avec services compris

La location financière constitue également le meilleur moyen d'intégrer des services

“Avec la location financière, la somme à déboursier pour déployer un logiciel est étalée dans le temps, sans recours au crédit.”

Un contrat de location adapté aux montées en charge projet

La solution de location classique : des impacts positifs sur la gestion de projet



Charge financière synchronisée avec la mise en production, ce qui induit :

1. Un coût de trésorerie en cohérence avec la montée en charge d'utilisation
2. La TVA n'est pas à avancer par le client final
3. Sérénité et garantie de moyens dans la gestion de projet (le client n'est pas perturbé par des coûts induits)

additionnels indispensables à la bonne mise en œuvre d'un logiciel mais trop souvent réduits au strict minimum, par souci d'économies à court terme, dans le cas d'un achat du progiciel (formation, SAV...). Le coût de ces services qui, facturés isolément, peuvent paraître très importants, se trouve marginalisé dès lors qu'ils sont financés avec l'application dans le cadre du contrat de location.

Un calcul du ROI facilité

Autre vertu du mode locatif : il renseigne le chef d'entreprise sur le coût complet d'une application

pour un utilisateur donné. Le client ne dira plus : « mon ERP m'a coûté 200 000 euros ! », mais plutôt : « mon ERP me revient à 200 euros par mois et par utilisateur, tout compris. » Une comptabilisation très pratique pour estimer le retour sur investissement d'un projet, en comparant les budgets de fonctionnement avant et après la mise en œuvre du logiciel.

Location financière rime avec évolution

Les montées de versions sont comprises dans le prix de la

location financière. S'il est structurant pour l'entreprise, le logiciel ne doit pas pour autant la « figer » dans un mode de fonctionnement. Il est amené à évoluer en même temps que l'entreprise ou au rythme des nouvelles technologies. Grâce au mode locatif, le budget annuel pourra rester constant alors que de nouvelles versions ou fonctionnalités seront mises en place.



Témoignage client



Audrey Malaizé
Directeur administratif et financier,
Menlook.com

ERP en mode locatif : une évidence

Quand le groupe Menlook.com décide de s'équiper d'un ERP pour répondre à ses besoins de croissance, le choix de la location financière s'impose comme une évidence.

« Quand la question du financement de notre ERP s'est posée, il n'était pas question d'immobiliser les fonds propres de la société », se rappelle Audrey Malaizé, directeur administratif et financier de Menlook.com. Le leader européen de la mode masculine sur Internet présent en France, en Angleterre et en Asie avait besoin de structurer toutes les filiales du groupe autour d'un même système et d'un même processus. L'ERP était une évidence.

« Nous souhaitons conserver nos fonds propres pour la croissance à l'international de l'entreprise », affirme Audrey Malaizé. La location financière était donc la solution idéale. Leasecom a été choisi entre autres pour sa très grande réactivité. En trois semaines le dossier était monté et le projet avec l'intégrateur pouvait débiter. « Un des avantages de la location financière c'est le paiement d'un loyer qui permet le lissage de trésorerie », avance le directeur administratif et financier. Concrètement, l'intégrateur fait parvenir sa facture à Menlook qui la transfère à Leasecom. Leasecom décaisse pour le compte de la société auprès de l'intégrateur. « Nous envisageons de poursuivre notre partenariat avec Leasecom pour la mise à jour des modules de l'ERP voire d'autres besoins dans la solution ERP », conclut Audrey Malaizé.

Données clés

Date de création : 2010

17 millions de visites par an et 125 000 commandes en 2014

Croissance du volume d'affaires de 20 à 25 %



www.leasecom.fr