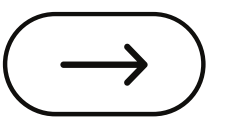


# PROJET ERP

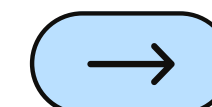
Rédigez votre cahier des charges pas à pas en suivant ce guide.





# Sommaire

Introduction.....	Page 3
Conseils avant la rédaction.....	Page 4
Présentation de la société.....	Page 6
Le besoin fonctionnel.....	Page 9
Eden, éditeur cloud Français	Page 16



# INTRODUCTION

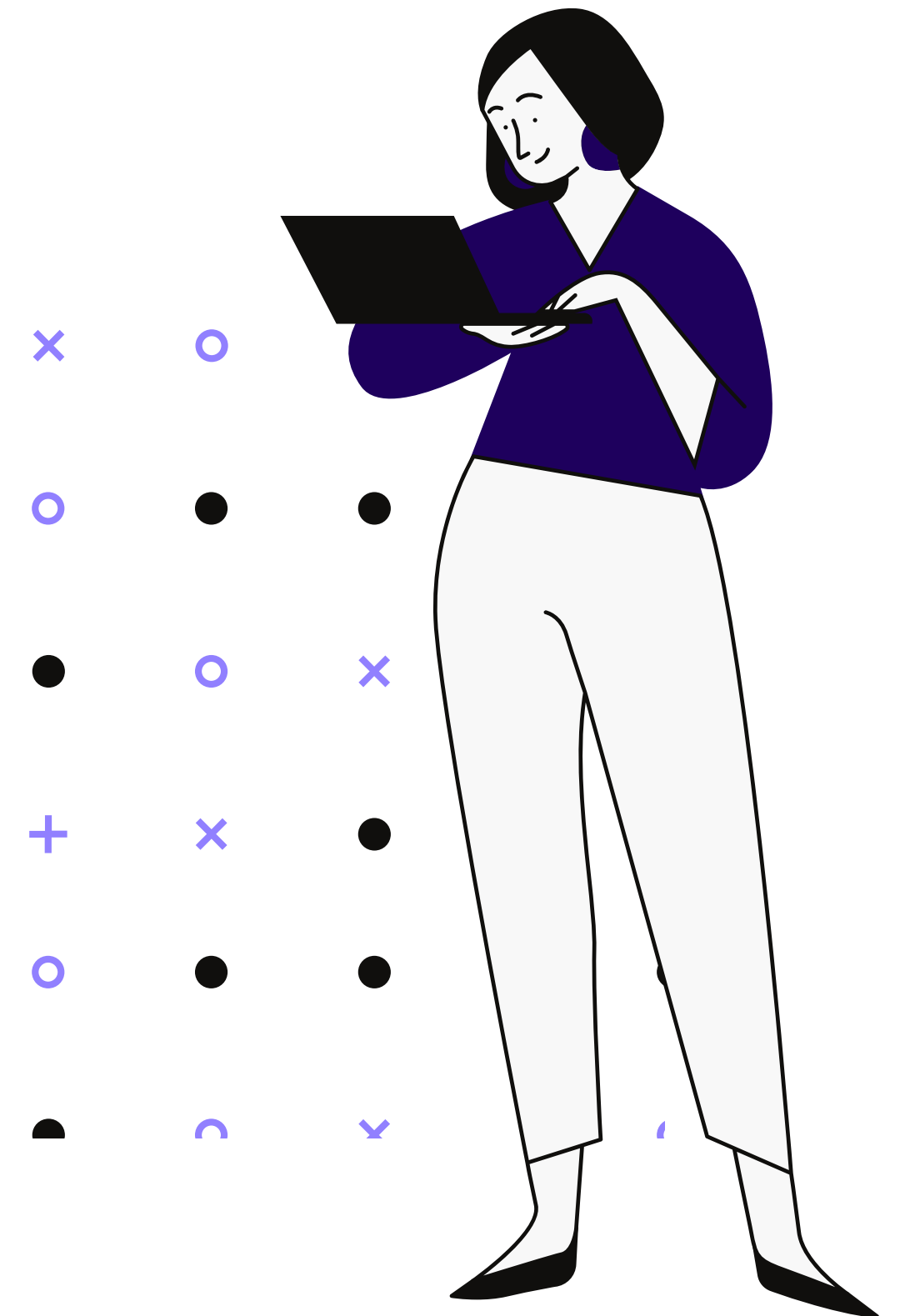
Le cahier des charges est un document contractuel réalisé par le maître d'ouvrage (le client ou son représentant) qui décrit l'ensemble des besoins auxquels doit répondre le prestataire. La rédaction d'un cahier des charges en amont d'un projet ERP est donc essentiel pour vous protéger et assurer la réussite du projet.

Vous êtes en charge de la rédaction du cahier des charges ERP de votre entreprise mais vous ne savez pas par où commencer ? Nous avons regroupé dans ce document les informations essentielles à fournir dans votre cahier des charges ERP.

Chaque projet ERP étant unique, nous vous encourageons à ajouter et à supprimer des catégories en fonction de vos spécificités.

Gardez en mémoire que ce n'est pas le nombre de pages qui fera la qualité de votre cahier des charges, mais la pertinence des informations apportées.

Nous espérons que ce document répondra à vos attentes, et notre équipe d'experts ERP & CRM reste disponible pour répondre à vos questions par email ([contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr)) et téléphone (03 66 72 24 65).



# CONSEILS AVANT LA RÉDACTION

## Décrire un besoin, pas un logiciel existant

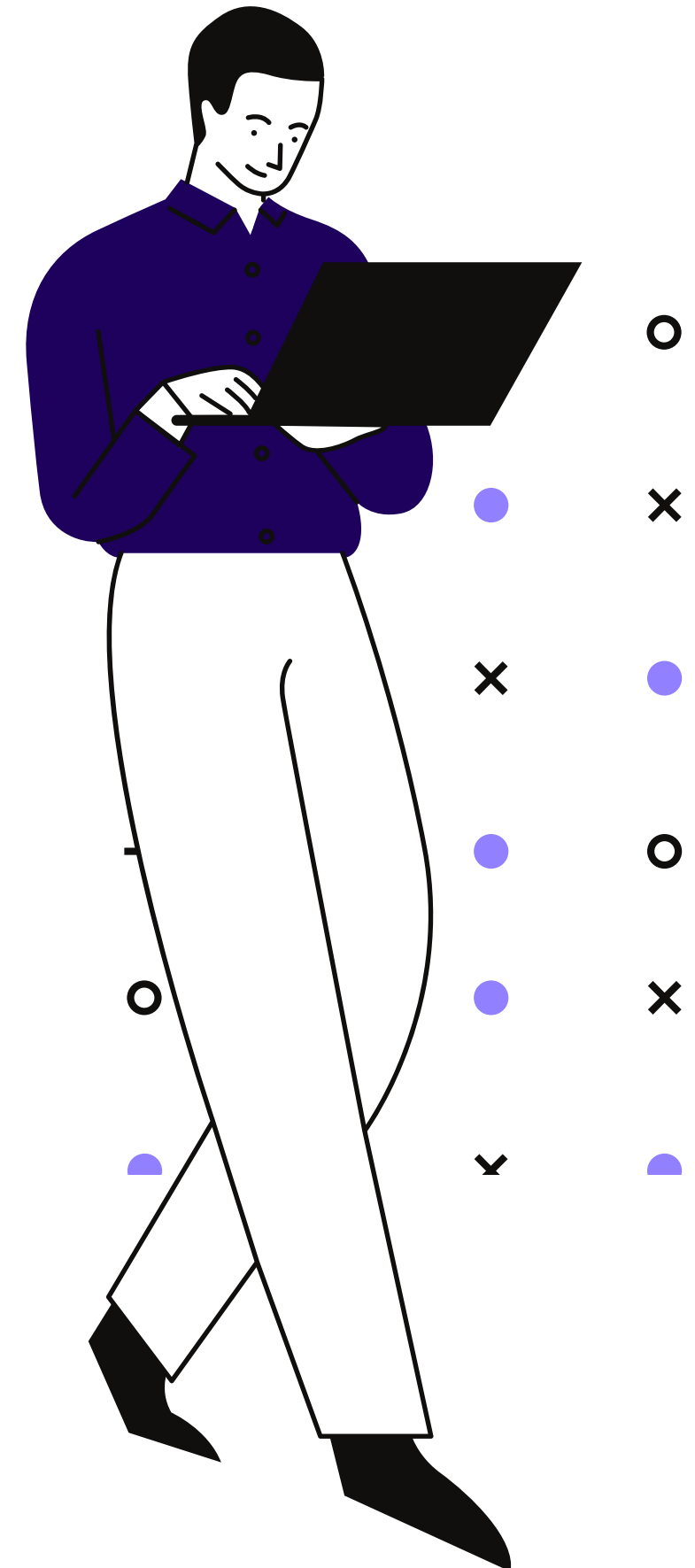
Si vous lisez ce document, vous souhaitez certainement changer d'ERP ou acquérir votre premier ERP, ce qui signifie que vous n'êtes pas pleinement satisfait des outils que vous avez actuellement. Il faut donc oublier vos outils pour vous concentrer sur le besoin.

Par exemple, si vous avez besoin d'envoyer des factures directement depuis votre ERP, expliquez « le service ADV doit pouvoir envoyer des factures directement depuis l'ERP » et non pas « un bouton à gauche de la facture doit permettre à l'ADV d'envoyer la facture après avoir sauvegardé la facture en cliquant sur le bouton « enregistrer » en haut à droite », car il y a des chances que vous décriviez le logiciel que vous avez déjà, ou un logiciel que vous avez vu en démo.

## Se limiter aux fonctionnalités dont on a besoin

L'erreur classique est de faire un copier-coller de fonctionnalités trouvées sur différentes fiches produits. C'est le meilleur moyen de se retrouver avec un budget et un projet qui ne correspondent pas à votre besoin. Vous pouvez vous inspirer de fiches produits ERP ou des fonctionnalités listées dans ce document mais veuillez à bien comprendre les lignes que vous sélectionnez.

Il y a des fonctionnalités dont vous n'avez pas besoin immédiatement mais qui seront nécessaires d'ici 1 ou 2 ans ? Précisez-le également afin que votre prestataire puisse intégrer ces options au chiffrage.



## Donner le bon niveau de détail

L'importance de l'ERP peut vous pousser à écrire un cahier des charges excessivement long. A moins d'opter pour un développement de zéro, ce n'est pas nécessaire.

Prenons l'exemple de la facturation. En France, la facturation est fortement réglementée. Si vous faites appel à un standard du marché, il est inutile de préciser « *l'adresse doit apparaitre sur la facture* » car c'est une fonctionnalité basique et obligatoire proposée par tous les standards du marché. Aller trop dans le détail ne met pas votre projet en péril mais c'est une perte de temps.

A l'inverse, tout ce qui n'est pas légal (comme la partie suivi de projet, gestion de production, indicateur à suivre) nécessite plus de détails. Les buzz words et phrases toutes faites sont également à proscrire. « *Un ERP pour accélérer la digitalisation de l'entreprise* » est un bon objectif, mais ce n'est pas une fonctionnalité.

## Vérifier l'exactitude des informations

Dans le cadre de la rédaction du cahier des charges de votre projet ERP, vous allez être amené à discuter avec différentes personnes issues de différents services. Votre rôle sera de vérifier les informations recueillies.

Par exemple, lorsqu'un service vous dit utiliser un logiciel de gestion, vérifiez s'il s'agit d'un logiciel du marché, d'un développement interne ou d'un simple fichier Excel renommé.

Certains logiciels portent parfois des noms différents en fonction des services. Votre rôle sera de vérifier ce genre d'informations car les intégrations avec d'autres logiciels représentent une part importante du budget d'un projet ERP.

# PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

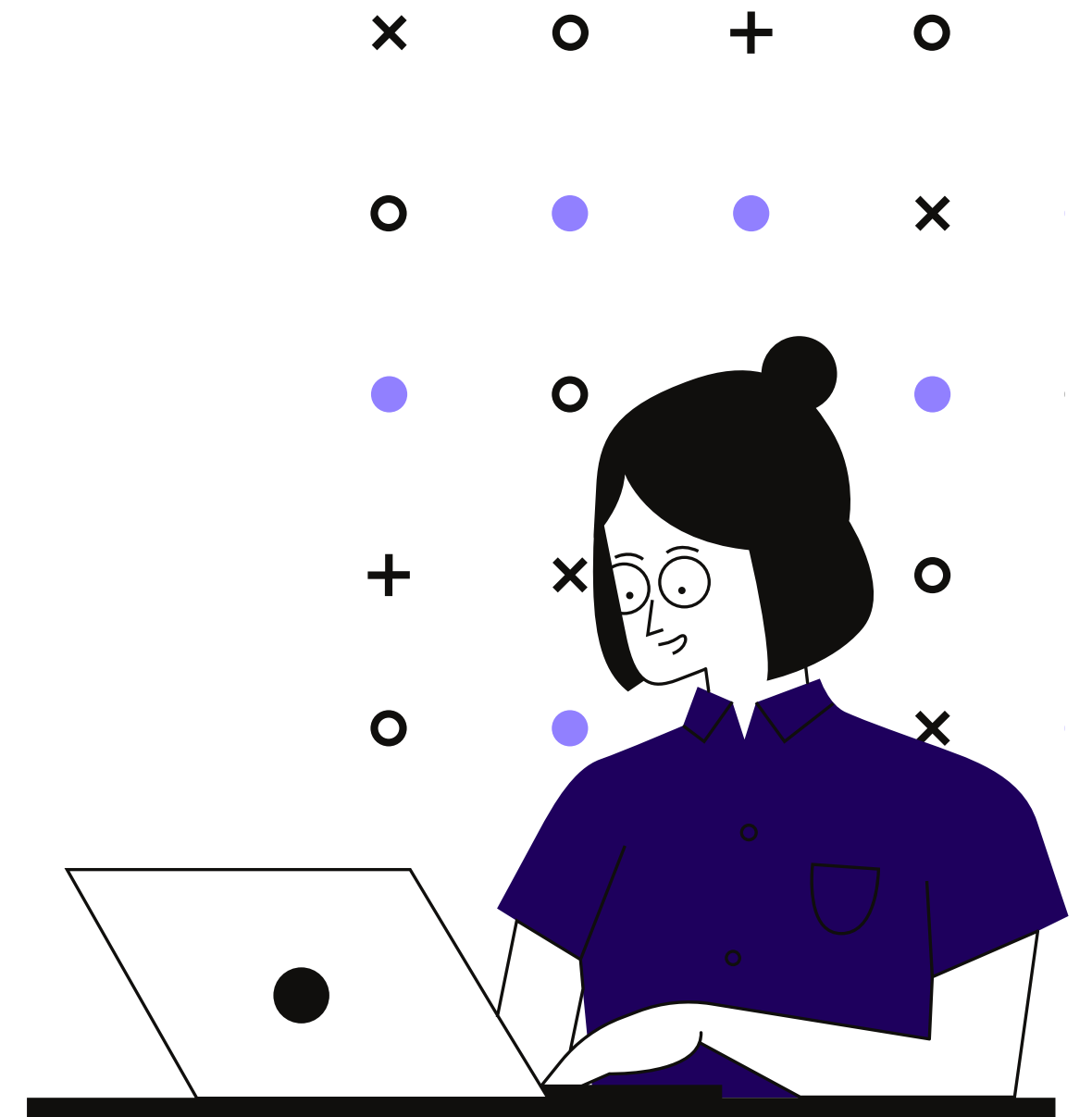
## Organisation et marché

Bien que toutes les sociétés d'une même industrie n'aient pas les mêmes process, elles rencontrent des problématiques similaires, et cela permet aux prestataires de comprendre vos enjeux et le contexte de l'entreprise.

Précisez :

- L'activité principale de l'entreprise
- Le nombre de sites et leurs localisations
- Le nombre de salariés de l'entreprise
- Le nombre d'utilisateurs du futur ERP et leurs rôles
- Les volumes de données stockées et à reprendre
- Les produits vendus
- Le mode de commercialisation (direct, indirecte, physique, web...)

Texte, organigramme... vous êtes libres de présenter ces informations de la façon dont vous le souhaitez.



# L'existant

Les logiciels et outils informatiques utilisés par votre entreprise ont une incidence sur le projet. Précisez :

- Les logiciels utilisés actuellement, leurs rôles (comptabilité, messagerie, facturation...) et s'ils ont vocation à être remplacés, à coexister ou à s'intégrer avec le nouvel ERP. En cas d'intégration, indiquez l'ensemble des informations qui devront communiquer.
- Les systèmes d'exploitation utilisés
- Si vous avez un service informatique et son rôle dans le projet (paramétrage du projet, gestion de l'hébergement, supervision du projet...)

# Contraintes techniques

Il existe de nombreux logiciels ERP, avec des caractéristiques techniques différentes.

Vous pouvez opter pour un logiciel cloud, ou gérer l'hébergement en interne. Vous pouvez opter pour un standard du marché à utiliser sans paramétrage, une solution sur mesure, ou un standard personnalisable.

Précisez si vous souhaitez écarter d'emblée un type de logiciel ou si vous êtes ouvert à toutes les propositions.

# Origine et objectifs du projet ERP

La mise en place d'un logiciel ERP peut répondre à plusieurs objectifs comme fluidifier et automatiser certains processus de l'entreprise, sécuriser les données, mettre en place des indicateurs sur l'activité... et bien d'autres encore .

En citant vos objectifs de la façon la plus exhaustive possible, vous permettez au prestataire de vous faire une proposition en adéquation avec votre projet.

Précisez aussi les éléments déclencheurs du projet :

- Création ou rachat d'entreprise
- Activité croissante nécessitant une restructuration du SI
- Dysfonctionnement avec la solution actuelle
- Développement d'une nouvelle activité
- Problèmes d'organisation récurrents
- Obligations légales
- Volonté d'être à jour par rapport à la concurrence
- Améliorer la productivité

Notez tout ce qui vous pousse à acquérir un nouvel ERP

# L'équipe projet

Il est fortement conseillé de désigner un responsable de projet ERP qui sera l'interlocuteur privilégié de votre prestataire tout au long du projet.

Dans une petite entreprise, c'est généralement le dirigeant qui endosse ce rôle.

Les entreprises de tailles moyennes et les grands groupes choisissent souvent d'impliquer les responsables de tous les services amenés à utiliser le futur logiciel ERP. Indiquez leur rôle dans l'entreprise et leurs attentes vis-à-vis de ce nouvel outil.

# Le délais

Vous pouvez également indiquer le délais dans lequel vous souhaitez réaliser le projet, ainsi que la date de démarrage envisagée.

Pour un délais cohérent, il est important de prendre en compte :

- Le temps nécessaire à l'étude des offres que vous allez recevoir
- Le temps d'implémentation
- Le temps de formation

# Le budget

Le prestataire qui répond à votre cahier des charges a besoin de votre budget pour vous proposer une solution cohérente. Vous pensez « *un projet ERP ne devrait pas couter plus cher parce que j'ai plus de budget* », et vous avez raison.

Toutefois, si votre budget ne semble pas en phase avec le besoin, le prestataire pourra revenir vers vous afin d'en discuter et proposer des alternatives.





# LE BESOIN FONCTIONNEL

## Les modules d'un logiciel ERP

Ce guide va vous aider à rédiger votre besoin pour les modules ERP les plus communs, soit :

- L'administration des ventes
- La gestion de production
- La gestion des achats
- La trésorerie
- La gestion des ressources humaines
- La qualité
- Le pilotage (reporting et tableaux de bord)
- La gestion des droits

Un logiciel CRM permet de gérer la relation avec les clients (externe), alors que l'ERP sert à gérer les ressources internes. Pour rédiger la partie CRM, nous vous conseillons de télécharger notre cahier des charges dédié au logiciel CRM à l'adresse <https://eden-erp.fr/general/cahier-des-charges-crm/>

Vous pouvez toutefois rédiger un cahier des charges unique pour l'ERP et le CRM, notamment si vous souhaitez un logiciel tout en un ou confier ces deux projets à un seul prestataire.



# Administration des ventes

## Article

Dans cette partie, présentez la structure de votre base articles.

### Exemple

- Le nombre d'articles
- L'évolutivité de la base articles (de nouveaux articles à créer régulièrement ou à chaque commande, base fixe qui évolue peu)
- Articles à gammes
- Articles avec des sous références
- Packs produits
- Des prix catalogues fixes ou modifiables
- Différents types de remises cumulables
- Des remises automatiques pour certains produits ou clients
- Nombre de champs des fiches articles (quantité, couleur, dimensions...)
- Type de facturation (facturation unique, abonnements, contrats...)
- Besoin de tracer des lots

## Documents de ventes

### Exemple

Indiquez les documents que vous souhaitez produire avec votre nouvel ERP et la volumétrie moyenne pour chacun.

- Devis (environ 8500 par an)
- Bon de commande
- Bon de livraison
- Facture proforma
- Facture
- Avoir

Vous faites appel à un standard du marché ? Inutile de préciser les mentions obligatoires prévues par la loi. Vous pouvez en revanche préciser les obligations et les particularités qui s'appliquent à votre secteur d'activité.

## Processus actuels et objectifs

Décrivez le processus de gestion des documents de ventes que vous souhaitez ainsi que les fonctionnalités dont vous avez besoin.

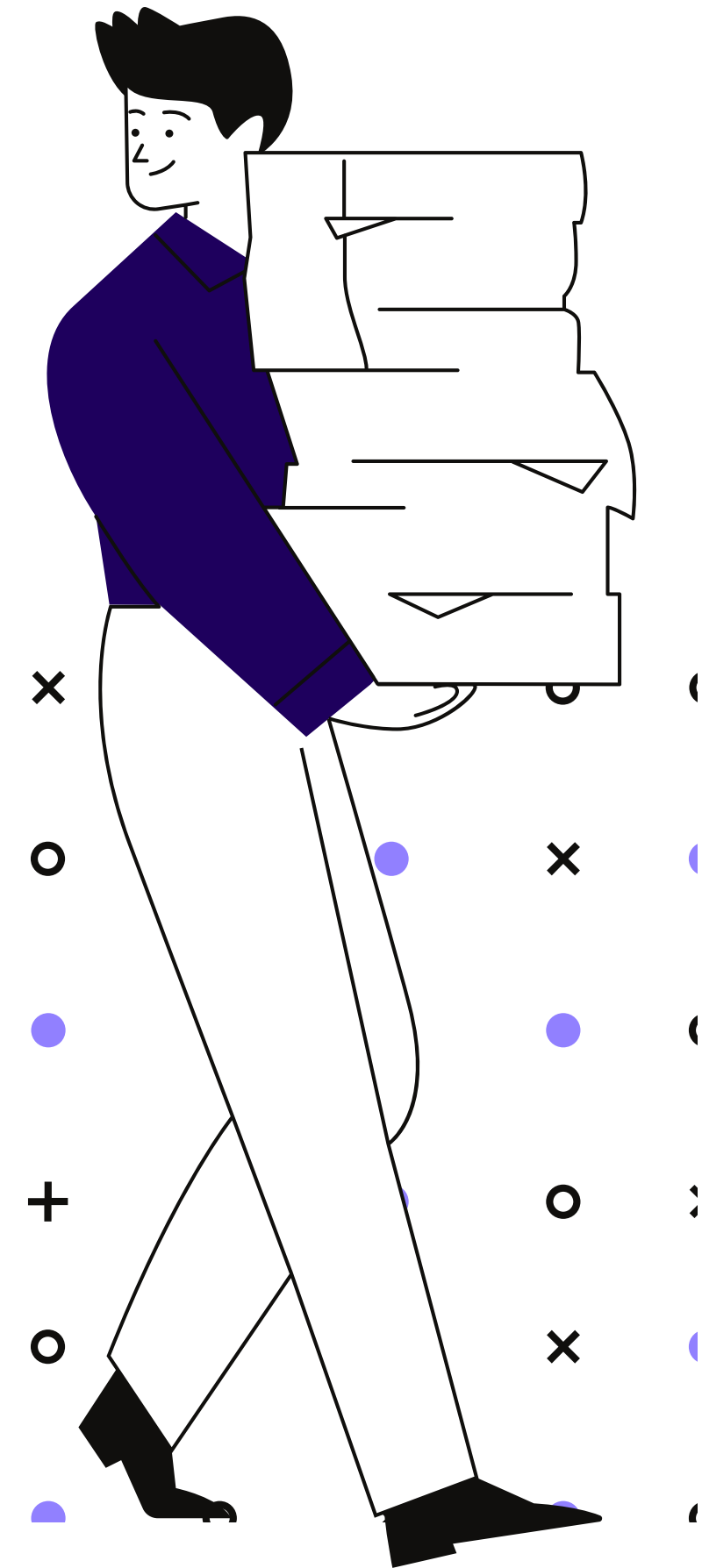
### Exemple

Les commerciaux envoient les éléments du devis au service ADV par email. Le service ADV crée un devis (actuellement avec Excel) et le transmet au client. Une fois la commande signée, l'ADV crée la facture dans le logiciel de facturation et l'envoie par email.

Nous souhaiterions donner la possibilité aux commerciaux de saisir directement les devis. Les devis doivent pouvoir être modifiés et transformés en facture, sans ressaisies, et être envoyés directement depuis le logiciel ERP.

Le logiciel ERP doit également :

- Mettre les stocks à jour dès la validation du devis
- Calculer les marges automatiquement
- Permettre la création de facture partielle
- Appliquer des remises automatiques à certains clients
- Différencier les clients et les prospects
- Associer des documents de ventes à un ou plusieurs collaborateurs
- Ajouter des photos aux documents de ventes



# Gestion de production

Vous expliquerez ici la façon dont vous gérez la production, entre la signature du devis et la livraison.

## Exemple

- La commande doit être envoyée à un autre site ou une autre entreprise pour lancer un ordre de production
- La commande doit déclencher un ordre achat
- Une livraison est à prévoir sur les produits A, B et C.
- Les stocks doivent être mis à jour dès la commande
- Le modèle souhaité pour l'ordonnancement de production
- La gestion des plannings (pour les prestations)
- Les règles de priorité de traitement

# Achats

Pour faciliter le calcul des marges, il est préférable de gérer les achats dans l'ERP.

Comme pour les documents de ventes, vous allez préciser les documents d'achats dont vous avez besoin, le processus et les fonctionnalités.

## Exemple

- Gestion des fiches fournisseurs
- Champs des fiches fournisseurs (commande minimum, délai...)
- Saisie et édition de bon de commande
- Saisie et édition de facture d'achat
- Champs et zones de texte personnalisés
- Circuit d'achat avec validation

# Trésorerie

La gestion des ventes et des achats sur un même logiciel permet de faciliter la gestion de la trésorerie. Que vous ayez besoin de suivre votre trésorerie au jour le jour ou d'élaborer des budgets prévisionnels, l'ERP vous accompagne.

## Exemple

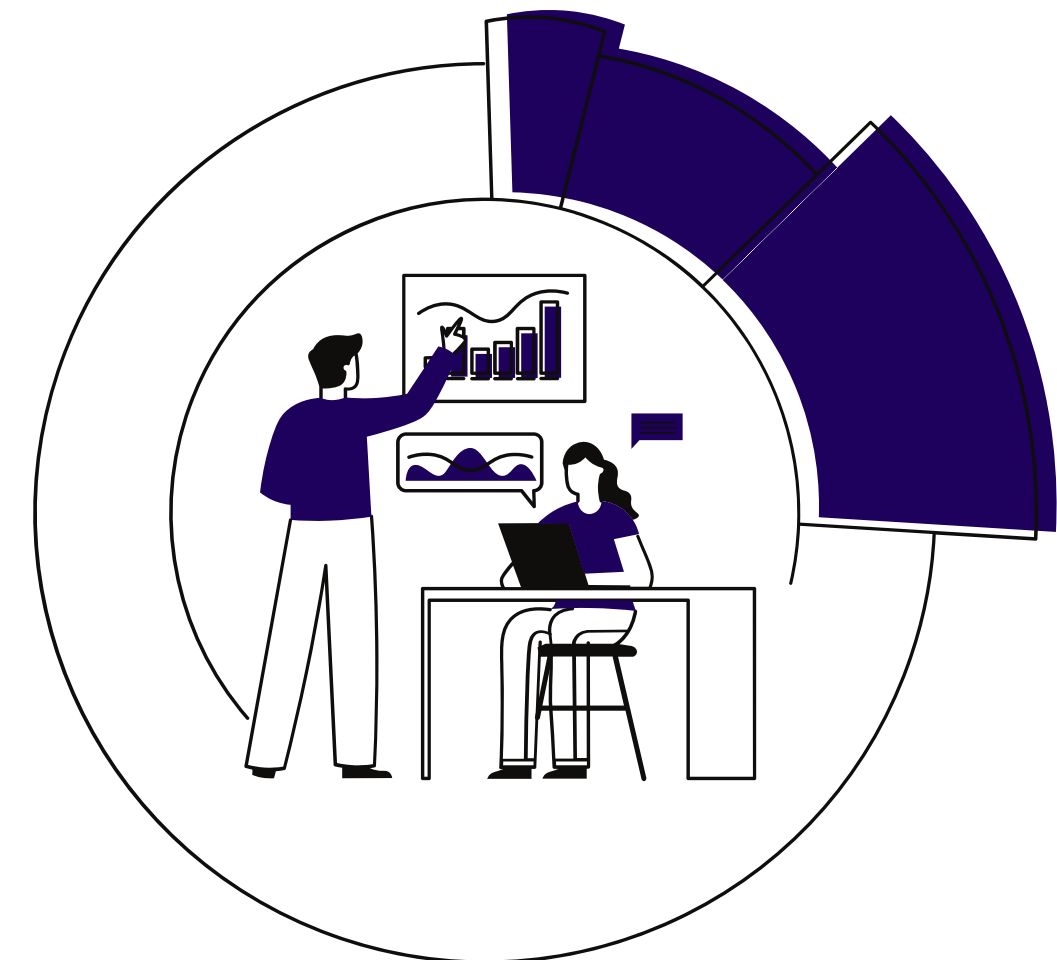
- Rapprochement bancaire automatique
- Gestion de budget simple
- Gestion de budget basée sur des scénarios
- Gestion d'un budget glissant sur 12 mois
- Alertes dès lors que la trésorerie atteint un niveau critique
- Catégorisation des flux

# Ressources humaines

Un ERP permet de gérer les ressources de l'entreprise, y compris les ressources humaines.

## Exemple

- Partage de documents du service RH
- Annuaire d'entreprise répertoriant les coordonnées de chaque salarié
- Planning des présences et des absences
- Suivi des entretiens annuels
- Gestion des congés



# Qualité

Dans le cadre d'une production, vous avez certainement besoin de contrôler la qualité des produits. Décrivez les engagements qualité et les fonctionnalités dont vous avez besoin.

## Exemple

- Enregistrement du numéro unique de chaque produit ou lot
- Enregistrement des dates de péremption pour chaque produit ou lot
- Saisie des dossiers de non-conformité
- Suivi des réparations

# Reporting et tableaux de bord

Toutes les informations recueillies doivent être analysées et exploitées. Listez les statistiques et rapports dont vous avez besoin.

En fonction des logiciels, certains seront natifs, d'autres nécessiteront du paramétrage.

Vous pouvez décrire l'intégralité des rapports souhaités dans une partie dédiée ou les préciser dans chaque partie.

## Exemple

- Marge brute
- Seuil de rentabilité
- Budget prévisionnel
- Retard de paiement fournisseurs
- Retard de paiement clients
- Pièce comptable manquante
- Taux d'absentéisme
- Durée moyenne du cycle de production
- Ventes (en volume et/ou valeur) par produit et par période

# Gestion des droits

L'un des objectifs d'un logiciel ERP est de faciliter le partage de l'information mais cela ne veut pas dire que toutes les informations saisies dans votre ERP doivent être visibles par tous les utilisateurs.

Pour chaque utilisateur ou groupe d'utilisateurs, précisez si vous souhaitez lui accorder des droits :

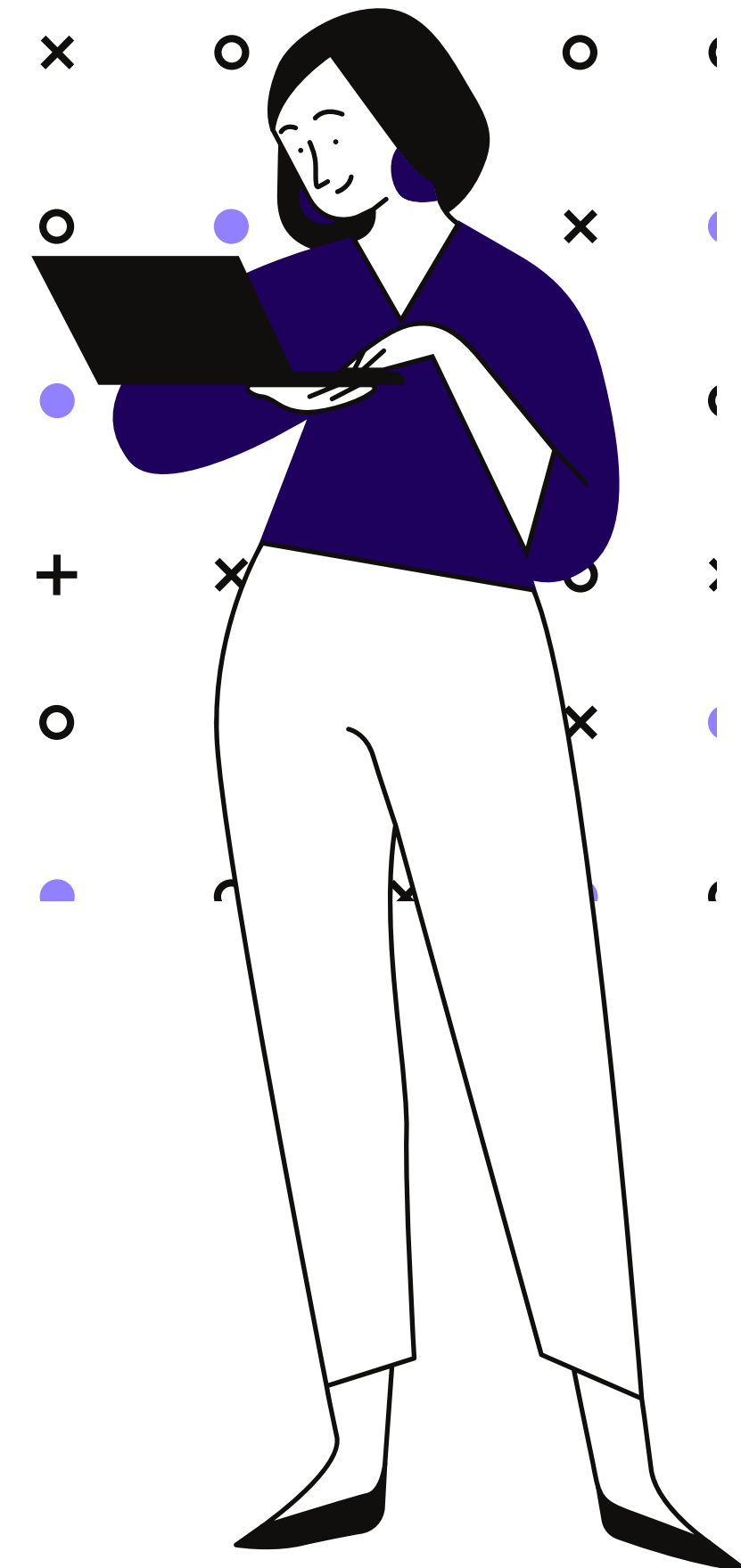
- De lecture uniquement
- De création/modification de données
- D'export de données
- De suppression de données

Dans le cadre de votre projet ERP

- Les utilisateurs auront-ils tous accès aux mêmes données ?
- Certaines informations sont-elles réservées aux administrateurs ? Si oui lesquelles ?

## Exemple

- Les commerciaux ont uniquement accès aux informations concernant leurs prospects et clients
- Les managers ont accès à l'ensemble de l'ERP
- Le service qualité a accès aux factures impayées
- Les ADV ont un droit de lecture sur l'ensemble de la base client



# VOUS AVEZ UN PROJET ERP ?

## Eden vous accompagne

Chez Eden, nous vous proposons des solutions modulables, adaptables à tous vos besoins . Tous nos modules Eden ERP/CRM sont paramétrables en fonction de votre activité et de vos envies. Nous vous proposons une interface 100% personnalisable ainsi qu'une variété de connecteurs.

Vous souhaitez discuter de votre projet avec un expert ERP ?

Vous pouvez nous écrire à [contact@eden-erp.fr](mailto:contact@eden-erp.fr)

