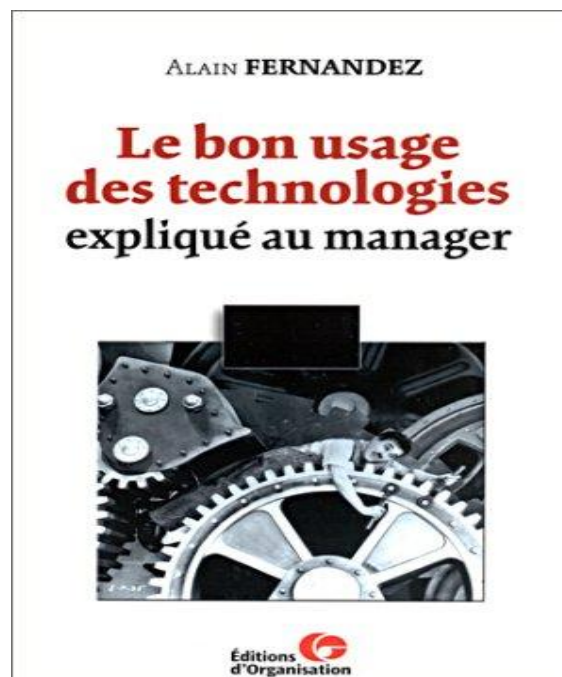


Le bon usage des technologies expliqué au manager



V1.3

<http://crm.piloter.org/>

Le bon usage des technologies expliqué au manager

La réussite des projets nouvelles technologies n'est pas uniquement dépendante de la qualité de la maîtrise des contraintes techniques. Les nouvelles technologies ont des sur les structures de l'entreprise et ses modes de fonctionnement implications plus conséquentes que ne pourrait le laisser imaginer une simple appréciation technique. En ne tenant pas compte de l'ensemble des contingences, les projets sont irrémédiablement voués à la déroute. Il est ainsi essentiel que toutes les personnes, managers ou cadres de l'entreprise, concernés en direct ou en indirect s'impliquent activement à toutes les phases du projet.

Mais pour cela, faut-il encore comprendre de quoi il en retourne....

Pour vous aider à mieux maîtriser les projets, ce livre décrypte en langage clair et tourné vers l'utilisation, les principaux concepts technologiques en vigueur actuellement.

« Permettre au managers de se réappropriier les outils techniques de l'entreprise jusqu'ici délégués aux informaticiens : voila la mission que se propose cet ouvrage. Logiciels de CRM (Customer Relationship Management), d'ERP (Entreprise Ressources Planning) ou de SCM (Supply-chain Management), entre autres, tous ces termes et leurs implications dans la gestion d'une entreprise sont expliqués de manière claire et simple.... » Les Echos

« ...Alain Fernandez propose dans cet ouvrage de décoder quelque 200 concepts fondateurs dont les définitions, mais surtout les commentaires, devraient permettre de réconcilier une fois pour toutes techniciens purs et durs, managers et financiers souvent plus motivés par les perspectives qu'intéressés par la « cuisine » propre aux informaticiens... » Le Figaro

Trop souvent perdu dans un univers informatique pourtant incontournable, (...)Le manager trouvera dans ce guide les principales notions lui permettant d'appréhender chaque pan du système d'information : PGI de production ou de gestion des ressources humaines, logistique, places de marché et commerce électronique, relations avec les partenaires et travail collaboratif. Sans oublier l'infrastructure matérielle et logicielle et les fondamentaux de la gestion d'un SI.... O1 Informatique

Ce livre est pour vous :

1. Vous désirez vous forger une solide opinion et disposer d'une vue d'ensemble des technologies sous l'angle de leurs utilisations et de leurs rôles au service de l'entreprise. Je vous recommande de lire les chapitres dans l'ordre et de vous attardez sur tous les concepts portant une étoile en marge.
2. Vous êtes intéressés par un thème particulier : **KM, BI, CRM, ERP, SCM...** Repérer le chapitre dans la table des matières et lisez le en entier.
3. Un ou plusieurs concepts vous préoccupent : **e-learning, Gestion de la connaissance, Linux, logiciel libre, EAI...** Utilisez l'Index pour les retrouver.

Pour une plus grande facilité de lecture et de compréhension en fonction de ses préoccupations, tous les concepts majeurs sont traités selon le cadre suivant:

1 *Quoi ?*: courte définition (*Qu'est-ce que c'est ?*)

2 *Pourquoi ?* Rôle (*Quel est son rôle dans l'entreprise ?*)

3 *Comment ?* : Principe de fonctionnement (*Comment ça marche ?*)

4 *Quelles Tendances ?* Evolutions à court et moyens termes.

5 *Remarques et commentaires* : Précautions d'usages

6 *Pour aller plus loin* :. Pour approfondir le sujet, cette rubrique présente une sélection de livres français disponibles en librairie et de sites Internet.

7 *Concepts voisins* : Liens croisés et articulation avec les autres concepts définis dans ce livre.

FICHE TECHNIQUE

Titre : « Le bon usage des technologies expliqué au manager »



Auteur : Alain Fernandez
Editeur : Editions d'Organisation
Prix : 21 euros
360 pages
ISBN : 270812630X

4^{ème} de couverture

200 concepts technologiques expliqués

*« S'il était de bon ton, il y a quelques années, de s'afficher en profane, il faut savoir que la principale cause d'échec des projets est justement ce désintérêt pour la chose technique. En demeurant à distance des questions de mise en oeuvre, les décideurs ne font rien d'autre que déléguer la totalité du pouvoir aux informaticiens. Il ne faut pas être surpris, lorsqu'au final, le projet répond précisément aux exigences techniques mais se tient bien loin des ambitions initiales de création de valeurs » **Extrait.***

Dans un langage clair tourné vers l'utilisation, ce livre pédagogique décrypte les principaux concepts technologiques en usage actuellement. Des mises en œuvre plus simples, des coûts plus abordables et la création de standards dans les modes de fonctionnement des outils technologiques facilitent la mutation des systèmes organisationnels. Il est désormais possible d'interconnecter l'ensemble des systèmes d'information de tous les acteurs de la chaîne de valeur et d'intégrer ainsi les processus depuis le consommateur jusqu'au dernier fournisseur. Le manager jouera un rôle essentiel d'interface pour faire comprendre, maîtriser et intégrer les technologies modernes dans l'entreprise.

A propos de l'auteur

Alain Fernandez est consultant international. Que ce soit comme manager de projets, expert ou consultant (œuvre et ouvrage), il a vécu de l'intérieur l'évolution des projets d'entreprise de ces 20 dernières années en France et en Europe. Au cours de sa carrière, il a formé de nombreux chefs de projet et a enseigné en 3^{ème} cycle universitaire.

Il est aussi l'auteur de

« **Les nouveaux tableaux de bord des managers 3^{ème} éd** » **Edition d'Organisation 2003.**
« **Les secrets de la conduite de projet** » **Edition d'Organisation 2003.**

Sommaire détaillé

1 Comprendre le rôle des technologies dans l'entreprise

Les technologies sont là pour contribuer à la création globale de valeur...

2 Maîtriser les concepts technologiques

2.A Connaître son marché et servir ses clients

L'assistance apportée par les technologies pour prospecter, analyser les marchés, mieux servir et fidéliser les clients. (CRM, e-Marketing, e-CRM...)

2.B Gérer ses ressources internes

Quelles technologies pour recentrer le système d'information sur ses processus essentiels ? (ERP, MES, GRH...)

2.C Echanger avec ses partenaires

Quelles technologies pour construire l'entreprise étendue (les échanges B2B) ? (SCM, places de marché, ASP...)

2.D Faciliter l'autonomie et la coopération entre les hommes

Quelles solutions pour aider les hommes à agir et à réagir en situation ? (Intranet, Business Intelligence, KM, e-learning, veille technologique...)

2.E Disposer d'une infrastructure pérenne (matérielle, logicielle)

Quels sont les concepts techniques fondamentaux, support des solutions citées aux 4 paragraphes précédents ? (Ordinateurs, SGBD, réseaux, architecture, EAI, principe et évolution...)

2.F Maîtriser le développement du système d'information

Les technologies évoluent, les métiers de l'informatique aussi, tout comme les moyens, méthodes et outils de développement.

3 Réussir l'intégration des technologies

3.1 Anticiper les obstacles à une intégration réussie

3.2 Conduire le projet : une démarche entrepreneuriale

Introduction du livre

S'il était encore de bon ton, il y a quelques années, de s'afficher publiquement en profane¹, il faut savoir que la principale cause d'échecs des projets nouvelles technologies est justement le désintérêt des décideurs pour la « chose » technique.

Longtemps jugées par les managers comme un « mal nécessaire », les technologies de l'information ont déjà pris une place de choix dans notre quotidien et il n'existera plus de stratégies durables qui ne les mettent en jeu. Pour le constater, il suffit de se pencher sur le contenu des projets en cours ou en prévision dans les entreprises. Ils reposent, en grande partie, sur la mise en œuvre des technologies de l'information. Le constat est évident, me direz-vous ! Les entreprises ne sont plus refermées sur elles-mêmes, et la compétitivité dépend désormais de la capacité de communication et de gestion de l'information, en interne comme en externe. Il faut en effet échanger vite et bien avec ses partenaires, collecter les informations pour mieux connaître ses clients, repérer les tendances, et partager la connaissance... Bref, toutes les fonctions essentielles qui font déjà la différence entre ceux qui ont franchi le pas et les autres.

Pourtant, malgré des enjeux clairement identifiés, de trop nombreux projets n'atteignent pas leurs objectifs et sont castrés, suspendus, détournés de leur vocation initiale ou purement et simplement abandonnés. L'explication la plus vraisemblable à ces échecs tient au décalage existant entre les enjeux initiaux et la conduite du projet proprement dite. Un système technologique, une solution de CRM ou un ERP par exemple, ne s'achètent pas comme un produit de supermarché. Son installation impose une adaptation étroite avec l'organisation, les hommes et la stratégie d'entreprise. Pour cela, les décideurs ne doivent pas rester à l'écart du projet, mais bien au contraire le porter dans toutes ses dimensions, technologies comprises. En demeurant à distance des questions de mise en œuvre, les décideurs ne font rien d'autre que de déléguer la totalité du pouvoir aux informaticiens. Il ne faut pas être surpris, lorsqu'au final, le projet répond précisément aux exigences techniques, mais se tient bien loin des ambitions initiales de créations de valeurs. Posez donc cette question à un informaticien : Pourquoi avoir choisi cette gamme de produits ? Il vous répondra : parce que c'est celle qui a obtenu les meilleurs résultats lors des derniers benchmarks, elle est conforme à la prescription X544, et comme on est déjà équipé de BT511 de JCN, la migration ne posera pas trop de problèmes. Il sera très précis sur les critères techniques. C'est son métier. Par contre, il ne vous parlera pas ou il restera dans de vagues considérations pour tout ce qui concerne l'amélioration du service au client, du raccourcissement des délais de livraison, ou encore de la simplification du travail des utilisateurs². C'est pourtant bien pour cela que l'entreprise investit quelques Millions d'Euros ! Seulement, ce n'est plus (tout à fait) son rôle ! C'est celui du manager. C'est lui qui prend la décision et signe (ou ne signe pas) au bas du bordereau de commande. Même si vous n'êtes pas informaticien et n'avait nullement l'intention de le devenir, il vaudrait peut être mieux comprendre un peu de quoi il en retourne. Pour cela, il faut communiquer avec les spécialistes qui ne pourront utiliser d'autres langages que celui des technologies. Pour vous aider à mieux maîtriser les projets, ce livre décrypte en langage clair et tourné vers l'utilisation, les principaux concepts technologiques en vigueur actuellement.

¹ *Et ça qu'est-ce que c'est ? -Une souris monsieur le président. -Ah ? Comme c'est intéressant...*

² Le propos se veut provocateur à dessein. Il est vrai que de plus en plus d'ingénieurs et de consultants regardent de près l'usage des technologies. Mais le dialogue avec les fonctionnels et opérationnels reste toujours difficile à établir.