

Quelques clefs pour comprendre et définir ses besoins pour le choix de ses outils informatiques

Par Thierry Longeau, directeur d'Alcantis, cabinet de conseil et d'experts en systèmes d'informations pour l'hôtellerie et la restauration - Novembre 2014

Une des phases importante et délicate d'un projet d'équipement informatique consiste à définir ses besoins. Parmi le nombre de fournisseurs, de solutions, de technologies présentes à ce jour sur le marché, il est indispensable d'évaluer puis de formaliser la liste de vos besoins avant de vous lancer dans la recherche d'un système ou applicatif de gestion. Ecartez cette étape conduit aux risques de cédez aux arguments et démonstrations très convaincants de certains fournisseurs et d'acquiescer une solution qui ne sera, ni en adéquation avec vos besoins, ni en cohérence avec vos attentes.

Une réflexion sur les objectifs stratégiques à court, moyen et long terme de votre entreprise constitue un préalable à la définition du système d'information le mieux adapté. Cette réflexion doit être menée par le chef d'entreprise avec la participation de ses collaborateurs.

Rappel des rôles d'un système d'information dans l'entreprise

Il doit :

- Gérer, organiser, tracer, stocker, traiter et diffuser les informations
- Assister les utilisateurs et faciliter l'exécution de leurs travaux
- Automatiser et dématérialiser des tâches et des traitements
- Accélérer la communication interne ou externe
- Produire des informations de pilotage et d'aide à la décision
- Etre un levier de performances ...

Un projet Informatique n'a pas pour objectif de mettre en place une nouvelle technologie ou de révolutionner les méthodes de travail. Il a pour but d'accroître la valeur créée par l'entreprise et l'exploitant ne mesurera le retour sur investissement qu'en ces termes.

Pour évaluer et comprendre ses besoins, il faut :

• Constater

Partez de l'existant, analysez la situation actuelle de votre entreprise et son environnement. Faites l'état des lieux, identifiez vos forces et vos faiblesses, les opportunités, pouvant se présenter (agrandissement, rachat, rénovation...) et les menaces et risques auxquels vous pouvez être confrontés (annulations d'événements majeurs ayant des conséquences directes sur votre activités, nouvelles réglementations, législation, concurrence...).

• Définir sa stratégie

Inscrivez votre démarche dans une véritable stratégie, que ce soit dans le cadre de l'ouverture d'un nouvel établissement, d'une volonté de croissance, de maintien des marges, de développement, d'acquisition de nouveaux marchés, de nouveaux clients...

Lorsque vous aurez formalisé et répondu à ces 2 points, fixez le périmètre et les objectifs de votre système d'information. D'une manière générale, il s'agit de décrire vos attentes et surtout de répondre à la question :

"A quoi ça sert ?" Attention : vos objectifs doivent être mesurables.

8 questions pour définir ses besoins

1 - Que doit m'apporter mon système d'information ?

L'amélioration de ma productivité, une réduction de mes coûts, une optimisation de mon organisation, un apport de client supplémentaire, un accroissement de mon chiffre d'affaire, une visibilité sur internet, de nouveaux canaux de clientèle, un meilleur contrôle de mon activité, une meilleure connaissance de mes clients, une production de résultats (rapports et tableau de bords), une vision chiffrée de mon activité...

2 - Quel périmètre ou quels domaines doit couvrir mon système d'information ?

La réservation, les plannings, les prix, la facturation, les encaissements, les achats, les stocks, la production, la gestion des clients, la gestion des prospects, la visibilité et ma stratégie internet, le contrôle de gestion, la comptabilité, la finance, la paie, la communication, de nouveaux services pour mes clients ...

3 - Quels processus dois-je informatiser ?

Après la description synthétique de vos activités, la notion de processus est un moyen de formaliser le fonctionnement de son entreprise dans le but de: décrire, partager et analyser son fonctionnement, répartir les rôles et responsabilités, identifier les points de coordination, de synchronisation et de contrôle entre activités et processus, définir les moyens de pilotage (rapports, tableaux de bord, indicateurs...)

4 - Quelles fonctionnalités doivent être prises en compte par mon système d'information ?

Lister et classer par ordre d'importance hiérarchique les fonctionnalités souhaitées. (Indispensables, nécessaires, souhaitables, confortables, inutiles)

5 - Quels utilisateurs/collaborateurs/partenaires seront touchés par l'utilisation de mon système d'information ?

Etablir les postes et les liens qui devront être établis par le système informatique au niveau des hommes.

6 - Ai-je les ressources disponibles et les compétences nécessaires pour mettre en place et faire vivre mon système d'information ?

Garder à l'esprit que la recherche, le choix et la mise en place d'un outil de gestion informatisé nécessite des ressources et du temps. Paramétrage, saisie, exploitation, mise à jour des données, maintenance, ces ressources et ce temps vous seront fournis et facturés par votre fournisseur lors de votre installation. Mais ensuite il faut également trouver du temps et des ressources pour le mettre en place au sein de votre organisation, vous l'approprier pour en assurer son exploitation au quotidien.

7 - Ai-je des contraintes ?

Il y en a toujours :

- Techniques : environnement, technologies, réglementations, architecture...
- Opérationnelles : horaires d'ouverture, charge de travail, niveau de qualité attendu, clients...
- Humaines : disponibilité des personnels, capacités intellectuelles, formation, motivation, résistance au changement...
- Délais : impératifs de date dans le cadre d'une ouverture, d'un début de saison...
- Budget : la notion de budget est capitale et doit être prise en compte rapidement. Rien ne sert de se lancer dans un projet que l'on ne pourra financer.

8 - Quel Budget mettre en œuvre ?

Enfin, vous pouvez mettre vos objectifs en adéquation avec une réalité budgétaire. Pourquoi investir quelques milliers d'euros si vous ne pouvez garantir un retour sur investissement ? Soyez pragmatique et réaliste. La loi des 80/20 s'applique toujours très bien : mieux vaut couvrir correctement 80% de ses besoins avec une solution simple et efficace plutôt qu'essayer de couvrir 100 % de ses besoins par une solution coûteuse et complexe.

Pour chacun des périmètres et objectifs de votre projet, cherchez à établir combien cela peut coûter et combien cela peut vous rapporter. N'oubliez pas les coûts indirects internes ou externes, les coûts récurrents (abonnements, contrat de maintenance, matériel, support téléphonique, mises à jour) les coûts de vos ressources et de vos compétences.

C'est cette dernière étape qui va vous aider à décider ce que sera votre système d'information. Cherchez des produits, matériels et logiciels standard (du prêt à porter) sur le marché plutôt que des solutions développés uniquement pour vous. Allez ensuite visiter vos confrères, échangez et recueillez leurs impressions positives et négatives sur les solutions qu'ils exploitent et sur les services de leurs fournisseurs (hot line, formation, financements...).

Une fois établi, ce bilan devrait vous permettre d'aborder sereinement les offres proposées sur le marché et trouver les solutions qui couvriront vos besoins au meilleur rapport-qualité-prix.