



Etude Forrester pour Avanade :

L'ERP Cloud : une solution indispensable pour comprendre et répondre aux attentes des clients connectés pour 2/3 des décideurs français

Paris – 29 novembre 2018 – Selon une récente étude Forrester commandée par Avanade, premier intégrateur mondial de l'écosystème Microsoft, le système ERP actuel atteint ses limites. Que ce soit dans l'exploitation des données ou encore dans les pistes d'amélioration potentielles mais aussi en matière d'intégration de nouveaux systèmes dans les applications clients.

Les principaux enseignements de cette étude :

Pour orienter leurs clients, les entreprises françaises ont besoin d'applications professionnelles intelligentes qui fournissent des données pertinentes.

- **92%** des entreprises françaises ayant répondu à l'étude soulignent la **nécessité de bénéficier d'informations pertinentes**. En effet, s'appuyer sur la vision et les attentes du client permet aux entreprises de trouver des opportunités de vente incitative et de vente croisée. Cela leur permet aussi de mieux fidéliser leurs clients en adaptant les produits et services à leurs besoins et à leur spécificité. Les entreprises françaises envisagent ainsi d'atteindre cet objectif en construisant des organisations basées sur les données récoltées.
- Pour **77%** des répondants français, afin de permettre aux systèmes back-end de prendre en considération les besoins des clients, il est nécessaire de **développer ces systèmes dans des applications centrées sur le client**.
- **78%** des entreprises françaises se sentent concernées par la standardisation des processus métiers dans l'ensemble de l'entreprise. En normalisant les processus, les entreprises françaises envisagent d'accélérer leurs activités numériques (**82%**) et d'améliorer leur capacité d'innovation (**88%**).

Les systèmes traditionnels sont en décalage avec les exigences des entreprises modernes.

Les systèmes des entreprises françaises ne parviennent pas à fournir des pistes d'amélioration basées sur les données. **62%** des répondants français citent la **nécessité d'améliorer la capacité des systèmes de back-office** pour capturer, analyser et générer des informations exploitables à partir de volumes plus importants de données. L'ERP existant ne permet pas l'intégration et l'analyse de données structurées et non structurées. Cela entrave la capacité des entreprises françaises à exploiter les données pour en tirer de nouveaux enseignements et ainsi améliorer l'expérience de leurs clients.

- Les entreprises françaises constatent que les applications de back-office sont actuellement mal intégrées. **66%** ont déclaré qu'une **meilleure intégration des données** constituait une amélioration essentielle. L'ERP actuel n'est pas en mesure de prendre en charge efficacement les processus et les opérations numériques destinés aux clients selon **34%** des répondants français. **Une meilleure intégration combinée à des systèmes front-end et back-end est cruciale**

pour développer un écosystème numérique ou l'intelligence de l'entreprise, et pour maximiser les avantages que les nouvelles technologies telles que l'IA peuvent apporter.

ERP Cloud – un outil clé pour s'adapter à l'évolution et à la transformation des marchés numériques

« Le virage du Cloud a été négocié ! Après quelques années d'hésitation, sauf contrainte d'accès au réseau dans certains pays, les entreprises que nous accompagnons déploient désormais leur ERP en version Cloud quelle que soit leur taille et quel que soit leur secteur d'activité. » précise **André d'Ambrières, Business Applications Offerings Lead - France chez Avanade**

- Les français interrogés (**83%**) reconnaissent fortement **l'importance de l'ERP dans le Cloud** pour comprendre et répondre aux attentes des clients connectés.
- De fait, les français se sont montrés favorables à l'impact de l'ERP dans le cloud en matière d'analyse prédictive liée aux données financières, **83%** d'entre eux soulignent l'importance de l'ERP en mode SaaS dans ce domaine, contre seulement 64% du total des répondants.
- Les entreprises françaises sont également plus optimistes quant à la **capacité de l'ERP Cloud à activer les capacités IoT**. **78%** des entreprises françaises sont d'accord avec cette notion contre 71% au total.
- Ils sont également plus positifs quant à **l'importance de l'ERP dans le cloud public**. **72%** l'ont souligné, contre 63% de l'ensemble de l'échantillon.

A propos de l'étude

En avril 2017, Avanade a chargé Forrester Consulting de mener une étude auprès de 250 décideurs informatiques de niveau directeur ou supérieur. Tous les répondants étaient responsables de la transformation numérique et de l'ERP dans leurs organisations en Belgique, en France, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Tous les répondants interrogés mettaient en œuvre, étendaient ou prévoyaient mettre en œuvre des solutions ERP au cours des 12 prochains mois. Les premiers résultats de l'étude sont sortis en mars 2018.

A propos d'Avanade

Avanade est le premier intégrateur mondial de services cloud et digitaux innovants, de solutions d'entreprise et d'expériences engageantes et productives, avec l'écosystème Microsoft au cœur de sa stratégie. Les équipes d'Avanade combinent l'expertise métier et technique pour conseiller et accompagner les clients dans leur transformation, et pour définir, mettre en œuvre, déployer et gérer des solutions de qualité sur cloud privé, public ou hybride. Fort de 30 000 professionnels connectés dans 24 pays, Avanade travaille pour des entreprises de tous secteurs d'activité, au travers d'une culture collaborative respectant la diversité. Majoritairement détenu par Accenture, Avanade a été créé en 2000 par Accenture LLP et Microsoft Corporation. Pour en savoir plus, visitez le site www.avanade.com/fr

Avanade et le logo Avanade sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Avanade Inc. La totalité des autres marques commerciales, marques déposées et noms d'entreprises, de produits ou de services cités sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Contact Presse : Golin / Audrey Lacroix

lacroix.audrey@alcommunication.fr

06 14 40 15 81