

*Analyse de satisfaction des utilisateurs de  
Progiciel de prévision*

*Novembre 2007*

# Sommaire

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Objectifs de l'étude .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Procédure suivie .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Qualité des réponses .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Informations générales .....</b>	<b>5</b>
5.1	Secteur d'activité.....	5
5.2	Nombre d'utilisateurs .....	5
5.3	Nombre d'articles .....	6
5.4	Fonction rattachée .....	6
5.5	Les solutions citées.....	7
<b>6</b>	<b>Choix du progiciel .....</b>	<b>10</b>
6.1	Benchmark des progiciels .....	10
6.2	Rédaction d'un cahier des charges .....	10
6.3	Mise en place d'un processus de prévision .....	11
6.4	Assistance d'un cabinet de conseil.....	11
6.5	Participation des utilisateurs au choix du progiciel.....	12
6.6	Délai pour le choix du progiciel.....	13
6.7	Critère de sélection du progiciel .....	14
<b>7</b>	<b>Implémentation .....</b>	<b>15</b>
7.1	Projet d'implémentation.....	15
7.2	Délais d'implémentation .....	16
7.3	Calcul du ROI.....	17
7.4	Respect du planning et du budget.....	18
7.5	Difficultés lors de l'implantation .....	19
7.6	Développements spécifiques .....	21
7.7	Fiabilité et objectifs.....	22
<b>8</b>	<b>Utilisation quotidienne.....</b>	<b>23</b>
8.1	Temps de travail mensuel sur le progiciel .....	23
8.2	Utilisation des fonctionnalités .....	24
8.3	Périodicité de calcul de la prévision .....	24
8.4	Techniques de prévisions.....	25
8.5	Utilisation des hiérarchies .....	25
8.6	Gestion des produits nouveaux.....	26
8.7	Prévision collaborative .....	27
8.8	Indicateurs de performance.....	27
<b>9</b>	<b>Satisfaction .....</b>	<b>28</b>
9.1	Adéquation du progiciel aux attentes de l'entreprise .....	28
9.2	Fonctionnalités manquantes .....	30
9.3	Critères de satisfaction.....	31
9.4	Critères d'amélioration .....	32
9.5	Volonté de changement de progiciel .....	33
<b>10</b>	<b>Conclusions .....</b>	<b>33</b>
<b>11</b>	<b>Contact .....</b>	<b>34</b>

## 1 INTRODUCTION

Le cabinet de conseil Möbius, en collaboration avec Régis Bourbonnais, responsable du Master « logistique : management et économie des réseaux » de l'Université Paris Dauphine et Supply Chain Magazine, a effectué une étude de satisfaction des utilisateurs de progiciel de prévision de la demande.

En effet, la satisfaction des utilisateurs de progiciels de prévision intéresse évidemment, en tout premier lieu, les utilisateurs et les cabinets de conseil en charge de faire des recommandations mais aussi les éditeurs de progiciels eux-mêmes.

## 2 OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'objectif de cette étude est de présenter :

- La perception des utilisateurs face à un progiciel
- Les modalités de choix d'un progiciel
- Le sentiment de l'utilisateur par rapport à l'implémentation d'un progiciel
- Les différents résultats d'une implémentation de progiciel d'une entreprise à l'autre
- ...

## 3 PROCEDURE SUIVIE

Nous avons rédigé un questionnaire contenant 5 grandes parties :

- Questions générales sur la société, l'utilisateur et le nom de la solution utilisée
- Questions sur le choix de la solution
- Questions sur l'implémentation
- Questions sur l'utilisation quotidienne
- Questions sur la satisfaction globale du progiciel

Pour obtenir des réponses à notre questionnaire, nous avons utilisé différents canaux :

- La presse : Supply Chain Magazine en France, Logistiek magazine aux Pays Bas et Business logistique en Belgique
- Le réseau d'anciens élèves du master Logistique de Dauphine
- Le fichier clients de MÖBIUS (envoi questionnaire + appels téléphoniques)

Nous avons obtenu une centaine de réponses à notre questionnaire.

## 4 QUALITE DES REPONSES

Sur les 104 réponses à notre questionnaire, toutes les réponses n'ont pas été ou mal renseignées. Certaines réponses ne portaient que sur l'utilisation au quotidien ou la satisfaction car l'utilisateur n'était pas là au moment du choix et de l'implémentation du progiciel. Inversement, certaines réponses ne portent que sur le choix et l'implémentation du progiciel, l'utilisateur n'ayant pas suffisamment de recul pour renseigner les autres parties.

De plus, nous avons eu des doutes concernant certaines réponses... Nous n'étions pas sûrs que ces réponses concernent exclusivement des progiciels de prévision...

Un tri a donc été effectué afin de retirer les réponses qui ne nous paraissaient pas pertinentes. Les critères de sélection étaient les suivantes :

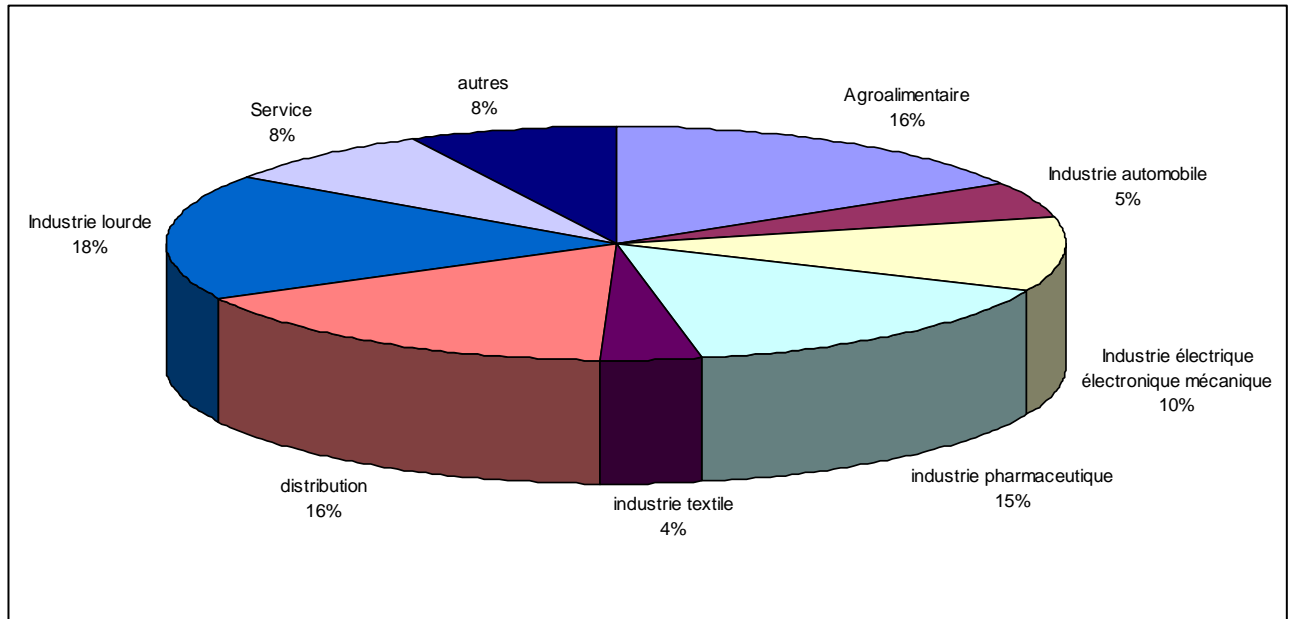
- La solution citée : nous avons retiré des réponses pour lesquelles la solution n'était pas connue pour être un progiciel de prévision
- La fonction de la personne ayant répondu au questionnaire
- Les fonctionnalités développées ou manquantes : certaines réponses à ces questions portaient sur la gestion d'entrepôt ou la gestion de production

Au final, l'analyse a donc été réalisée sur 79 réponses.

## 5 INFORMATIONS GENERALES

### 5.1 SECTEUR D'ACTIVITE

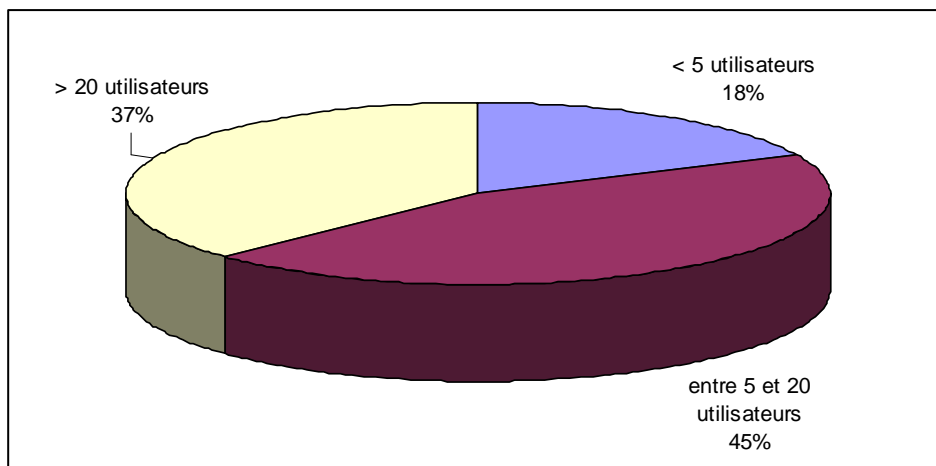
D'après le graphe ci-dessous, nous constatons que tous les secteurs sont représentés.



Les secteurs « autres » sont représentés par des entreprises de parfum, de cosmétique, l'optique, et d'autres activités spécifiques...

L'étude réalisée n'a pas permis de ressortir des tendances par secteur d'activité.

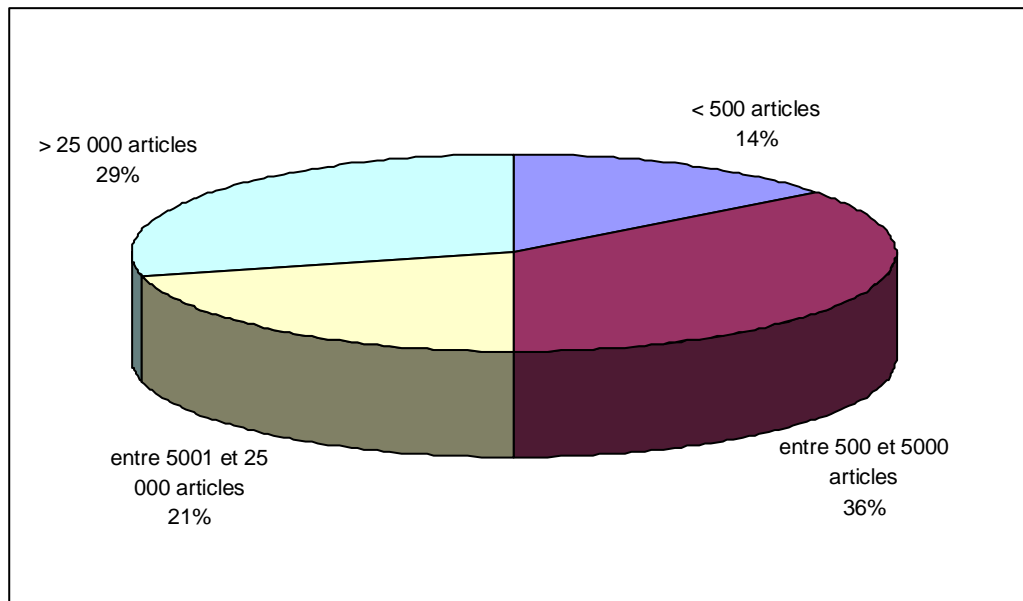
### 5.2 NOMBRE D'UTILISATEURS



- 18% des entreprises interrogées ont moins de 5 utilisateurs :
  - Utilisation du progiciel de prévision uniquement
  - Pas forcément des petites entreprises

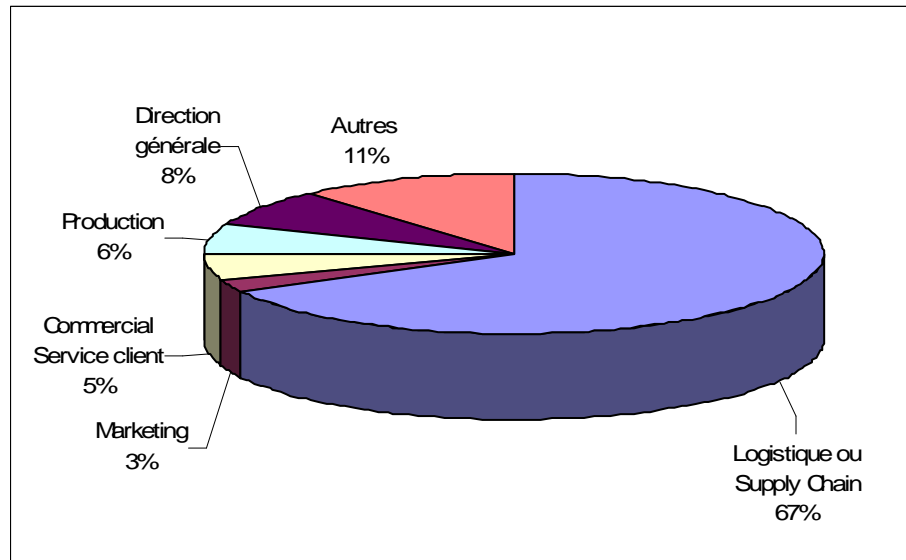
- 45% des entreprises interrogées ont entre 5 et 20 utilisateurs et 37% plus de 20 utilisateurs :
  - Grands groupes
  - Utilisation de toute la solution APS ou de l'ERP

### 5.3 NOMBRE D'ARTICLES



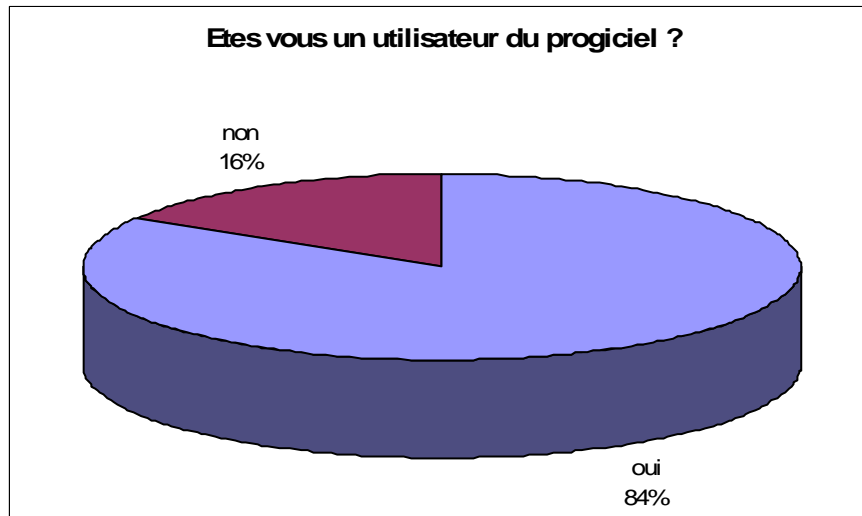
- 14% des personnes interrogées ont moins de 500 articles
- Y a-t-il un nombre minimum d'articles à partir duquel on doit mettre en place un outil de prévision ?

### 5.4 FONCTION RATTACHEE



La plupart des prévisionnistes ou des services contenant la prévision appartient à la division logistique ou Supply Chain.

- 67% de la prévision est gérée par la logistique/SC de l'entreprise
- « Autres » représentés par :
  - Finance
  - Informatique
  - Achats



Les personnes ayant répondu aux questionnaires sont généralement des utilisateurs du progiciel.

## 5.5 LES SOLUTIONS CITEES

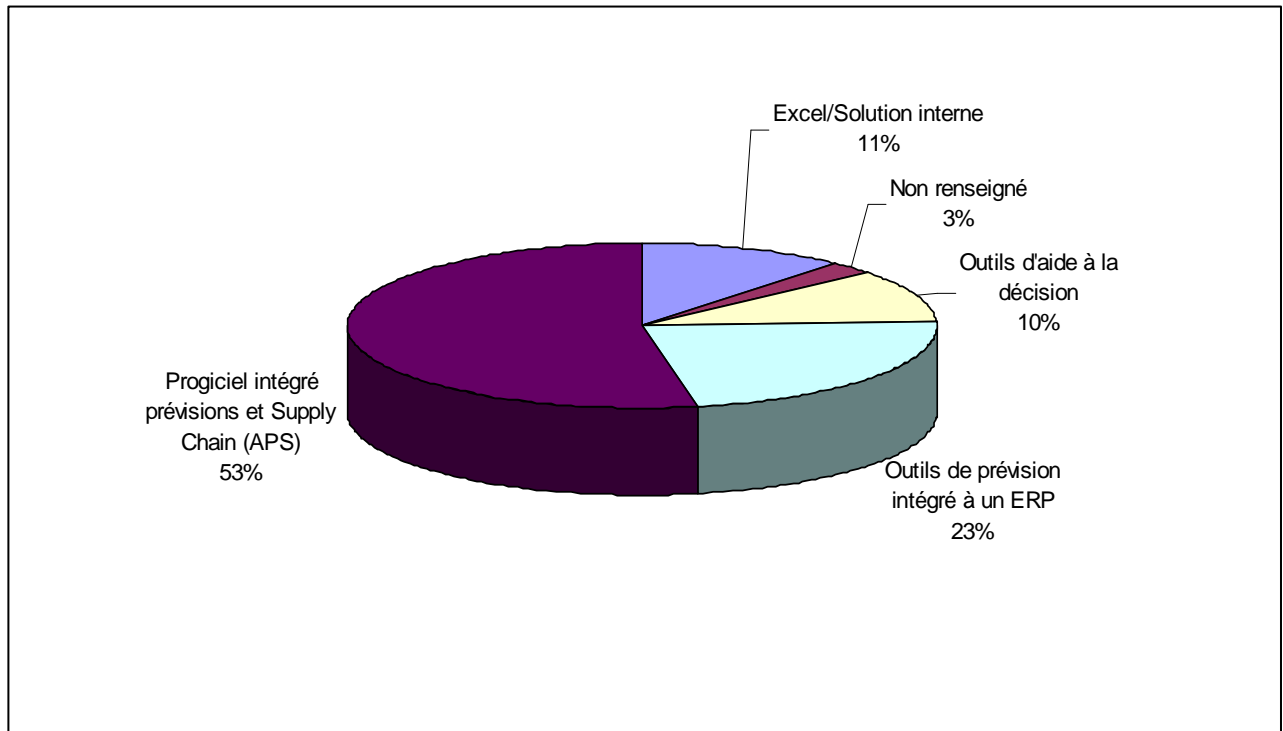
Au total, une trentaine de progiciels a été citée. Nous les avons classés par catégorie de progiciels :

- Les outils de prévisions intégrés aux ERP
- Les progiciels de prévision intégrés à un APS

- Les outils d'aide à la décision
- Les solutions maison/Excel

De plus, certaines personnes ayant répondu au questionnaire n'ont pas voulu citer de nom de progiciel.

Nous constatons que 53% des progiciels sont intégrés à des APS et 23% sont intégrés à un ERP.



Les progiciels cités sont énumérés ci-dessous :

- Adexio
- APERIA FORECASTER
- APO DP
- AZAP
- BAAN
- Bespoke system
- Buy For Sales Telamon
- COGNOS PLANNING
- CRM
- Developpement interne Gold shop
- EQUAZION
- Factory Planner (i2 Technologies)
- FUTURECAST
- FUTURMASTER
- Galionsoft
- GPRO -ERP
- Manugistics (DPEE)
- Manugistics (JDA)
- MERCIALINCS
- MLPC (infor)
- OPTIMATE
- Optimiza Demand Planner



Master logistique

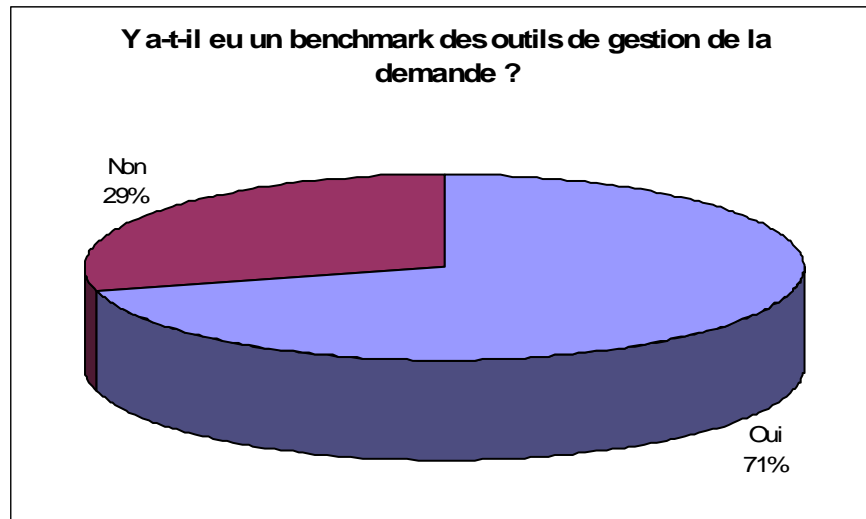
En partenariat avec



- OPUS10
- PEOPLE SOFT
- SAP
- SKEP (Dynasys)
- SLIM4
- Topase Aldata
- TXT Demand
- Walter's (Sté BSK)

## 6 CHOIX DU PROGICIEL

### 6.1 BENCHMARK DES PROGICIELS

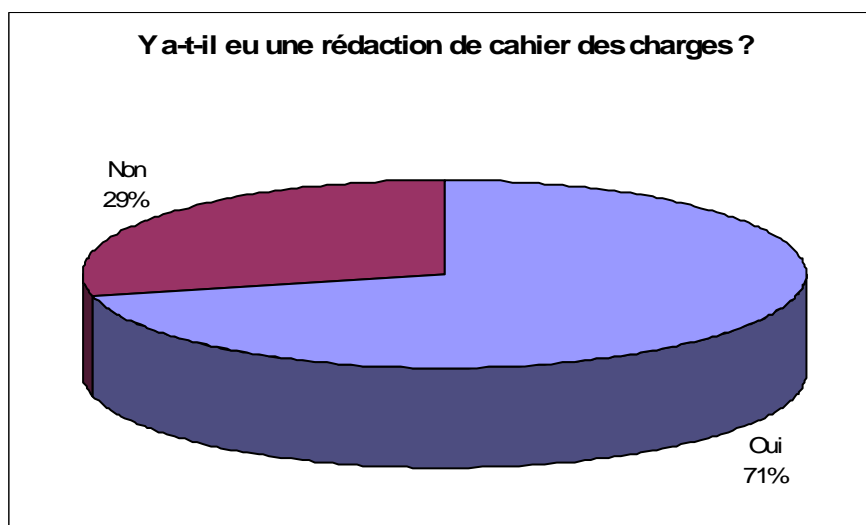


La plupart des entreprises ayant implémenté un progiciel de prévision ont fait un benchmark des outils de prévision.

29% des personnes interrogées n'ont pas fait de benchmark pour choisir leur progiciel

Parmi les 29%, 71% ont des solutions Excel, des solutions maison ou des progiciels intégrés à un ERP

### 6.2 REDACTION D'UN CAHIER DES CHARGES



29% des personnes interrogées n'ont pas rédigé de cahier des charges

- 23,8% plutôt satisfaits
- 47,6% très satisfaits

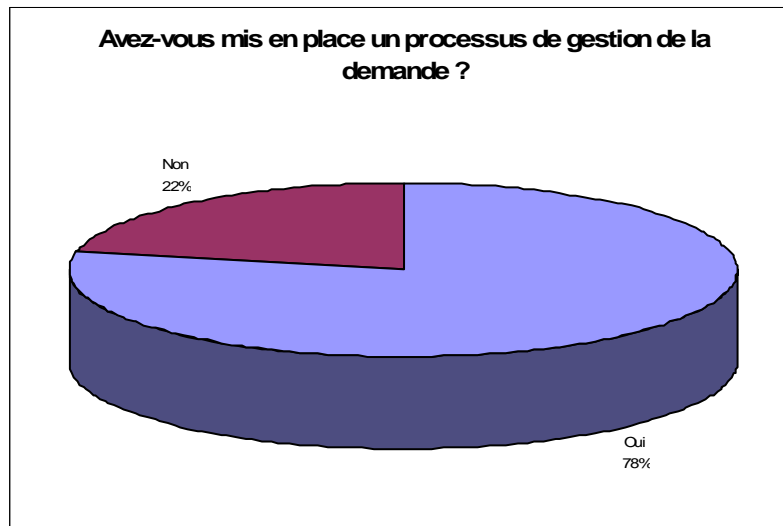
71% des personnes interrogées ont rédigé un cahier des charges

- 46,2% plutôt satisfaits
- 23,1% très satisfaits

La formalisation des attentes entraînent les utilisateurs à être plus exigeants

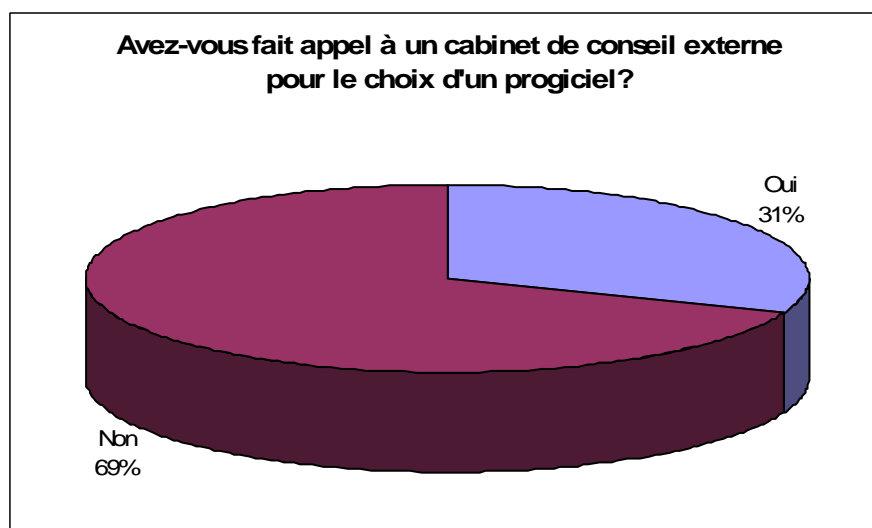
Toutes entreprises ayant fait appel à un cabinet de conseil ont rédigé un cahier des charges

### 6.3 MISE EN PLACE D'UN PROCESSUS DE PREVISION



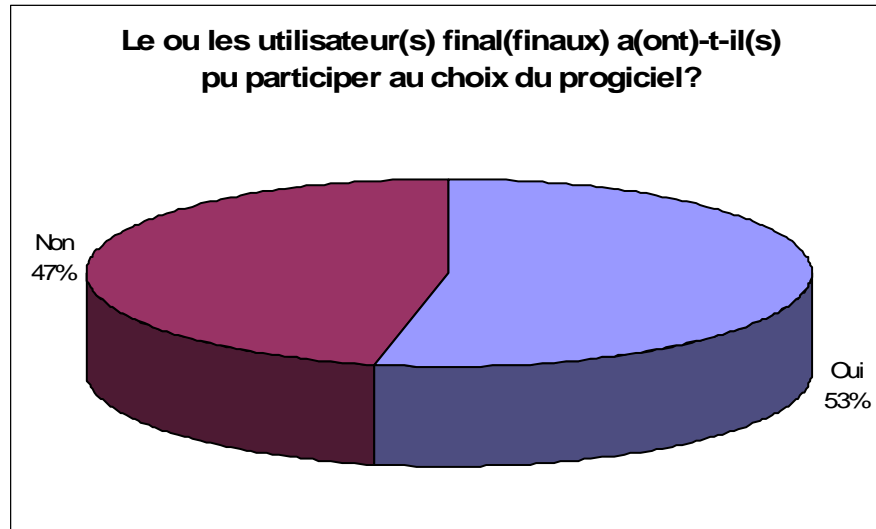
- 22% des personnes interrogées n'ont pas mis en place un processus de gestion des prévisions.
  - 79% ont atteint leur objectif
- 78% des personnes interrogée ont mis en place un processus de gestion des prévisions
  - 91% ont atteint leur objectif
- Toutes les entreprises ayant fait appel à un cabinet de conseil ont mis en place un processus de prévision

### 6.4 ASSISTANCE D'UN CABINET DE CONSEIL

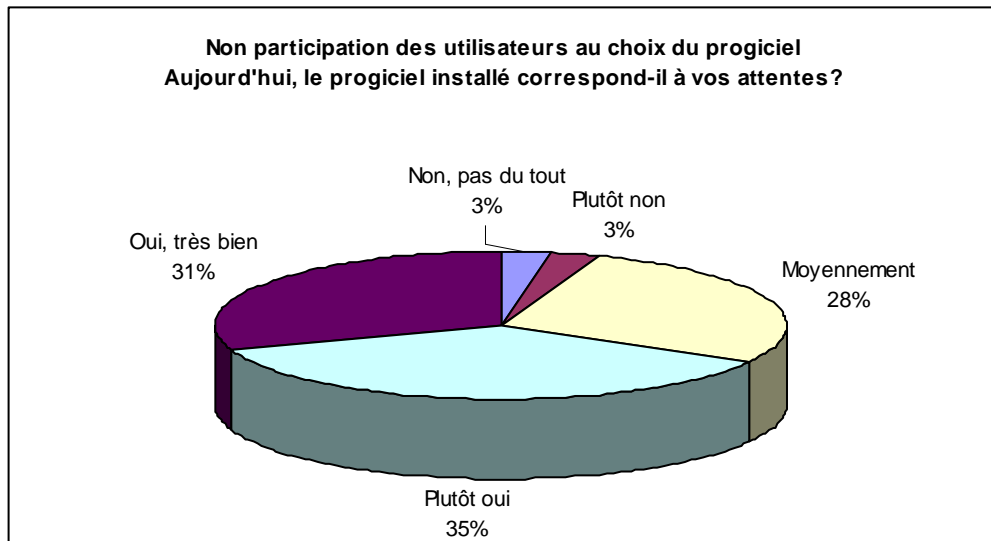


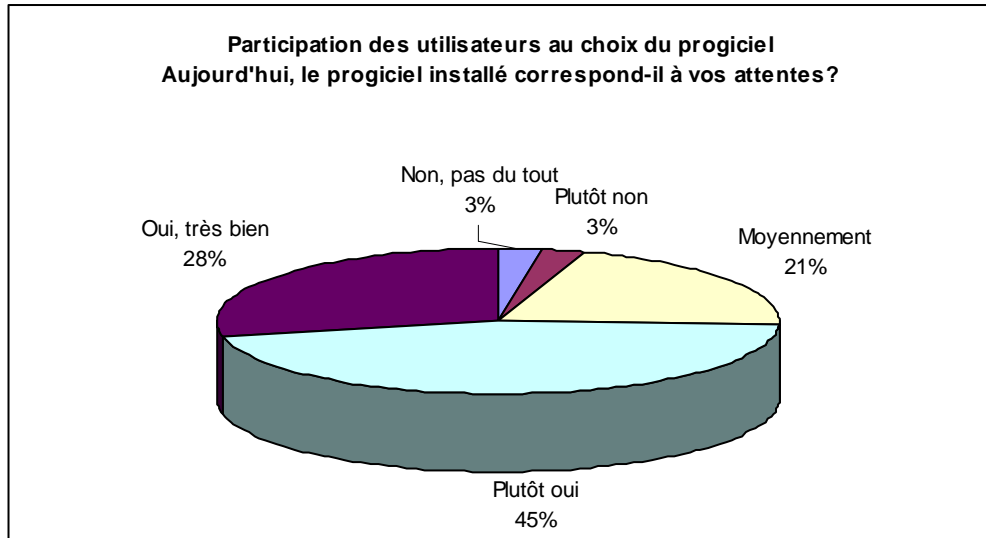
- 31% des personnes interrogées ont fait appel à un cabinet de conseil
- 69% des personnes interrogées n'ont pas fait appel à un cabinet de conseil

## 6.5 PARTICIPATION DES UTILISATEURS AU CHOIX DU PROGICIEL

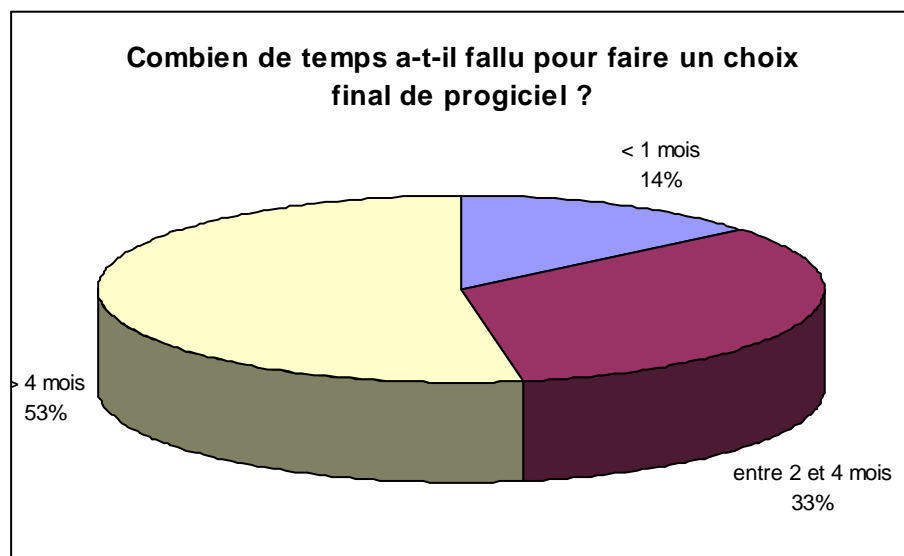


- Près de la moitié des personnes interrogées n'ont pas participé au choix du progiciel :
  - 66% satisfaits contre 74% de satisfaits lorsque l'utilisateur a pu participer au choix du progiciel
- Importance de l'implication des utilisateurs dès le début du projet



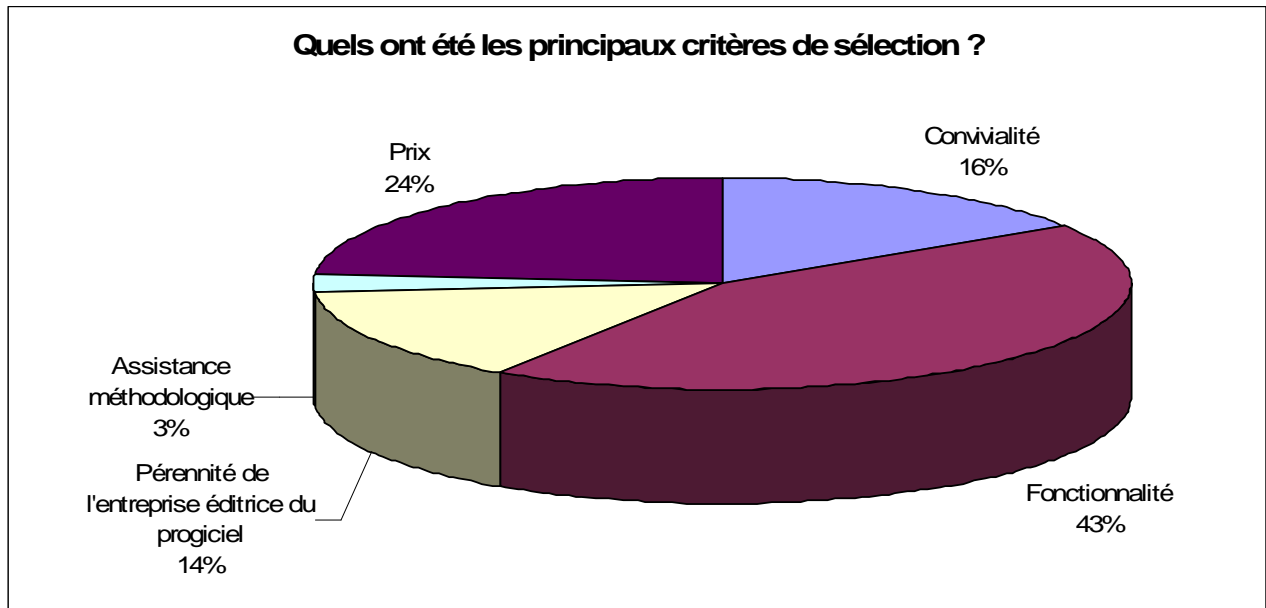


## 6.6 DELAI POUR LE CHOIX DU PROGICIEL



- 53% des personnes interrogées ont mis plus de 4 mois pour choisir un progiciel
  - 64% de satisfaits
- 14% des personnes interrogées ont mis moins d'un mois pour choisir un progiciel
  - 80% de satisfaits
- Pas de corrélation entre le délai de choix et la satisfaction

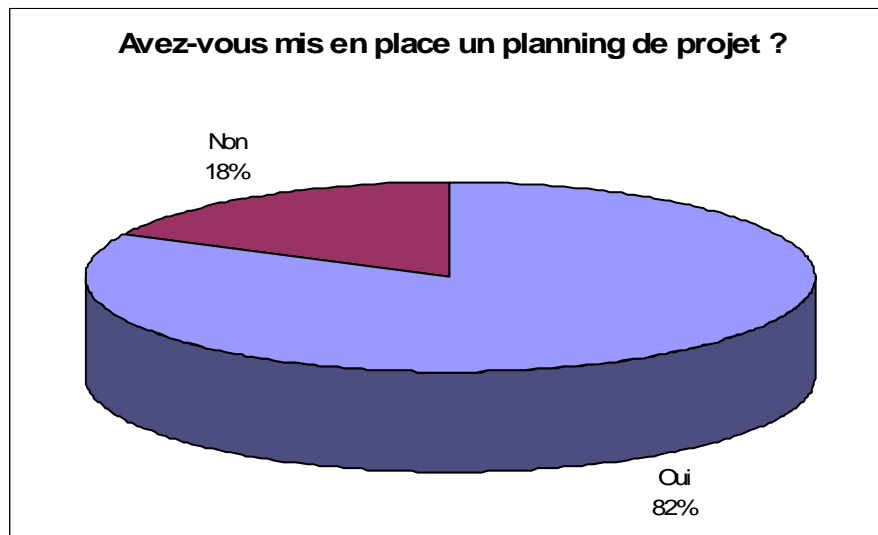
## 6.7 CRITERE DE SELECTION DU PROGICIEL



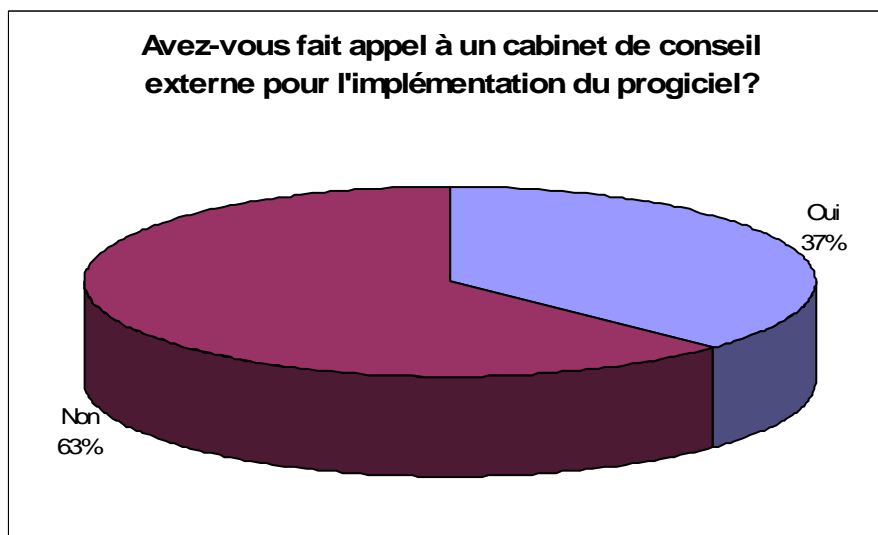
- Les critères dominants dans la sélection d'un progiciel sont les fonctionnalités (43%) du progiciel et le prix (24%)
- Seuls 3% des personnes interrogées considèrent l'assistance méthodologique comme un critère de choix d'un outil.

## 7 IMPLEMENTATION

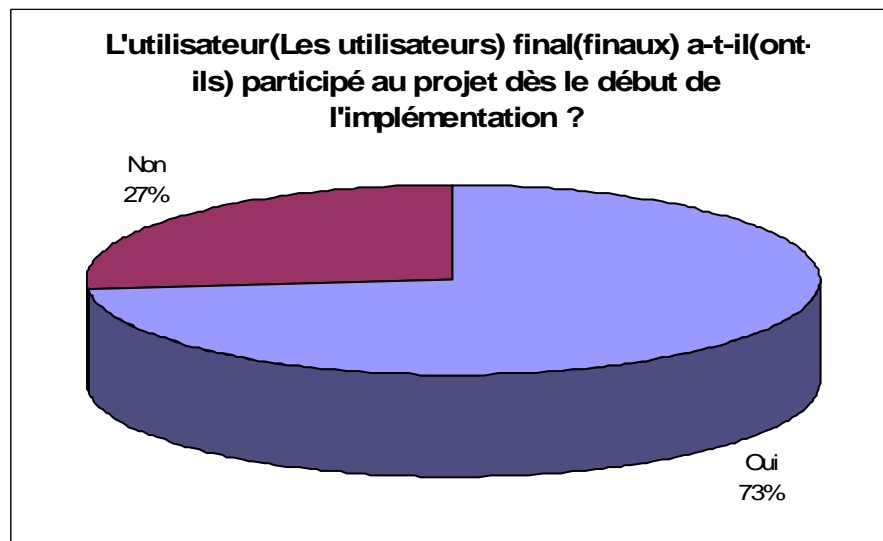
### 7.1 PROJET D'IMPLEMENTATION



- Seuls 17% n'ont pas mis en place de planning de projet
- 83% ont mis en place de planning de projet

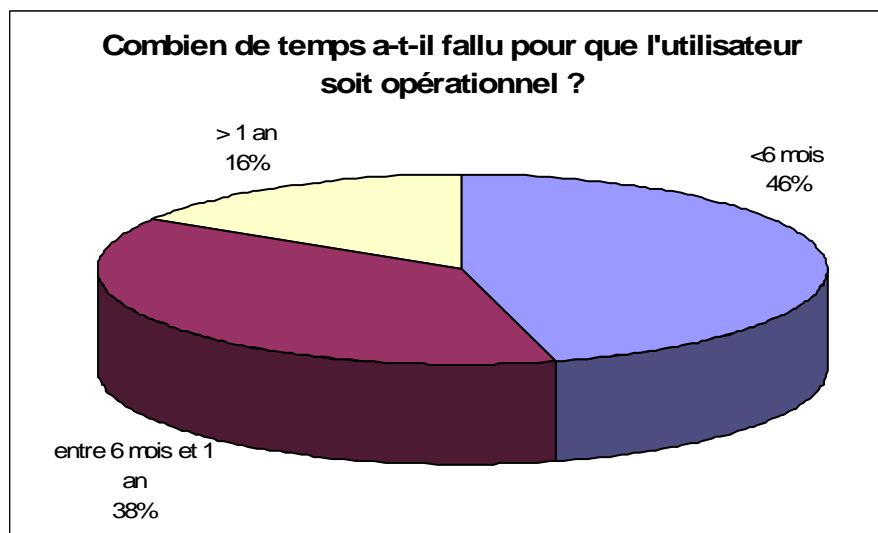


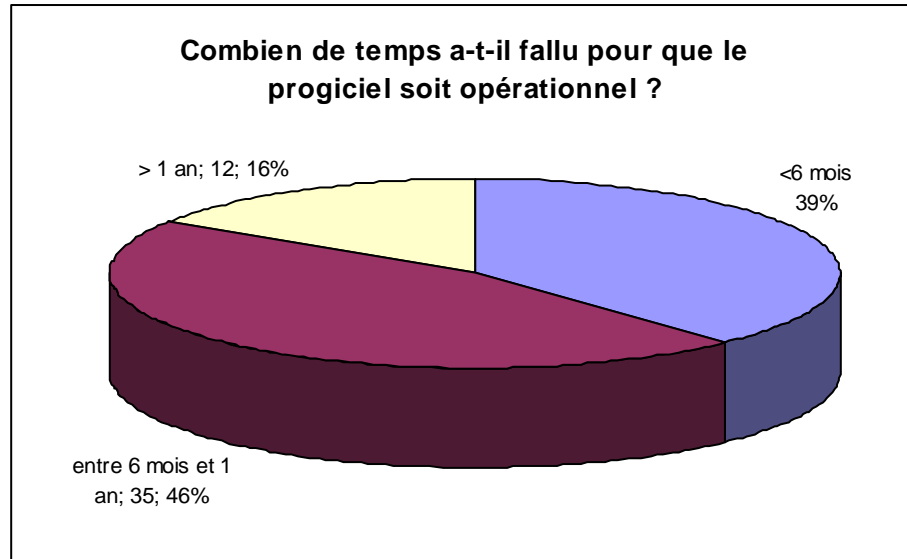
- 37% des personnes interrogées ont fait appel à un cabinet de conseil :
- 63% des personnes interrogées n'ont pas fait appel à un cabinet de conseil



- La plupart des utilisateurs (74%) ont pu participer à l'implémentation de l'outil :
  - Respect du planning : 70%
- 26% n'ont pas pu participer à l'implémentation :
  - Respect du planning : 47%

## 7.2 DELAIS D'IMPLEMENTATION

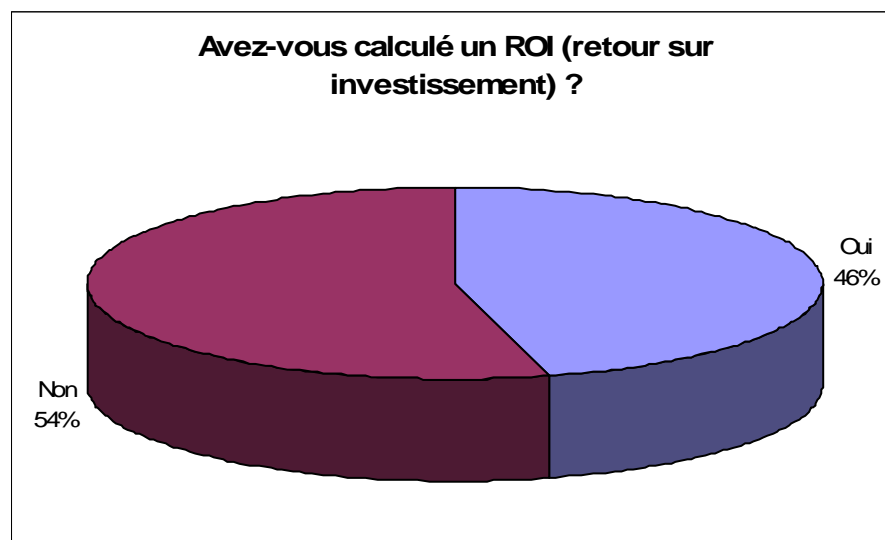




- En général, moins d'un an d'implémentation pour ce genre de progiciel
  - 16% d'implémentation > 1 an :
    - 72% ont nécessité des développements spécifiques
    - 9% de personnes très satisfaites (36% plutôt satisfaits)
  - 84% d'implémentation < 1an :
    - 51% de développements spécifiques
    - 72% de personnes globalement satisfaites

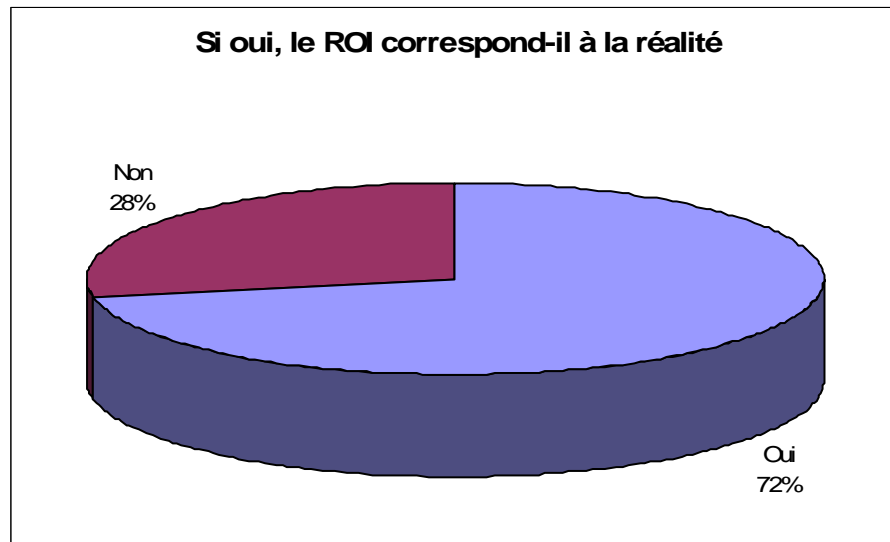
### 7.3 CALCUL DU ROI

Cette question a généré beaucoup d'absence de réponses.  
En effet, il n'y a eu que 70 réponses sur les 79 questionnaires traités.

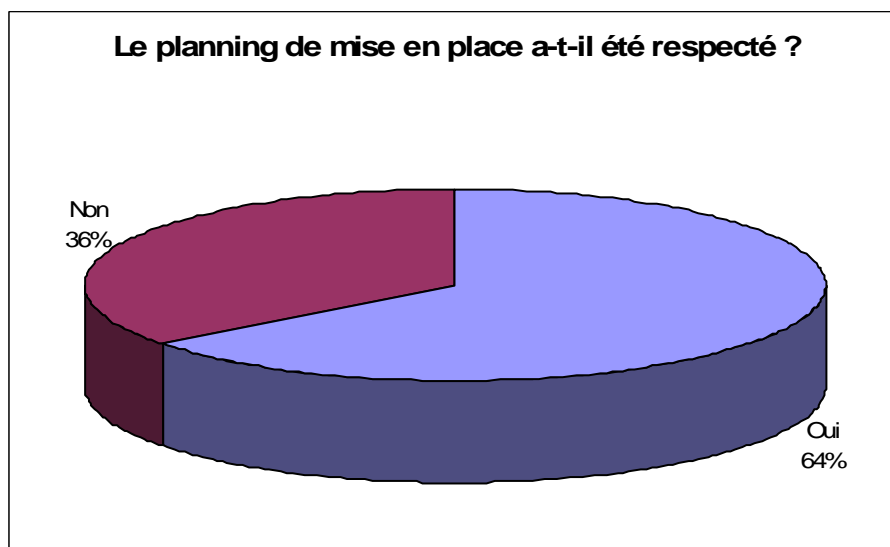


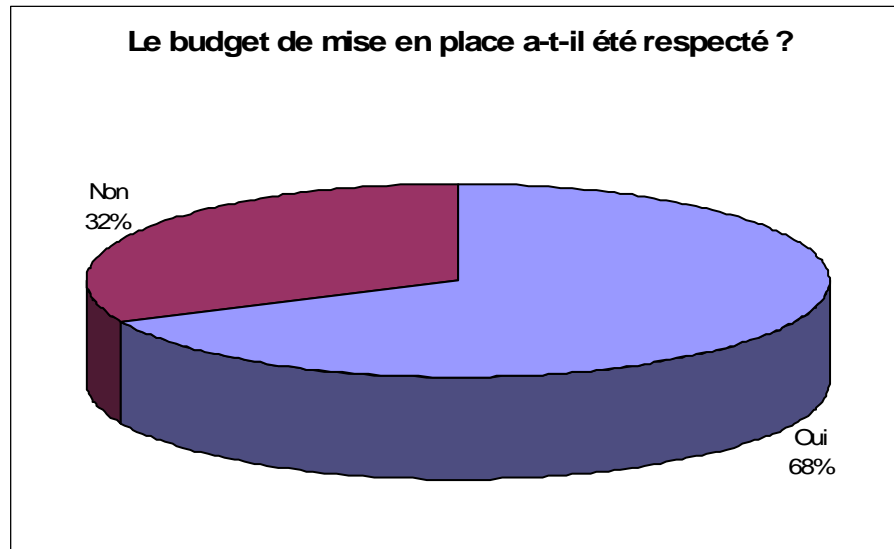
- La majorité des personnes interrogées n'a pas calculé de ROI
- Travail difficile à faire car il faudrait calculer :

- La perte engendrée par des prévisions peu fiables
- Le gain de prévisions plus fiables
- Réduction de stocks possible
- Gain de temps dans l'élaboration des prévisions
- ...
- 46% des personnes interrogées ont calculé un ROI.
  - 72% correspondent à la réalité

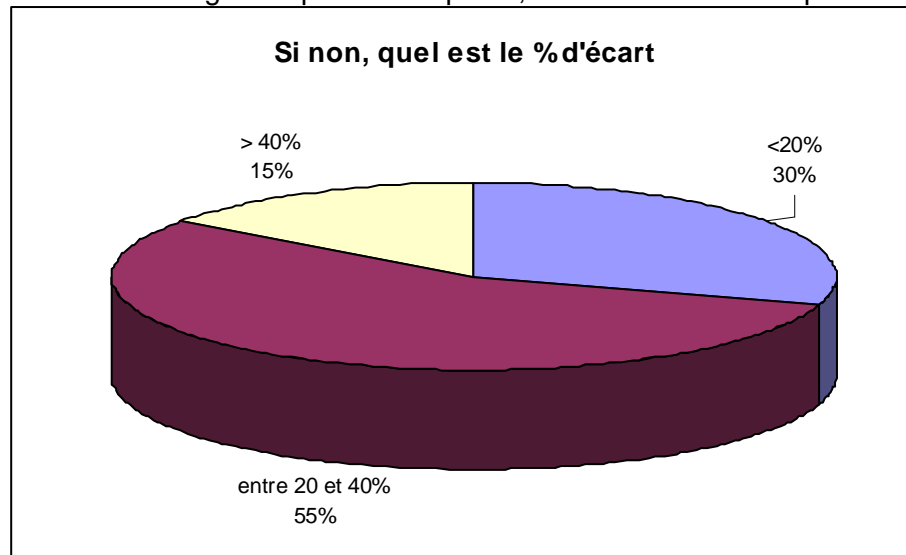


#### 7.4 RESPECT DU PLANNING ET DU BUDGET

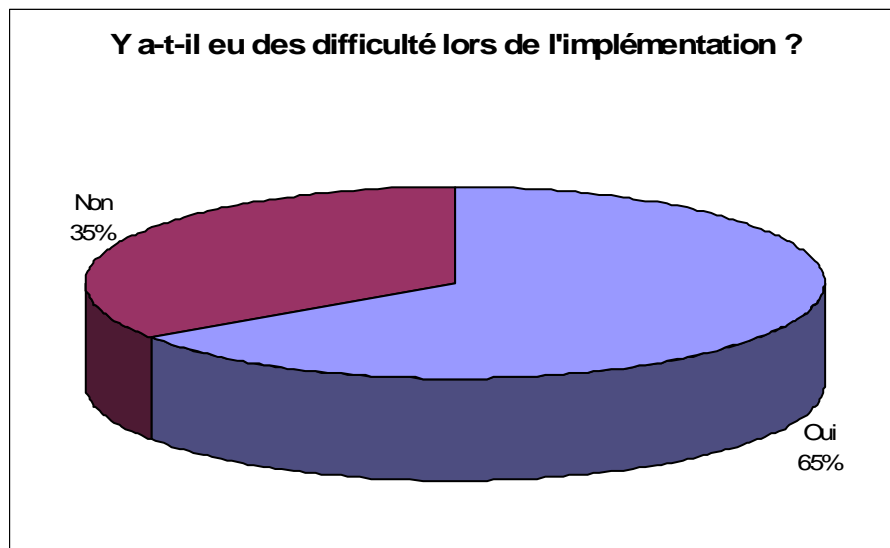




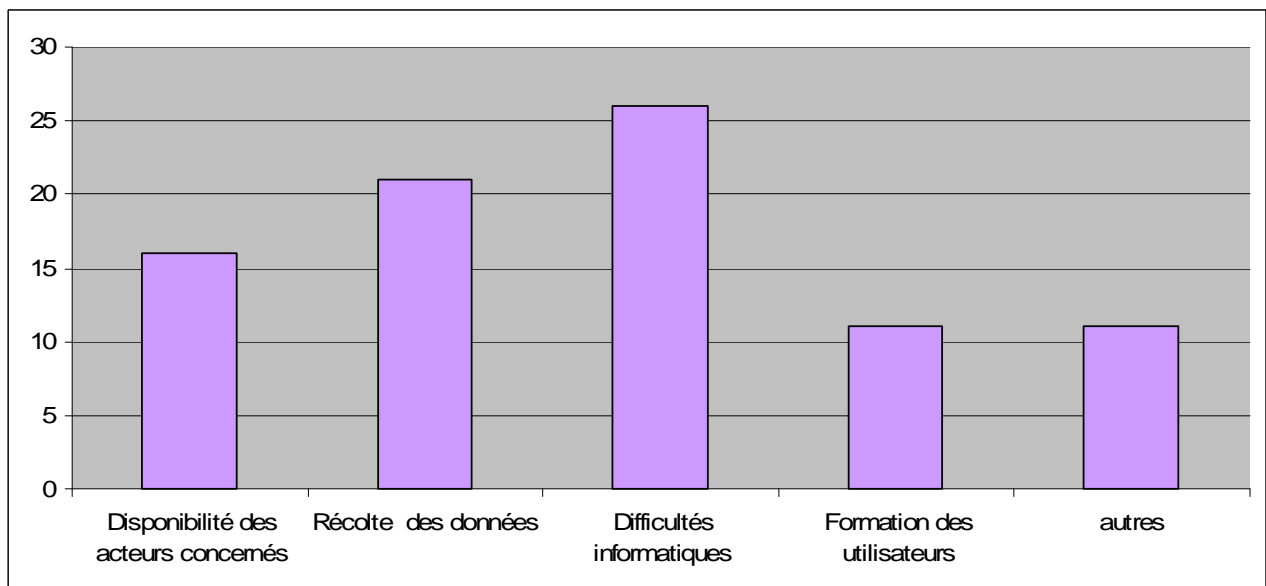
- Le planning a été respecté pour 65% des personnes interrogées
- Le budget a été respecté pour 69% des personnes interrogées
- Dans le cas où le budget n'a pas été respecté, 70% ont un écart de plus de 20%

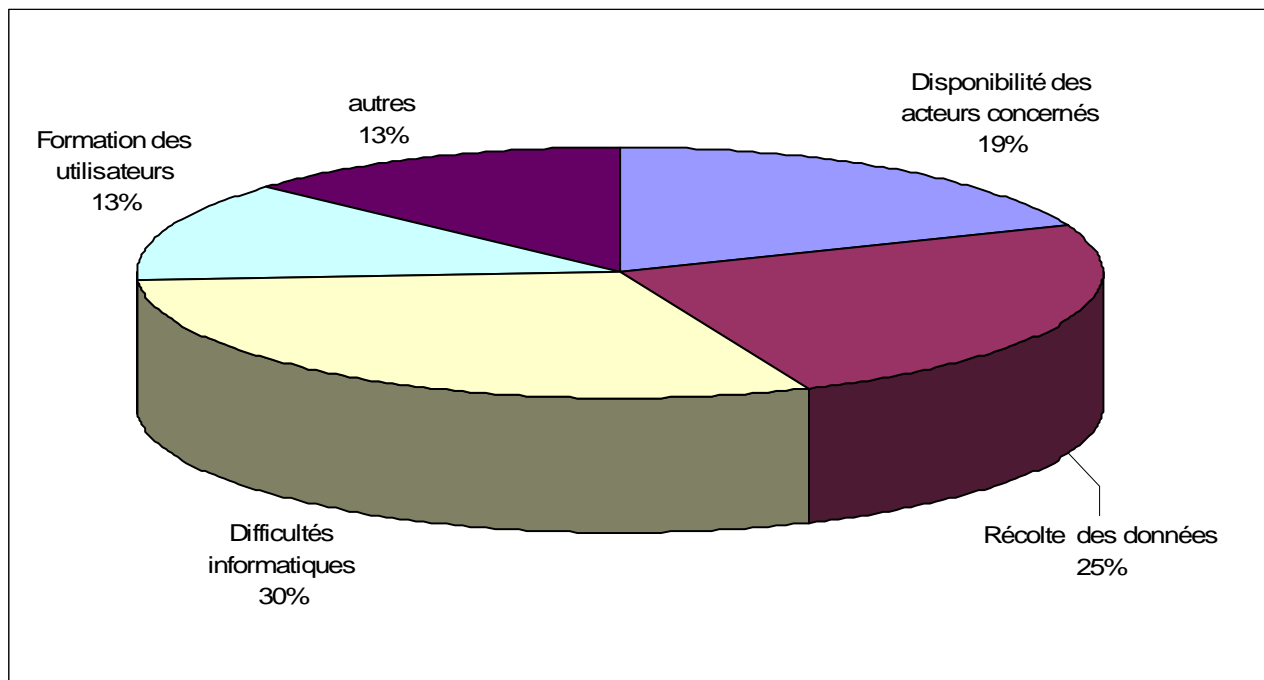


## 7.5 DIFFICULTES LORS DE L'IMPLANTATION



- 66% des personnes interrogées ont rencontré des difficultés lors de l'implémentation
- 30% des difficultés sont des difficultés informatiques :
  - Pertinence des données
  - Interface avec ERP / IHM

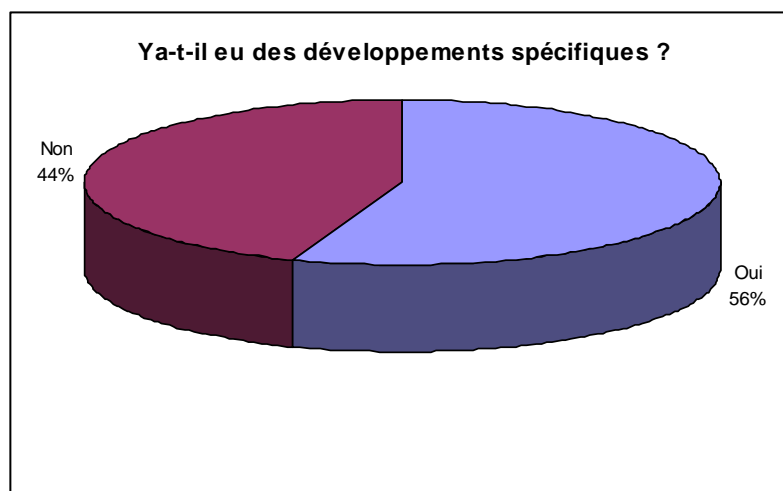




Les principales difficultés rencontrées sont les suivantes :

- Non connaissance de l'intérêt des prévisions / Convaincre de nombreuses personnes dans l'entreprise de l'utilité de ce nouvel outil
- Manque d'interaction entre l'éditeur et les utilisateurs
- Choix du niveau de modélisation
- Utilisation du progiciel au début de l'implémentation
- Conduite du changement

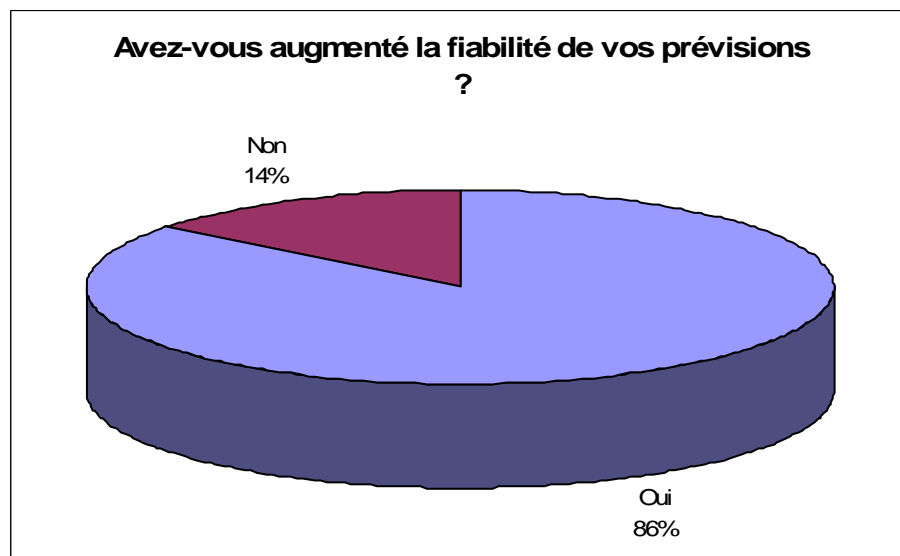
## 7.6 DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES



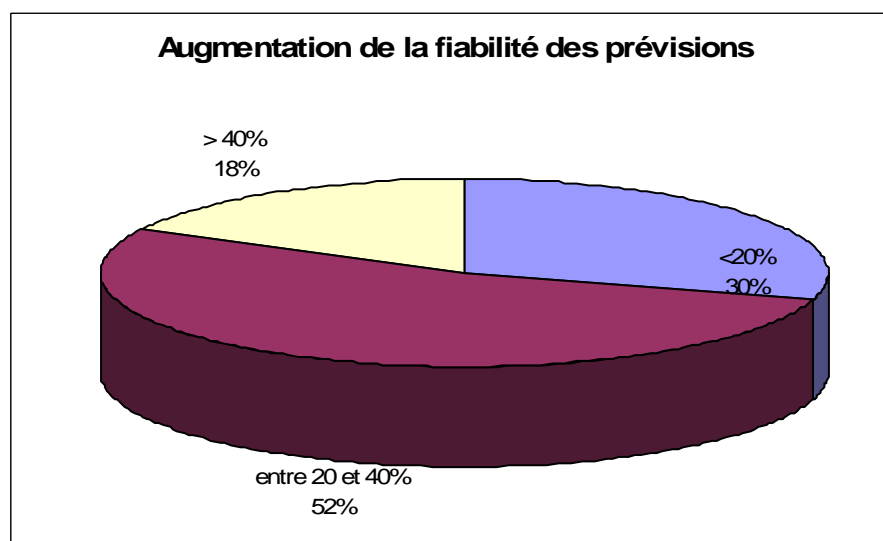
- Plus de la moitié des sondés ont demandé des développements spécifiques
- Exemples de développements spécifiques :
  - Déplacement de quantités d'un mois à l'autre
  - Règles de gestion spécifique / Adaptation aux processus et méthodes de travail

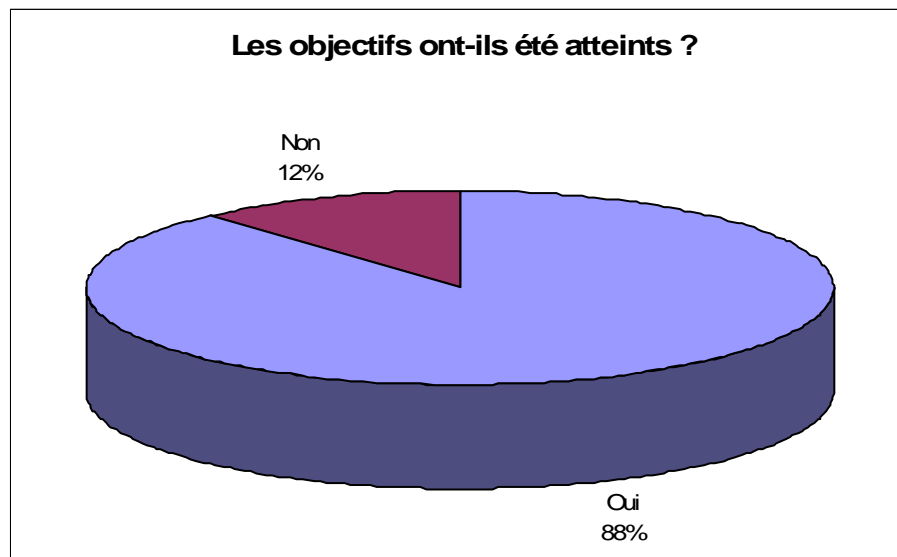
- Fonctions budgétaires
- Extraction excel des articles avec les historiques et les prévisions / Interface
- Gestion des animations
- Amélioration des reportings
- Gestion de cycle de vie des produits (substitution)

## 7.7 FIABILITE ET OBJECTIFS



- La plupart des personnes interrogées ont amélioré la fiabilité de leur prévision
- 54% ont augmenté leur fiabilité de 20 à 40%
- 14% n'ont pas augmenté la fiabilité de leur prévision :
  - 60% sont moyennement ou pas satisfaits
  - 80% n'envisagent pas de changer de progiciel

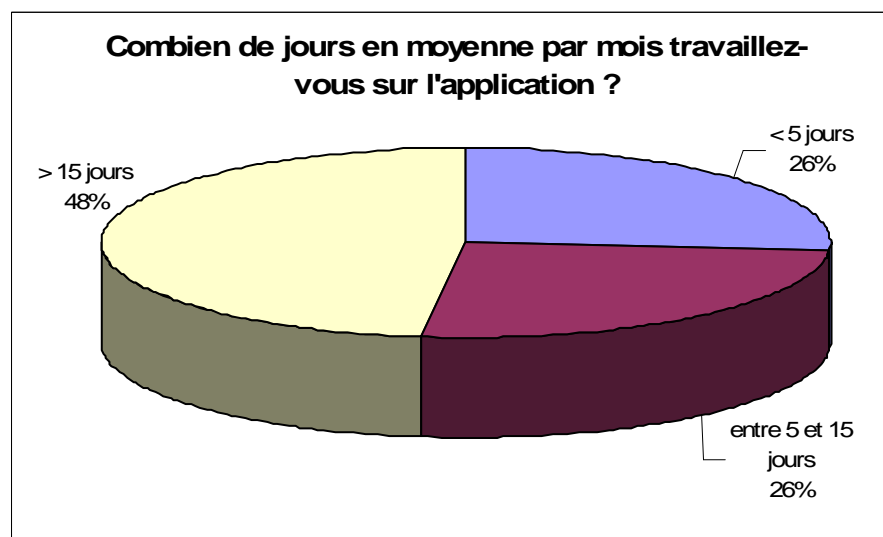




- 88% des personnes interrogées déclarent avoir atteint leurs objectifs :
  - 77% sont satisfaits du progiciel
- 12% des personnes interrogées déclarent ne pas avoir atteint leurs objectifs :
  - 12,5% sont plutôt satisfaits (0% très satisfait)

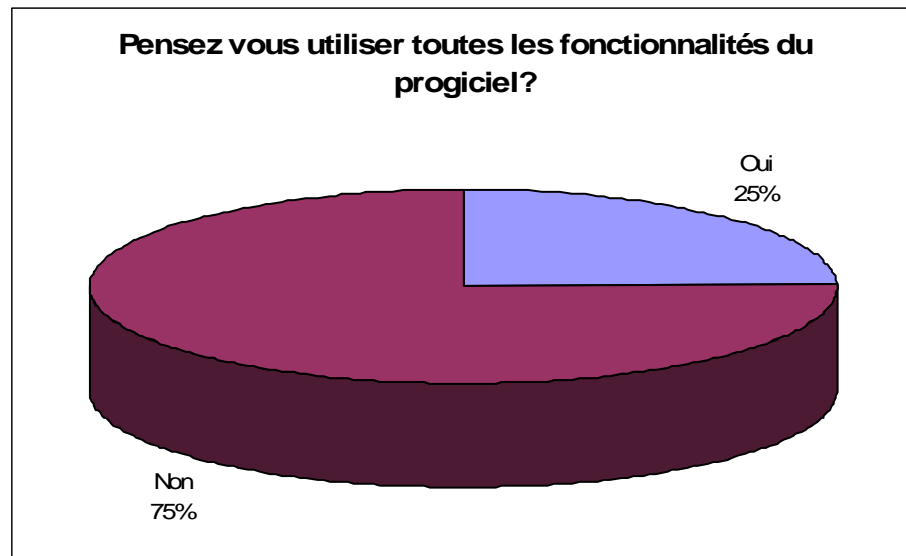
## 8 UTILISATION QUOTIDIENNE

### 8.1 TEMPS DE TRAVAIL MENSUEL SUR LE PROGICIEL



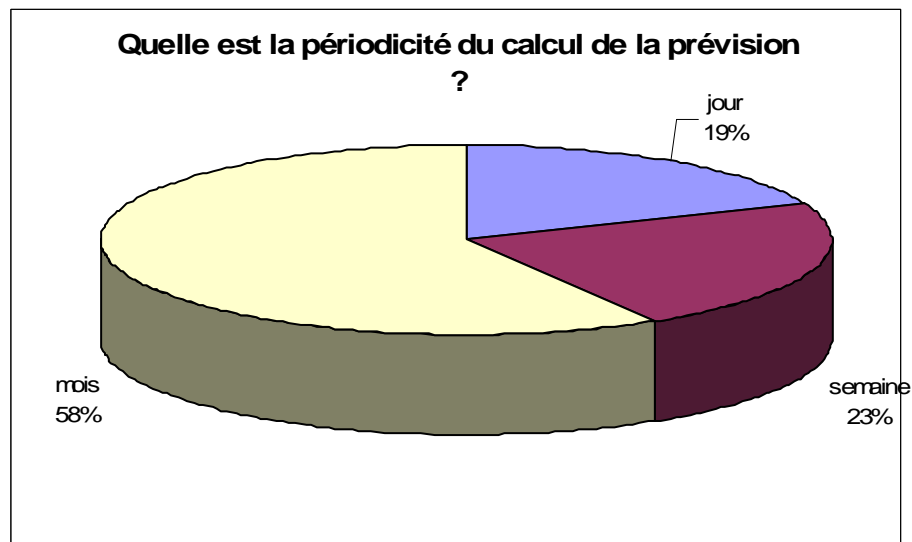
- 47% des utilisateurs passent plus de 15 jours/mois à travailler sur le progiciel
  - Mise en place de processus de prévision dans 85% des cas
- 53% des utilisateurs travaillent sur le progiciel moins de 15 jours
  - Mise en place de processus de prévision dans 73% des cas

## 8.2 UTILISATION DES FONCTIONNALITES



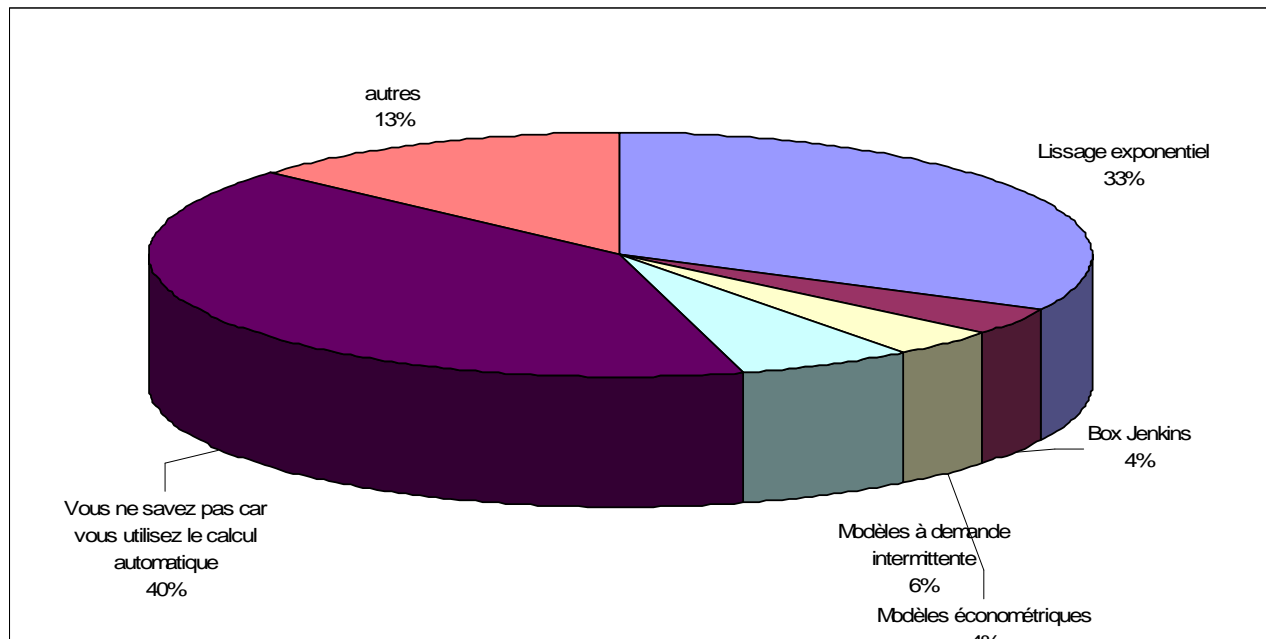
- La plupart des utilisateurs pensent ne pas utiliser toutes les fonctionnalités proposées par le progiciel

## 8.3 PERIODICITE DE CALCUL DE LA PREVISION



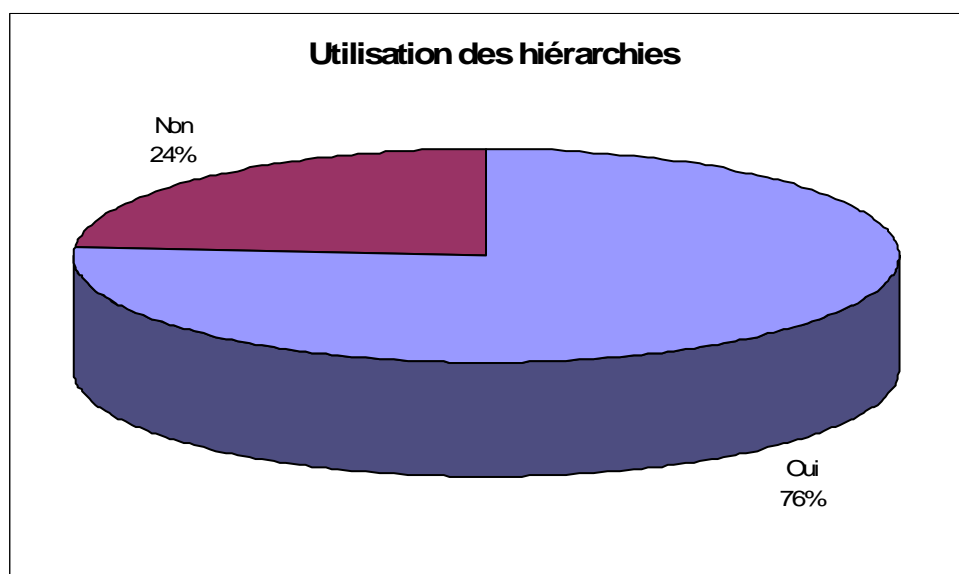
- 58% des prévisions sont calculées au mois
- Beaucoup de réponses combinant semaine/mois ou jour/semaine

## 8.4 TECHNIQUES DE PREVISIONS



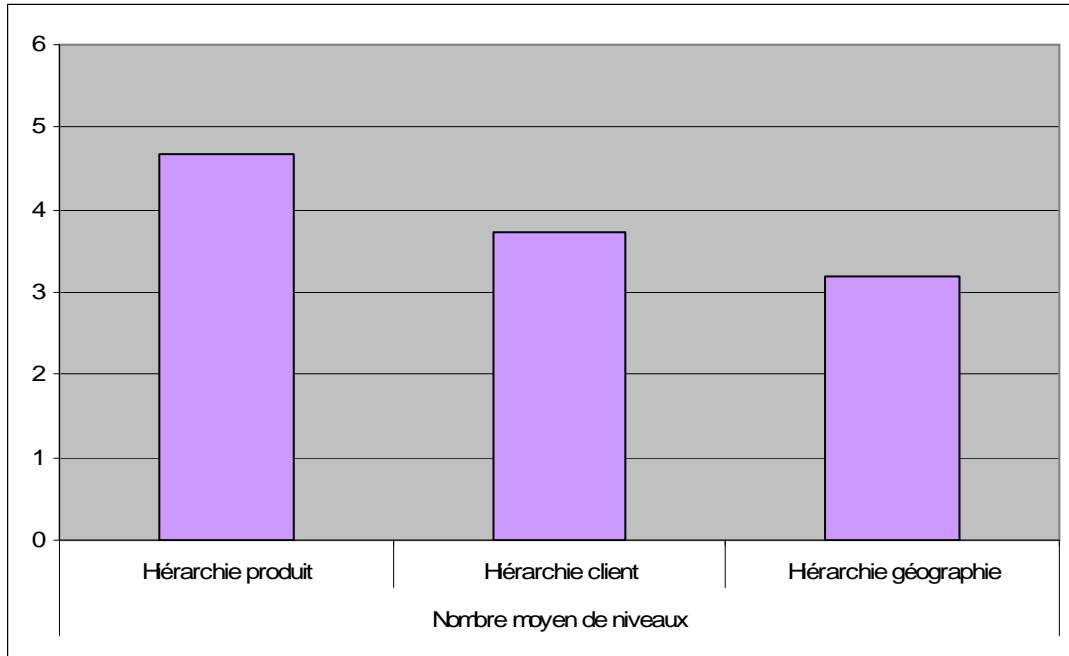
- 41% d'utilisateurs ayant répondu au questionnaire ne connaissent pas les techniques de calcul utilisées
- Parmi les techniques de prévision « Autres », nous retrouvons les réponses suivantes :
  - Comparaison données Nielsen
  - Reproduction des besoins année -1 et corrections collaboratives avec organisation commerciale
  - Série de Fourier bientôt Lewandoski
  - Régression polynomiale
  - Théorie de Bayes et modèle linéaire dynamique
  - Données d'entrée des clients

## 8.5 UTILISATION DES HIERARCHIES

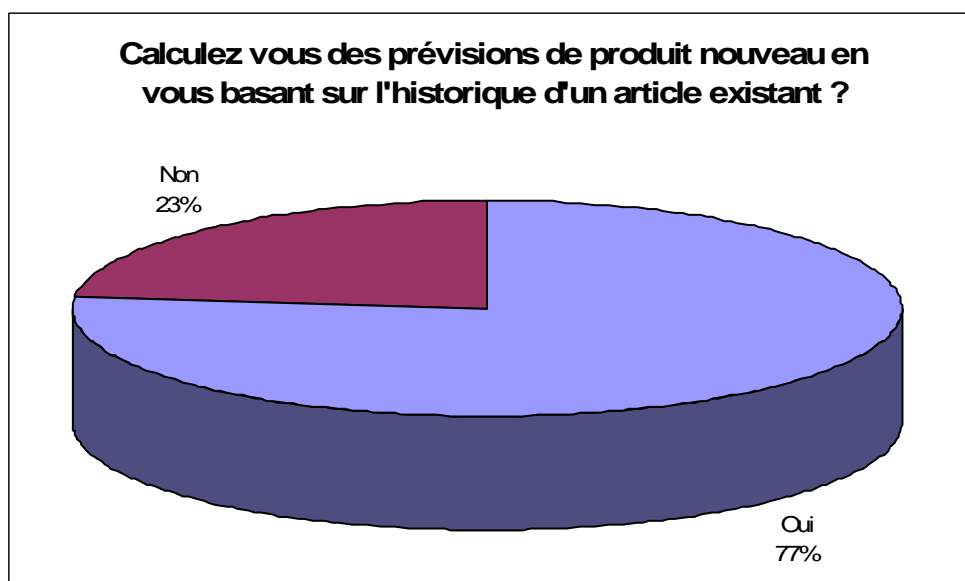


- 77% des personnes interrogées utilisent les hiérarchies

- En moyenne, il y a :
  - Entre 4 et 5 niveaux pour la hiérarchie « produit »
  - Entre 3 et 4 niveaux pour la hiérarchie « client »
  - Entre 3 et 4 niveaux pour la hiérarchie « géographie »

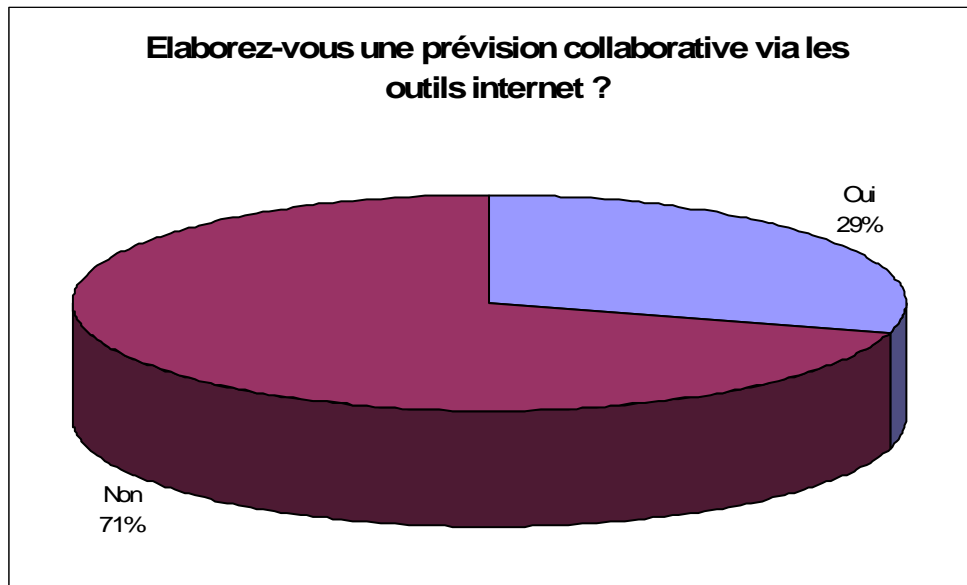


## 8.6 GESTION DES PRODUITS NOUVEAUX



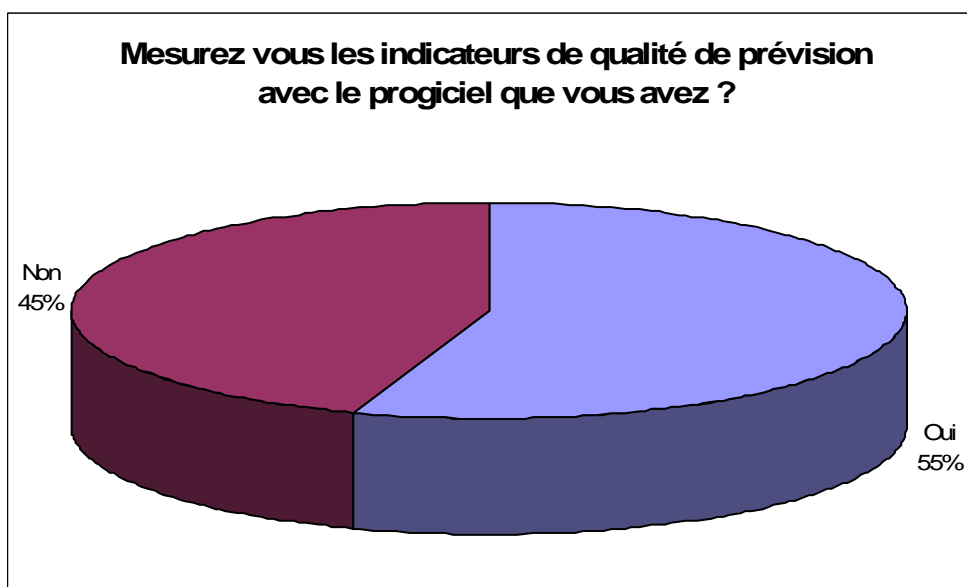
- 66% des personnes interrogées calculent des prévisions de produits nouveaux à l'aide du progiciel

## 8.7 PREVISION COLLABORATIVE



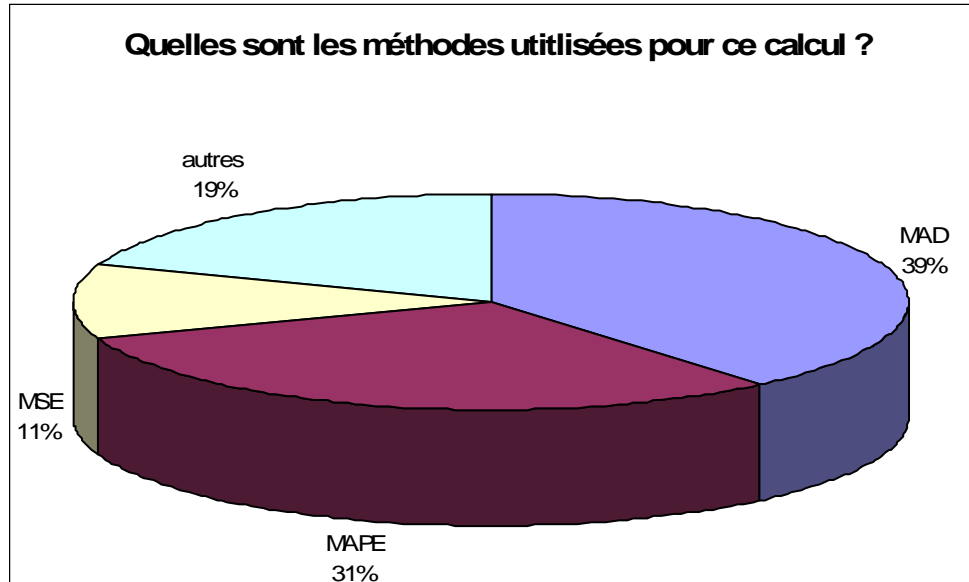
- 30% seulement des personnes interrogées utilisent des prévisions collaboratives via internet
- Malgré de nombreux développements ces dernières années chez les éditeurs, la mise en place de ce concept n'est finalement pas si développé dans les différentes entreprises interrogées

## 8.8 INDICATEURS DE PERFORMANCE



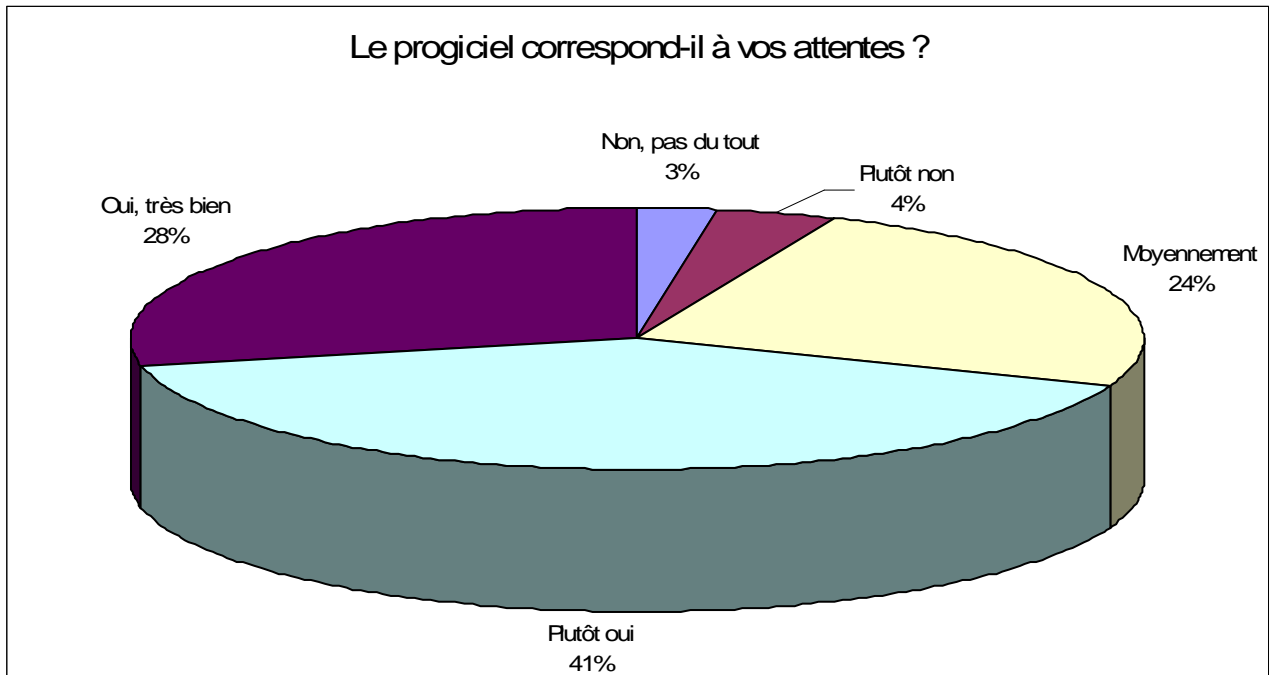
- 55% seulement des personnes interrogées calculent des indicateurs de performance dans le progiciel

- Les principaux indicateurs utilisés sont le MAD (écart moyen absolu) et le MAPE (écart moyen en %)



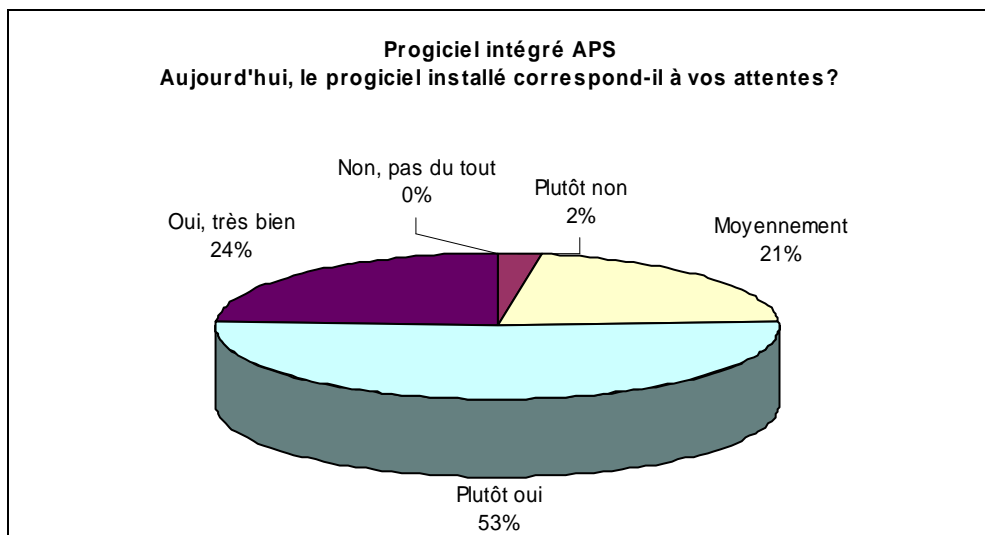
## 9 SATISFACTION

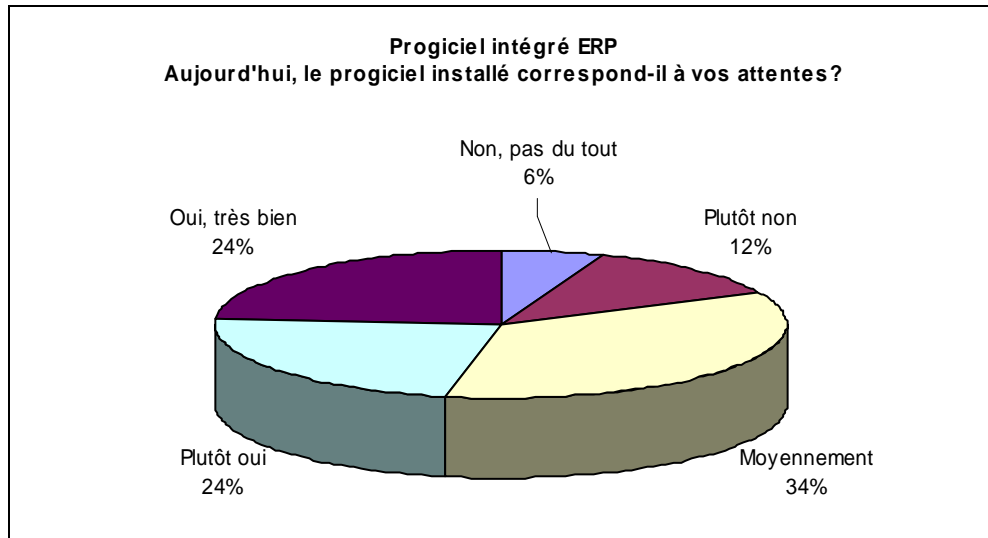
### 9.1 ADEQUATION DU PROGICIEL AUX ATTENTES DE L'ENTREPRISE



- 69% des personnes interrogées sont globalement satisfaites de leur progiciel
- Seuls 7% des personnes interrogées ne sont pas ou peu satisfaites de leur progiciel

77% des personnes ayant mis en place un progiciel intégré à un APS déclarent que celui-ci correspond globalement bien à leurs attentes. Seuls 2% des personnes interrogées ayant mis en place un progiciel intégré à un APS déclarent que celui-ci ne correspond pas à leurs attentes.

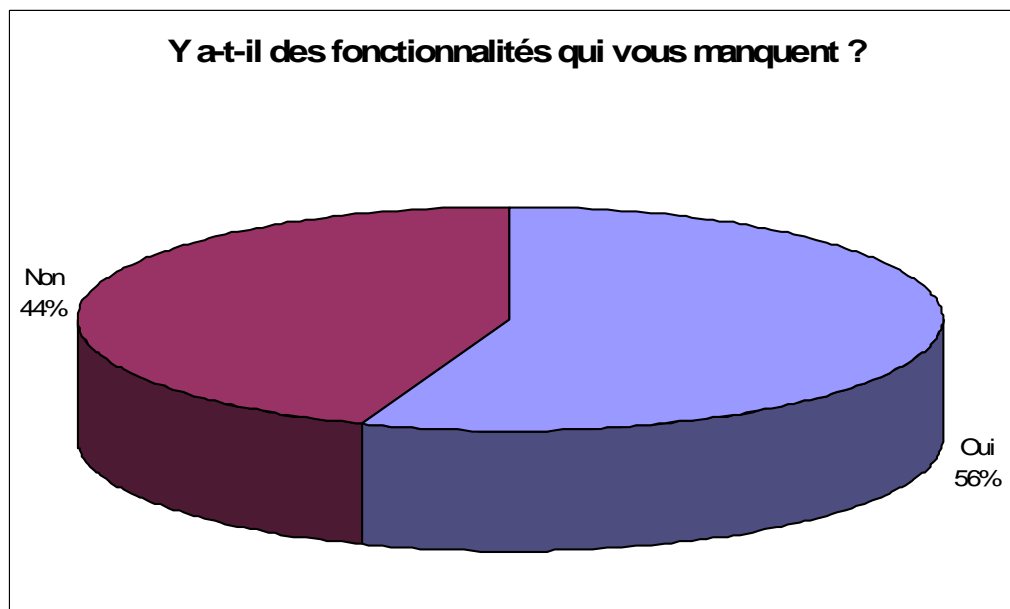




En revanche, dans le cas de la mise en place d'un progiciel de prévision intégré à un ERP, seuls 48% sont satisfaits de leur solution. De plus, 18% des personnes interrogées ayant mis en place un progiciel intégré à un ERP déclarent que celui-ci ne correspond pas à leurs attentes.

Concernant les autres classifications, le nombre de réponses n'est pas suffisant pour tirer des conclusions.

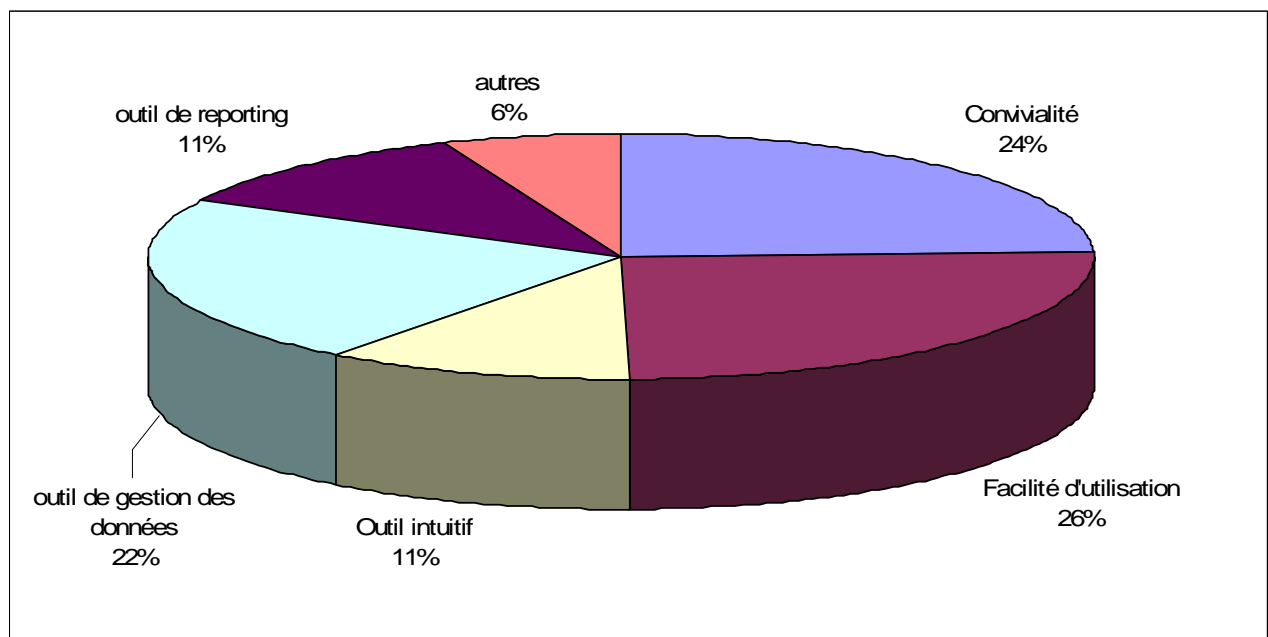
## 9.2 FONCTIONNALITES MANQUANTES



- Plus de la moitié des personnes interrogées déclarent manquer de fonctionnalités
- Les principales fonctionnalités manquantes sont classées dans le tableau ci-dessous :

<b>Rapidité / Interactivité</b>	4	11%
<b>Produits nouveaux / Remplacement</b>	4	11%
<b>Reporting / Convivialité / Ergonomie</b>	6	17%
<b>Promotion et événements exceptionnels</b>	2	6%
<b>Modèles de prévisions : adaptation en fonction des profil, meilleures méthodes, plus de méthodes</b>	6	17%
<b>Collaboration</b>	6	17%
<b>Autres : filtres, gestion des prix, outil adapté pour la mode, hiérarchie, météo, Nomenclature</b>	7	20%

### 9.3 CRITERES DE SATISFACTION



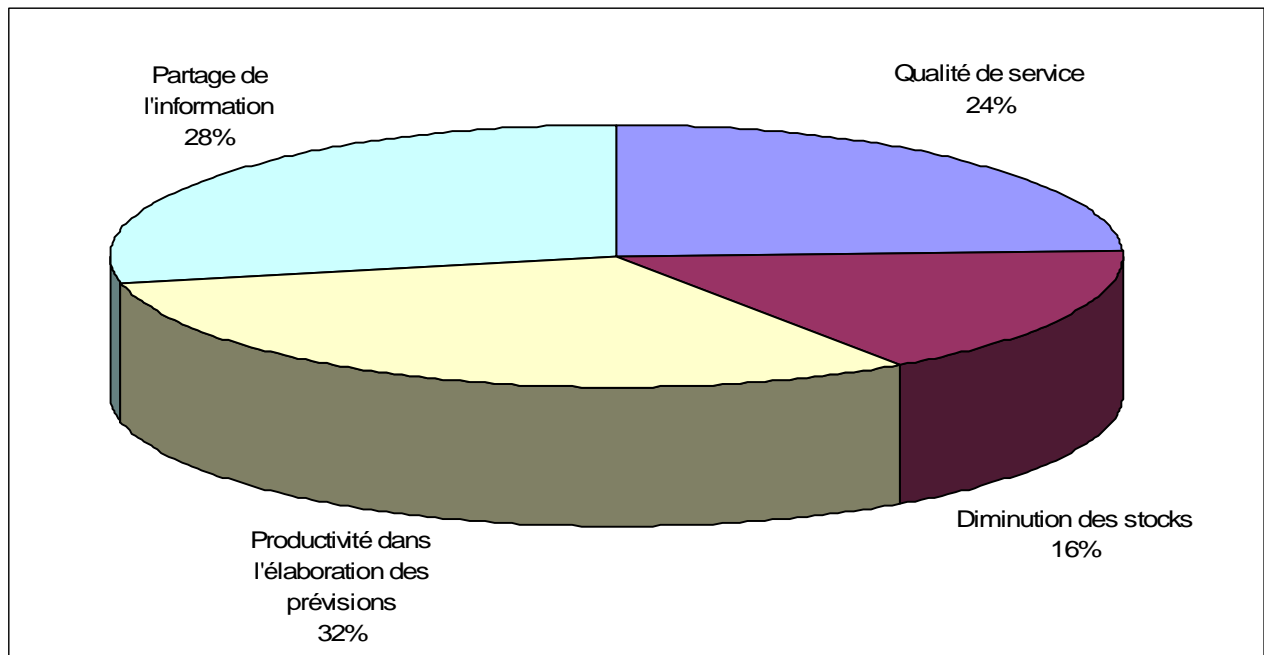
26% des personnes interrogées déclarent apprécier le plus la facilité d'utilisation du progiciel.  
 24% considèrent que la convivialité est un critère de satisfaction dans le progiciel qu'ils utilisent.  
 22% sont satisfaites par l'outil de gestion que leur offre leur progiciel.  
 11% déclarent apprécier le fait que leur progiciel soit un outil intuitif et de reporting.

D'autres critères ont été cités ci-dessous :

- Logiciel d'extrapolation
- Intégration des données actives
- Efficacité et fiabilité
- Intégration dans l'APS
- C'est un logiciel
- Automatisation des processus
- Possibilité de simulation

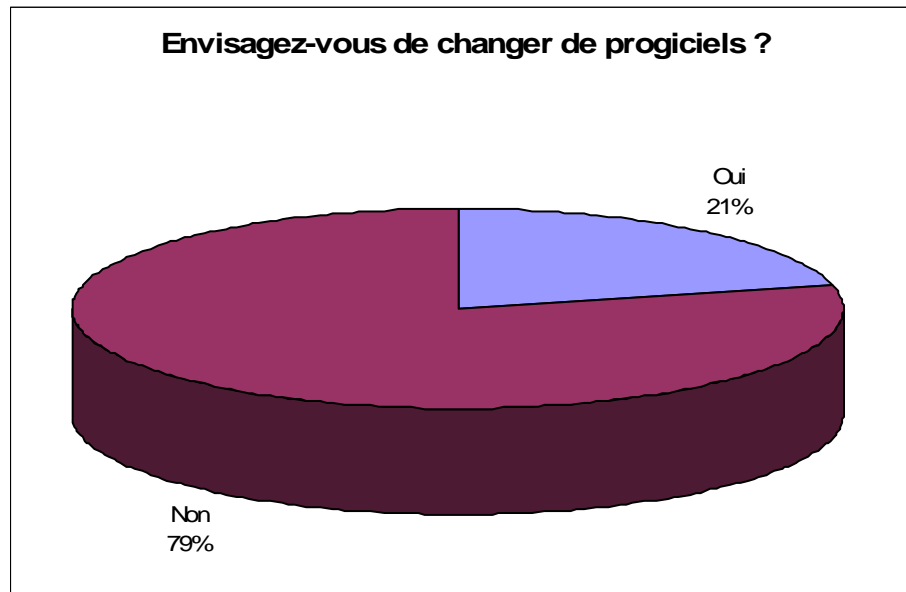
- Rapidité de mise en place

## 9.4 CRITERES D'AMELIORATION

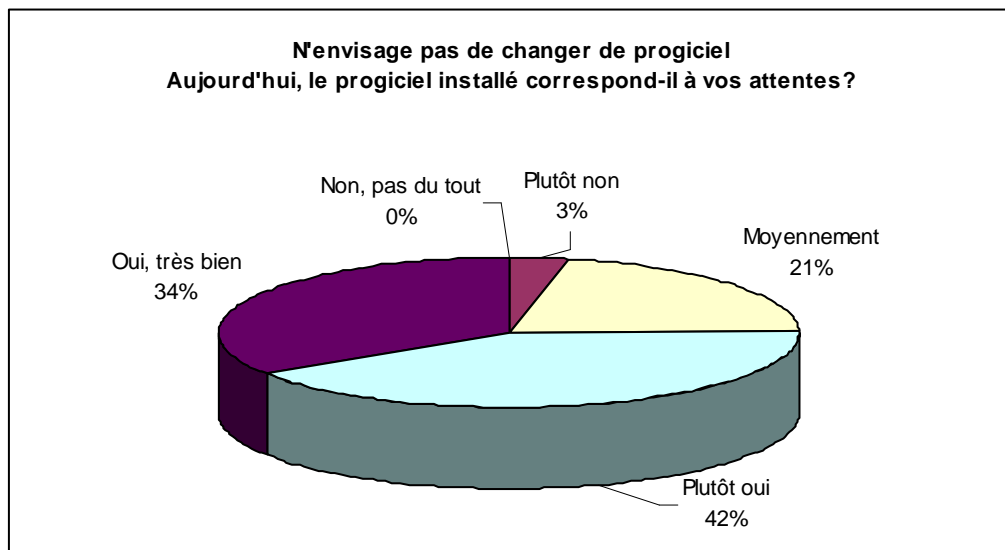


32% des personnes interrogées pensent que la productivité dans l'élaboration des prévisions est la plus importante amélioration constatée après la mise en place du progiciel de prévision. Le second critère d'amélioration constatée est Le partage de l'information (à 28%). Les critères « qualité de service » et « Diminution des stocks » viennent en dernière position des améliorations constatées.

## 9.5 VOLONTE DE CHANGEMENT DE PROGICIEL



- 79% des personnes interrogées n'envisagent pas changer
  - 24% des personnes, qui n'envisagent pas de changer de progiciel, sont moyennement ou plutôt pas satisfaites de leur progiciel



## 10 CONCLUSIONS

Cette analyse montre l'importance de la mise en place d'un progiciel de prévision. En effet, 69% des personnes interrogées déclarent être satisfaites du progiciel qu'ils ont mis en place.

Cette analyse a été difficile dans la récolte des réponses et dans l'étude de la pertinence des réponses reçues. De plus, il a été très difficile de tirer des corrélations dans les réponses données. Par exemple, il n'a pas été possible de tirer des tendances en fonction des secteurs.



## 11 CONTACT

**MÖBIUS**  
12 rue La Fayette  
75009 Paris  
Tél : 01 49 49 08 10  
Fax : 01 49 49 08 11  
[www.mobius.eu](http://www.mobius.eu)

**MÖBIUS**  
**Conseil Ciblé, Bénéfices Mesurables.**  
MÖBIUS aide ses clients à résoudre des problématiques complexes dans les domaines du business process management et du supply chain management. Nos atouts principaux : expertise pointue, méthodologie éprouvée et utilisation d'outils quantitatifs.