

# MBS

Etude ROI Navision

Vers une rationalisation du choix d'ERP et une tangibilisation de ses bénéfices

## Vers une rationalisation du choix d'ERP et une tangibilisation de ses bénéfices ... Synthèse 1/2



Navision est un ERP dédié aux PME de taille plutôt modestes (60% des entreprises de l'échantillon réalisent un chiffre d'affaires inférieur à 10 M€), disposant ou non d'un ERP mais déjà imprégnées d'une culture logiciel. Généralement, les entreprises qui mettent en place NAVISION présentent un niveau de performance relativement favorable sur leur secteur, en termes de rentabilité ou de croissance du chiffre d'affaires. Elles apparaissent matures en matière de système d'information puisque 61% d'entre elles ont bâti un schéma directeur informatique.

Le projet ERP est déclenché par plus de **8 entreprises sur 10** pour couvrir des besoins fonctionnels classiques et homogénéiser ou structurer le fonctionnement global de l'entreprise. Dans ces conditions, Navision est choisi pour sa couverture fonctionnelle et sa simplicité de mise en œuvre et d'utilisation.

Soulignons la sensibilité particulière d'une part importante des entreprises interrogées au ROI : **une sur deux** l'a intégré comme critère de choix, **27%** le qualifiant même de critère majeur.

Les bénéfices recherchés à travers le projet Navision portaient essentiellement sur un meilleur pilotage (**94%** des entreprises) et sur une amélioration de la productivité (84%). Environ **80%** des interlocuteurs estiment que Navision a entraîné une amélioration significative dans leur entreprise voire – pour **16%** de l'échantillon – leur a procuré un avantage concurrentiel. Ce premier chiffre s'établit même à **87%** pour les entreprises déclarant exploiter correctement la solution Navision. Ce résultat particulièrement positif est fondé pour **9 entreprises sur 10** sur la satisfaction des utilisateurs, pour **56%** la réalisation des bénéfices recherchés et pour **un tiers** des entreprises sur le ROI.

Les entreprises qui ont mis en place Navision ont observé un certain nombre de gains, qui, calculés (par un tiers des entreprises) ou non, concourent au ROI constaté. Ceux-ci portent principalement sur :

- **L'amélioration de la rentabilité**, observée par **60%** de l'échantillon et attribuée à Navision par **67%** d'entre elles ! Celle-ci s'élève à respectivement **plus de 5%** et **plus de 10%** pour **82%** et **40%** d'entre elles. Pour **plus d'une entreprise sur deux**, ces gains ont été obtenus sous l'effet de l'automatisation de certaines tâches qui dans **deux cas sur trois** a permis de gagner **plus de 15%** de temps de traitements (administratifs, financiers, des approvisionnements ...). D'autres postes de coûts opérationnels semblent aujourd'hui mieux maîtrisés, dont le budget Achats pour un tiers des entreprises, avec des gains là aussi significatifs de plus de 15%.

## Vers une rationalisation du choix d'ERP et une tangibilisation de ses bénéfices ... Synthèse 2/2



- **L'augmentation du chiffre d'affaires**, observée par **71%** de l'échantillon et attribuée à Navision par **44%** d'entre elles ! **Plus de 40%** des entreprises ayant mis en place Navision ont perçu des gains majoritairement de plus de 15% sur des indicateurs Clients ou Stocks impactant directement les revenus : délais de livraison client, nombre de clients, taux de service client, taux de rupture de stock notamment.
- **L'amélioration d'indicateurs Clients et Stocks impactant le BFR**, constatée par **40%** des entreprises. Deux tiers d'entre elles évaluent les gains à plus de 15%.

L'amélioration significative ou l'avantage concurrentiel apportés par le projet Navision sont à considérer à travers le prisme de chaque entreprise mais il apparaît important de souligner que l'accroissement de la rentabilité et l'amélioration du BFR concernent davantage encore les entreprises présentant initialement une rentabilité 'dégradée' <sup>1</sup> (respectivement **78%** d'entre elles et **plus d'une sur deux**) et l'augmentation des revenus celles à la croissance en berne <sup>1</sup> (**91%** d'entre elles).

La fiabilité des réponses semble acquise au regard de la fonction des interlocuteurs (pour les trois quarts des postes à responsabilités au sein de directions financières et informatiques) et des indicateurs de performance mis en place, **plus de 60%** des entreprises ayant mis en place des indicateurs Clients (nombre de clients, taux de retard paiement clients, délai moyen de paiement) et Stocks (niveau de stocks).

Indépendamment du secteur (négoce distribution, industrie ou service), les entreprises interrogées ont su tirer profit de la solution Navision, qui a produit des bénéfices majeurs en termes de pilotage, de productivité et de ROI.



# A/ Identification des entreprises interrogées

- **Identification synthétique des entreprises** p5
  - Secteur
  - Statut juridique
  - CA
  - Implantation sur sites
  
- **Identification des interlocuteurs** p6
  
- **Contexte avant projet :**
  - Performance économique de l'entreprise p7
  - Vision de l'informatique sur le moyen / long terme p8
  - Expérience des entreprises en matière de progiciels p9 & 10
  
- **NAVISION au sein de l'entreprise**
  - Identification de l'installation type (modules, nombre d'utilisateurs) p11
  - Nombre d'utilisateurs p12



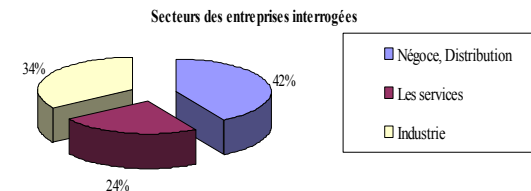
## Un échantillon de 204 entreprises représentatif des clients Navision : Des entreprises de taille modeste, majoritairement indépendantes et représentant l'ensemble des secteurs d'activité

- Ernst & Young a recueilli par téléphone, en mai 2005, le témoignage de **204** entreprises clientes de Navision réparties sur l'ensemble du territoire français
- Les questions posées portaient sur :
  - La situation de l'entreprise et de son système d'information (SI) avant le projet Navision
  - La sensibilité à la question du retour sur investissement (ROI) tout au long du projet
  - Le ROI observé à l'issue du projet

- L'échantillon des entreprises interrogées se caractérise principalement par :

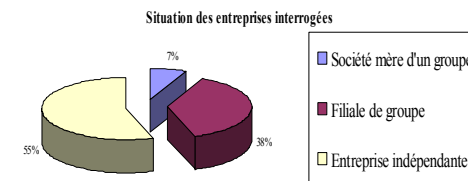
- Une répartition équilibrée au niveau du type d'activité :

- 42% d'entreprises de négoce,
- un tiers d'entreprises industrielles
- un quart d'entreprises de service.



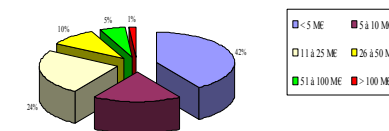
- Une majorité d'entreprises indépendantes,

- 62% d'entreprises indépendante, dont 7% de sociétés mères de groupe
- 38% de filiales de groupes, majoritairement situés à l'étranger (81% d'entre eux)

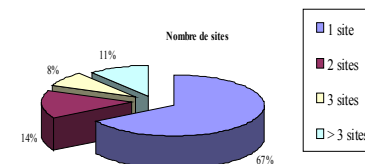


- Une majorité de petites entreprises :

- 60% des entreprises interrogées réalisent un chiffre d'affaires de moins 10 M€.
- Pour une entreprise consultée sur trois, le chiffre d'affaires se situe entre 11 et 25 M€
- Seulement 16% des PME de l'échantillon excèdent 25 M€ de chiffre d'affaires.



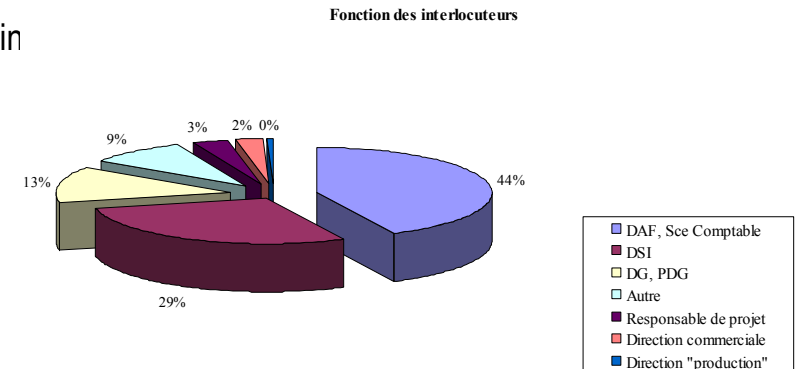
- Des entreprises réparties majoritairement sur moins de 3 sites





## 73% des interlocuteurs occupaient des postes à responsabilité au sein des directions financières et informatiques

- Les personnes interrogées occupent principalement des responsabilités au sein des directions :
  - Financières et comptables (44%)
  - Système d'information ou informatiques (29%).
  - Direction Générale (13%)
- La taille des entreprises interrogées explique la part importante de dirigeants possédant une bonne vision globale de leur entreprise et du système d'information.

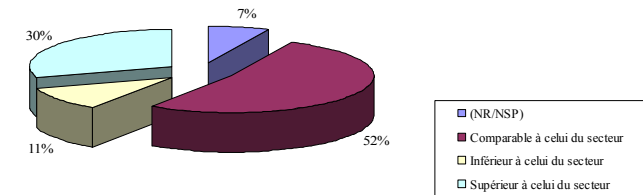




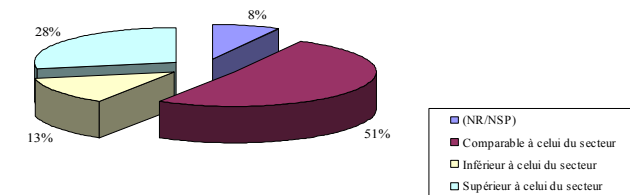
## 80% des entreprises évoluaient dans un contexte favorable avant la mise en œuvre de Navision

- Le niveau moyen de performance des entreprises de l'échantillon apparaît plutôt favorable :
  - Environ **30%** des répondants déclarent une croissance de leur chiffre d'affaires et un niveau de rentabilité supérieurs à ceux de leur secteur
  - La **moitié des entreprises** se situent dans des niveaux de croissance et de rentabilité comparables à ceux de leur secteur
- Sur la base de l'échantillon des répondants, les PME ayant choisi Navision semblent bénéficier d'une position sur leur marché plutôt favorable.

Niveau de croissance des entreprises interrogées



Niveau de rentabilité des entreprises interrogées



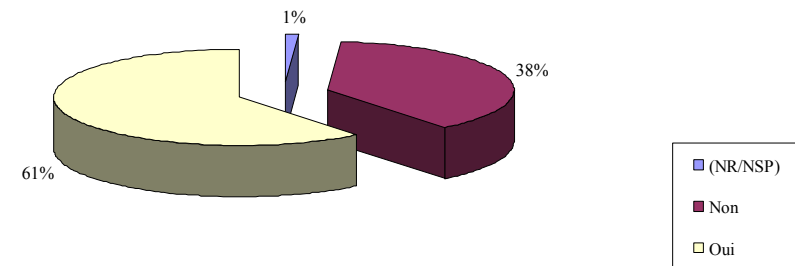


## 61% des entreprises détenaient une bonne vision sur l'évolution de leur informatique

- **61%** entreprises interrogées avaient mis en place un schéma directeur informatique avant d'entamer la phase de choix d'un ERP.

- En 2004, une étude réalisée par Ernst & Young auprès de 200 dirigeants de PME / PMI montrait que 58% des PME avaient formalisé leur vision du système d'information à 3 ans à travers un schéma directeur informatique.

Existence d'un schéma directeur informatique

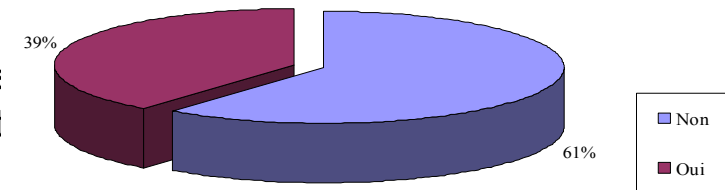




## NAVISION est le premier ERP de 61% des entreprises

- **39%** des PME interrogées étaient déjà équipées d'un ERP et présentaient un bon niveau de structuration de leur système d'information. Cela concerne davantage les entreprises filiales d'un groupe (46% d'entre elles) et les entreprises industrielles et de négoce (respectivement 51% et 45% d'entre elles).
- Au contraire, dans le secteur du service, 9 entreprises sur 10 n'étaient pas équipées d'un ERP.
- Il est à souligner que le niveau de performance des entreprises (niveau de rentabilité ou de croissance) n'apparaît pas corrélé à l'équipement en ERP.

Entreprises disposant d'un autre ERP avant NAVISION



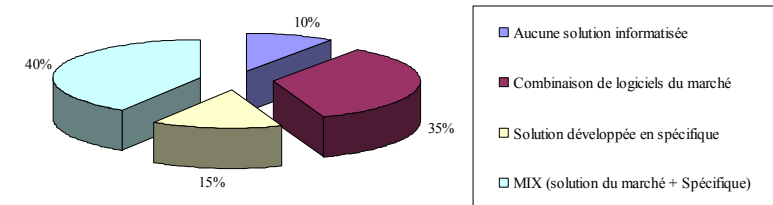
	Non	Oui
Négoce, Distribution	55%	45%
Services	88%	12%
Industrie	49%	51%
Grand Total	61%	39%



## 90% des entreprises non équipées d'ERP possédaient néanmoins une culture logiciel

- Pour les 61% entreprises ne possédant pas au préalable d'un ERP :
  - 75% d'entre elles utilisaient des logiciels du marché, pour moitié d'entre eux combinés avec des développements spécifiques
  - Le système d'information de 15% d'entre elles reposait uniquement sur du spécifique
- 10% d'entre elles seulement n'étaient pas informatisées.

Type de solution existant avant NAVISION

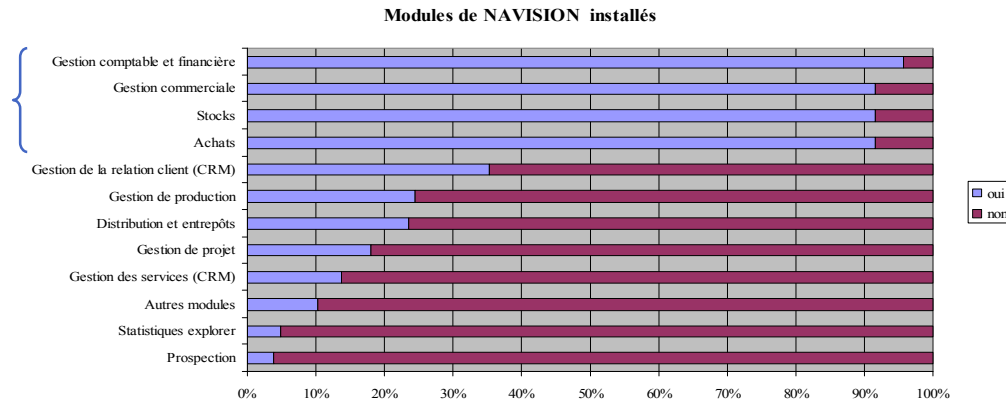




## Parc installé en 2005 chez les entreprises interrogées: Un socle fonctionnel commun complété de modules spécifiques selon le secteur d'activité

- La solution NAVISION mise en oeuvre plus de 9 fois sur 10 comporte au moins les **4 modules** suivants :

- Gestion financière & Comptable,
- Gestion commerciale,
- Achats,
- Stocks,



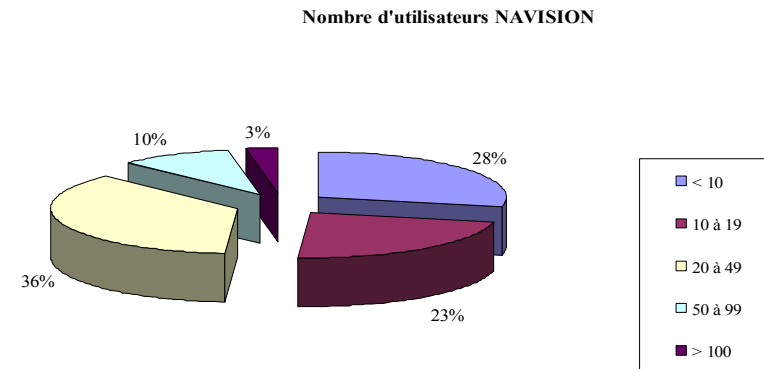
- En effet, les PME d'une taille réduite concentrent leur système d'information sur les processus les plus standards offerts par les solutions du marché.
- Selon le secteur, les solutions mises en oeuvre présentent les spécificités suivantes :
  - Un tiers des entreprises de négoce et distribution – contre 23% pour l'ensemble des entreprises – met en place le module « Distribution et entrepôts »
  - Les entreprises de service mettent moins en oeuvre les modules Ventes, Achats ou Stocks (70% des cas), mais près d'un tiers d'entre elles – contre 18% pour l'ensemble des entreprises – disposent du module Gestion de Projet
  - Les entreprises industrielles mettent davantage en oeuvre les modules Gestion de production (53% des cas contre 24% pour l'ensemble des entreprises) et CRM (44% des cas contre 35% pour l'ensemble des entreprises).



## Parc installé en 2005 chez les entreprises interrogées

87% des entreprises équipées ont moins de 50 utilisateurs, 28% moins de 10 utilisateurs

- Indépendamment du secteur, les solutions ont été mises en place pour moins de 50 utilisateurs (87% de l'échantillon).
- Soulignons que 28% des projets concernent moins de 10 utilisateurs.



---

## **B/ Genèse du projet ERP**



**Facteurs déclenchants**

**p14**

**Critères de choix des entreprises ayant mise en oeuvre NAVISION**


**p15**

**Les principales attentes de l'ERP**

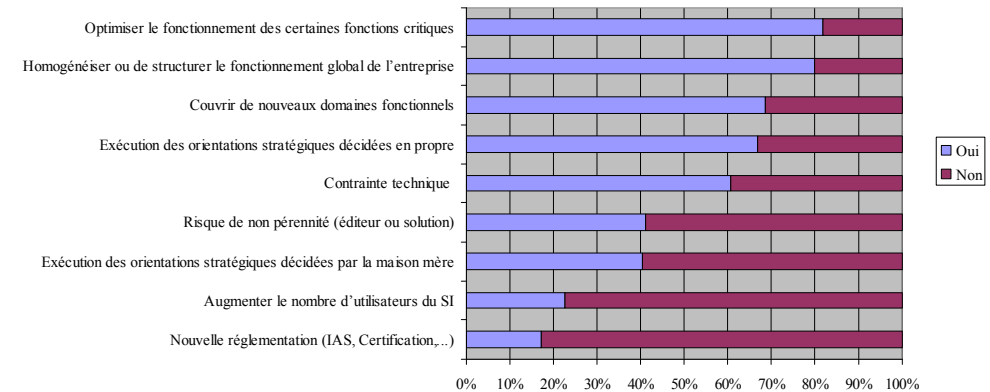
**p18**



## Des facteurs déclenchant le projet ERP majoritairement liés aux aspects fonctionnels

- Les facteurs ayant déclenché le projet ERP sont **majoritairement internes** et **liés aux aspects fonctionnels** :
    - l'optimisation de fonctions critiques,
    - l'homogénéisation ou la structuration globale du fonctionnement de l'entreprise
    - la couverture de nouveaux besoins fonctionnels
  - L'optimisation de **fonctions critiques** et l'**homogénéisation ou la structuration globale du fonctionnement** de l'entreprise ont été cités par 8 interlocuteurs sur 10, et même par plus de 90% des entreprises déclarant un niveau rentabilité ou un niveau de croissance inférieurs à ceux de leur secteur.
  - **L'extension de la couverture fonctionnelle**, qui constitue un facteur déclenchant pour plus des deux tiers des répondants, concerne plus particulièrement les entreprises :
    - déclarant un niveau de croissance ou de rentabilité supérieur à celui de leur secteur.
    - équipées du module Gestion de Production (80% des répondants) et Distribution et Entrepôts (81%)
-  Il est à noter que ces domaines fonctionnels sont moins « universels » que ceux correspondant aux achats, ventes, comptabilité et stock et qu'ils constituent souvent un élément différenciateur entre les différents ERP du marché
- Cité par seulement 22% des répondants, **l'augmentation du nombre d'utilisateurs** comptait parmi les facteurs déclenchant de la moitié des entreprises présentant un niveau de performance (rentabilité et/ou croissance) inférieur à celui de leur secteur.

Facteurs déclenchant le projet ERP

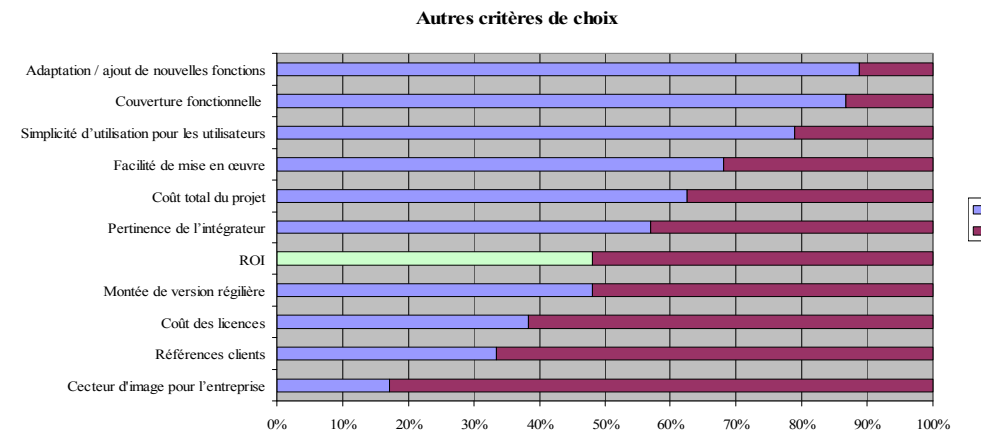


- Pour un nombre élevé d'entreprises, le projet d'évolution du système d'information a été lancé sous l'effet de contraintes ou de risques, internes ou externes :
  - les **contraintes techniques** constituent une des raisons du projet ERP pour environ 60% des répondants, en ligne avec la part des PME / PMI interrogées par Ernst & Young en 2003
  - Plus de 40% constataient ou anticipaient un **risque de non pérennité** de la solution ou de l'éditeur, contre 50% dans le cadre de l'étude Ernst & Young
  - 18% des entreprises interrogées invoquent l'effet de **nouvelle réglementation** (IAS, certification ...), contre 42% dans le cadre de l'étude Ernst & Young.
- L'ensemble des entreprises interrogées inscrivent l'évolution du système d'information dans leur stratégie, propre pour deux tiers d'entre elles, celle de leur maison mère pour le tiers restant.



## Les PME choisissent Navision pour sa couverture fonctionnelle et sa simplicité de mise en œuvre et d'utilisation

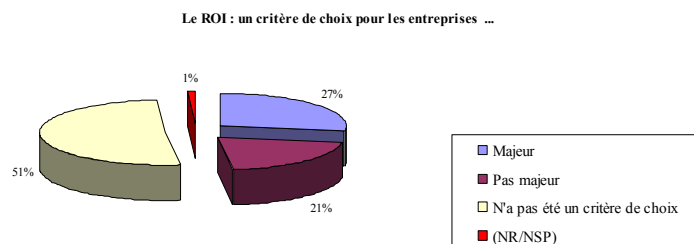
- En phase de choix, les entreprises interrogées sont majoritairement attachées à la qualité et à l'étendue de la réponse fonctionnelle d'une part, à la simplicité de mise en œuvre, globale et pour les utilisateurs d'autre part.
- Le coût total du projet apparaît ensuite.
  - Il est à noter que ce critère est davantage mis en avant par les entreprises industrielles, (74% d'entre elles contre 63% en moyenne)
- La pertinence de l'intégrateur constitue un critère de choix pour 56% des répondants et concerne particulièrement les entreprises équipées de modules spécifiques (commerce électronique, gestion des RH et prospection).
- Les entreprises mettant en place d'autres modules que ceux composant la « base commune » évoquée précédemment (exemples : e-commerce, banque et effets, gestion des RH) attachent une plus grande importance aux références de l'intégrateur.





## Une entreprise sur deux a intégré le ROI comme critère de choix

- Le ROI, qui jusqu'à présent pouvait être considéré comme un exercice contraignant interne à l'entreprise est en nette émergence pour les entreprises ayant choisi NAVISION. En effet, alors que l'étude Ernst & Young sur le ROI des systèmes d'information révèle que une entreprise sur trois met en œuvre un calcul du ROI lors du choix d'évolution du système d'information, l'étude auprès des clients Navision montre que **près d'une entreprise sur deux** déclare avoir fondé son choix d'ERP notamment sur le critère du ROI, ce critère étant qualifié de majeur pour 27% des répondants !
- Notons à ce stade la sensibilité du grande au ROI des entreprises industrielles (55% d'entre elles utilisant ce critère), sans doute davantage habituées à réaliser des investissements lourds et à en évaluer les effets, mais aussi les entreprises présentant un niveau dégradé de rentabilité, par nature plus attentives à la notion de retour sur investissement.



	Inférieur	Comparable	Supérieur	Grand Total
Majeur	32%	26%	28%	27%
Pas majeur	27%	21%	21%	21%
N'a pas été un critère de choix	41%	51%	51%	51%
(NR/NSP)	0%	2%	0%	1%

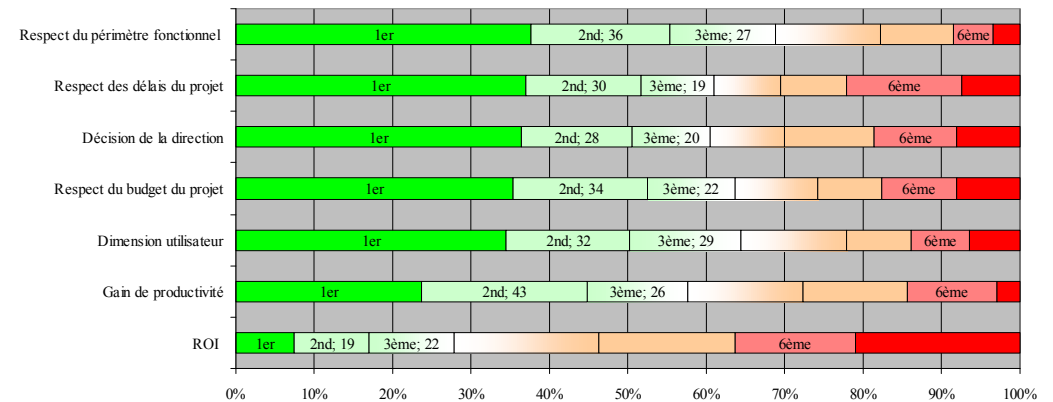
	Négoce	Services	Industrie	Grand Total
Majeur	29%	33%	23%	27%
Pas majeur	18%	10%	32%	21%
N'a pas été un critère	54%	55%	43%	51%
(NR/NSP)	0%	2%	1%	1%



## Les entreprises mènent leur projet sur la base de critères variés, tant qualitatifs que quantitatifs

- Sur la base des réponses données, il apparaît que les entreprises ont fondé leurs arbitrages sur un grand nombre de critères, témoignant là d'une vision globale du projet.
- Deux facteurs en apparence contradictoires peuvent apporter une réponse complémentaire :
  - La taille relativement réduite des entreprises interrogées permet un arbitrage souple et réactif reposant sur des critères évolutifs
  - La relativement forte maturité des entreprises (part élevée d'entreprises disposant d'un schéma directeur informatique et possédant préalablement un ERP) peut également expliquer leur vision globale du projet.

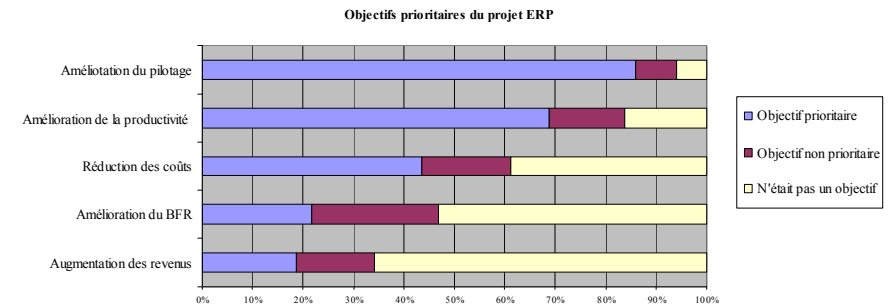
Classement des critères d'arbitrage pendant le projet





## Respectivement 94% et 84% des entreprises attendent de leur ERP un meilleur pilotage et une amélioration de leur productivité

- Les entreprises interrogées attendent principalement du projet ERP un meilleur pilotage de leur activité (94% d'entre elles dont 86% le considérant comme un objectif majeur) et une amélioration de la performance économique, se traduisant par ordre décroissant de citation par :
  - Une amélioration de la productivité : 84% des entreprises, citée comme attente majeure par 69% d'entre elles
  - Une réduction des coûts : 61% des entreprises, citée comme attente majeure par 44% d'entre elles



- Moins d'une entreprise sur deux formule comme objectifs l'amélioration du BFR et l'augmentation des revenus.

- Les entreprises présentant initialement un niveau de rentabilité inférieur au niveau du secteur attendent plus que les autres du projet ERP une amélioration de la rentabilité, à travers :
  - la réduction des coûts (85%)
  - une amélioration du BFR (60%)
- Elles expriment également plus que les autres un objectif d'augmentation des revenus (60% d'entre elles contre 34% en moyenne globale)
- Les entreprises industrielles et de négoce, plus sensibles au BFR, formulent plus que les autres un objectif d'amélioration de celui-ci.
- L'objectif d'augmentation des revenus est davantage l'apanage :
  - des entreprises de négoce
  - des entreprises présentant un niveau de croissance inférieur à celui de leur secteur
  - des plus petites entreprises (celles dont le CA est inférieur à 10M€)

# C/ Retour d'expérience sur les projets ERP



**Durée moyenne d'un projet NAVISION** p20

**Évolution globale de l'entreprise depuis le projet & apport de NAVISION** p20

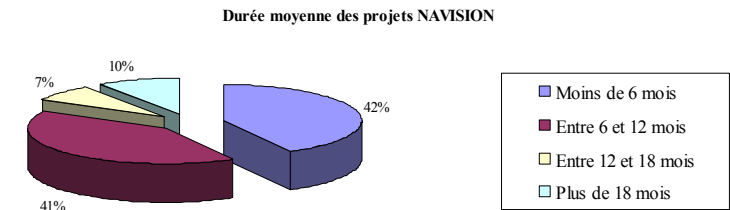
## **Réponses aux principales attentes exprimées par NAVISION**

- Amélioration du pilotage p23
- Amélioration de la productivité p25
- Réduction des coûts p26
- Amélioration des revenus p20



## 42% des entreprises ont mis en œuvre NAVISION en moins de 6 mois, 80% en moins d'un an

- Quel que soit le secteur d'activité et sur la base des réponses collectées, **83%** des projets menés pour la mise en œuvre de NAVISION s'étendent sur moins de 12 mois. Pour la moitié d'entre eux, la durée s'élève à moins de 6 mois, traduisant pour partie la taille limitée des entreprises composant l'échantillon.
- Certaines caractéristiques se dégagent cependant :
  - Les projets de moins de 6 mois sont majoritaires pour les entreprises de services, en raison probablement de la relative simplicité des modules à mettre en place. Au contraire, les entreprises industrielles, dont les modules apparaissent plus complexes à mettre en œuvre, présentent des durées de projet en moyenne plus longues, 20% d'entre elles excédant 12 mois.

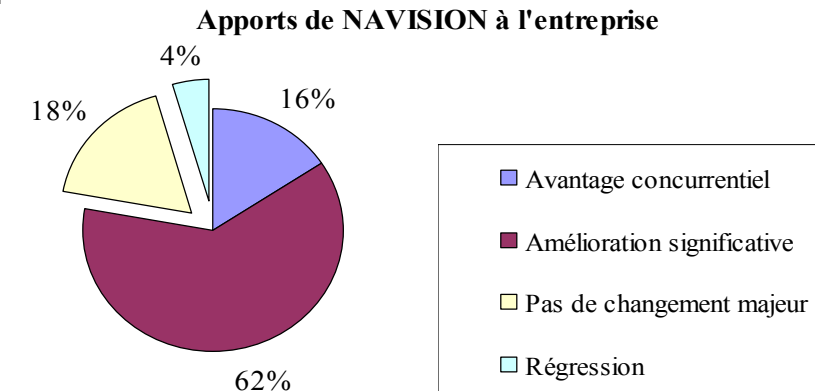


	Négoce	Services	Industrie	Grand Total
Moins de 6 mois	39%	51%	39%	42%
Entre 6 et 12 mois	46%	31%	41%	41%
Entre 12 et 18 mois	10%	6%	6%	7%
Plus de 18 mois	5%	10%	14%	10%



## 80% des entreprises perçoivent une amélioration significative grâce à NAVISION

- **80%** des entreprises interrogées considèrent que NAVISION a eu un impact positif sur l'entreprise :
  - 62 % des entreprises qualifient cet impact d'amélioration significative
  - 16% estiment que NAVISION leur a apporté un avantage concurrentiel
- Cette appréciation apparaît plus forte encore pour les entreprises de taille plus importante de l'échantillon puisque 23 des 25 entreprises réalisant plus de 26 M€ déclarent avoir observé une amélioration significative.
- Notons que les critères de réussite portent avant tout sur la satisfaction des utilisateurs (**environ 90% des entreprises**, tout comme pour l'étude 2003 Ernst & Young sur le ROI des systèmes d'information des PME). L'ERP étant un outil transactionnel, sa facilité d'utilisation et d'accès à l'information impacte directement la performance de l'entreprise (saisie des commandes, livraison ou expédition, facturation...). De surcroît, les projets informatiques soulèvent de telles problématiques d'appropriation par les utilisateurs que leur satisfaction devient LE critère de réussite.
- **La capacité de Navision à réaliser les bénéfices recherchés** constitue le deuxième critère d'appréciation, cité par **56%** des entreprises. Il est à noter que le secteur industriel, sans doute plus habitué à engager des investissements, intègre davantage ce critère (63%).
- Enfin, **un tiers** des entreprises (contre 38% pour l'étude Ernst & Young) évalue la réussite du projet sur la base du **ROI**, s'agissant généralement de celles l'ayant intégré comme critère dans leur processus de choix de solution.

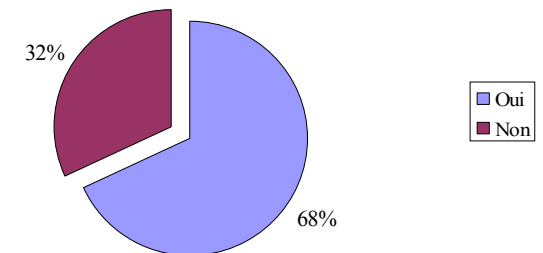




## 68% des entreprises exploitent correctement NAVISION

- Sur les **68%** d'entreprises déclarant exploiter correctement Navision, on compte davantage d'entreprises de taille plus élevée (notamment de plus de 11M€ de chiffre d'affaires) et qui ont attaché de l'importance à la pertinence de l'intégrateur.
- Elles constatent plus que les autres (87% contre 80%) une amélioration significative ou un avantage concurrentiel.
- A l'opposé, sur les trente entreprises n'observant pas de changement majeur, deux sur trois déclarent ne pas exploiter correctement la solution, tout comme les 9 entreprises percevant une régression.

Utilisation de NAVISION





## Les entreprises privilégient les indicateurs de performance stocks et clients

- Sur la base des indicateurs soumis aux interlocuteurs interrogés, les entreprises ayant installé Navision ont privilégié des indicateurs de performance stocks et clients impactant selon les cas le BFR et les revenus. Environ **trois entreprises sur quatre** suivent leur niveau de stocks et le délai moyen de paiement client, **deux sur trois** le taux de retard de paiement client et **près de 60%** le nombre de clients. Une étude sur le pilotage en PME menée par Ernst & Young en 2003 indiquait que 81% des PME disposaient d'indicateurs clients.
- A l'exception des coûts informatiques, que 52% des entreprises suivent, les indicateurs de performance sur les processus supports (temps administratifs et de traitement par exemple) ou financiers (budget achats, coût de stockage) présentés aux entreprises interrogées concernent moins d'une entreprise sur deux.

Indicateurs sur les coûts		Indicateurs sur le BFR		Indicateurs sur les revenus	
52%	Coûts informatiques	77%	Niveau et Valorisation des stocks	66%	Nombre de clients
45%	Budget Achat	71%	Délai moyen de paiement client	59%	Délai entre la commande et la livraison client
41%	Taux de retour	67%	Taux retard Paiement client	47%	Taux de rupture de stock
32%	Coûts de production	44%	Délai moyen de paiement fournisseur	46%	Taux de service client
31%	Temps administratifs & traitements	39%	Délai de facturation	31%	Taux de fidélisation client
26%	Temps de traitement des approvisionnements	29%	BFR		
21%	Coût de stockage				

Notons que les entreprises multi-sites suivent davantage les processus transversaux, notamment les temps de traitement administratif et les coûts informatiques.

Il est à souligner que le suivi du délai de paiement client et du BFR concerne particulièrement les entreprises présentant une rentabilité inférieure à celle de leur secteur.

En matière de spécificité sectorielle, les entreprises de service privilégient le délai de facturation client et celles de négoce présentent le suivi des stocks (en valeur et en niveau).

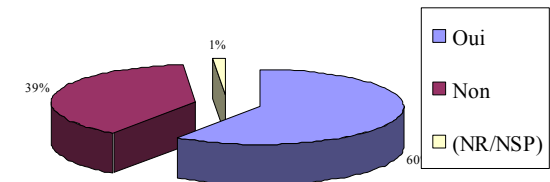
Les entreprises se distinguant dans leur secteur par une forte rentabilité suivent davantage le taux de rupture de stock.



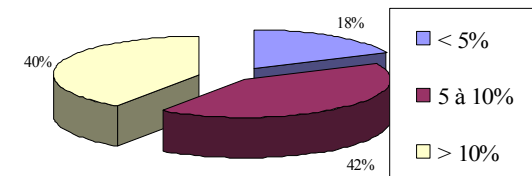
## 60% des entreprises estiment que leur rentabilité a augmenté depuis la mise en œuvre de NAVISION

- **60%** des entreprises considèrent que leur rentabilité a augmenté. Il s'agit majoritairement d'entreprises de négoce (pour 70% d'entre elles) et d'entreprises dont le niveau rentabilité était préalablement inférieur à celui du secteur (pour 78% d'entre elles).
- **82 %** d'entre elles observent un accroissement de la rentabilité de plus de 5 % et près de la moitié d'entre elles de plus de 10%, soit une entreprise interrogée sur cinq !

Augmentation de la rentabilité



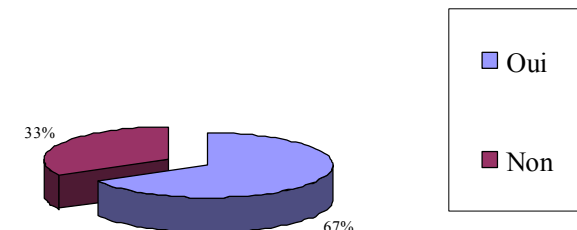
Progression estimée



## Deux tiers d'entre elles l'attribuent à NAVISION

- **67%** des entreprises ayant observé une amélioration de leur rentabilité l'attribuent à NAVISION, allant même jusqu'à **81%** pour les entreprises préalablement plus rentables !
- Notons que les entreprises industrielles observant une progression de leur rentabilité établissent pour 77% d'entre elles le lien entre Navision et l'augmentation de leur rentabilité.

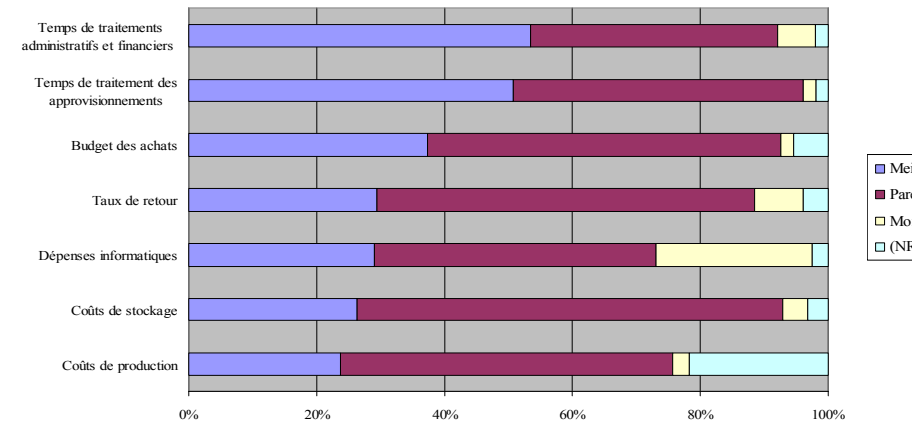
Contribution de NAVISION



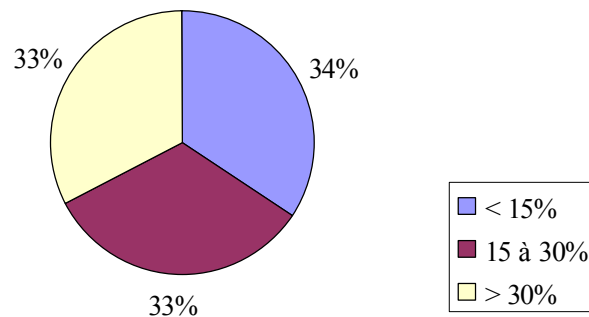


## Pour plus d'une entreprise sur deux, les gains sur les coûts ont été obtenus en grande partie grâce à l'automatisation de certaines tâches

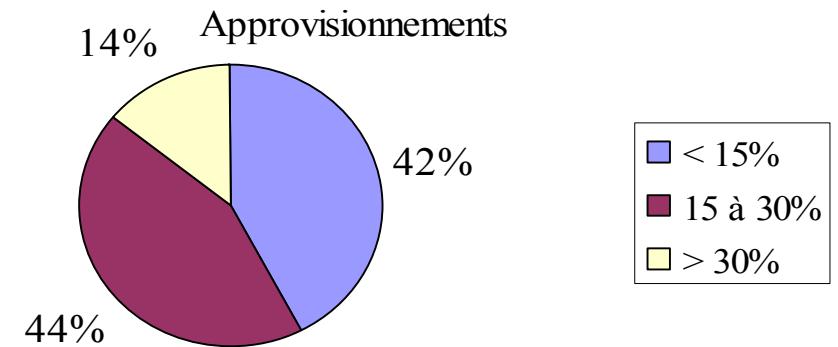
- Les gains sur les coûts sont le plus souvent constatés au travers du temps gagné sous l'effet de l'automatisation de certaines tâches : plus d'une entreprise sur deux observe des gains sur les temps de traitement et administratif et de traitement des approvisionnements.
- Pour deux tiers d'entre elles, ces gains apparaissent très significatifs (plus de 15%).



Gain observé en matière de temps de traitement administratif



Gain observé en matière de temps de traitement

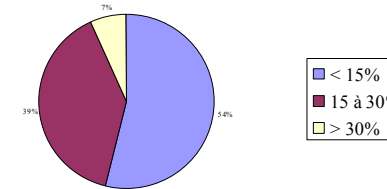




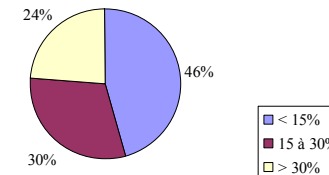
## Entre 22 et 38% des entreprises observent des gains significatifs sur des coûts opérationnels

- Pus d'**un tiers des entreprises** estiment mieux maîtriser leur budget d'achat ; pour moitié d'entre elles, les gains observés s'élèvent à **plus de 15%**.
  
- Autour d'**une entreprise sur quatre** observe des gains significatifs sur les coûts opérationnels suivants :
  - Le taux de retours clients, dont le gain observé s'établit à plus de 30% pour environ 1/4 des entreprises !
  - Les coûts informatiques, pour lesquels 54% des entreprises constatant un gain l'évaluent à plus de 15%, 19% à plus de 30%
  - Les coûts de stockage et de production, réduits de plus de 15% pour près d'une entreprise sur deux.

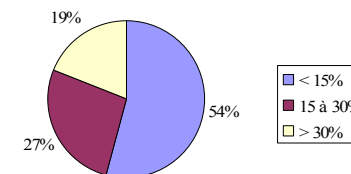
Gain observé sur le budget Achat



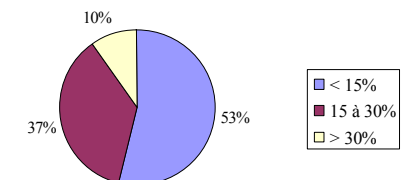
Gain observé sur les taux de retour client



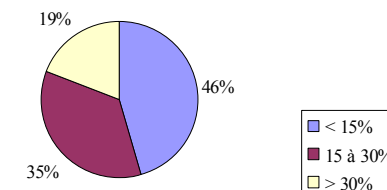
Gain observé sur les coûts de production



Gain observé sur les coûts de stockage



Gain observé sur les dépenses informatiques





## Marquées par leur performance économique, leur attachement au ROI ou leur utilisation de Navision, certaines entreprises présentent une sensibilité plus forte à réduction des coûts

- Le tableau ci-contre fait apparaître des niveaux de sensibilité contrastés selon l'impact de trois variables : la rentabilité, l'attachement au ROI lors de la phase de choix et l'exploitation de la solution.
- Ainsi, les **entreprises marquées par une rentabilité inférieure** à celle de leur secteur ont observé plus que les autres des gains sur les coûts opérationnels. A titre d'exemples, la réduction des coûts de production a concerné **deux fois plus d'entreprises** que l'échantillon global, celle des taux de retours client 48% contre 29%, celle des temps d'approvisionnement 64% versus 51% et la celle des coûts informatiques 37% contre 29%.
- Ces derniers gains concernent également davantage, mais à un niveau moindre, les entreprises présentant au préalable une rentabilité supérieure, probablement engagées dans des processus d'amélioration.
- Tout comme les entreprises exploitant correctement Navision, les **entreprises qui ont utilisé le ROI** comme critère de choix rencontrent plus fréquemment des gains sur les tâches automatisables ou sur certains coûts opérationnels, tels que le stockage (induisant probablement des calculs de besoins, ...).

	Rentabilité		ROI pris en compte dans le choix de Bonne exploitation de NAVISION	
	inférieure	supérieure		
Coûts informatiques	++			+
Budget Achat				++
Taux de retour	+++	++	++	++
Coûts de production	++++	++		+
Temps administratifs & traitements			++	++
Temps de traitement des commandes	++	++	++	
Coût de stockage			+++	

Légende :

++++ : gain observé au moins par deux fois plus d'entreprises

+++ : gain observé par 50% à 99% d'entreprises en plus

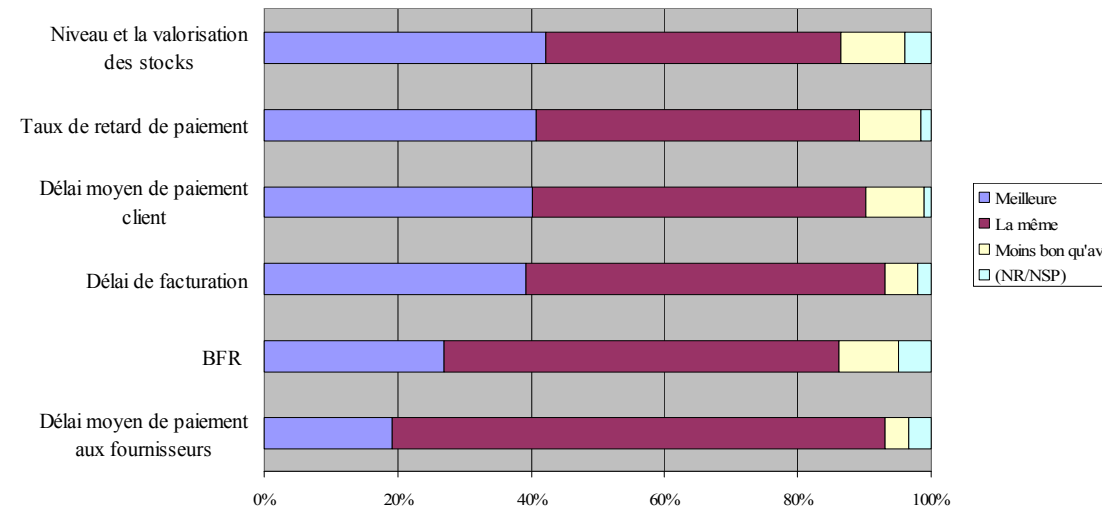
++ : gain observé par 20% à 49% d'entreprises en plus

+ : gain observé par 10% à 19% d'entreprises en plus



## Environ 40% des entreprises perçoivent des gains significatifs sur des indicateurs de performance Clients et Stocks ;

- L'amélioration du BFR porte davantage sur la partie client et sur le stock, **40%** des entreprises observant des gains sur les indicateurs permettant de suivre leur progression.
- Les entreprises présentant au préalable un niveau de rentabilité inférieur à celui du secteur observent plus que les autres une amélioration sur les indicateurs de suivi du BFR. Parmi elles, plus d'une sur deux observe un gain sur les indicateurs suivants :
  - Délai moyen de paiement client (59% précisément)
  - Taux de paiement client (56%)
  - Délai de facturation client (55%)
  - BFR ((52%)

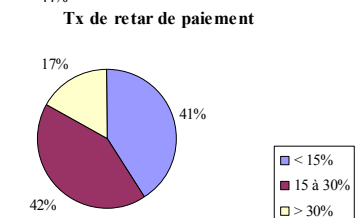
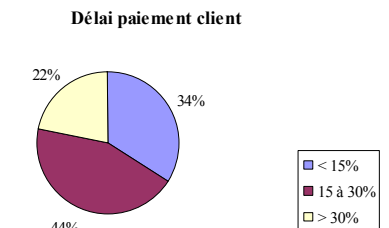
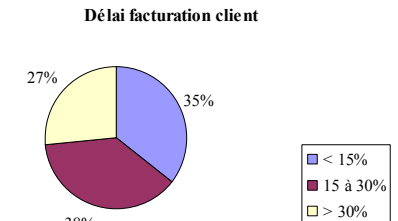




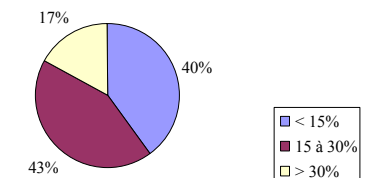
## .... les gains s'élèvent à plus de 15% dans deux cas sur trois

- Environ **2/3 des entreprises** observant des gains sur les indicateurs Stocks et Clients les évaluent à **plus de 15%**. Les gains de plus de 30% sur les délais de facturation client et de paiement client concernent même respectivement 27% et 22% de ces entreprises.
- Les gains observés sur le délai moyen de paiement fournisseurs, même s'ils concernent 20% des entreprises, apparaissent également très élevés : 57% d'entre elles les évaluent à plus de 15%.

### Gains observés sur clients

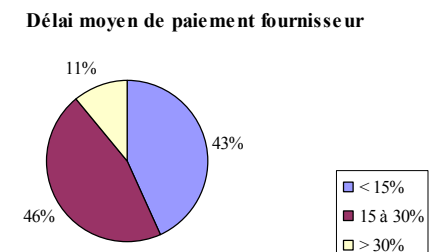


### **Valorisation des stocks**



### Gains observés sur les stocks

### Gains observés sur les fournisseurs

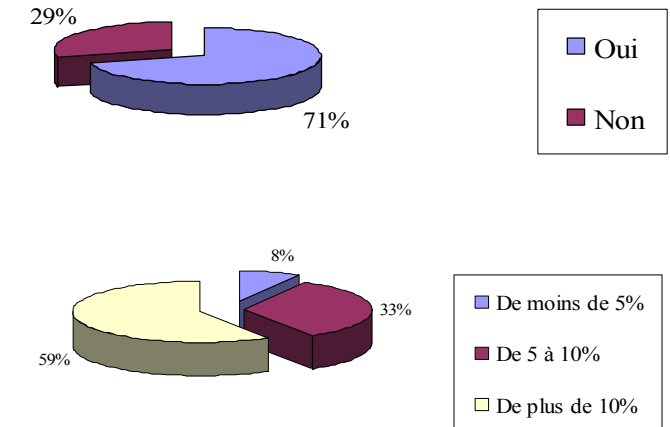




## 71% des entreprises constatent une augmentation de CA...

- **71%** des entreprises constatent une augmentation de leur chiffre d'affaires, particulièrement celles (91% d'entre elles) dont le niveau de croissance était inférieur à celui du secteur.
- La progression moyenne apparaît relativement élevée : 93% l'estiment à plus de 5% et 59% à plus de 10%.

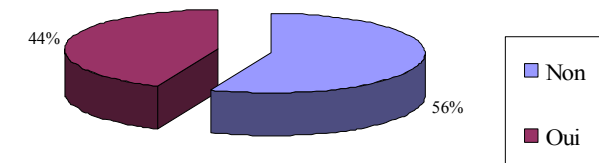
Augmentation du CA



## ... et 44% d'entre elles estiment que NAVISION en est à l'origine

- **44%** des entreprises observant une augmentation de leur chiffre d'affaires l'attribuent en partie à Navision. C'est le cas pour **71%** des entreprises qui considèrent que la solution leur a procuré un avantage concurrentiel et pour **63%** des entreprises ayant utilisé le ROI comme critère de choix.

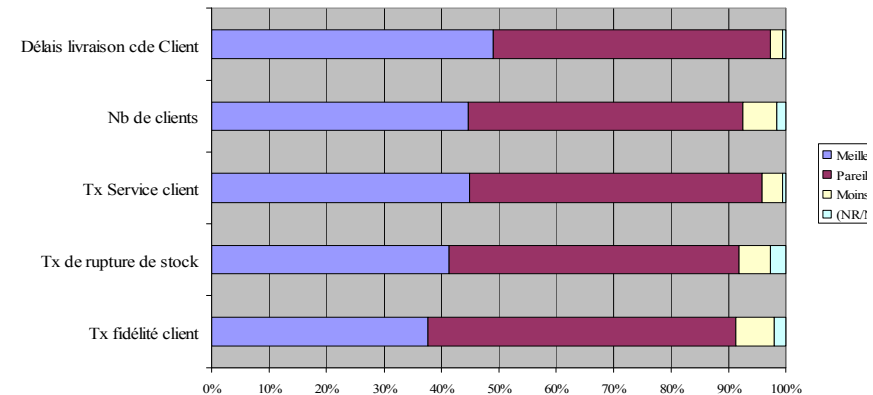
Contribution de NAVISION





## Plus de 40% des entreprises ont perçu des gains significatifs sur des indicateurs Clients ou Stocks impactant directement les revenus

- **40%** des entreprises ayant mis en place Navision ont observé des gains sur des indicateurs de performance impactant les revenus, selon des évolutions adaptées à leur situation initiale. En effet, les entreprises présentant un niveau de croissance en retrait par rapport au niveau moyen du secteur ont plus que les autres observé une amélioration sur le taux de fidélisation des clients (68% d'entre elles contre 35%), le délai de livraison (62%) et le taux de rupture des stocks (50%). Les entreprises à la rentabilité dégradé ont constaté dans plus de cas une amélioration sur des délais de livraison (64%). A l'opposé, celles présentant une rentabilité plus forte que la moyenne ont vu leur taux de rupture des stocks s'améliorer (55% versus 40%).



## Tout comme les gains en matière de BFR, ceux-ci s'élèvent à plus 15% dans plus de 2/3 des cas

