

Rapport IDC : Les Applications Intuitives Améliorent la Productivité des Entreprises

Sponsored by: IFS

Anders Elbak
maj 2011

L'Avis d'IDC

Ce document dévoile les résultats d'une enquête approfondie qu'IDC a menée pour le compte d'IFS. Le but de cette étude était d'examiner l'importance de la facilité d'utilisation et de la flexibilité des logiciels de gestion des entreprises. IFS et IDC avaient préalablement identifié une tendance de marché indiquant que ces deux concepts devenaient de plus en plus importants aux yeux des utilisateurs. Les résultats de l'enquête sont catégoriques et confortent cette idée.

- Uniquement 29% des entreprises interrogées trouvent que leurs applications sont intuitives et faciles à utiliser.
- Plus de la moitié des sociétés (60%) estime que certaines tâches leur font perdre du temps lorsqu'opérées avec le système de gestion. De façon plus notable, la moitié des entreprises (50%) affirme que les applications utilisées n'ont tout simplement pas été conçues dans un but de convivialité/facilité d'utilisation alors que 36% des répondants assurent que les applications choisies n'ont pas constitué la solution idéale depuis le début.
- 45% des sociétés prévoient un changement économique de leur activité d'ici un à deux ans et parmi ces dernières, 82% pensent que leurs applications devront subir des modifications pour supporter ces changements.
- Quasiment la moitié des personnes interrogées (44%) croit que leur logiciel de gestion a un impact négatif sur l'agilité de leurs entreprises.

L'étude démontre clairement que bien que les applications informatiques soient essentielles pour le bon fonctionnement d'une entreprise, ces mêmes applications sont trop « rigides » et bloquent les entreprises lors des mutations économiques. Par ailleurs, la productivité de tous les jours se trouve réduite par une ergonomie quasi inexistante : interface non intuitive, faible intégration, difficulté de navigation et manque de fonctions de recherche.

Le Contexte

Du fait des développements technologiques continus, le monde n'a jamais été aussi interconnecté et ingénieux, et la plupart des entreprises jouent désormais sur la scène économique internationale. Les meilleures pratiques et l'excellence opérationnelle d'une seule entreprise ont des conséquences immédiates sur une autre société basée à l'autre bout du monde. Les entreprises dites « agiles », qui réagissent rapidement à ces changements, sont les seules à avoir des opportunités en dehors du marché local. Les entreprises qui, en revanche, ne sont pas en mesure de réagir aussi vite doivent faire face à des challenges importants et devront lutter pour rester en lice.

Alors que l'économie se remet peu à peu de la crise financière, nous expérimentons la plus grosse transformation de l'industrie technologique depuis l'ère de l'apparition du PC, soit il y a un quart de siècle. L'apparition des Smartphones, ordinateurs en réseau, quantité massive de données et nouvelles technologies digitales ont un effet spectaculaire sur la façon dont l'informatique est utilisée au sein des entreprises et autres organisations. Et il ne s'agit pas uniquement de changements au niveau de l'industrie, il s'agit également de la vitesse à laquelle s'opèrent ces changements à la fois pour les fournisseurs et pour les utilisateurs. Tout cela influe de façon évidente sur les exigences en matière d'ERP, à la fois en terme de fonctionnalités mais aussi au niveau de la façon dont laquelle les utilisateurs interagissent avec les applications.

Chaque année, IDC annonce une série de prévisions pour le futur proche. Une des prévisions principales pour 2011 était que les solutions logicielles des entreprises deviendraient plus « sociables » : les applications utiliseraient en effet de plus en plus les fonctionnalités « web 2.0 », telles que la recherche sémantique et les wikis, les hubs ou plateformes d'assistance et de support.

Une autre des prévisions annoncées était que les applications des entreprises seraient étendues à des appareils mobiles (ex. des Smartphones) et autres procédés non structurés. La principale raison étant d'améliorer l'utilisation des applications et d'optimiser les processus d'affaires en autorisant au plus grand nombre d'employés à interagir directement avec ces applications, à la fois pour accéder aux informations et pour entrer des données dans le système.

Bien que cela n'ait pas été annoncé par IDC, une autre tendance importante pour le secteur informatique se dessine : il s'agit de la vitesse croissante à laquelle les changements s'effectuent de nos jours dans le monde des affaires tout comme dans la société en général. Des nouveaux produits et services font leur entrée sur le marché de manière continue et les entreprises se doivent d'être « agiles » et de répondre rapidement à ces changements. La conséquence logique à tout cela ? Les entreprises ont besoin de solutions logicielles flexibles qui leur permettent d'évoluer en matière d'approche du marché et de processus économiques.

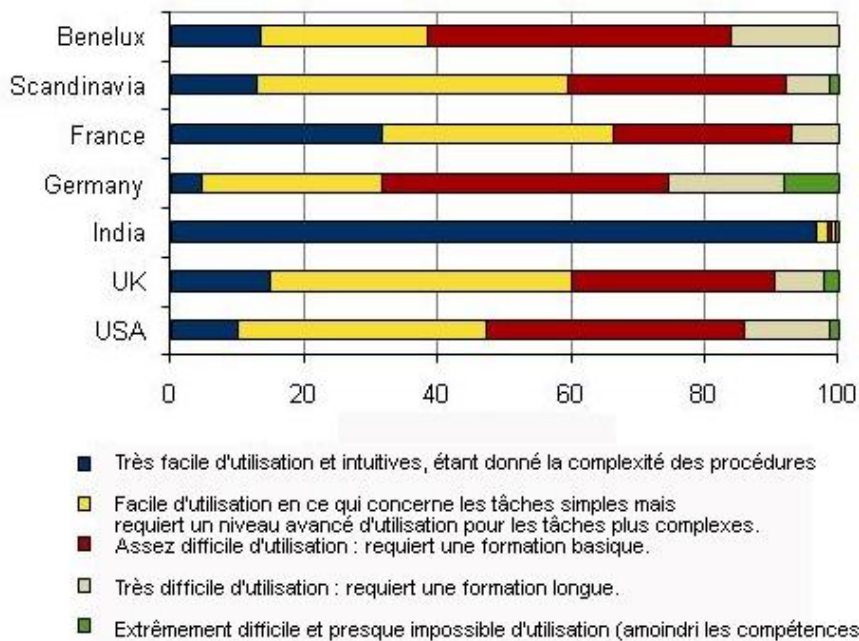
Les Logiciels de Gestion : un Challenge pour la Productivité des Entreprises

La plupart des entreprises d'une certaine taille dépendent énormément de leur logiciel de gestion, qui englobe bien plus de choses que de la simple comptabilité générale. Qu'il s'agisse d'applications individuelles ou d'une solution intégrée pour la gestion des relations clients, des ressources humaines, de la logistique, de la chaîne d'approvisionnement, processus internes, etc., il s'agit de toute façon d'une installation très complexe. Et malheureusement, la complexité du système a souvent une incidence sur la façon dont les applications sont utilisées.

RESULTAT N°1

Facilité d'Utilisation des Logiciels de Gestion

Q. Les applications informatiques de l'entreprise - type ERP, CRM, BI, Finance - sont-elles faciles à utiliser ?



Source: IDC, 2011

Premier constat : les applications des entreprises ne sont pas considérées comme étant intuitives et faciles à utiliser. En tout et pour tout, un peu moins des 2/3 des personnes interrogées estiment que l'utilisation de base uniquement est assez simple. Cela dit, et tel que l'illustre le schéma ci-dessus, il existe des différences considérables entre les pays.

Ce qui est frappant, c'est que pratiquement tous les répondants en Inde trouvent que leurs applications sont intuitives et simples à utiliser. Bien que cela puisse être en partie expliqué par l'importance de l'usabilité lors du processus d'achat – sujet que l'on évoquera plus loin dans ce document – IDC pense que la principale raison se trouve dans les différences culturelles entre les pays. En effet, la plupart des employés en Inde se concentrent sur la tâche à accomplir alors que dans d'autres pays ou régions, les employés sont plus orientés sur les résultats. De plus, les Etats-Unis et l'Europe occidentale sont des régions plus avancées en termes d'utilisation

informatique/technologique et plus habituées à se servir de PC ou autres appareils tels que les Smartphones.

Les autres différences entre les pays reflètent largement les tendances démographiques du secteur et la base installée des applications d'entreprise. Par exemple, les sociétés allemandes sont celles qui, vraisemblablement, pensent que leurs applications sont non-intuitives et compliquées à utiliser du fait de l'importance des industries en Allemagne. L'Allemagne est également le pays où les sondés trouvent que les logiciels de gestion sont très, voire extrêmement, difficiles d'utilisation.

Notons aussi que la perception en matière de convivialité/facilité d'utilisation diffère de façon significative entre les pays, bien que l'utilisation réelle soit plus ou moins la même à travers le monde. Par conséquent, il est aussi important de se focaliser sur l'usabilité des applications que de se concentrer sur les bénéfices d'une amélioration des processus métiers et de flux de travail.

Lorsqu'interrogés sur les problèmes spécifiques rencontrés lors de l'utilisation des logiciels de gestion, plus de 60% des répondants ont affirmé qu'il y avait au moins des domaines d'application qui pouvaient être améliorés. A nouveau, l'Inde se distingue avec moins d'attention portée sur les tâches chronophages et si l'on exclue ce pays, plus de 75% des personnes interrogées sont en mesure d'identifier les domaines susceptibles d'amélioration.

La préoccupation la plus commune aux entreprises est liée directement à la complexité et ergonomie des applications. Beaucoup d'utilisateurs estiment en effet que leur système informatique est non-intuitif et illogique, ce qui rend la tâche ardue pour les nouveaux utilisateurs. Parmi les autres difficultés rencontrées, on retrouve des problèmes de flexibilité, d'intégration, de performance et d'obsolescence. En ce qui concerne l'ergonomie et la complexité, l'apprentissage difficile et les menus illogiques sont les soucis les plus fréquemment reportés. Les témoignages les plus récurrents sont les suivants :

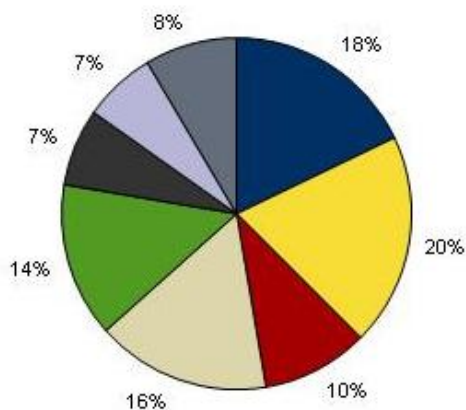
- "Le système est vraiment compliqué...à tel point que presque tous les employés ont du mal à l'utiliser !"*
- "Manque de flexibilité dans le processus d'exécution et difficulté pour récupérer les erreurs."*
- "Difficulté de personnalisation du système et problématique quant à la diffusion des informations. Contrainte pour intégrer d'anciens processus économiques"*
- "Le système n'est pas assez intuitif pour des utilisateurs capables de faire quelque chose de nouveau sans faire appel au service d'assistance. Le Reporting Ad-hoc n'est pas assez simple pour des utilisateurs autonomes."*

Bien que la facilité d'utilisation et la complexité des applications soient considérées comme de simples nuisances, qui peuvent être résolues par une formation adéquate, c'est sur ces préoccupations même que l'attention doit être portée, puisqu'elles réduisent la productivité, selon IDC. L'étude révèle que 36% des sondés ont affaire à des tâches qui leur font perdre du temps lorsqu'opérées avec le système de gestion. Et si l'on exclue l'Inde, ce chiffre s'élève à 44%, ce qui montre l'importance des améliorations à apporter en la matière. Les entreprises américaines sont celles qui auraient le plus affaire à des tâches chronophages (57%) à l'inverse de l'Inde (1%), et suivies par la France (34%). A nouveau, les différences entre les pays peuvent à nouveau s'expliquer par les tendances démographiques du secteur, mais la base installée des applications spécifiques n'est pas en reste non plus.

RESULTAT N° 2

Logiciels de Gestion & Activités Chronophages

Q. Selon vous, laquelle des tâches ou fonctions suivantes vous faire perdre le plus de temps ?



- Parcourir et faire la navette entre les différents logiciels de l'entreprise (logiciels non intégrés)
- Rechercher l'information dont j'ai besoin à travers une structure de navigation complexe
- Apprendre les modules aussi variés que différents dans leurs structures, fonctions et utilisation
- Transférer des données d'une application à une autre
- Progresser au travers des fonctions et procédures de l'entreprise qui ne sont pas homogénéisées ou illogiques d'une certaine manière
- L'application ne fonctionne tout simplement pas tel que je le souhaite
- Le démarrage de l'application est beaucoup trop lent et/ou le temps de réponse est beaucoup trop long
- Autre (préciser) :

Source: IDC, 2011

L'activité faisant perdre le plus de temps aux utilisateurs est le résultat direct des problèmes susmentionnés. Tel que l'illustre le schéma ci-dessus, rechercher l'information au travers d'une structure de navigation complexe est considéré comme la tâche chronophage principale, suivi de très près par le transfert de données entre les différentes applications. L'apprentissage et la maîtrise de nouvelles fonctions ainsi que les problèmes liés à la performance du système sont aussi considérés comme des pertes de temps. De la même façon, la plupart des réponses de la catégorie « autre » tourne autour de problèmes quant à la facilité d'utilisation et la complexité du système (souvent en relation avec une tâche ou fonction spécifique).

Compte tenu des problèmes récurrents liés à l'utilisation des logiciels de gestion, IDC pense que les entreprises peuvent tirer profit d'une ergonomie améliorée et par là même d'une complexité réduite. Et bien qu'une formation directe soit suffisante pour que les intéressés soient capables d'utiliser le système, des interfaces intuitives et une intégration en douceur permettent une utilisation plus avancée, qui supportera ainsi mieux et plus rapidement les choix économiques de l'entreprise.

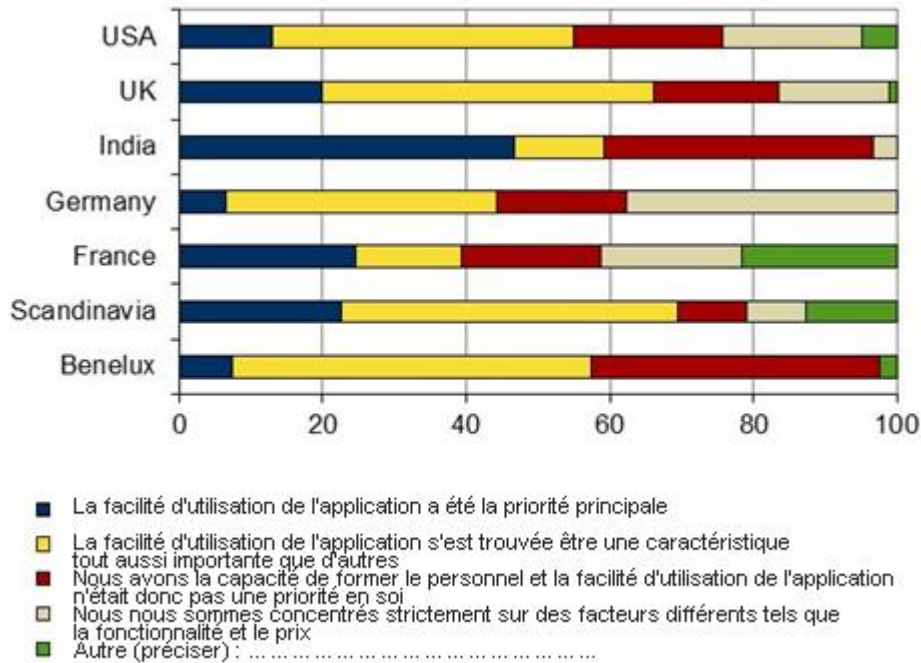
Intuitivité et Recherche : des Eléments Déterminants pour Améliorer la Facilité d'Utilisation des Logiciels de Gestion

Le résultat ci-dessous indique que la facilité d'utilisation des applications est considérée comme une priorité essentielle pour 60% des entreprises interrogées et représente LA priorité la plus importante pour 24% d'entre elles. Bien que cela paraisse être une part importante, IDC pense que la plupart des entreprises ayant cité l'usabilité en tant qu'élément essentiel, elles n'ont pas réellement défini cette dernière comme priorité principale puisque d'autres fonctionnalités tendent à occuper également le devant de la scène.

RESULTAT N°3

Attention Portée par les Entreprises sur l'Ergonomie des Logiciels de Gestion

Q. Dans le passé, lors de l'achat de votre système informatique, quelle a été votre priorité quant à la convivialité et facilité d'utilisation de l'application ?



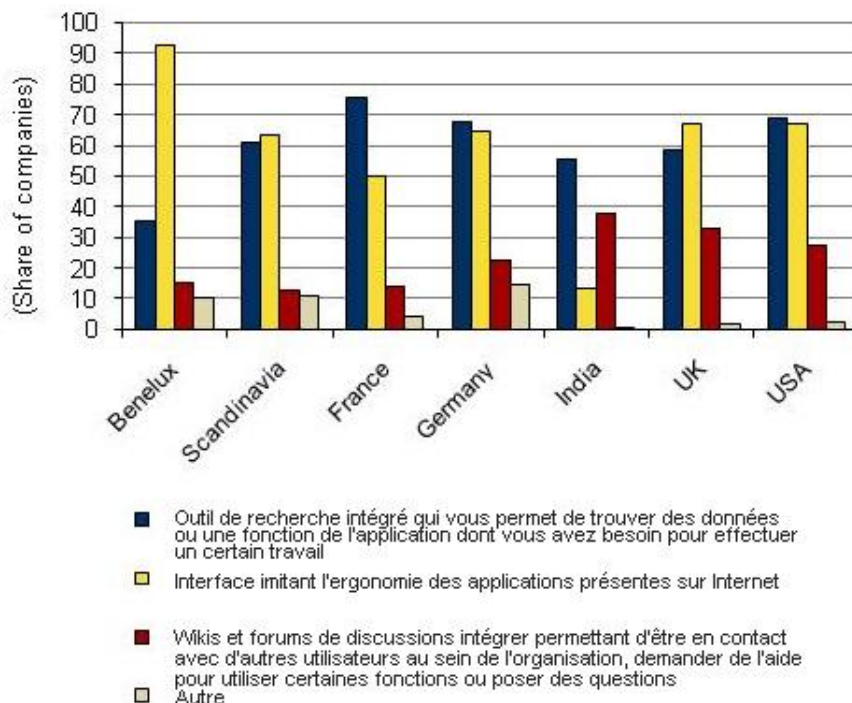
Source: IDC, 2011

L'Inde se distingue à nouveau, et cette fois parce que les entreprises de ce pays sont plus susceptibles de mettre la priorité sur l'ergonomie de leurs systèmes. Le graphique ci-dessus nous montre également que l'Allemagne et le Benelux accordent à l'inverse le moins d'importance à la convivialité et facilité d'utilisation.

RESULTAT N°4

Caractéristiques des Fonctions d'Utilisation Liées à l'Ergonomie des Applications

Q. Indiquer ci-dessous les fonctions d'utilisation qui vous paraissent les plus importantes.



Source: IDC, 2011

Le graphique ci-dessus indique clairement qu'à la fois les fonctions de recherche et l'intuitivité sont des fonctions ergonomiques placées au cœur des préoccupations des utilisateurs. Au total, plus de 60% des répondants accordent de l'importance à un outil de recherche intégré, tandis que 55% favorisent une interface intuitive. Les réponses de la catégorie « autre » ont principalement un rapport avec l'intégration avec d'autres applications ou l'importation/exportation de données.

Il existe quelques variations entre les pays puisqu'en Scandinavie, en Allemagne et aux Etats-Unis, les entreprises trouvent qu'une interface intuitive et des outils de recherche se valent. Une interface intuitive pour l'utilisateur est par contre considérée comme étant essentielle au Benelux alors que les outils de recherches sont plus importants pour la France et l'Inde. Ce qui est intéressant, c'est que les entreprises indiennes n'accordent pas vraiment d'importance à l'intuitivité de l'outil et sont plutôt intéressées par des wikis, forum de discussion, etc.

Cette dernière remarque renforce les résultats précédents et l'argument selon lequel les indiens sont moins familiers avec la technologie et les interfaces intuitives et qu'une grande partie des entreprises en Inde se concentrent sur l'ergonomie lors de l'achat de leurs applications.

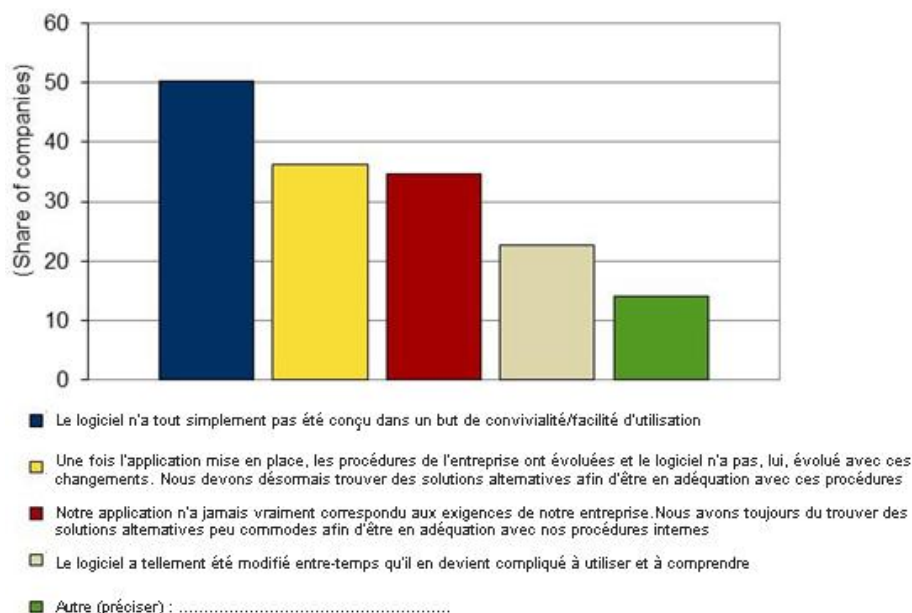
Bien que la majorité des sociétés se soit concentrée sur la convivialité et facilité d'utilisation pour le choix de leurs logiciels de gestion, plus de 40% des entreprises disent avoir subi des problèmes réels liés à l'ergonomie de l'application choisie.

Lorsque les applications sont évaluées, l'étude prouve que l'ergonomie de l'outil devrait être un critère clé puisque vraisemblablement, le fait d'avoir affaire à des problèmes va de pair avec l'attention que portent les entreprises sur l'ergonomie lors de l'achat de leur ERP. Seulement 24% des sociétés interrogées qui ont placé l'usabilité au cœur de leurs priorités affirment avoir perçu des problèmes, alors que parmi le groupe d'entreprises ayant assuré ne pas avoir pris en compte l'ergonomie de l'outil comme facteur essentiel, presque la moitié (49%) ont rencontré des problèmes. Bien que l'accent soit mis sur l'importance accordée à l'ergonomie du système informatique, l'enquête révèle également que la convivialité des applications est une question complexe et difficile à aborder.

RESULTAT N°5

Difficultés d'Utilisation : Les Raisons

Q. Quelles sont selon vous la ou les raison(s) principale(s) liée(s) aux problèmes d'ergonomie?



Source: IDC, 2011

L'histogramme ci-dessus montre que la cause des problèmes d'ergonomie la plus répandue est la même que celle liée aux problèmes d'utilisation : le logiciel qui n'a pas été conçu dans un but de convivialité. Dans la catégorie « Autre », les raisons principales évoquées sont pour la plupart spécifiques ou liées au fait que le système est obsolète et nécessite une formation longue et compliquée. Les résultats suggèrent aussi que les entreprises peinent à trouver une application qui répond à leurs besoins spécifiques et que les changements au niveau de l'application et/ou au niveau de l'environnement de travail renforcent les problèmes.

Les Editeurs de Logiciels Peuvent Aider les Entreprises à Devenir Plus Agiles

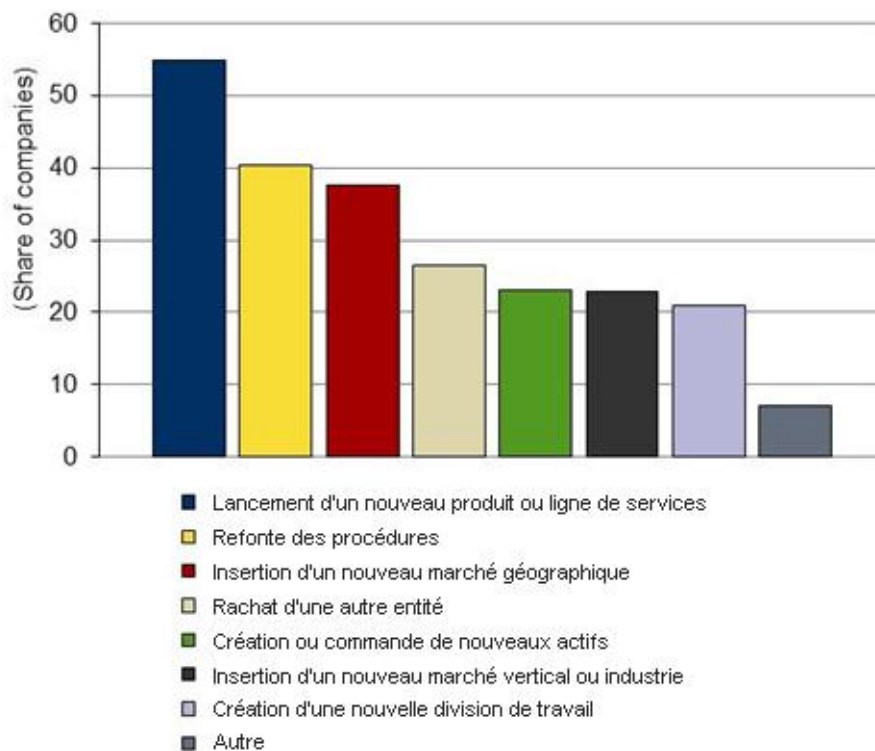
De nos jours, les sociétés vivent dans un monde en constante évolution et 45% des entreprises interrogées prévoient un changement notable dans leurs affaires d'ici 1 à

2 ans. La crise financière a eu un effet dramatique dans le monde entier, certes, mais certains pays sont restés concentrés sur la croissance de leurs entreprises, et spécialement aux Etats-Unis (64%), au Royaume-Uni (73%) et en France (53%) qui semblent être les pays les plus enclins au changement.

RESULTAT N°6

Les Mutations Anticipées du Monde des Affaires

Q. Lequel ou lesquels des changements ci-dessous anticipez-vous exactement dans les 2 ans à venir ?



Source: IDC, 2011

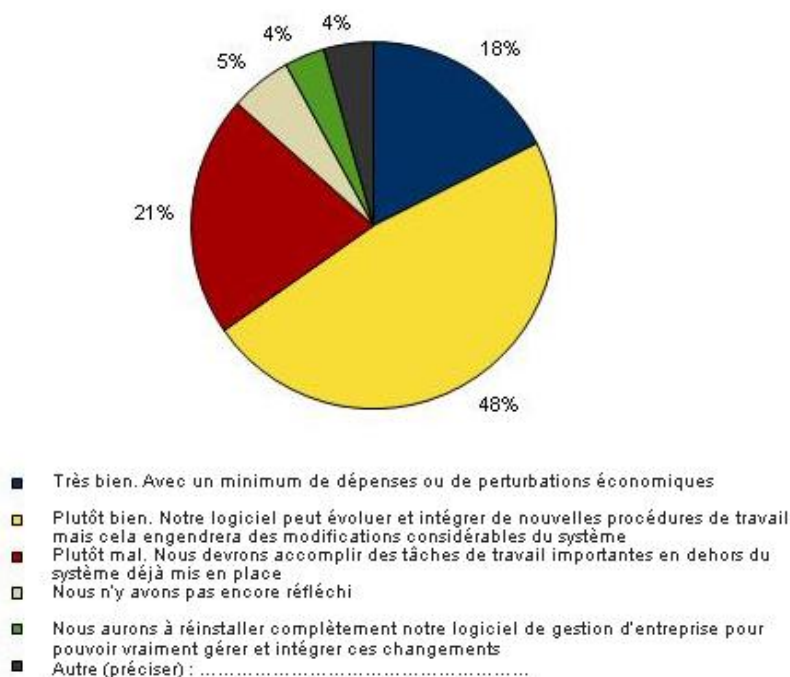
Le graphique ci-dessus présente les changements économiques les plus fréquents : lancement d'un nouveau produit ou ligne de services, refonte de procédures et insertion de l'entreprise dans un nouveau marché géographique. La plupart des sociétés qui s'attendent à un changement anticipent même à l'avenir plusieurs changements. Par exemple, le fait d'entrer sur un nouveau marché géographique conduit souvent à la création d'un nouveau département alors que l'acquisition d'une autre société mène pratiquement toujours à la refonte des procédures et/ou à l'insertion dans un nouveau marché.

Evidemment, les solutions logicielles utilisées par les entreprises doivent supporter ces changements. Néanmoins et tel que le montre le schéma ci-dessous, moins d'1/5^è des entreprises (18%) estime que cela est directement possible, alors que presque la moitié (48%) croit à des ajustements ou modifications nécessaires. La plupart des réponses dans la catégorie « Autre » sont spécifiques en termes de changements considérés comme indispensables.

RESULTAT N°7

Capacité des Logiciels de Gestion à Faire Face aux Mutations Economiques

Q. Comment, selon vous, votre entreprise va-t-elle gérer ces changements anticipés ?



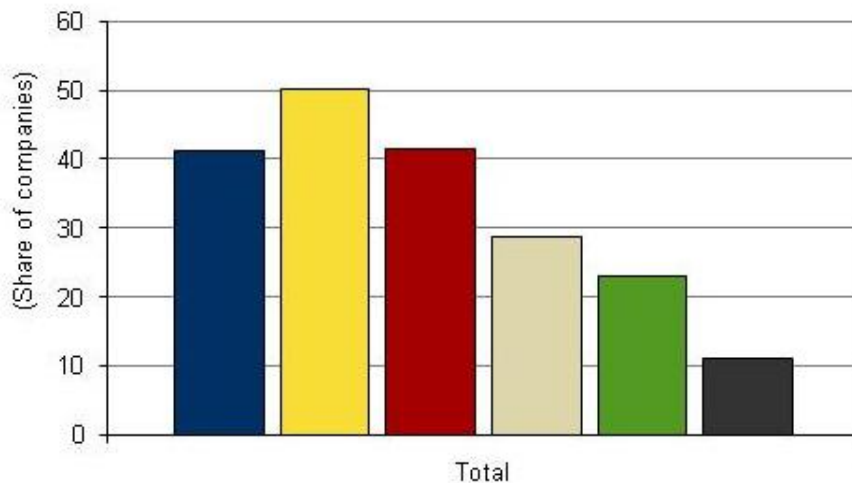
Source: IDC, 2011

La plupart des entreprises pensent que leur éditeur/fournisseur pourra les aider dans leurs tentatives de changement, typiquement en faisant le nécessaire pour que les utilisateurs puissent reconfigurer les applications sans faire appel à une assistance externe et en augmentant ainsi la flexibilité des applications. Les sociétés pensent également que leurs fournisseurs seront plus réceptifs et attentifs aux changements dans leur secteur particulier et fourniront un meilleur logiciel, plus « agile », reconfigurable facilement et spécialisé pour des industries spécifiques.

RESULTAT N°8

Capacité des Editeurs de Logiciels à Aider leurs Clients

Q. Selon vous, de quelle façon le vendeur du logiciel de votre entreprise vous aidera-t-il pour faire face à des changements continus ?



- Il concevra le progiciel de façon à ce qu'il soit mis en place et reconfiguré rapidement et facilement
- Il fera le nécessaire pour que nous puissions changer facilement la configuration du logiciel sans nécessité de faire appel à des consultants ou intégrateurs de système
- Il nous écoutera et apportera de l'intérêt à l'évolution de notre entreprise
- Il anticipera les changements techniques et apportera de nouvelles fonctions innovantes à l'application mise en place
- Il se concentrera sur notre secteur afin que nos besoins se développent, la fonctionnalité verticale industrielle étant déjà disponible dans l'application
- Autre (préciser) :

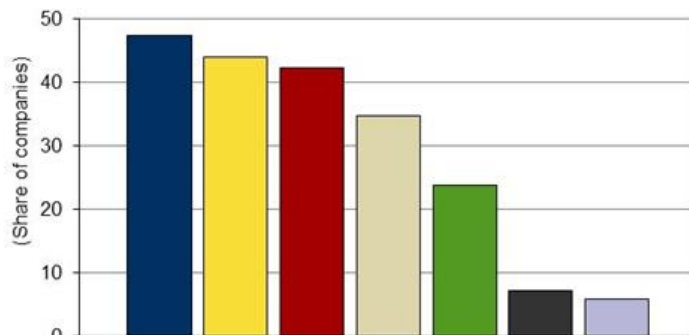
Source: IDC, 2011

Le résultat d'avoir à modifier les applications en place afin qu'elles correspondent aux besoins changeants des entreprises est sévère. Pratiquement la moitié des sociétés estiment que leurs logiciels de gestion ont un impact négatif sur l'agilité de leur entreprise. L'Inde et l'Allemagne sont les derniers en lice avec respectivement 8% et 16% des entreprises qui pensent la même chose.

RESULTAT N°9

L'Impact Négatif des Logiciels de Gestion

Q. De quelle(s) façon(s) votre logiciel d'entreprise vous ralentit-il ou vous rend-il certaines actions plus difficiles à mener ?



- Une fois le système mis en place, il nous est très difficile de reconfigurer notre logiciel, comme si nous étions figés dans l'espace
- Le logiciel nous oblige vraiment à faire des choses d'une certaine façon – système rigide – et n'a pas été conçu pour s'adapter aux variations diverses d'une procédure de travail.
- Notre logiciel n'offre pas les fonctionnalités nécessaires pour gérer les nouveaux processus que nous avons besoin de mettre en place.
- Afin d'obtenir une nouvelle fonctionnalité, nous devons basculer vers une solution informatique complètement différente et plus avancée.
- Nous souhaitons étendre l'application à de nouvelles divisions mais cette opération s'avère trop compliquée et difficile à gérer par de petits groupes de travail.
- Nous possédons un système informatique hébergé par plusieurs utilisateurs et ne sommes pas en mesure d'effectuer des changements.
- Autre (préciser) :

Source: IDC, 2011

Tel que l'illustre le schéma ci-dessus, les effets néfastes des logiciels de gestion sont divers. Le problème le plus récurrent vient en fait du changement ou de la reconfiguration des applications d'entreprises. Viennent ensuite les préoccupations liées à la rigidité des systèmes informatiques, obligeant les entreprises à effectuer les tâches d'une certaine façon, qui correspond au fonctionnement du logiciel mais pas à celui de l'entreprise. Enfin, le simple manque de fonctionnalités essentielles est également considéré comme ayant un impact négatif sur la gestion économique des entreprises.

Champ d'Application de l'Etude et Méthodologie

Le présent rapport repose sur les résultats d'une enquête mondiale menée durant les mois de mars et avril 2011. Le questionnaire et les réponses associées ont été préparés par IDC et IFS afin d'assurer la véracité et la clarté des résultats et pour empêcher les partis pris et autres formulations tendancieuses.

L'étude consiste en l'administration de 1244 questionnaires complets auxquels ont répondu des cadres supérieurs appartenant à des sociétés de plus de 100 millions de chiffres d'affaires par an. Les questionnaires ont été administrés au Benelux (44), en Scandinavie (300), en France (101), en Allemagne (63), en Inde (208), au Royaume-Uni (200) et aux Etats-Unis (237), tout secteur industriel confondu. L'échantillonnage comprend :

- Production en chaîne : 26%
- Production discrete : 38%
- Construction : 3%
- Commerce de détail et de gros : 6%
- Communication : 3%
- Services Publiques : 2%
- Services : 2%
- Autres : 16%

Les personnes interrogées ont été filtrées selon leur position dans l'entreprise afin de mesurer leur implication ainsi que leur influence dans le processus d'achat des applications d'entreprise (ERP, EAM, etc.). L'échantillonnage final comprend des responsables financiers et dirigeants d'entreprises, responsable métiers ainsi que des responsables informatiques. Il se divise de la façon suivante :

- 472 Responsables Financiers et Dirigeants d'Entreprises
- 157 Responsables Informatiques
- 263 Responsables Métiers

Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2011 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.