

## L'ERP pilote la production comme la relation client



Véritable cerveau des processus de l'entreprise, l'ERP/MIS se doit d'être adapté aux spécificités de celle-ci. « *Les enjeux sont très différents selon les corps de métier*, détaille Clément Bulhé, expert en automatisme et robotisation chez Siproudhis. *Dans le labeur on cherche avant tout la réactivité : produire et adresser un devis dans un temps record. Dans le packaging ou l'étiquette, on doit, a contrario, prendre du temps pour comprendre, dans le détail, le projet du client, et renseigner, en amont, un maximum d'informations sur le cycle de vie du produit souhaité, afin de gagner du temps par la suite dans les étapes de production.* »

### Rien de magique

Tous les professionnels consultés s'accordent sur le fait qu'il est primordial, pour que l'ERP joue son rôle centralisateur, de le renseigner soigneusement. « *L'automatisation, ce n'est pas de la magie !*, insiste Samuel Tanguy (Bluewest). *Elle réclame une donnée fiable et structurée.* » Son adoption déplace ainsi les compétences en les faisant remonter la chaîne de production. Suite à l'automatisation de ses processus, Mercian Labels a ainsi créé un nouveau poste opérationnel baptisé « *administrateur technique des ventes* » qui supervise les liens entre les équipes commerciales, l'administration des ventes (ADV) et le logiciel. À ce prix, l'ERP peut exercer sa fonction de centre de pilotage de l'imprimerie, allant jusqu'à transmettre les schémas de coupe aux massicots ou les schémas de palettisation au robot palettiseur. En retour, chaque machine et chaque poste de production renseigne l'ERP, qui produit alors les tableaux de bord d'aide à la décision (business intelligence). Ceux-ci sont de deux ordres, les uns sont mis à jour en temps réel et informent sur l'état de la production. Les autres, plus espacés, informent sur les performances de chacun des postes opérationnels, voire de chaque salarié, et sur celles, globales, de l'entreprise. Accessoirement aussi sur celles des fournisseurs de papier ou transporteurs, avec lesquels est connecté l'ERP. Celui-ci est aussi un acteur à part entière de la relation client. Tant MasterPrint que ses concurrents envoient les devis sous la forme de lien cliquable qui donne, au client, un accès à leur espace personnalisé.