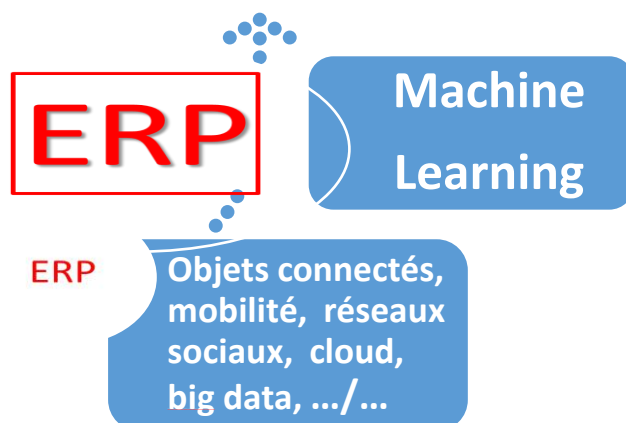


Quel sera le « Next Level » pour les ERP ?



Digérer l'intégration des réseaux sociaux, de la mobilité, du big data, du cloud et se préparer à la prise en compte des objets connectés sont les préoccupations du moment et pour quelques années encore. Les dernières annonces de partenariat entre SAP et Google illustrent bien cette dynamique.. Mais le vrai challenge est-il celui-là ? Ne serait-ce pas plutôt le « Machine Learning » appliqué aux ERP" ?

Dernièrement je visionnais la démonstration de traitement d'un processus « traitement de commande » qui vise à traiter un ordre depuis la prise de commande jusqu'au règlement. Un client important passe une commande avec une exigence de mise à disposition non compatible avec la proposition de disponible à la vente. A partir de ce constat le gestionnaire de commande recherche dans l'en cours de commandes planifiées s'il existe des commandes de même nature. Puis en s'appuyant sur l'historique des clients il décide de retarder une des livraisons planifiées au profit de ce client important. Ceci étant décidé il re planifie les différentes mises à disposition et communique vis à vis du client malchanceux sans omettre de lui donner une nouvelle date de livraison.

Bien sur l'interaction avec l'ERP se fait sous forme de choix d'option dans les menus contextuels. La question qui vient à l'esprit est pourquoi donc ne peut on robotiser le traitement de ce processus qui demande uniquement la bonne connaissance du mode opératoire du logiciel et des réflexes de base, facilement reproductibles, pour prendre une décision somme toute assez banale : privilégier un client au détriment d'un autre ! Le machine learning n'est-il pas en position de gérer un processus de résolution de problème qui alterne des interrogations : importance du client en fonction du volume et de la tendance des commandes et de quelques prises de décisions : modifier les priorités de livraison par exemple puis des opérations standards consistant à re-prioriser des ordres de livraison et envoyer une notification de retard avec une nouvelle date de mise à disposition

Des processus de ce type sont légion dans tous les domaines de l'entreprise de la finance au commerce à la logistique à la production et l'ERP par sa large couverture et la maîtrise des points d'intégration dispose des données pour permettre les analyses nécessaires et passer ainsi de la proposition à la robotisation.

Est-il plus difficile de robotiser une voiture ou un ERP ? A quand les rapprochements avec les GAFA et pourrait-il y avoir une prise de pouvoir des grands de l'intelligence artificielle sur les éditeurs de logiciels et qui rachètera qui ?