

[is value] effectue une veille des travaux portant sur la valeur apportée par l'informatique. Nous vous proposons ici les résultats d'une étude portant sur 623 sociétés américaines cotées qui ont mis en production des solutions ERP, SCM (gestion des approvisionnements) et CRM (relations clients) entre 1998 et 2005. Nous indiquons par des * dans quelles mesures les nouveaux systèmes sont corrélés avec l'évolution des performances. Nous attirons votre attention sur la variabilité des résultats d'une société à une autre. Par ailleurs, nous vous invitons à prêter attention aux indicateurs de performances utilisés par les chercheurs. En particulier, ils n'abordent pas les variations de charges d'exploitation qui ont suivi les mises en production : les indicateurs de *productivité du travail* et d'*utilisation des actifs* ne sont donc pas, selon nous, significatifs. Par ailleurs la notion de *pre-tax income* utilisée n'est pas explicitée, il s'agit vraisemblablement de l'EBIT (résultat d'exploitation).

Évolution de la performance des entreprises suite à la mise en production de solutions ERP, SCM et CRM

	Productivité du travail	Rentabilité des actifs	Rotation des stocks	Rentabilité des capitaux propres	Marge nette	Utilisation des actifs	Recouv. créances clients	Levier financier
ERP	-5,5%	-9,7%	10,0%	-13,8%	-10,7%	13,4%	3,6%	11,9%
	*	**	**	**	**	***	ns	ns
SCM	37,3%	15,0%	12,5%	20,5%	9,9%	6,0%	16,0%	14,5%
	***	**	**	**	ns	**	***	ns
CRM	21,9%	18,6%	21,8%	31,4%	12,8%	10,6%	-4,2%	-9,5%
	ns	ns	*	*	ns	*	ns	ns

*** très bonne, **bonne, *moyenne corrélation entre la mise en production et l'impact sur la performance – ns indique une absence de corrélation

Définition des indicateurs de performances selon les chercheurs

Indicateurs	Définition	Remarque [is value]
Productivité du travail	CA/nb d'employés	L'entreprise peut recourir à des services externes : indicateur non significatif
Rentabilité des actifs (ROA)	Pretax incomes / assets	Pretax income = EBIT
Rotation des stocks	COGS / inventory	
Rentabilité des capitaux propres (ROE)	Pretax incomes / equity	Pretax income = EBIT
Marge nette	Pretax incomes / sales	Pretax income = EBIT
Utilisation des actifs	Sales / assets	L'entreprise peut augmenter ses charges d'exploitation : indicateur non significatif
Recouvrement des créances clients	Sales / account receivable	
Levier financier	Debt/Equity	

Source : WHICH CAME FIRST, IT OR PRODUCTIVITY? THE VIRTUOUS CYCLE OF INVESTMENT AND USE IN ENTERPRISE SYSTEMS de Sinan Aral, Erik Brynjolfsson et D.J. Wu.