



L'USF se félicite des accords intervenus entre SAP et le SUGEN sur l'augmentation du prix de la maintenance associée à un programme de benchmarking de l'Enterprise Support.

L'attitude de fermeté manifestée récemment par le Club des Utilisateurs SAP Francophones a donc porté ses fruits.

Paris, le 29 avril 2009 – Le Club des Utilisateurs SAP Francophones, association indépendante régie par la loi 1901, se réjouit de l'accord qui vient d'être conclu entre SAP et le SUGEN (SAP User Group Executive Network) après de longs mois de négociation. Le compromis obtenu porte sur le lancement d'un programme élaboré conjointement pour établir des indicateurs clés de performance (KPI) chargés de définir et de vérifier comment les clients peuvent évaluer les services de l'Enterprise Support de SAP. Dans cette volonté commune d'élaborer un système de benchmarking, les résultats de l'application de ces KPI seront mesurés et observés auprès de clients représentatifs sélectionnés. Pour démontrer son engagement vis-à-vis de ses clients, SAP annonce également un plan destiné à aligner le prix de l'Enterprise Support conformément à un cycle de maintenance étalé sur sept ans.

Ainsi, l'augmentation prévue du prix de la maintenance de 8 % par an, qui permettait d'atteindre les 22 % en 2012, est maintenant reportée en 2015, ce qui réduit à 3,1 % l'augmentation annuelle à partir de 2010. De plus cette augmentation est associée à un système de mesure visant à démontrer concrètement la valeur correspondant à cette augmentation. À cet effet, une équipe de travail commune, SAP-SUGEN, formée en novembre 2008, à laquelle l'USF participe, a établi un indice de performance (SUGEN Value Key Performance Index - SUGEN KPI Index) chargé d'évaluer sur la durée, la satisfaction des clients sur les services apportés par l'Enterprise Support. Pour veiller à ce que tous les clients puissent réaliser un retour sur investissement de l'Enterprise Support et qu'ils aient les moyens d'évaluer, par des mécanismes transparents, le service rendu par rapport au prix de la maintenance, SAP a accepté de suspendre la hausse des prix si les KPI ne sont pas atteints.

« Bien que n'ayant pas obtenu une réponse qui corresponde parfaitement à nos attentes légitimes, nous prenons acte et sommes satisfaits de ce compromis qui marque un net infléchissement de la position de SAP suite à la pression que nous avons exercée auprès du SUGEN et de SAP France. La recherche d'un consensus sur un système d'évaluation de la qualité de service de l'Enterprise Support, élaboré en commun, est un point positif car il témoigne d'une réelle volonté de SAP de "jouer le jeu" dans un domaine où jusqu'alors, aucun éditeur ne s'était engagé. Ainsi, les initiatives prises par l'USF et le temps consacré à ces négociations, n'ont apparemment pas été vains. Je vois, à travers cette évolution, un signe positif de l'éditeur, que nous saluons, de vouloir poursuivre un dialogue ouvert et constructif. C'est dans cette approche, qui a toujours été la nôtre, que nous agissons et continuerons d'agir au nom de l'association, » déclare Jean Leroux, Président de l'USF.

À propos de l'USF :

L'USF est une association constituée de femmes et d'hommes, travaillant dans des entreprises appartenant à tous les secteurs d'activité économiques et utilisant une ou plusieurs solutions SAP. Fort de ses 2000 adhérents, l'USF est avant tout un lieu d'échange de connaissances et d'expériences pour toute une communauté d'utilisateurs. Sa vocation principale est d'organiser et de favoriser le partage d'informations autour de solutions concrètes entre tous ses adhérents. À ce titre, elle organise tout au long de l'année des ateliers et des commissions de travail destinés à enrichir les connaissances de chacun de ses membres à travers des participations directes, des bulletins d'information et la publication sur son site Web.

Pour plus d'informations, consultez le site à l'adresse : www.usf.fr

Contacts Presse

USF

Jean Leroux
jleroux@aelia.fr
Tél. : 01 43 40 68 80
www.usf.fr

InterPresse

Norbert Spitéri
nspiteri@interpresse.fr
Isabelle Guillou
iguillou@interpresse.fr
Tél. : 01 55 48 05 10
www.interpresse.fr