



/ Les moments forts de l'USF

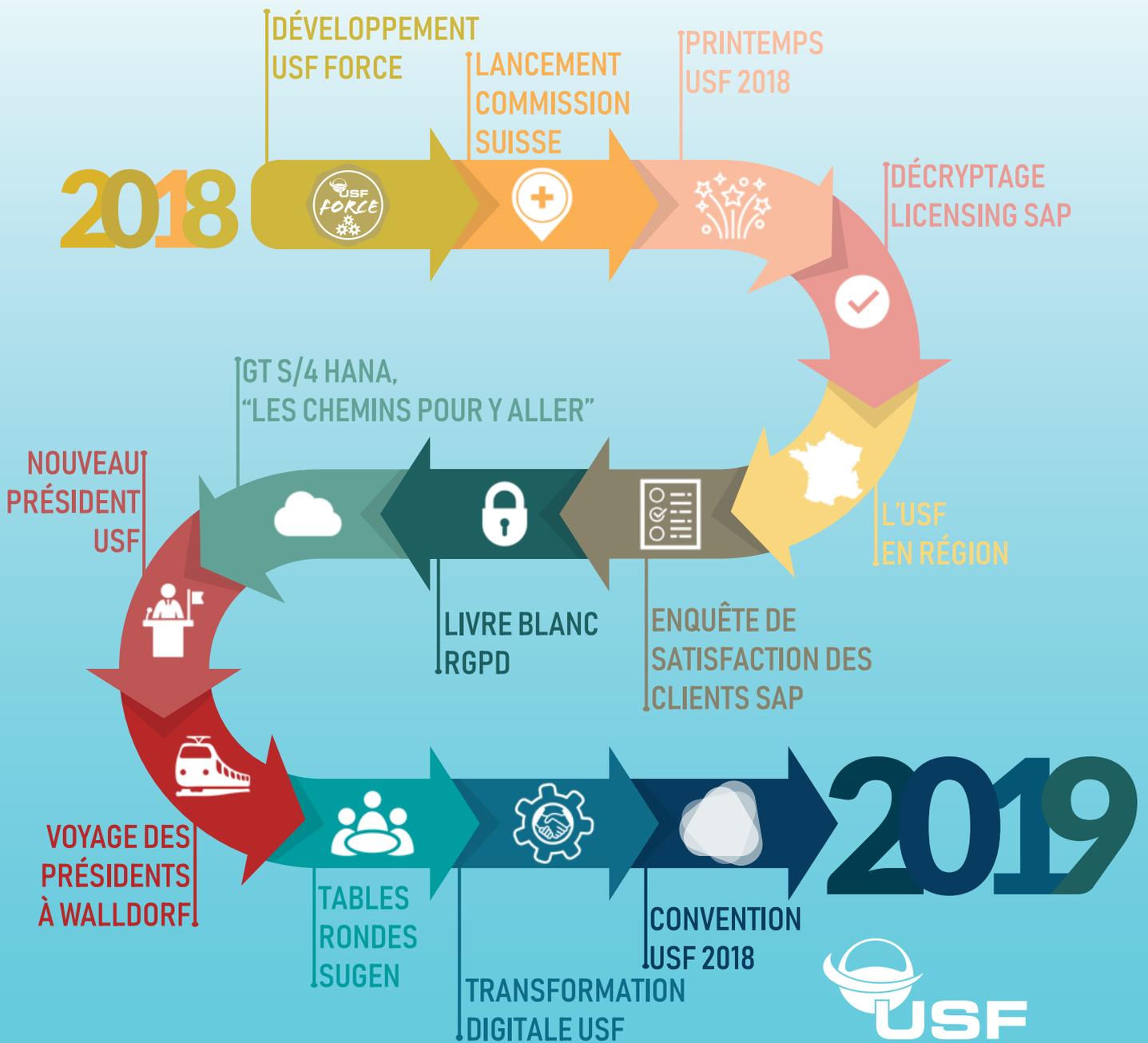
- / Retours d'expériences utilisateurs : un levier vertueux de création de valeur
- / Groupe Cougnaud : un passage à S/4 HANA pour moderniser le système d'information
- / LACROIX Electronics : l'usine 4.0 pilotée par les données

L'USFmag

n°41

www.usf.fr

Trimestriel / Janvier 2019



Utilisateurs SAP Francophones

BILAN DE LA CONVENTION USF LYON 2018

1560

VISITEURS UNIQUES

2567

VISITEURS CUMULÉS
SUR LES DEUX JOURS

6

CONFÉRENCES
PLÉNIÈRES

86

PARTENAIRES
EXPOSANTS

14

PARTENAIRES MÉDIAS

"L'USF est magique, on rencontre l'écosystème, les partenaires, les clients de sociétés de taille significative"

"Notre liberté de parole, notre liberté de penser, c'est cela qui est très important... Donne du poids à nos demandes face à l'éditeur"

"Avoir de l'information en avance cela aide pour se projeter dans des décisions et orientations que l'on veut mettre en place dans son entreprise" [...]

"On a besoin de partager des expériences et rencontrer des gens différents"

"L'indépendance de l'USF, tant économique et de parole est capitale"

"Un immense merci pour votre programme toujours stimulant et enrichissant et l'humeur positive constante"

"Bravo à toute l'équipe pour cette belle Convention ! Merci"

"Les plénières permettent une ouverture sur le monde"

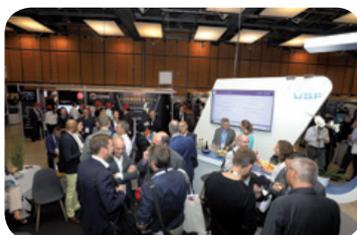
"LOVE USF & LOVE CONVENTION"

"Une organisation top, une équipe au top, BRAVO !"

"Conférences tellement riches"

"Des effets indirects collatéraux positifs"

"Top ! Bravo ! Vivement Nantes !"



69

ATELIERS

56

PARTICIPANTS EN MOYENNE
AUX ATELIERS

3852

PARTICIPANTS
CUMULÉS

491

UTILISATION
#CONVENTIONUSF

72

RETOMBÉES
MÉDIAS

mot du Président



Je tiens, tout d'abord, à vous adresser tous mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année 2019 qui commence. Une année où nous pourrons compter sur tous nos bénévoles, notre USF Force, pour poursuivre notre développement et en faire, j'en suis persuadé, une année aussi riche que 2018.

Nous avons changé de gouvernance, non seulement à la Présidence mais aussi avec cinq nouveaux membres qui ont intégré le Conseil d'Administration en mars dernier. Certainement, le plus grand succès a été notre Convention USF de Lyon, reconnue par la qualité des contenus et des ateliers, mais surtout par le nombre de participants. Notre Convention se confirme, encore une fois, comme LE grand événement de l'écosystème SAP en France, et nous pouvons en être fiers.

En 2019, nous concrétiserons notre transformation digitale : nous mettrons à votre disposition un véritable RSE (réseau social d'entreprise), avec l'ambition qu'il devienne l'outil de partage entre nos adhérents, pour fluidifier les échanges, renforcer notre réseau, légitimer davantage notre rôle d'influence vis-à-vis de l'éditeur.

En 2019 nous impulserons une nouvelle dynamique des Commissions pour continuer à adapter leur contenu à l'ensemble des solutions SAP que vous utilisez et prendre en compte les innovations proposées par l'éditeur.

En 2019, nous renforcerons les activités avec nos amis suisses, que nous avons accueillis lors de la Convention, avec d'autres événements et réunions que nous programmerons en Suisse Romande.

En 2019, je vais également œuvrer pour le rayonnement international de l'USF, et consolider en même temps l'influence de notre association, en particulier en m'appuyant sur ma réélection, en novembre dernier, pour une durée de deux ans, à la Présidence du SUGEN.

En 2019, l'équipe de l'USF va également travailler à améliorer l'écoute des adhérents, pour mieux cerner vos attentes, vos besoins et vos suggestions sur le positionnement de l'association et ses évolutions possibles.

En 2019, nous poursuivrons, bien évidemment, nos actions sur les problématiques structurantes pour nos adhérents, en particulier sur le licensing et les accès indirects. Nous prolongerons nos échanges constructifs avec SAP, car ces sujets sont loin d'être résolus et nous resterons extrêmement vigilants.

Enfin, l'équipe des permanents de l'USF et moi-même présentons nos excuses à tous ceux et celles qui ont eu l'occasion de venir dans les locaux de l'USF et d'être gênés par les travaux réalisés dans les parties communes de l'immeuble. Ces travaux sont en voie d'achèvement et nous espérons retrouver très bientôt le calme propice à nos réflexions toujours enrichissantes lors des Commissions et Groupes de Travail !

Gianmaria Perancin
Président USF

*Je souhaite à vous tous et toutes
une bonne et heureuse année 2019 !*

sommaire

Commissions

- Nouvelle cartographie des Commissions, dialogue avec SAP et transformation digitale : les moments forts de l'USF. p 4
- Retours d'expériences utilisateurs : un levier vertueux de création de valeur. p 5

Retours d'Expériences

- Groupe Cougnaud : un passage à S/4 HANA pour moderniser le système d'information. . . p 6
- LACROIX Electronics : l'usine 4.0 pilotée par les données. p 8
- Le Groupe Canal+ automatise ses rafraîchissements SAP. p 10
- Passage à S/4 HANA : comment convaincre sa direction générale ? p 12

International

- Influence de l'USF : une question de proximité. p 14
- SAP GUGO : une question de confiance. p 15



Utilisateurs SAP Francophones

Ce magazine se veut être le reflet de la notion « d'échanges et de partages » chère à notre esprit, n'hésitez donc pas à nous faire partager vos avis et remarques. E-mail : elysabeth.blanchet@usf.fr

« L'USF mag » le magazine
des Utilisateurs SAP Francophones.
Édité par l'USF - 64, rue du Ranelagh - 75016 Paris.
E-mail : contact@usf.fr - www.usf.fr

Toute reproduction totale ou partielle d'un article
du magazine « L'USF mag » est soumise à l'accord
préalable du Club Utilisateurs SAP Francophones.

Directeur de publication : Élysabeth Blanchet.
Rédacteur : Philippe Rosé, Best Practices International.
Conception graphique : isachesneau@k-factory.fr
Crédits photos : USF / P. Sautier / B. Boccas /
Y. Piriou / Membres et partenaires USF / Fotolia /
Freepik.
Impression : Imprimatur.



Éric Remy

Vice-Président des Commissions - USF
Architecte d'Entreprise CSAR - EDF

NOUVELLE CARTOGRAPHIE DES COMMISSIONS, DIALOGUE AVEC SAP ET TRANSFORMATION DIGITALE : LES MOMENTS FORTS DE L'USF

2019 sera l'année du prolongement des actions engagées en 2018 : la cartographie des Commissions et des Groupes de Travail évolue en permanence, le dialogue constructif avec SAP se renforce et l'USF se dote de nouveaux outils numériques afin de mieux gérer les relations avec les adhérents et favoriser la collaboration.

Une cartographie des Commissions et Groupes de Travail en évolution permanente

La cartographie des Commissions évolue de façon dynamique. « Nous n'hésitons pas à en créer ou à en supprimer en fonction des besoins et des attentes des adhérents », explique Éric Remy, Vice-Président des Commissions de l'USF, qui entend maintenir le dynamisme de ce qui constitue la colonne vertébrale de l'USF pour partager l'information, les idées et les bonnes pratiques pour l'ensemble des solutions de l'écosystème SAP. « Il reste toutefois cinq Commissions pour lesquelles les candidatures pour les piloter sont les bienvenues. » Sont concernées la Commission **Processus Manufacturing**, qui regroupe les anciennes Commissions PLM, PM et PPM), la Commission **Processus Ventés**, qui regroupe CRM, C4C (Cloud for Customers), Hybris, Retail et C/4HANA, ainsi que les Commissions **Grand Est** et **Suisse Francophone** et le Groupe de Travail **Ariba**.

Outre cette adaptation permanente de la cartographie des Commissions et des Groupes de Travail, le mode « *Test and Learn* » est privilégié. « Nous avons ainsi lancé deux Groupes de Travail, en 2018, suite à des discussions entre les adhérents : sur le cloud et sur l'innovation », rappelle Éric Remy. « À la suite des deux demi-journées organisées, en juin 2018, sur ces thèmes, il est apparu que, plutôt que d'isoler ces thématiques dans des Groupes de Travail séparés, il était plus judicieux de les traiter dans l'ensemble des autres Commissions et Groupes de Travail, de manière plus transversale », poursuit le Vice-Président Commissions de l'USF, pour qui cette démarche est vertueuse : « Il est préférable d'arrêter rapidement une Commission plutôt que de ne pas pouvoir produire des livrables utiles à tous ».

La poursuite des liens avec SAP

L'USF maintient des liens avec SAP, au plus haut niveau, par des contacts réguliers avec la direction générale de l'éditeur,

en France, et par des rencontres à Walldorf. La réunion annuelle entre l'USF Force et Gérald Karsenti s'est déroulée mi-décembre 2018. « Nous avons beaucoup de questions sur lesquelles Gérald Karsenti a apporté, pendant une heure, des éléments de réponses et des précisions sur la stratégie de SAP, au cours d'une discussion franche et directe, qui fait partie des relations de confiance réciproques entre l'USF et SAP », assure Éric Remy. Par ailleurs, une réunion a été organisée, le 22 novembre, entre les membres de l'USF Force et les correspondants SAP de chaque Commission. « Nous organisons ce type de rencontre deux fois par an, cela permet de renforcer la collaboration, le partage et d'être, ainsi, plus efficace, nous poursuivrons donc dans cette voie », assure Éric Remy.

Les contacts avec SAP s'effectuent également sur le plan international, avec le traditionnel voyage à Walldorf, au siège de SAP, réservé aux Présidents de Commissions et animateurs de Groupes de Travail. C'est, rappelons-le, l'un des avantages d'exercer ces fonctions bénévoles, que de pouvoir rencontrer les interlocuteurs au plus haut niveau, soutient Éric Remy. Le prochain voyage au siège de SAP se déroulera les 26 et 27 mars 2019.

Les chiffres clés 2018 des Commissions et Groupes de Travail de l'USF

Nombre de réunions des Commissions et Groupes de Travail	85
(dont 7 réunions en région)	
Nombre de Commissions et Groupes de Travail	30
Nombre de participants	2 606
Nombre de participants SAP	155
Nombre d'intervenants externes	137

La transformation digitale, c'est aussi pour l'USF

L'USF effectue aussi sa transformation digitale : deux initiatives majeures ont ainsi été concrétisées. La première concerne la mise en place d'un outil de CRM « pour mieux connaître nos adhérents et ceux qui pourraient le devenir, et pour proposer une solution de référence à la fois pour nos membres, mais aussi nos partenaires », précise Éric Remy. Une formation pour les membres du bureau de l'USF a permis une rapide prise en main de cet outil, conçu par l'éditeur français Nelis.

D'autre part, un réseau social est en cours de mise en œuvre, basé sur une solution de l'éditeur français Jalios. « Notre site Web actuel est bien sûr très utile pour, entre autres, communiquer les agendas et les comptes-rendus des Commissions et des Groupes de Travail ou diffuser nos

livrables, mais il n'est pas vraiment adapté pour favoriser les échanges entre les adhérents de l'USF », déplore Éric Remy. L'objectif principal de cet outil collaboratif est de « créer des liens, les échanges actuels entre les adhérents s'effectuant principalement lors des réunions dans les locaux de l'USF ou via les membres du bureau, ce qui est un processus lourd et pas toujours très fiable ». Cet outil fonctionnera également comme une base documentaire, avec la possibilité de recherche de contenus par des mots-clés. « Cela évite de passer à côté de nombreuses informations qui sont susceptibles d'intéresser tous les membres de l'USF », ajoute Éric Remy. C'est également un outil utile pour attirer de nouveaux membres, en augmentant la valeur des contenus proposés et partagés par l'USF.



Elisabeth Blanchet

Déléguée Générale de l'USF

C'est ce qui fait notamment la force de la Convention annuelle : en moyenne, pas moins de 70 ateliers se focalisent sur les retours d'expériences, avec une affluence toujours plus grande année après année. Mais également c'est ce qui illustre le mieux, tout au long des 85 réunions annuelles et des publications dans l'USF Mag, une des 4 missions de l'USF :

PARTAGER : réseau convivial de partage d'expériences, de savoir faire, de connaissances, d'informations et d'idées.

La richesse de ces témoignages s'exprime de trois manières. D'abord, cela représente un réel gain de temps pour mener vos projets, en évitant de rechercher l'information pertinente et synthétique, que ce soit sur les plans technologiques, stratégiques, applicatifs ou fonctionnels. Ensuite, c'est un moyen d'éviter de commettre les erreurs que d'autres ont su éviter. **Les retours d'expériences permettent ainsi d'expliquer les meilleures pratiques, de mettre en exergue les points d'attention et d'identifier les prérequis, en toute indépendance et en dehors de tout discours trop commercial des fournisseurs.**

Enfin, les retours d'expériences constituent un puissant outil de visibilité, à trois niveaux : ils valorisent le système d'information et ceux qui en ont la charge ; ils contribuent à transformer l'image de l'entreprise et les innovations qu'elle met en œuvre au service de tous ses métiers ; ils

RETOURS D'EXPÉRIENCES UTILISATEURS : UN LEVIER VERTUEUX DE CRÉATION DE VALEUR

Outre les livrables que produit régulièrement l'USF (Livres Blancs, Notes de Perspectives, Magazines...), le partage des expériences de terrain constitue un socle fondamental de la création de valeur pour les adhérents.

participent à la visibilité personnelle de ceux et celles qui témoignent, à la fois en interne et en externe.

Il subsiste toutefois des réticences qui freinent l'expression d'un retour d'expérience. Quatre objections reviennent le plus souvent :

- « **Je n'ai rien à dire** » : si vous cherchez bien, il y a toujours des éléments qui peuvent apporter de la valeur à d'autres adhérents de l'USF, des bonnes pratiques à partager, des erreurs que vous auriez voulu éviter ou des expertises technologiques qui feraient gagner du temps à d'autres... Il serait dommage de les garder pour vous...
- « **Je ne sais pas comment le formuler** » : les REX ne sont pas de la littérature, c'est leur côté pratique, et souvent informel, qui en fait la valeur. Quant aux témoignages publiés dans le magazine de l'USF, ils sont écrits par des professionnels et le contenu est systématiquement validé avant publication.
- « **Témoigner me prend trop de temps** » : certes, mais ce temps est mis au service des adhérents de l'USF, qui eux-mêmes consacrent du temps pour que vous puissiez en gagner... Le bilan est toujours positif, c'est un cercle vertueux !
- « **Je n'ai pas le droit de m'exprimer** » : les retours d'expériences ont vocation à faire progresser la connaissance et à mettre en valeur l'entreprise qui témoigne, rien n'oblige à communiquer des informations sensibles. De quoi lever les réticences de la plupart des services Communication...

Adressez vos souhaits de partage d'expériences : elysabeth.blanchet@usf.fr

Quelques chiffres :

- Groupe familial créé en 1975.
- Trois sociétés : Cougnaud Construction, Cougnaud Services et Citeden Cougnaud.
- 1 300 collaborateurs (dont 470 utilisent SAP).
- Chiffre d'affaires : 265 millions d'euros (en 2017).
- 80 000 m² d'ateliers sur quatre sites industriels.
- 220 000 m² par an de surface de bâtiments.

www.cougnaud.com

Témoignage de
Didier Girodeau
DSI du Groupe Cougnaud



Groupe Cougnaud : un passage à S/4 HANA pour moderniser le système d'information

Dans le Groupe Cougnaud, spécialiste de la construction modulaire industrialisée, « SAP constitue la clé de voûte du système d'information », assure le DSI du Groupe, Didier Girodeau. A part les ressources humaines et les activités de bureau d'études, « 80% de nos processus fonctionnent sous SAP », ajoute le DSI. Le Groupe a engagé une transformation de son système d'information, avec une migration vers S/4 HANA.

Cette stratégie était justifiée par quatre raisons principales : l'utilisation de ECC6 sans EHP, une infrastructure datée qui posait des problèmes de performance et de respect des normes de sécurité, une ergonomie du poste de travail à repenser et des processus métiers à reconfigurer. Les processus couverts par SAP sont en effet divers et regroupent la gestion de projet, de la production et des stocks, les fonctions commerciales, les achats, la logistique, ainsi que les fonctions de support (comptabilité et contrôle de gestion). « L'enjeu principal était de moderniser les processus de l'entreprise afin d'améliorer la productivité et les performances et apporter de la simplicité, de l'agilité », résume Didier Girodeau. Ils s'agissait également de préparer le système d'information de Cougnaud aux évolutions futures, notamment pour intégrer la mobilité, des analyses en temps réel, l'Internet des objets...

Migrer vers S/4 HANA sans perturber l'existant

Avec, toutefois, plusieurs prérequis : « Il nous fallait conserver la compatibilité avec les autres outils constituant le système d'information Cougnaud (TeamCenter, C4C, Office...), rester en adéquation avec

le marché, que ce soit au niveau des ressources (sous-traitance informatique, recrutement) ou dans les échanges avec d'autres sociétés, respecter le calendrier SAP de mise à jour de ses versions et, bien évidemment, ne pas geler les autres projets en cours, ce qui était un engagement fait par la DSI auprès du comité de direction », détaille Nicolas Dirand, Responsable des études et développements informatiques du Groupe Cougnaud, qui a témoigné sur ce projet lors de la dernière Convention USF.

« Nous avons décidé de lancer un POC (Proof of Concept) pour passer de ECC6 sans EHP à S/4 HANA en version 17.09, après avoir constaté que c'était plutôt simple techniquement et que cela n'induit pas de changements majeurs pour la continuité d'exploitation de l'entreprise », précise Didier Girodeau, qui a présenté ce projet au comité de direction en mettant en exergue les améliorations fonctionnelles apportées par S/4 HANA, par exemple pour la gestion des fournisseurs, la comptabilité et les passages de commandes. Le POC a été initié en janvier 2017, avec un « Go Live » réalisé en août 2018. L'ambition, avec la mise en œuvre de S/4 HANA, était d'obtenir plus de performance et de diminuer la taille de la base de données de manière à gérer davantage de volumes de données.

Une collaboration étroite avec les métiers

Pour Nicolas Dirand, « la réussite d'un tel projet repose sur un engagement des métiers, la maîtrise d'ouvrage a un rôle de chef d'orchestre et de facilitatrice, avec des équipes métiers disponibles et engagées ». De fait, l'équipe projet a regroupé à la

Le Groupe Cougnaud a conçu un bâtiment modulaire de 4 000 m² pour le Sénat.



fois les métiers, les responsables maîtrise d'ouvrage à la DSI et une équipe de maîtrise d'œuvre. Le projet a été piloté par la DSI avec l'accompagnement d'une équipe d'experts, en particulier Augusta Reeves pour le développement ABAP, PasàPas-KPF et Chéops pour les aspects techniques et infrastructures, ainsi que Manessens, pour la partie conseil. Le projet de montée de version a reposé sur une approche fonctionnelle. Ainsi, pas moins de cinquante ateliers ont été organisés, sur une période de cinq mois, de manière à définir l'existant, partager la même vision, identifier les points de blocage, prioriser les actions nécessaires, faire monter en compétences les responsables de Groupes et proposer des solutions concrètes.

Résultat de ce passage réussi à S/4 HANA : les cinq jours de bascule se sont déroulés « dans la sérénité », assure Nicolas

Dirand, pour qui « les délais ont été respectés et il n'y a pas eu de blocage dans les fonctionnalités ». Par ailleurs, les métiers ont eu le temps de vérifier les aspects sécurité et seuls quelques ajustements de développement ont été nécessaires. « Les utilisateurs sont très satisfaits », assure Didier Girodeau, « en termes de performance, S/4 n'a vraiment rien à voir avec ce que nous connaissions auparavant ».

Prochaines étapes : intégrer FIORI. « On se forme et nous collaborons avec les métiers pour identifier ce qui peut être "fiorisé", afin d'intégrer la mobilité, de proposer de nouvelles ergonomies, d'améliorer la productivité ou d'élaborer des indicateurs en temps réel, par exemple pour les ordres de fabrication ou les achats », prévoit Didier Girodeau.

Les six principaux facteurs clés de succès :

- 1 • La disponibilité des métiers, impliqués tout au long du projet, ce qui permet de respecter les engagements.
- 2 • Une bonne communication, avec un comité de pilotage mensuel et une transparence vis-à-vis de toutes les parties prenantes.
- 3 • Des tests de non-régression, priorisés.
- 4 • Une maîtrise d'ouvrage chef d'orchestre et force de proposition.
- 5 • Une maîtrise d'œuvre réactive dans l'analyse, le développement et la correction des bugs.
- 6 • Une méthodologie simple et partagée.

En bref :

LACROIX Electronics est un groupe spécialisé dans la sous-traitance électronique pour les secteurs industriel, domotique, santé, automobile, avionique civile et défense.

www.lacroix-electronics.fr

Quelques chiffres :

- 3 250 collaborateurs.
- Chiffre d'affaires de 317 millions d'euros en 2017.
- Un bureau d'études et quatre usines de production.

Témoignage de
Emmanuel Thommerel
DSI de LACROIX Electronics



LACROIX Electronics : l'usine 4.0 pilotée par les données

LACROIX Electronics, filiale de LACROIX Group, est une entreprise de conception et de production électronique de systèmes embarqués et d'objets connectés industriels. Le Groupe étudie la faisabilité de créer une nouvelle usine pour remplacer l'actuel site de production de Montreault-sur-Evre (Maine-et-Loire), dont les caractéristiques limitent le déploiement de la Smart Industry. Le nouveau site de production, dont la mise en service serait prévue en 2021 si le projet aboutit, permettra de doubler la taille de l'usine actuelle. « Cette nouvelle usine répondra à trois enjeux majeurs : elle sera innovante technologiquement, elle apportera de nouvelles manières de travailler et sera respectueuse de l'environnement », résume Emmanuel Thommerel, DSI de LACROIX Electronics.

Cette initiative participe à la vision de l'industrie électronique du futur, portée par la direction générale de LACROIX Electronics. Selon son DG, Stéphane Klajzyngier, « l'un des enjeux majeurs de ce programme est l'ouverture de notre organisation à notre écosystème. Fournisseurs, clients ou partenaires, devront être en mesure d'accéder en temps réel aux données les concernant, pour que l'ensemble de la chaîne de valeur gagne en flexibilité, rapidité, fiabilité et compétitivité. Un prérequis pour soutenir les innovations de nos clients. Le travail collaboratif en mode agile entre nos experts et nos partenaires est déjà présent mais sera facilité à l'avenir via la symbiose des outils digitaux. Les frontières seront de plus en plus minces entre tous les membres de l'écosystème ».

Le projet de nouvelle usine intègre évidemment la plupart des innovations

indispensables, par exemple une interface permettant le suivi en temps réel de la fabrication du produit par les clients et les partenaires, des algorithmes d'aide à la construction de solutions adaptées à la demande, des simulations de la production des commandes avant leurs mises en fabrication, des machines connectées au système d'information... « Une nouvelle usine, c'est aussi un nouveau système d'information », note Emmanuel Thommerel. Ce projet intégrera également de nouveaux outils d'analyse pour améliorer la qualité et les délais de livraison, coter en temps réel et simuler la demande client. À l'étude également : la conception assistée par la réalité virtuelle, des configurations des lignes d'assemblage adaptées en fonction des besoins de production, une assistance des opérateurs par la réalité augmentée ou encore l'automatisation des tâches les plus répétitives, à faible valeur ajoutée, avec des robots collaboratifs (cobots)...

Le temps réel au service de l'excellence opérationnelle

« La plupart des projets répondent à une logique de produits complexes et diversifiés où la qualité, les délais et la compétitivité restent les piliers des attentes clients, mais ne suffisent plus pour convaincre. La rapidité, la fiabilité et la flexibilité des usines sont aussi cruciales dans le circuit de décision des donneurs d'ordres », souligne-t-on chez LACROIX Electronics. Pour Emmanuel Thommerel, « ces innovations technologiques majeures s'accompagnent d'une refonte des processus et celle-ci passe par une analyse des données ».

L'un des six axes définis dans le programme Ambition 2020 élaboré par

LACROIX Electronics concerne l'excellence opérationnelle. Dans ce domaine, deux projets IT phares sont prévus. D'une part, le monitoring en temps réel afin de, « *capturer des données de production, qui seront croisées avec celles issues du MES (Manufacturing Execution System) et de SAP, de manière à pouvoir élaborer des indicateurs de production en temps réel* », précise Emmanuel Thommerel, pour qui c'est l'opportunité de « *disposer d'une vision à 360° de ce qui se passe dans l'usine ; s'il se produit un dysfonctionnement sur une machine, nous le savons immédiatement* ». Auparavant, la production se poursuivait jusqu'à la détection de la panne, « *Nous pourrions ainsi agir en amont, de manière préventive* », ajoute le DSI.

Anticiper les niveaux de stocks

D'autre part, le projet inclut une optimisation des processus par l'analyse des données issues de SAP, avec l'aide de la solution Performer for SAP d'Inventy. « *Nous sommes actuellement engagés dans la phase de cadrage pour mieux comprendre comment*

nos clients réalisent leurs prévisions, afin d'optimiser nos approvisionnements et nos stocks, ces derniers étant, dans nos métiers, le nerf de la guerre, car surstocker consomme beaucoup de cash », commente Emmanuel Thommerel. Cette exigence est d'autant plus importante que les pénuries de certains composants obligent à anticiper très en amont les volumes de stocks, souvent dix-huit mois à l'avance, tendance que les objets connectés (un domaine où LACROIX Electronics est très actif en R&D) et le boom des ventes de smartphones vont aggraver.. « *Les données créent de la valeur, car mieux on comprend et on anticipe, plus on fiabilise notre chaîne d'approvisionnement et plus on réduit les risques* », résume Emmanuel Thommerel. Ce dernier est convaincu que « *SAP, dans ses nouveaux métiers, peut nous aider à intégrer des tâches qu'on ne sait pas réaliser aujourd'hui, par exemple pour la gestion de la chaîne logistique en temps réel ou pour des scénarios de type "Que se passe-t-il si ?..."* ».

La Commission Grand Ouest s'est réunie le 8 novembre 2018 chez LACROIX Signalisation.



Témoignage de
Suzanne Da Silva

Responsable d'applications chez Canal+

Le Groupe Canal+ automatise ses rafraîchissements SAP

Les rafraîchissements des environnements SAP sont nécessaires et doivent être réalisés régulièrement. Mais, souvent, ces tâches sont manuelles et présentent trois inconvénients majeurs : d'abord, elles mobilisent des ressources humaines ; ensuite, il existe toujours des risques d'erreurs et, enfin, les rafraîchissements entraînent une indisponibilité plus ou moins longue des environnements concernés. La solution pour adresser ces problématiques consiste à automatiser et optimiser cette procédure répétitive.

C'est l'approche retenue par le Groupe Canal+. L'entreprise gère plusieurs environnements SAP, pour le développement, la recette, la pré-production et la production. L'un des besoins concernait le rafraîchissement des environnements SAP, utile par exemple pour les systèmes de recette ou de formation, de manière à travailler avec les données les plus récentes. Ce processus de rafraîchissement doit, bien évidemment, prendre en compte la diversité des environnements SAP déployés dans le Groupe Canal+, qui est équipé de SAP ECC, BW, CRM, SRM et RH. « Il faut pouvoir dupliquer toutes les données pertinentes du système source tout en conservant les caractéristiques techniques des environnements cibles », affirme Suzanne Da Silva, Responsable d'applications chez Canal+.

Gagner du temps et réduire les coûts

Le groupe de médias était confronté à deux problématiques qu'il fallait résoudre. « D'une part, le fait que les opérations de rafraîchissements des environnements SAP occasionnaient une indisponibilité d'une durée de quatre à sept jours. C'était un réel inconvénient pour nos équipes, qui ne pouvaient disposer d'un environnement de pré-production opérationnel », résume Franck Pompigne, Directeur des Process et Systèmes d'Information Financiers chez Canal+. En outre, précise Suzanne Da Silva, « dans la mesure où les mises à jour étaient essentiellement manuelles,

les résultats pouvaient s'avérer différents de ce que nous attendions, nous passons donc au moins une journée, après chaque rafraîchissement, à corriger d'éventuelles anomalies ».

D'autre part, sur le plan financier et contractuel, l'accord passé avec l'infogérant n'incluait pas les opérations de rafraîchissements des environnements SAP. Conséquence : chaque opération de ce type entraînait une facturation supplémentaire, de plusieurs milliers d'euros.

Automatiser et optimiser

Comment faire pour adresser ces deux problématiques ? S'équiper d'une solution d'automatisation et d'optimisation des procédures de rafraîchissements de système SAP. « Nous avons étudié le marché des solutions d'automatisation des rafraîchissements des environnements SAP et notre choix s'est rapidement porté sur la solution Libelle SystemCopy de l'éditeur Libelle », explique Franck Pompigne. Ensuite, un POC (Proof of Concept) a été mis en œuvre, mi-2015, dont les résultats, très positifs, ont conduit le Groupe Canal+ à retenir la solution de Libelle.

En octobre 2017, le Groupe Canal+ a changé de prestataire d'infogérance, ce dernier a intégré dans son offre les opérations de rafraîchissements, y compris sur le plan tarifaire. Le prestataire d'infogérance a, en outre, bénéficié d'un transfert de compétences de la part de Canal+. « L'objectif est que le prestataire d'infogérance soit totalement autonome sur l'utilisation de la solution Libelle SystemCopy », précise Suzanne Da Silva.

Simplification et transparence

La mise en place de la solution a apporté plusieurs avantages significatifs à Canal+. « Tout d'abord, le temps d'indisponibilité des environnements SAP a considérablement diminué, passant de sept jours à environ une journée, et le surcoût n'est plus un sujet », se félicite Franck Pompigne. Le deuxième avantage est lié à la prise en main. « Elle

En bref :

Le Groupe Canal+, créé en 1983, est spécialisé dans la télévision (payante et gratuite) et la production/distribution cinématographique.

Quelques chiffres :

- 8,1 millions d'abonnés en France (14,4 millions au niveau mondial).
- 5,253 milliards d'euros de chiffre d'affaires.
- 7 679 salariés.

est très simple, de même que la création de procédures, nous pouvons être autonomes sans disposer de compétences techniques avancées d'administration SAP », souligne Suzanne Da Silva.

Troisième atout de la solution, selon Franck Pompigne : la qualité de l'accompagnement de l'éditeur : « Nous avons bénéficié d'un soutien actif et personnalisé, ce qui est possible avec un éditeur à taille humaine : les équipes de support ont consacré le temps nécessaire aux explications dont nous avons besoin lors du déploiement

de la solution ». Même si c'est l'infogérant de Canal+ qui lance les procédures de rafraîchissements, les équipes internes du Groupe gardent la main pour l'agencement des différentes tâches à effectuer.

À terme, la solution Libelle a vocation à monter en puissance pour le Groupe Canal+ : « L'idéal, pour nous, serait que les rafraîchissements puissent être réalisés à la demande, par exemple lorsque l'on planifie une formation, en appuyant sur un bouton le vendredi soir et en disposant du résultat le lundi matin ! », résume Franck Pompigne.

LE PROJET DE CANAL+ EN BREF

Pourquoi ?	Comment ?	Avec quoi ?	Pour quels bénéfices ?
<ul style="list-style-type: none"> • Abaisser le temps d'indisponibilité lors des rafraîchissements des environnements SAP. • Eliminer les procédures manuelles. • Réduire les risques d'erreurs. • Diminuer les coûts. 	<ul style="list-style-type: none"> • Automatiser et optimiser le processus de rafraîchissement. • Changer d'infogérant. 	<p>La solution Libelle SystemCopy de Libelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une réduction de 7 jours à un jour du temps d'indisponibilité. • Une simplification du processus de rafraîchissement. • Un accompagnement proactif de l'éditeur.

LE PRINTEMPS USF 2019

Réservé aux adhérents



21.03.2019

Judi 21 mars après-midi
à la Maison des Travaux Publics
pour l'édition 2019 du Printemps USF.



Programme bientôt disponible :
www.usf.fr



Maison des Travaux Publics
3 rue de Berri - 75008 Paris
(métros George V
et Franklin D. Roosevelt)

Horaire : à partir de 12h30
autour d'un cocktail déjeunatoire

Les **inscriptions** pour le Printemps USF 2019 sont ouvertes !
Événement organisé **exclusivement pour les membres USF**,
c'est le rendez-vous parisien centré sur notre communauté d'utilisateurs
à ne pas manquer. En effet, cette demi-journée s'articulera autour
de thèmes d'actualité et sur les travaux des Commissions & Groupes
de Travail : moment idéal d'échange et de partage.

En bref :

Hopps est spécialiste de la distribution et de la communication de proximité.

Quatre Business Units : activités liées au e-commerce, média courrier, mode et bien-être, services.

www.hopps-group.com

Quelques chiffres :

- Plus de 22 000 collaborateurs.
- 580 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2018, un milliard prévu en 2022.

Témoignage de Lionel Triboulet

Directeur des ERP et de la dématérialisation du groupe de logistique Hopps



Un des 70 ateliers de la Convention USF 2018

Passage à S/4 HANA : comment convaincre sa direction générale ?

Comment peut-on convaincre une direction générale de s'engager dans un projet S/4 HANA ? Ce fut l'un des thèmes abordés lors d'un atelier, pendant la Convention USF 2018, avec les témoignages d'Inventy et du Groupe Hopps, spécialisé dans la logistique. Ce Groupe, qui a grandi par croissance externe, avec notamment l'acquisition de filiales logistiques, s'est retrouvé face à un environnement multi-ERP, avec des solutions SAP, Sage et Cegid. Comment, dans un tel contexte, conserver une homogénéité stratégique et opérationnelle ? « Plus on ajoute des ERP, plus les équipes de la DSI transpirent », résume Lionel Triboulet, Directeur des ERP et de la dématérialisation du groupe de logistique Hopps. Car il faut gérer des systèmes d'information hétérogènes, de multiples solutions et modules, des niveaux de maturité différents selon les métiers, les filiales et les utilisateurs, ainsi que, précise Lionel Triboulet « un TCO SAP relativement élevé ».

L'une des pistes consiste à harmoniser l'ensemble de ces systèmes autour de la plateforme S/4 HANA. Mais, si le problème est simple à exprimer sur le papier, il s'avère, en réalité, beaucoup plus délicat à résoudre, car il faut convaincre la direction générale de procéder aux investissements nécessaires. Et même si l'on y parvient, comment gérer les inévitables détracteurs ? « Par exemple, notre responsable Business Intelligence craignait que cette plateforme ne supprime son emploi et notre responsable infrastructure affirmait que cela coûterait beaucoup trop cher », se souvient Lionel Triboulet.

« Si, à la question du "pourquoi acheter S/4 HANA ?" vous répondez que c'est

simplement pour s'adapter et suivre la roadmap de SAP, au mieux, vous obtiendrez seulement 5% du budget que vous demandez, au pire, vous serez évincé de votre poste », résume Lionel Triboulet.

Comment procéder ? Concrètement, la première étape consiste à réaliser une étude de cadrage. Le groupe Hopps a fait appel au cabinet de conseil Inventy. « En préalable de l'étude de cadrage, nous rencontrons le comité de direction pour identifier leur vision du futur de leur système d'information », explique David Bizien, Directeur de l'innovation d'Inventy, qui ajoute que pour « identifier les bons leviers business, il faut ratisser large, avec une démarche outillée, car vous n'échapperez pas à cette étude de cadrage, même si cela ne se passe pas toujours très bien ». Ensuite, il faut travailler à factueliser l'existant en se basant sur des comparaisons avec les entreprises les plus performantes. « En se comparant avec des entreprises similaires, les métiers se reconnaissent. Cela permet d'identifier les gains possibles et d'élaborer une trajectoire cible », précise David Bizien. En se concentrant sur ce qui ne fonctionne pas suffisamment bien : « Un processus qui ne pose pas de problème de performance ne générera pas de gains », assure Lionel Triboulet. Il convient d'insister, par exemple, sur la possibilité de créer des produits et services plus innovants, de mieux personnaliser l'expérience client et d'optimiser le Back Office. « En général, les entreprises basculent sur S/4 HANA parce qu'elles peuvent consolider, optimiser les stocks et leur processus comptables, améliorer les ventes et les achats », résume David Bizien.

« L'objectif n'est pas vraiment de convaincre la direction générale, mais que celle-ci se convainc elle-même. Pour cela, il faut deux ingrédients : des chiffres et des bonnes raisons d'investir », ajoute Lionel Triboulet. C'est aussi utile pour convaincre ceux qui résistent à un tel changement : « Ils se sont rangés aux décisions du comité de direction, on ne les entend plus », assure le Directeur ERP. Celui-ci conseille de ne

pas perdre de temps : « Le délai doit être le plus court possible entre le moment où la fenêtre de conviction s'ouvre et celui où la direction générale décide ». Pour Lionel Triboulet, « S/4 HANA n'est pas un projet de migration mais un projet qui permet à l'entreprise de repenser ses processus pour favoriser l'innovation et générer un avantage concurrentiel ».

Bonnes pratiques	Recommandations
Choisir le bon moment pour négocier	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir le meilleur moment pour négocier (fin de trimestre, fin d'année). • Connaître les solutions que les commerciaux veulent absolument vendre (le cloud, S/4 HANA) pour créer une position de force.
Construire une trajectoire à cinq ans	Vérifier que tous les besoins métiers et IT sont pris en compte dans la proposition pour éviter de racheter des licences quelques mois après la signature du contrat (à un prix supérieur).
Obtenir les meilleurs niveaux de remise	<ul style="list-style-type: none"> • Massifier les achats pour obtenir le maximum de remise. • Connaître les solutions que les commerciaux veulent absolument vendre (le cloud, S/4 HANA) pour créer une position de force.
Reconfigurer le parc de licences	Profiter de la négociation pour reconfigurer le parc de licences non utilisées.
Financer son investissement	Elaborer un montage financier permet de lisser la charge sur plusieurs années afin que le coût d'acquisition des licences impacte la trésorerie.

Source : Hopps Group, Invenly.

Les principaux arguments pour convaincre une direction générale d'adopter S/4 HANA :

- 1 • *La consolidation : le regroupement d'instances SAP ECC, BW ou SRM constitue un levier significatif de simplification du périmètre de réduction d'interfaces et donc de réduction des coûts.*
- 2 • *L'optimisation des stocks : il est possible d'obtenir une meilleure visibilité sur les stocks réels, donc de réduire les stocks de sécurité, toujours très coûteux.*
- 3 • *L'optimisation comptable : il est possible d'accélérer les clôtures comptables, en particulier lorsqu'elles sont faites dans plusieurs pays.*
- 4 • *L'optimisation des achats : la meilleure visibilité sur les stocks peut s'accompagner d'une massification des achats et d'une optimisation du processus de Purchase to Pay.*
- 5 • *L'optimisation des ventes : elle est possible grâce à une meilleure gestion des promotions, des prévisions de ventes et une optimisation de la chaîne logistique.*
- 6 • *La personnalisation de l'expérience client : des données contextuelles peuvent être fournies en temps réel, avec des interactions multicanales.*

Source : Hopps Group, Invenly.



Conférence de Brian Duffy, Président SAP EMEA North à la Convention USF 2018, Lyon



Walldorf 2018, 7 groupes utilisateurs présents : AUSAPE - Espagne, SAPSA - Suède, SBN - Norvège, SAPience.be - Belgique, UKISUG - Royaume-Uni et Irlande, USF, VNSG - Pays-Bas.

Influence de l'USF : une question de proximité

L'influence de l'USF, qui s'est déjà considérablement renforcée depuis plusieurs années, s'est poursuivie en 2018 et continuera sur sa lancée en 2019. D'abord, au sein du SUGEN.

Gianmaria Perancin, Président de l'USF, a été réélu pour une durée de deux ans à la tête du réseau international des clubs utilisateurs de solutions SAP. Les travaux du SUGEN sont d'ailleurs parfaitement en phase avec ceux de l'USF, notamment pour l'analyse du nouveau modèle de licences de SAP et de ses conséquences pour les clients de l'éditeur : ainsi, les résultats de l'enquête de satisfaction 2018 de l'USF, dévoilés lors de la dernière Convention, corroborent ceux de l'enquête menée par le SUGEN sur la problématique des accès indirects. Le SUGEN, via son *Charter Indirect Access*, travaille sur le nouveau modèle de licence (Digital Access) depuis 2017.

Ensuite l'influence de l'USF s'étend avec des échanges réguliers avec SAP, d'une part, dans le cadre de la table ronde EMEA North, la région SAP à laquelle est rattachée la France. Rappelons que l'objectif est de formaliser des échanges réguliers entre les clubs utilisateurs de la région et le Président Régional, interlocuteur commercial de haut niveau chez SAP. Ces sessions d'échanges, initiées par Brian Duffy, réunissent SAP et les Groupes Utilisateurs, mais sont indépendantes des activités du SUGEN. Sont abordés, entre autres, les points d'achoppement communs à l'ensemble des groupes utilisateurs de la région EMEA North, en particulier le manque de confiance des clients vis-à-vis de SAP et les mauvaises relations avec les commerciaux, ainsi, qu'en parallèle, les actions que compte engager SAP

et celles qui sont déjà en cours de réalisation pour faire progresser la relation et la satisfaction client. Une nouvelle table ronde a été organisée en janvier 2019, à Dublin.

D'autre part, les échanges entre l'USF et SAP ont lieu avec le voyage des Présidents à Walldorf, qui se déroule chaque année et dont la prochaine édition est prévue les 26 et 27 mars 2019 (*lire dans ce numéro, page 15*). Ce voyage est l'occasion d'échanges privilégiés avec les experts SAP et constituent une mine d'informations en primeur, directement à la source, au siège de SAP. C'est aussi l'occasion d'échanger avec les autres clubs, également conviés à Walldorf. Par ailleurs, l'USF sera partie prenante de la délégation française invitée par SAP France à SAPHIRE NOW 2019, qui se déroulera à Orlando, en Floride, du 7 au 9 mai.

Ce lien avec les autres clubs s'est déjà renforcé en 2018, avec la participation du VNSG (le club néerlandais) et du SAPSA (le club suédois) à la Convention USF de Lyon. En parallèle, ont été formalisées

des réunions tripartites entre l'USF, le UKISUG (le club des Britanniques et des Irlandais) et le VNSG, dont l'objectif est de renforcer la collaboration sur certains sujets d'influence et d'échanger sur les bonnes pratiques de chacun. Ces trois clubs représentent des marchés relativement similaires et de tailles comparables. De fait, les utilisateurs sont confrontés à des problématiques communes qui rend pertinent ce rapprochement, facilité par la proximité géographique.

L'USF a également étendu son réseau d'utilisateurs francophones en Suisse, une Commission spécifique y a été créée en mars 2018. Ainsi, l'USF se retrouve présente dans deux régions commerciales de SAP : EMEA North (Europe and Middle East) et MEE (Middle and Eastern Europe). Des contacts ont été pris avec SAP DACH (direction commerciale de l'Allemagne, Autriche et Suisse) ainsi qu'avec SAP France pour identifier les meilleurs experts francophones susceptibles de présenter les nouveautés SAP aux utilisateurs suisses.

Convention USF 2018, Lyon





Guillaume Chédebois

Responsable Communication
et Relations Internationales - USF

SAP GUGO : une question de confiance

Depuis longtemps déjà, SAP a compris la valeur des groupes utilisateurs au sein de son écosystème. Le service **Global User Group Organisation** est le point d'entrée privilégié pour nos actions entreprises en collaboration avec SAP.

Dédié aux bonnes relations avec les groupes utilisateurs, le GUGO nous apporte son soutien pour promouvoir l'adoption des innovations, favoriser l'éducation des adhérents, la collaboration au niveau stratégique, les échanges de bonnes pratiques ainsi que l'optimisation de la base clients des clubs.

Le GUGO co-anime le réseau exécutif SUGEN des principaux groupes utilisateurs SAP dans le monde. Il est un lieu de dialogue franc et constructif dont les projets sont tournés vers l'amélioration des relations entre SAP et ses clients. On peut citer par exemple le nouveau modèle de licence, élaboré en partie grâce aux discussions parfois musclées entre le SUGEN et la direction de SAP. C'est aussi principalement au sein du SUGEN que les bureaux des clubs échangent entre eux sur leurs bonnes pratiques organisationnelles, programmatiques, etc.

Initié par le GUGO et lancé en 2018 à l'occasion de la Convention annuelle du DSAG (groupe utilisateurs germanophones), le nouveau programme *Adoption Starter Program* met à disposition des clients qui envisagent de passer sur S/4HANA des conseils et un support afin de les accompagner dans leur démarche et leur évaluation des avantages à innover.

Dans une démarche d'éducation aux solutions SAP innovantes, le GUGO coproduit également des centaines de

webinaires avec les groupes utilisateurs.

Le GUGO est aussi missionné pour aider les groupes utilisateurs à suivre l'évolution du portefeuille des nouvelles solutions SAP qui se modifie et s'enrichit régulièrement, notamment avec les solutions Cloud. Ceci afin de garantir que les clubs s'adressent bien à l'ensemble de la base clients de SAP.

Le GUGO est impliqué dans l'organisation des activités suivantes :

- USF@WDF : le voyage annuel des Présidents de Commissions des clubs européens à Walldorf.

- Délégation des adhérents des groupes utilisateurs au salon annuel SAPPHERE NOW à Orlando.

- Tables rondes semestrielles EMEA North avec Brian Duffy, le Président Régional SAP.

En toute indépendance de l'éditeur et toujours dans l'intérêt des clients, les groupes utilisateurs évoluent vers plus d'efficacité et d'informations personnalisées : veille et formation permanente, thermomètre de l'humeur des clients, réseau de professionnels aux profils aussi bien techniques que métiers.

Le SAP GUGO évolue également pour accompagner les clubs dans toutes ces activités fondamentales pour l'avenir des clients, mais aussi de l'éditeur.



Christian Klein, Chief Operating Officer & Member of the Executive Board of SAP SE échange avec **Matthew Perry**, Président du groupe utilisateurs SAP australiens (SAUG) et les membres du SUGEN lors du sommet SUGEN de Barcelone, novembre 2018.

LES LIVRABLES PROPOSÉS PAR L'USF SYNTHÉTISENT L'EXPERTISE DES ADHÉRENTS ET PERMETTENT AINSI DE PROLONGER LES TRAVAUX DES COMMISSIONS ET DES GROUPES DE TRAVAIL

> LES LIVRABLES USF

à votre disposition

ÉCHANGES
ET
PARTAGES

> LIVRES BLANCS

> NOTES DE PERSPECTIVES

Retrouvez-les en **téléchargement** sur www.usf.fr (réservé aux adhérents uniquement)

> Parus précédemment :

- > Livre Blanc - Montée de version ECC6
- > Livre Blanc - BI
- > Livre Blanc - Support Utilisateurs
- > Livre Blanc - BI volume 2
- > Livre Blanc - Compétence Utilisateurs
- > Livre Blanc - SAP Solution Manager
- > Livre Blanc - SAP au sein du Service Public
- > Livre Blanc - Pratiques commerciales avec SAP (CIGREF-USF)
- > Livre Blanc - SAP Solution Manager volume 2
- > Note de Perspectives - SAP Business Objects BI 4 - 2013
- > Livre Blanc - SAP Profitability and Cost Management (PCM) - 2013
- > Note de Perspectives - SAP HANA - 2013
- > Livre Blanc - Pratiques commerciales avec SAP (CIGREF-USF) volume 2 - 2013
- > Note de Perspectives - Enquête sur l'adoption de l'ERP SAP - 2014
- > Note de Perspectives - Outils et solutions autour de SAP HANA - 2014
- > Note de Perspectives - Enquête satisfaction sur SAP - 2014
- > Livre Blanc - Audit SAP - 2015
- > Note de Perspectives - Enquête USF Centre de Compétences 360° - 2015
- > Note de Perspectives - Comment adopter SAP HANA ? - 2015
- > Note de Perspectives - Accès indirect dans SAP - 2015
- > Note de Perspectives - La Mobilité - 2016
- > Livre Blanc - GRC Access Control - 2016
- > Note de Perspectives - S/4 Finance, le début d'une nouvelle ère ? - 2016
- > Note de Perspectives - Enquête de satisfaction des clients SAP - 2016
- > Note de Perspectives - Revue des solutions de planification SAP - 2016
- > Note de Perspectives - Big Data : enjeux et bonnes pratiques - 2016
- > Note de Perspectives - S/4 HANA pour la Finance : Y aller ou pas ? - 2017
- > Livre Blanc - Audits de licences avec l'éditeur SAP (CIGREF-USF) - 2017
- > Note de Perspectives - La Mobilité (mise à jour) - 2017
- > Note de Perspectives - Pilotage 2.0 des Centres de Compétence SAP - 2017
- > Guide - RGPD, aide à la relation contractuelle avec les fournisseurs - 2018
- > Note de Perspectives - Enquête de satisfaction des clients SAP 2018



Utilisateurs SAP Francophones