



L'USF, 30 ans de partage et d'influence. De l'ERP à... ?



L'USF^{n°47}mag

www.usf.fr

Trimestriel / Juin 2020



Utilisateurs SAP Francophones

COMMUNAUTÉ USF

ÉCHANGEONS SANS MODÉRATION



L'astuce de Jonathan

« La Communauté USF » vous permet de retrouver toutes vos Commissions : vos espaces privilégiés pour échanger entre membres connectés !
Connaissez-vous les outils à votre disposition ?

QUESTION, DISCUSSION, IDÉE :

Trois façons de vous exprimer !

QUESTION



Vous rencontrez un problème sur une solution SAP, souhaitez des avis et conseils ou avoir des retours sur un projet SI interne ?
Gagnez du temps en sollicitant les membres et obtenez des astuces & retours d'expérience de la Communauté.

DISCUSSION

Vous souhaitez échanger sur vos thématiques ?
Lancez une discussion, commentez et avancez dans vos réflexions grâce au réseau et les connaissances de chacun.



IDÉE



Vous souhaitez proposer des évolutions ?
Suggez de nouvelles pratiques aux membres de votre Commission.
Recommandez, votez et faites émerger les solutions de demain.

Restez à l'écoute et approfondissez vos échanges en parcourant toutes les publications à votre disposition : **Retours d'Expériences Utilisateurs, présentations d'intervenants & webinaires.**



Besoin d'un coup de pouce ? Contactez jonathan.texier@usf.fr

mot du Président



Nous vivons une période inédite dans l'Histoire, qui se poursuivra encore pendant de longs mois. Elle suscite de nombreux débats, notamment autour de l'évolution de notre mode de vie et jusqu'à questionner en profondeur nos modes de travail et les organisations dans nos entreprises.

La crise montre également le rôle crucial de nombreuses professions : on pense certes en premier lieu au personnel soignant, aux employés des services publics, aux transporteurs... mais nous pouvons aussi remercier nos informaticiens, sans qui beaucoup d'entreprises et d'organisations publiques n'auraient pu se maintenir en conditions opérationnelles.

On observera justement que les organisations qui ont montré le plus de résilience sont surtout celles qui ont conduit avec succès une transformation digitale. Au-delà des difficultés de trésorerie, leur « tout-numérique » a été le réel atout différenciant qui les a conduits à s'en sortir mieux que les autres. La crise agit ainsi comme révélatrice de la qualité et de la profondeur des postures numériques. Et comme pour de nombreuses entreprises, la crise sanitaire a permis aussi à l'USF de faire un (grand) pas de plus sur le chemin de la transformation digitale, (*lire pages 12 et 13, dans ce numéro*). Nous organisons désormais nos réunions à distance, pratiquement selon le calendrier prévu, avec une ambition d'accroître la fréquence des réunions, et de créer d'autres rendez-vous « digitaux », d'une durée plus courte pour maintenir notre dynamique associative, même à distance.

Un exemple, notre dernière Assemblée Générale s'est, elle aussi, déroulée fin mars via les canaux numériques, dans le respect des contraintes légales. Elle a été l'occasion de renouveler les administrateurs, avec cinq nouveaux membres : Thierry Baraton (Centre national de la fonction publique territoriale), Frédéric Bernard (Assemblée nationale), Patrick Ebel (État de Fribourg), Mathilde Fleury (IMA) et David Waché (Kion Group IT). Ce renforcement du Conseil d'Administration contribue à solidifier la gouvernance de l'USF. Je tiens par ailleurs à remercier chaleureusement Isabelle Bodet, Anthony Girard, Jean-Michel Graillet, Damien Poulain et Dominique Sicard, anciens Administrateurs, pour le travail mené à l'USF.

Du côté de SAP également, nous avons assisté à une profonde évolution de la gouvernance, tant en France comme au niveau Corporate : Gérald Karsenti et Frédéric Chauviré se sont répartis les rôles stratégiques chez SAP France. Et au niveau SAP SE, après le départ de Jennifer Morgan, Christian Klein est désormais le seul CEO de l'éditeur. Il faut dire que j'ai travaillé personnellement avec Christian Klein dans les derniers temps et ce dernier a vraiment beaucoup œuvré pour écouter les attentes des clubs utilisateurs. Nous avons donc bon espoir d'obtenir des réponses à nos questions. Bien évidemment, c'est à nous de jouer efficacement cette carte afin de renforcer l'influence de l'USF et servir davantage nos adhérents en particulier et tout l'écosystème en général.

Gianmaria Perancin
Président USF

sommaire

Enjeux

- Trois questions à Gianmaria Perancin, Président de l'USF p 4
- L'USF, au cœur de l'écosystème SAP p 6
- 4^{ème} enquête de satisfaction des clients SAP adhérents de l'USF ... p 7

Retours d'Expériences

- BDR Thermea : la transformation passe par S/4HANA p 8
- Le Groupe Aldes intègre ses contrôles fournisseurs dans SAP p 9
- ENGIE unifie ses dépenses autour de Concur p 10

Commissions

- Commission Concur : des échanges qui valorisent les retours d'expériences p 11

Vie de l'USF

- L'USF et la crise sanitaire p 12
- Application mobile p 12
- Le plébiscite du RSE p 12
- L'USF Force connectée p 12
- Place au virtuel p 13
- Transformation du SI p 13
- Actualité Commission Suisse Romande p 13
- RGPD, 2 ans après p 13

Commissions

- Le Groupe de Travail SOLMAN se transforme en Commission... p 14

Tribune SAP

- Par Angela Massey, Head of Customer Office, EMEA North ... 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, USF.
Création artistique : Anthony Guillot, USF.

Rédacteur : Philippe Rosé, Best Practices International.
Conception graphique : isachesneau@k-factory.fr
Crédits photos : USF / B. Boccas / Membres et partenaires USF / Freepik / Fotolia.
Impression : Imprimatur.



Gianmaria Perancin

Président USF

Président SUGEN (SAP User Group Executive Network)

Responsable du Centre des Solutions et Compétences "Facturation Marché Clients Particuliers et Expertise SAP" - EDF / DSI Commerce

TROIS QUESTIONS À GIANMARIA PERANCIN, Président de l'USF

QUELLES SONT LES PRIORITÉS DE L'USF POUR 2020 ?

Les priorités de l'USF pour 2020 ne changent pas : elles s'articulent autour de nos quatre piliers d'action qui sont « influencer », « étudier », « réfléchir » et « partager ».

Côté influence, l'USF va bien évidemment garder l'objectif de maintenir un dialogue avec SAP qui soit à la fois constructif mais aussi critique : notre but ultime reste celui de renforcer notre efficacité, et donc notre pouvoir d'influence, en travaillant notamment sur les impacts du Digital Access, la valeur métier de S/4HANA et, plus globalement, la place des solutions SAP dans la transformation digitale de nos organisations. Cette influence passe également par notre ancrage international, via le SUGEN. Par ailleurs, d'autres actions majeures sont aussi prévues : le lancement de la quatrième enquête de satisfaction des clients SAP, un renforcement de la présence qualitative (plus que quantitative) de l'USF sur les réseaux sociaux et dans les médias, ainsi que la poursuite du développement de l'association en recrutant de nouveaux membres.

Côté réflexions et études, nous maintenons le rythme de nos publications (Livres Blancs, Notes de Perspectives,

Notes juridiques, Magazine, Fiches Pratiques), avec des contributions d'experts externes (autres associations, avocats, analystes...). C'est, de plus en plus, l'un des points forts de l'USF, créateur de connaissances, depuis trente ans, pour tous nos adhérents et l'ensemble de l'écosystème SAP : notre action est même reconnue même à l'étranger, où certaines de nos Notes de Perspectives sont traduites en Anglais voire même en Espagnol.

Côté partage, l'USF continuera à développer les Commissions et les Groupes de Travail afin de maintenir sa couverture de l'ensemble du spectre des solutions SAP, qui évoluent en permanence, et améliorer notre dynamique régionale. L'animation de la communauté repose aussi sur le RSE, outil de partage qui fluidifie et multiplie les interactions.

Toutes ces priorités légitiment notre rôle d'acteur incontournable de l'écosystème SAP, porte-parole des utilisateurs vis-à-vis de l'éditeur.

QUEL EST VOTRE ANALYSE DU CHANGEMENT DE GOUVERNANCE CHEZ SAP ?

Le départ de Jennifer Morgan de SAP SE m'a surpris, comme il a surpris le Comex de l'USF, l'USF Force et au



À regarder ! Vidéos « Paroles d'adhérents » :

Concrètement aujourd'hui, comment l'USF répond aux besoins des utilisateurs SAP ?

Les 3 films mettent en lumière 3 regards d'utilisateurs SAP, sur l'USF et l'écosystème SAP. Dominique Sicard est Responsable du Centre de compétences SAP chez STEF, Erwan Le Moigne est DSI chez Laboratoire de la mer et Nicolas Panayoti est Chef de projet SI Finance chez Artelia.

Tous les aspects de l'association sont abordés : Commissions, événements, communauté utilisateurs, missions essentielles, relations à l'éditeur, gouvernance.

Profils techniques et métiers, ils ont décidé de s'investir dans l'USF. D'abord comme adhérents puis ensuite comme bénévoles avec la recherche du même objectif :

tirer le meilleur profit de SAP, pour l'utilisateur et les entreprises.



"L'USF apporte deux choses extrêmement importantes : l'échange avec d'autres entreprises et la réponse à des problématiques qu'on se pose au sein de l'entreprise".

Extrait de la vidéo de **Dominique Sicard**
Responsable Centre de compétences SAP - STEF



Retrouvez l'ensemble de ces vidéos sur notre chaîne Dailymotion « Club USF »

niveau international, le réseau SUGEN. Jennifer Morgan avait, depuis 2004, un parcours tout à fait intéressant et plein de succès. Directrice Générale de SAP America, puis à la tête de l'activité cloud, en tant que responsable de Qualtrics, Ariba, SuccessFactors, Concur, Fieldglass en 2017, et nommée co-CEO en octobre 2019.

Peut-on imaginer que la crise COVID-19 soit passée par là ? À lire le communiqué SAP, on peut croire que oui. SAP parle de la nécessité de se doter d'une direction très claire, qui puisse assumer une prise de décision rapide et déterminée, au vu du contexte actuel. Le point très positif, c'est qu'à partir de maintenant, avec Christian Klein comme seul CEO de SAP SE, notre capacité est, de facto, accrue : il est important de souligner que c'est surtout Christian Klein qui a montré l'écoute la plus attentive des clubs utilisateurs, au sein du ComEx de SAP SE.

Mais en France aussi, nous avons assisté à des changements et, désormais, nous travaillons, toujours à l'enseigne de la critique constructive, avec le tandem Frédéric Chauviré / Gérald Karsenti. L'USF a d'ailleurs participé à un événement interne chez SAP, pour porter les messages de ses adhérents. SAP France assure, par ailleurs, que le déconfinement ne sera pas l'occasion d'accentuer la pression commerciale pour que les entreprises achètent davantage : c'est la déclinaison locale du message global de SAP SE, qui, pendant la crise sanitaire, peut proposer des concessions financières, pour les clients qui sont confrontés à des réelles difficultés et qui en feront la demande. À nous de veiller que cela se concrétise sur le terrain. Je suis en effet persuadé que si, d'un côté, le rôle de l'USF n'est évidemment pas d'aider

à négocier, de l'autre, nous devons faciliter le dialogue entre nos adhérents et SAP, et mesurer l'engagement de l'éditeur à avoir une écoute attentive de toutes les situations que ses clients lui présentent. L'USF a souvent été critique vis-à-vis de SAP, c'est, encore une fois, notre rôle, mais nous pouvons reconnaître, une fois n'est pas coutume, que cette initiative va dans le bon sens.

C'est aussi le cas du report du Digital Access Adoption Program jusqu'en 2021, seule solution franchement possible dans un monde où **les utilisateurs SAP se posent encore énormément des questions sur les accès indirects et leur légitimité, leurs enjeux et leurs conséquences**. Nous restons extrêmement vigilants sur cette question très délicate, surtout si d'autres éditeurs suivent la même approche, ce qui entraînerait une inflation des coûts logiciels et conduirait à une impasse pour de nombreux projets si rien n'est fait.

COMMENT SE PRÉSENTE LA CONVENTION DE 2020, ANNÉE DES TRENTE ANS DE L'USF ?

L'équipe de nos Permanents, les Administratrices et les Administrateurs, les Partenaires, les Présidents de Commissions et les Animateurs de Groupes de Travail continuent à œuvrer pour finaliser un programme de haut niveau (cf. ci-dessous), à la fois pour les conférences plénières et pour les nombreux ateliers : notre ambition est de garantir la qualité des contenus proposés aux participants, toujours plus nombreux chaque année. Cette Convention, qui symbolise les trente ans de l'USF, sera bien évidemment organisée dans le plus strict respect des règles sanitaires.

"L'USF, 30 ans de partage et d'influence. De l'ERP à... ?"



-  **Conférences**
-  **Ateliers & REX**
-  **Exposants**
-  **Soirée USF**


7 & 8 octobre

Bordeaux

www.convention-usf.fr

Inscrivez-vous !



L'USF, AU CŒUR DE L'ÉCOSYSTÈME SAP

Qu'est-ce qu'un écosystème ? Le Larousse nous apprend qu'il s'agit d'une « organisation structurée dans laquelle les différents acteurs [entreprises, fournisseurs, institutions, etc] sont reliés par un maillage fort leur permettant d'interagir efficacement ». L'écosystème autour de SAP colle parfaitement avec cette définition. Ainsi, l'éditeur interagit, au niveau mondial, à la fois avec ses clients, ses partenaires, ses prospects et, bien sûr, ses clubs utilisateurs.

Mais un écosystème n'est pas optimal si ses parties prenantes n'ont pas l'occasion de se rencontrer et de partager régulièrement leurs points de vue lors d'événements fédérateurs. La Convention annuelle de l'USF joue ce rôle crucial au sein de l'écosystème SAP, en rassemblant l'ensemble des acteurs pour organiser et favoriser des échanges fructueux. La Convention USF révèle à quels points ceux-ci sont nombreux, de toutes tailles et exerçant des métiers diversifiés au sein de l'ensemble de la chaîne de valeur, qu'il s'agisse des ESN, des éditeurs, des intégrateurs, des experts indépendants, des analystes, des médias, des cabinets de conseil, des auditeurs...

« Si le centre de gravité de l'écosystème SAP reste, bien évidemment, l'éditeur, car c'est lui qui modèle l'architecture de ses solutions et donne le rythme de l'innovation technologique, l'USF se positionne également comme un centre de gravité tout aussi stratégique pour l'animation de l'écosystème », explique Elysabeth Blanchet, Déléguée Générale de l'USF. Cette capacité d'attraction de l'USF s'exprime à plusieurs niveaux : d'abord, par une forte attirance, en effet de plus en plus de partenaires soutiennent financièrement la Convention de l'USF. Notre modèle économique est gage du respect de l'indépendance de notre association. Les partenaires présentent des ateliers avec leur clients via leurs retours d'expériences, richesse de tout écosystème. Toujours plus créatifs, y compris sur les réseaux sociaux, ils investissent un temps précieux dans la préparation de l'événement.

Chaque année, plus de **85** partenaires participent, dans le respect de nos règles et de nos contraintes d'organisation, pour faire de la Convention USF un événement incontournable pour l'ensemble de l'écosystème SAP, et qui est reconnu comme tel. Ensuite, par l'attraction de plus en plus d'adhérents à l'USF : nous sommes aujourd'hui **3 450**, ce qui fait de l'USF l'une des plus grandes associations indépendantes dans le monde IT. Enfin, une attirance par la capacité d'influence, indéniable via la qualité de nos contenus, l'insertion dans le maillage international des clubs utilisateurs de solutions SAP, fédérés par le SUGEN.

Si l'USF a indéniablement un fort pouvoir d'attraction au sein de l'écosystème SAP, elle a aussi une forte capacité à irriguer l'ensemble de cet écosystème, qui s'étend au rythme des acquisitions réalisées par l'éditeur. **« Les partenaires qui nous soutiennent depuis de nombreuses années pour faire de la Convention le succès que l'on connaît s'appuient sur cet événement pour communiquer, ce qui contribue largement au succès et à la renommée de la Convention USF »**, ajoute Magali Nogueira, Responsable Marketing et Communication de l'USF.

Ces pouvoirs d'attraction et d'irrigation de l'écosystème SAP ne fonctionnent que si les interactions entre toutes parties prenantes d'un écosystème sont régulières et intenses. Et c'est souvent ce qui ne se voit pas ou moins. Pour reprendre l'exemple de la Convention USF, les deux jours de l'événement cachent un travail de fond qui est réalisé tout au long de l'année par l'équipe de l'USF et tous les partenaires : préparer les contenus, optimiser l'espace exposants, organiser les ateliers, convaincre les entreprises de témoigner, anticiper la logistique, rechercher les meilleurs conférenciers... ne s'improvise pas ! Sans parler de la gestion des impondérables et des autres événements imprévus susceptibles de perturber l'expérience des participants et des partenaires de la Convention.

La relation avec les partenaires est donc quotidienne et intense, avec des pics d'activité en décembre-janvier, lorsque se prépare le lancement de la Convention de l'année suivante et d'avril à novembre, période de préparation de l'événement.

Au-delà de notre événement phare, les relations avec les partenaires se traduisent également via les autres canaux de communication. Ils interviennent notamment lors des réunions des Commissions et des Groupes de Travail, lorsque les sujets les concernent directement et qu'ils peuvent apporter de la valeur aux adhérents. Ils participent également à la production des livrables de l'USF et contribuent ainsi à valoriser leurs expertises. Et ils sont mis en avant à travers les retours d'expérience qui sont publiés régulièrement dans le magazine trimestriel de l'USF.



Elysabeth Blanchet
Déléguée Générale de l'USF



Magali Nogueira
Responsable Marketing
& Communication

Cette symbiose entre l'USF, l'écosystème SAP et les partenaires qui nous accompagnent, s'entretient tout au long de l'année, de manière à consolider les relations, maintenir le rythme des partages d'expertises et d'expérience et les encourager à accompagner l'USF à tous les niveaux, y compris pour apporter leurs expertises et points de vue à l'USF. « *Cet engagement de part et*

d'autre s'est traduit, pour la Convention USF 2018 et 2019, par la création de deux Trophées : le partenaire historique et le partenaire qui a le plus invité de clients finaux. Ceci, afin de mettre en valeur les partenaires de l'USF, contrairement aux années précédentes, où seuls les adhérents de l'USF étaient récompensés », souligne Elysabeth Blanchet.

L'USF et ses partenaires en dates, en chiffres et en record

- 1989, premier événement à l'Hippodrome d'Auteuil.
- Depuis 1989 et au moins jusqu'en 2001 (Tours), l'Assemblée Générale se tenait à l'occasion des journées USF.
- En 2000, les Journées USF deviennent la Convention USF.
- Au total, plus de **1 300** exposants ont déjà exposé leurs solutions à la Convention USF.

Records :

- Nombre d'Exposants : en 2019 à Nantes avec **92** exposants (85 stands).
- Nombre d'Ateliers : **78** en 2011 à Strasbourg, et plus récemment **72** ateliers à Nantes en 2019.
- Nombre de participants ateliers cumulés : en 2019 à Nantes avec **3 953** participants cumulés.
- Nombre de visiteurs uniques : 2018 à Lyon avec **1 560** visiteurs uniques.
- Nombre de visiteurs cumulés : **3 953** à Nantes en 2019.
- Nombre de publication USF : **84** publications avec pour la plupart une collaboration avec un ou plusieurs partenaires.

4^{ème} enquête de satisfaction des clients SAP adhérents de l'USF

Notre enquête indépendante évalue les points forts, les points faibles, les zones de progrès et les zones de régression de l'éditeur SAP, comme par exemple la bonne évaluation des performances des processus métiers implémentés, ou le niveau de satisfaction lié aux relations commerciales.

Nous comptons sur votre participation nombreuse à l'enquête 2020 qui sera menée en ligne d'ici l'été, ces informations sont capitales pour remonter vos besoins à l'éditeur et l'influencer.

Conduite en 2014 pour la première fois par SOFRES à la demande de l'USF, l'enquête menée tous les 2 ans

de manière anonyme auprès des adhérents de l'USF mesure le niveau de satisfaction des clients SAP, sur les plans des produits, de l'innovation, du support, du conseil, des prix et plus généralement de la relation commerciale.

Elle compare, sur une majorité de questions identiques et avec la même méthodologie utilisée, l'évolution des résultats depuis les premières enquêtes, tout en intégrant de nouveaux thèmes à chaque édition comme par exemple les solutions Cloud, l'adoption de S/4HANA, le Digital Access, le RGPD, etc.

Les résultats de l'enquête 2020 seront publiés à la rentrée.

Témoignage de
Hervé Cusse

Responsable du centre d'expertise SAP
du Groupe BDR Thermea



BDR Thermea : la transformation passe par S/4HANA

BDR Thermea, Groupe spécialisé dans le confort thermique (chaudières, pompes à chaleur, radiateurs...), a initié, fin 2018, un ambitieux programme de transformation, baptisé Streamline, dont l'une des composantes est la migration vers S/4HANA à un horizon de cinq ans. « Les objectifs sont, entre autres, d'améliorer l'efficacité de nos processus, de réduire la complexité et de standardiser nos méthodes de travail », résume Hervé Cusse, responsable du centre d'expertise SAP du Groupe BDR Thermea, qui utilise les solutions SAP depuis 1997, dont ECC, déployé dans cinq pays. Ce programme de transformation est justifié par les évolutions de l'environnement concurrentiel et la nécessité de rester compétitif, dans un contexte de révolution énergétique et de transformation numérique. « **Le programme Streamline n'est donc pas un projet IT, même si S/4HANA en constitue une part significative, mais une véritable transformation business, déclinée en principes métiers** », précise Hervé Cusse. Une centaine d'intervenants sont mobilisés sur ce projet, dont les deux-tiers sur les environnements SAP.

Le programme Streamline couvre huit domaines de processus : Finance, PLM, Source to Pay, Manufacturing, Logistique, Quote to Cash, Qualité, Services et après-vente. Trois concernent l'ensemble du Groupe (définitions des principes organisationnels (« Target Operating Model »), design des processus business, intégration dans les systèmes SAP pour générer un template de référence) et deux autres s'appliquent plus spécifiquement aux pays (Business Process Reengineering, déploiement). En parallèle, existent cinq domaines transversaux : SAP, Master Data, risques et contrôles, intégration et développement Abap. « L'objectif est d'aboutir à des processus de bout en bout, articulés autour des huit domaines, depuis le PLM jusqu'au service après-vente, de manière à améliorer l'expérience client », explique Hervé Cusse.

Ce programme se déroule en cinq phases, avec un déploiement pays par pays (l'Italie en 2020, le Benelux et l'Allemagne en 2021, la France et la Chine en 2022, l'Espagne, le Portugal et l'Amérique du nord en 2023). La totalité des pays seront couverts à l'horizon 2024. « S/4HANA constitue les fondations de l'entreprise intelligente, qui ne peut être supportée par les ERP Legacy, notamment parce qu'elle nécessite du temps réel et un niveau fin de granularité », assure Hervé Cusse. Le Groupe BDR Thermea espère, avec son programme de transformation Streamline, générer des bénéfices concrets : un accès plus rapide aux données, consacrer moins de temps sur les processus achats, une optimisation de la gestion des stocks et de la logistique, diminution des coûts de maintenance IT, une amélioration de la productivité des collaborateurs et de la satisfaction client, en particulier par une baisse des réclamations, et un gain d'au moins trois jours pour les clôtures fiscales.

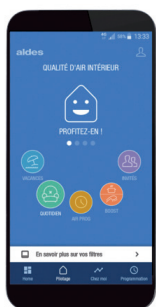
Hervé Cusse pointe toutefois deux difficultés. D'une part, une intégration relativement difficile d'EWM (Extended Warehouse Management) et un manque de stabilité, points de blocage qui ont été remontés à l'éditeur. « Ce n'est pas simple d'utiliser et de configurer le standard, c'est plus difficile que prévu, alors que cela fonctionne très bien dans ECC », déplore responsable du centre d'expertise. D'autre part, côté reporting « ce que propose SAP n'est pas aussi performant que ce qui est annoncé, les applications Fiori, qui gèrent le reporting sous S/4HANA, ne sont pas encore au point, manquent de maturité et nous sommes contraints de réaliser des développements spécifiques », ajoute Hervé Cusse. Et il est difficile de trouver des ressources, surtout dans le contexte de crise qui a conduit BDR Thermea à solliciter davantage les ressources internes par rapport aux consultants externes.

En bref :

BDR Thermea est le spécialiste des produits de chauffage et d'eau chaude.

Quelques chiffres :

- Chiffre d'affaires (2018) : 1,8 milliard d'euros.
- Effectif : 6 300 personnes.
- Dix sites de production.
- Présent dans 50 pays.



En bref :

Le Groupe ALDES conçoit des solutions intégrées dédiées à la maîtrise de l'air et à la santé des personnes présentes dans tous les bâtiments (Ventilation, Purification d'air, Traitement de l'air, Chauffage/ Rafraîchissement/ Eau Chaude Sanitaire, Protection Incendie, Aspiration centralisée de poussières).

Quelques chiffres :

- Créé en 1925.
- Chiffre d'affaires : 290 millions d'euros (en 2018).
- Effectif : 1 400 personnes.
- 12 sites de production et 5 sites de Recherche & Développement.
- Présent dans 60 pays.

Le Groupe Aldes intègre ses contrôles fournisseurs dans SAP

Selon une étude de l'Association Nationale des Directeurs Financiers et de Contrôle de Gestion, 48 % des entreprises interrogées ont subi, en 2019, des fraudes aux fournisseurs afin d'obtenir le paiement de fausses factures. Pour éliminer ce risque, le Groupe Aldes a sécurisé son processus de paiement fournisseurs par virements bancaires, avec la vérification de la validité du couple SIREN/IBAN, via un tiers de confiance, la plateforme SiS-ID. « Auparavant, cette opération s'effectuait de façon plutôt artisanale, basée sur l'expérience et le feeling de l'équipe comptabilité fournisseur / trésorerie » se souvient Céline Cornet, responsable de domaine FI-CO-HR à la DSI chez Aldes. Cette validation est essentielle pour éviter certains types de fraude, notamment la fameuse « fraude au Président », qui consiste à inciter une entreprise à effectuer un virement, avec un escroc qui usurpe l'identité d'un dirigeant. Elle est également essentielle dès lors qu'une entreprise travaille avec un nombre significatif de fournisseurs. « Le Groupe Aldes réalise sur notre plateforme environ 2 000 contrôles par mois », précise Laurent Sarrat, co-fondateur de SiS-ID. Les contrôles sont également réalisables via une interface Web pour une vérification au coup par coup pour de faibles volumes.

Dans un premier temps, pour ne pas avoir à modifier les transactions SAP standards, l'opération s'est déroulée de manière classique : les couples SIREN/IBAN étaient interrogés en masse sur la plateforme SiS-ID, via un fichier Excel extrait de l'ERP. « Le retour de la plateforme était immédiat », assure Céline Cornet. « Avec cette solution, nous pouvons envoyer des données en masse, gagnons en sérénité et en fiabilité des informations, avec l'assurance de disposer d'un référentiel fournisseurs de qualité », ajoute-t-elle.

Cette plateforme autonome de sécurisation coexiste avec un ERP SAP dans lequel sont gérées les données d'identification de paiements et à partir duquel sont déroulés des processus de paiements par virements SEPA. Comment rapprocher la plateforme SiS-ID des utilisateurs de la solution ERP

SAP et ainsi, optimiser la gestion des deux outils, de manière à intégrer les processus de contrôles de la plateforme SiS-ID aux flux de paiements opérationnels de l'entreprise réalisés avec la solution ERP SAP ? « Nous souhaitions être en mesure, depuis l'ERP SAP, d'interroger directement la plateforme SiS-ID, afin de sécuriser la chaîne de paiements, autrement dit, ajouter des fonctionnalités dédiées pour contrôler les données dans les processus exécutés dans le système SAP, sans pour autant alourdir les processus de gestion, ni ajouter de la charge de travail pour les intervenants/ utilisateurs », précise Céline Cornet.

SIS-ID s'est ainsi rapproché de TeamWork afin d'imaginer un add-on pour SAP. « Nous avons travaillé sur cet add-on avec la volonté de rester le plus standard possible, avec une compatibilité avec toutes les versions SAP », souligne Victor Montoro, Directeur des opérations pour les activités SAP chez TeamWork. Cette solution est en cours de déploiement chez Aldes. « Nous gagnerons l'équivalent de quatre jours/homme par mois et éliminerons les risques d'erreurs. » Concrètement, il s'agissait de restituer en temps réel les informations de contrôle issues de la plateforme SiS-ID au niveau des écrans déroulés dans les processus de l'ERP SAP. Les contrôles sont proposés aux moments cruciaux des processus de paiements : gestion des données de la base tiers (création, mise à jour) et génération des propositions de paiements. L'add-on (enregistré auprès de l'éditeur SAP) fournit une transaction permettant une interrogation de la plateforme SiS-ID sur l'ensemble des couples SIREN/IBAN, soit à la demande ou en mode planifié, avec un périmètre couvrant les fournisseurs et les clients. Il est décomposé par fonctionnalité et flux métiers. « Il est donc possible d'activer de manière indépendante les différentes parties de l'add-on qui est découpé selon des fonctions business », précise Victor Montoro. Pour l'heure, cet add-on est disponible pour la suite ECC6 de SAP et est éligible sur S/4HANA. La prise en charge des fonctionnalités sur le Front-End (FIORI) est en cours d'implémentation.

Témoignages de

Anne Madec

Process Lead dans le Global Business Support d'ENGIE

Serge Buisson

Sponsor DSI Groupe du projet

ENGIE unifie ses dépenses autour de Concur



Anne Madec



Serge Buisson

En bref :

Spécialiste de l'énergie bas carbone et les services.

Quelques chiffres :

- Effectif : 171 100 collaborateurs.
- Chiffre d'affaires : 61 milliards d'euros (en 2018).

Pour gérer les frais de ses déplacements professionnels (*Travel & Expenses*), ENGIE, très décentralisé (171 000 collaborateurs sur les 5 continents), disposait d'une diversité de solutions, depuis le classique tableur Excel, jusqu'à des solutions de SAP, en voie de décommissionnement.

Mi-2018, la DSI du Groupe a décidé de déployer la solution Concur. « *Les objectifs étaient de standardiser, de simplifier, de gagner en efficacité, de réduire le nombre d'outils utilisés et d'implémenter des processus de bout en bout avec des règles Groupe (Golden Rules), même si des adaptations locales sont possibles* », résume Anne Madec, Process Lead dans le Global Business Support d'ENGIE. Cependant, l'adoption de la solution Concur n'est pas obligatoire. « *Nous profitons du déploiement de SAP Concur pour inciter les utilisateurs à aller au-delà des Golden Rules du Groupe en adoptant aussi les bonnes pratiques* », ajoute Anne Madec, qui travaille en étroite collaboration avec la DRH Groupe.

Les différentes entités du Groupe peuvent rejoindre le programme de déploiement si elles le souhaitent. Elles y sont évidemment incitées, à la fois par un sponsoring fort (la DSI, la finance) et un engagement au quotidien de la Direction des Ressources Humaines. « *Ce sont les efforts conjugués de l'ensemble des parties prenantes et une communication adaptée qui facilitent l'adoption de la solution, ainsi que la prise en charge des coûts de déploiement par la DSI du Groupe, sans refacturation aux différentes entités* », explique Serge Buisson, Sponsor DSI Groupe du projet. « *Il faut également mobiliser une équipe projet très solide, proche des métiers, et*

les accompagner jusqu'au bout avec une approche orientée client, en ne laissant rien au hasard et en définissant clairement les responsabilités entre l'équipe projet et les équipes locales ».

ENGIE organise son rythme de déploiement de Concur en trois à quatre vagues par an, qui impliquent entre six et huit entités chacune. La prochaine, en septembre 2020, concernera la Suisse, l'Espagne, et l'entité Recherche & Développement Groupe (CRIGEN), ENGIE Home Services (EHS), ENGIE Impact France (ETS), et trois bureaux de la BU APAC : Indonésie, Japon et Corée du Sud. À mi-2020, la solution Concur a été déployée dans 38 entités représentant onze Business Units dans douze pays, pour un total de 25 000 collaborateurs concernés. « *Nous avons fait la moitié du chemin* », se félicite Anne Madec. Pour garantir la réussite du déploiement, ENGIE demande à chaque entité, préalablement au déploiement, de nommer au sein de leur organisation deux ressources essentielles : d'une part, un interlocuteur IT au niveau local et, d'autre part, un Local Process Owner, pour coordonner les aspects RH, comptable, cartes bancaires, d'audit et de contrôle. « *Si nous n'avons pas ces ressources, on ne déploie pas la solution* », précise Anne Madec.

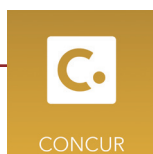
Concrètement, désormais, chaque collaborateur qui crée une note de frais est obligé d'en certifier la conformité par rapport à la politique Groupe avant de la soumettre à son manager pour validation. Il en est de même pour le manager qui valide et si celui-ci délègue cette tâche il est quand même considéré comme responsable. Pour Anne Madec, « *le retour sur investissement*

de la solution Concur est évidemment positif, notamment pour le gain de temps et par rapport à sa mise en place "de bout-en-bout" qui limite toute intervention manuelle ». Un sondage interne auprès de 5 400 utilisateurs de Concur a ainsi montré que les trois-quarts d'entre eux ont affirmé avoir gagné du temps dans la gestion de leurs notes de frais et leur validation par les managers. C'est logique dans la mesure où les flux sont automatisés pour la plupart, avec une intégration dans les ERP.

« Outre le temps gagné, le gain s'exprime aussi par la disparition du papier, des envois postaux et des saisies dans l'ERP, ainsi que le

fait que les collaborateurs sont remboursés beaucoup plus vite », ajoute Anne Madec. Les utilisateurs affirment également mieux comprendre la politique Groupe en matière de gestion des notes de frais.

Pour le Groupe ENGIE, la mise en place de la solution Concur procure plusieurs bénéfices : une meilleure négociation avec les fournisseurs, par exemple les agences de voyages, la réduction du poids des dépenses « hors politique groupe », grâce aux contrôles automatiques, une accélération de la récupération de TVA, une baisse des coûts de gestion des notes de frais, en particulier avec l'intégration automatique dans les ERP.



VIE DE LA COMMISSION CONCUR

COMMISSION CONCUR : des échanges qui valorisent les retours d'expériences



Bruno Bertona

Président de
la Commission Concur - USF
BT Market Data
& IT Business Analyst Finance
France - Philips

La Commission Concur, dédiée à la solution SAP de gestion des frais et placements professionnels, compte 165 membres. Depuis sa création, en juin 2016, elle se réunit deux fois par an, selon un format d'une demi-journée. « **À chaque fois, nous présentons un retour d'expérience pour favoriser les échanges et associons l'éditeur, qui nous présente les évolutions de sa solution** », souligne Bruno Bertona, Président de la Commission depuis l'origine. Lors de la dernière session, qui s'est tenue en avril 2020, c'est Engie qui a fait part de son expérience (*lire ci-contre*) aux 40 participants, réunis en mode virtuel. « *La présentation d'Engie a suscité de nombreuses questions* », assure le Président de Commission.

Les échanges au sein de la Commission Concur s'articulent autour de deux axes. Le premier porte sur la découverte et l'aide à la décision. « *Beaucoup d'adhérents participent pour découvrir la solution Concur, à travers les retours d'expérience, les bonnes pratiques d'implémentation, les caractéristiques du support* », constate Bruno Bertona, qui observe

qu'environ 60 % des participants aux réunions de la Commission n'ont pas encore implémenté la solution Concur. Le deuxième axe concerne l'innovation et le positionnement de la solution Concur dans la transformation digitale. « *On s'intéresse en particulier aux nouvelles procédures proposées par la solution, à l'interface de nouvelle génération, aux usages en mobilité et à l'Add-on, point d'intégration entre Concur et ECC* », précise Bruno Bertona. En 2020, la Commission privilégiera comme fil conducteur la numérisation probante des reçus des notes de frais, avec le module de dématérialisation Expenselt, ainsi que la problématique des dépenses en multi-TVA. « *Mon objectif sera également, pour cette année, d'impliquer davantage les adhérents* », explique Bruno Bertona. Piste privilégiée pour atteindre cet objectif : créer des Groupes de Travail sur des thématiques spécifiques, afin d'identifier les points bloquants dans l'utilisation de la solution Concur. Une enquête va être lancée auprès des membres de la Commission afin d'identifier les thèmes à mettre en exergue au cours des prochains mois.



Éric Remy

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

COMMENT L'USF S'ADAPTE À LA SITUATION DE CRISE SANITAIRE

Dans le contexte de crise sanitaire, l'USF, comme la plupart des entreprises et des organisations a dû s'adapter. À la fois en modifiant sa manière de fonctionner au quotidien et en proposant de nouveaux services aux adhérents.

Une organisation adaptée et repensée

De nombreuses réunions étaient majoritairement organisées dans les locaux de l'USF, pour faciliter les échanges dans les Commissions et les Groupes de Travail. La pandémie de coronavirus a évidemment remis en cause ce mode d'organisation, durant le confinement, mais également au-delà, avec les mesures de précautions qu'il convient toujours d'adopter pendant plusieurs mois. Ainsi, précise Éric Remy, Vice-Président de l'USF en charge des Commissions et SI, « *s'adapter n'a pas été facile, nous avons abandonné temporairement le format sur une journée complète pour privilégier la demi-journée, voire moins, et nous avons également adapté les ordres du jour des réunions, dont la plupart ont été maintenues à distance* ». En effet, le mode vidéo-conférence n'est guère adapté aux échanges très interactifs ni au brainstorming, atouts caractéristiques des réunions physiques. « *Les Présidents de Commissions et les animateurs de Groupes de Travail privilégient donc la communication unidirectionnelle* », ajoute Éric Remy. Cela mobilise évidemment davantage les équipes de l'USF, pour garantir la disponibilité des outils facilitant les échanges à distance. La période de crise peut faire naître une nouvelle organisation des réunions, qui pourrait perdurer même après la pandémie. Par exemple, estime Éric Remy, organiser des réunions plus courtes, mais plus fréquentes, au lieu d'un rythme trimestriel, ou des échanges entre midi et 14 heures, afin de faciliter la disponibilité des participants. « *Nous nous adaptons à cette situation inédite* », ajoute Éric Remy.

LE LANCEMENT D'UNE APPLICATION MOBILE

L'USF va lancer, pour la première fois, une application mobile, disponible depuis fin mai sur smartphone, via les App Stores Android et iOS. « *Cette application, personnalisée aux couleurs de l'USF et avec notre logo, permettra à tous les adhérents d'accéder de façon simple au RSE, avec une interface adaptée. Elle facilitera le suivi de l'actualité de l'USF et la communication entre les membres* », résume Éric Remy, pour qui cette initiative « *améliore l'expérience adhérent* ». Cette déclinaison sur mobile était une demande qui a émergé en 2019, à l'issue de l'enquête qui avait été menée auprès des adhérents pour recueillir leurs besoins et leur perception de l'USF.

UN RSE DE PLUS EN PLUS PLÉBISCITÉ

Depuis son lancement, en 2019, le RSE (réseau social d'entreprise) monte en puissance régulièrement, avec, désormais, plus de 650 adhérents inscrits. « *Le nombre d'inscrits continue de progresser, signe d'une réelle appropriation de cet outil innovant* », assure Éric Remy. Pour accélérer son adoption, l'USF a initié une campagne de sensibilisation baptisée « *Boost ton RSE* », dont l'objectif est d'inciter les adhérents à partager des contenus, des expertises et des retours d'expérience pour en faire bénéficier le plus grand nombre. « *Nous ne prenons pas seulement en compte des indicateurs quantitatifs, mais également la régularité des contributions et des partages* », précise Éric Remy. Cette opération « *Boost ton RSE* » a été l'occasion de récompenser, le 10 juin 2020, les trois Commissions et Groupes de Travail les plus actifs et les trois membres qui se sont le plus impliqués dans le RSE.

L'USF FORCE TOUJOURS CONNECTÉE

À l'issue de cet événement, il était également prévu une réunion de l'USF Force qui, elle, a été maintenue, mais s'est déroulée à distance. « *C'était important de maintenir ce rendez-vous, car cela permet de partager les informations sur l'actualité de l'USF, de mieux cerner les besoins pour adapter le rythme de travail des Commissions et des Groupes de Travail et de mieux comprendre comment chacun a géré la situation de confinement, pour tirer parti des retours d'expérience* », précise Éric Remy.

ÉVÉNEMENTS CHEZ SAP : PLACE AU VIRTUEL

Le traditionnel voyage à Walldorf (siège de SAP), qui réunissait plusieurs clubs utilisateurs SAP européens, dont, du côté de l'USF, les Présidents de Commissions et animateurs de Groupes de Travail, n'a pu avoir lieu. Les années précédentes, il se déroulait sur deux jours mais, en 2020, il a été limité à une demi-journée et réalisé à distance, SAP ayant souhaité maintenir ce rendez-vous avec ses utilisateurs.

De même, il était prévu une rencontre : « *USF@SAP LABS Paris : Les Commissions USF s'invitant chez SAP autour de l'innovation* », le 10 juin, dans les locaux de SAP France, à Levallois, pour faire un tour d'horizon des solutions de l'éditeur. Cette manifestation est reportée en novembre, à une date qui n'est pas encore fixée.

LE SI DE L'USF SE TRANSFORME AUSSI

Afin de permettre la continuité d'activités pour l'équipe de l'USF, fin 2019, la migration des données sur le cloud avait été entreprise. Cette opération s'est révélée fort utile pendant la période de confinement, pendant laquelle l'équipe de l'USF a poursuivi son activité quasi-normalement. De même, la migration des données comptables vers la version SaaS est désormais opérationnelle. Aujourd'hui, plus rien ne s'oppose à un travail à distance lorsque les circonstances l'imposeront de nouveau.

NOUVELLE COLLABORATION DE L'USF AVEC SOA PEOPLE EN ROMANDIE

Lancée début 2018 en collaboration avec le partenaire SAP Invenity Suisse, la Commission USF de Romandie a rapidement trouvé son public : présidée dès début 2019 par Patrick Ebel, SITel - État de Fribourg, la Commission compte aujourd'hui une trentaine d'entreprises adhérentes. Un nouveau chapitre s'est ouvert ce printemps avec le rachat de Invenity Suisse devenu SOA People, mais nous gardons la même émulation qui a présidé jusque-là entre le club USF et le partenaire SAP, les mêmes interlocuteurs locaux et enfin la même envie de développer la Communauté des utilisateurs francophones.

La prochaine Commission aura avoir lieu le 2 juillet prochain en session virtuelle et interactive afin que les adhérents puissent témoigner de l'impact du C19 sur leur environnement professionnel, mais aussi partager les adaptations mises en œuvre en réaction.



PUBLI-RÉDACTIONNEL

Acquisition par SOA People de INVENTY France et Suisse, l'éditeur du logiciel PERFORMER FOR SAP®

« En tant que partenaire USF, SOA People est ravie et honorée de renforcer l'excellente collaboration déjà engagée entre Invenity et l'USF, en France mais également en Suisse Romande. Avec l'acquisition de Invenity, nous sommes enthousiastes à l'idée de pouvoir offrir à nos clients existants et futurs, une combinaison unique de solutions et de services permettant d'améliorer la performance d'utilisation des outils SAP »

Vincent Simioni, CCO de SOA People.

À propos de la plateforme PERFORMER FOR SAP®

Cette plateforme de « Gestion de la Valeur SAP », disponible dans le cloud, aide les Directions des clients de l'ERP SAP à identifier les gisements de performance possible, techniquement et fonctionnellement, afin d'améliorer de manière concrète et tangible la performance de leur processus métiers. Des outils spécifiques pour la préparation à la migration S/4, pour la gestion des autorisations et pour les audits sont par exemple disponibles dans la plateforme, qui permet également des benchmarks internes et/ou externes pour les 2000+ indicateurs proposés.

Fiche Pratique RGPD : 2 ans après, où en est-on ?

Le 25 mai 2018, le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) engageant toutes les entreprises et organismes publics traitant des données à caractère personnel, est entré en vigueur.

Deux ans après, la mise en vigueur du RGPD reste pleinement d'actualité : « 6 entreprises sur 7 considèrent qu'il y a encore des actions à mener ». C'est le résultat de l'enquête que l'USF a menée en association avec les 3 clubs utilisateurs des solutions Oracle (AUFO, JD Edwards & PeopleSoft).

Il reste que de nouveaux chantiers sont à prévoir pour accompagner et répondre aux demandes de nos adhérents.

Retrouvez les résultats de l'enquête sur le Réseau Social « La Communauté USF » :
Fiche Pratique RGPD : 2 ans après, où en est-on ?





Wilfried Menin

Président de la Commission ALM & SOLMAN - USF

Architecte SAP division Applications de gestion de la DSI - Assemblée Nationale

LE GROUPE DE TRAVAIL SOLMAN SE TRANSFORME EN COMMISSION

Jusqu'à présent traitées au sein d'un Groupe de Travail dédié, les problématiques liées à la gestion du cycle de vie des systèmes d'information SAP, autour de Solution Manager, le sont désormais dans une Commission à part entière, pilotée par Wilfried Menin, architecte SAP à la division Applications de gestion de la DSI de l'Assemblée Nationale, et nouvel adhérent à l'USF, depuis mi-2019.

« SOLMAN regroupe un ensemble de scénarios que je connais très bien », assure Wilfried Menin, qui, avant de rejoindre l'Assemblée Nationale, a été consultant autour de cette solution. Le périmètre de la Commission, outre SAP Solution Manager, inclura les outils autres comme SAP Focus Run, SAP ALM Cloud et autres outils tiers simplifiant la gestion des incidents, des changements, sur l'automatisation des tests ou les mises à disposition de données de test, ainsi que les problématiques liées au monitoring ou reporting technique, ainsi que l'optimisation des sécurités des systèmes. La Commission se focalisera sur l'aide que peuvent apporter ces types d'outils pour faciliter et garantir le succès de vos projets S/4HANA.

« Nous avons souhaité étendre le périmètre du Groupe de Travail pour prendre en compte l'ensemble du cycle de vie des projets applicatifs d'un système d'information, et intégrer les solutions comparables à Solution Manager hors de l'univers SAP, même si l'éditeur maîtrise le mieux le cycle de vie de ses produits, Solman étant le seul produit intégré du marché. Cela me semble intéressant de collecter le ressenti des utilisateurs d'autres solutions », précise le Président de la Commission.

La Commission, forte d'une trentaine d'adhérents, s'est réunie en mars 2020, à distance pour cause de confinement, avec un thème principal lié à la façon dont SAP, avec Solution Manager, peut aider les entreprises à préparer la migration vers S/4HANA (la présentation est désormais disponible sur le RSE de l'USF). Durant cette session, un représentant de SAP (Michael Galula) est intervenu pour présenter les outils SAP ALM adaptés à cette perspective de migration, notamment pour diminuer les risques et optimiser les délais. « La présentation des différents outils disponibles était tout à fait intéressante pour les participants, qui ont apprécié les présentations.

Ces outils indispensables à la préparation d'un tel projet permettent en effet d'estimer l'impact du projet en fonction de l'empreinte des systèmes SAP, mais également d'anticiper des activités pour réduire les coûts du projet », souligne Wilfried Menin. Michael Galula a également introduit Focused Build comme outil de méthodologie de migration, mais également outil de suivi de réalisation. Il englobe l'ensemble des outils du cycle de vie du projet : le recueil du besoin, la documentation, la réalisation, la gestion des tests et la gestion des livraisons. Ces processus sont complètement pré-packagés avec un faible effort d'implémentation. « Cet après-midi de partages a été très riche en informations, nous avons analysé un ensemble d'étapes du cycle de vie de nos systèmes » ajoute le Président de la Commission.

Les sujets traités lors des prochaines réunions de la Commission Solman sont encore en voie de finalisation. « Je m'attache à recueillir les thèmes à approfondir, mais, d'ores et déjà, sont envisagées des problématiques telles que la gestion des tests, les outils disponibles sur les business process monitoring, l'intégration du modèle agile dans le processus de développement », souligne Wilfried Menin. Lors de la réunion de la Commission de juin 2020, sera abordée la manière dont Solution Manager peut aider à sécuriser et à auditer les systèmes SAP. « C'est l'un des sujets qui a été remonté par les membres de la Commission, car beaucoup d'outils sont disponibles mais restent relativement méconnus », précise Wilfried Ménin.





SAP est une organisation attentive et son Board engagé à prendre des décisions alignées sur les attentes de ses clients.

Angela Massey
Head of Customer Office, EMEA North

Comme beaucoup d'entre vous le savent, nous recueillons vos commentaires par différents canaux : conseils consultatifs, conseils de développement, groupes d'utilisateurs, enquêtes et par le biais d'organisations tierces telles que Gartner.

Ainsi, notre objectif est d'améliorer en permanence notre engagement à vos côtés et contribuer à votre réussite.

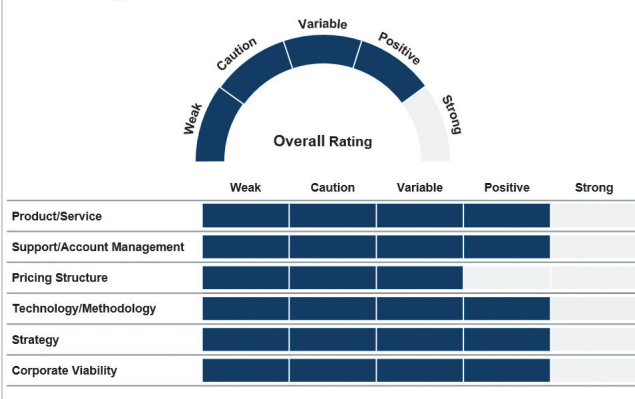
Au cours de ma carrière chez SAP, qui s'étend maintenant sur plus de deux décennies, j'ai personnellement vu notre groupe prendre des mesures importantes en réponse aux commentaires des clients, comme les récentes modifications apportées à notre organisation et à notre modèle commercial. Cela fait partie de l'ADN de SAP.

Parmi ces changements, il y a l'investissement dans des rôles de « Customer Engagement Executives » (CEE) pour vous accompagner et améliorer notre couverture; la création de la fonction de « Customer Success Executive » (CSE), qui se concentre sur l'adoption des solutions et leur renouvellement adéquate ; sans oublier la séparation de nos équipes de ventes de licences et d'audit.

SAP France dispose de son propre "Customer Office", pour supporter les meilleures pratiques en matière de qualité projet et de réussite client. Cette équipe est bien connectée à l'USF. Je tiens d'ailleurs à remercier personnellement tous les volontaires de l'USF et les collègues de SAP qui contribuent au succès de nos interactions (Commissions, Livres Blancs, transfert de connaissances, événements, relations publiques...).

Sans doute que tout cela a contribué à l'évolution positive de l'évaluation mesurée par GARTNER en fin d'année 2019, en reconnaissance d'un soutien fort et d'une meilleure gestion de nos clients. Cela place désormais SAP dans une position de leader par rapport à ses pairs (Etude disponible).

Vendor Rating for SAP



Gartner – publication du 19 septembre 2019 - ID G00383109

En 2020, SAP a rebaptisé l'organisation orientée client, dirigée par Adaire Fox-Martin, « Customer Success », pour valoriser cet engagement, et ce afin de placer la réussite du client au centre de nos activités.

VOTRE VOIX COMPTE !

En tant que membres de l'USF, vous avez une connaissance indéniable de l'ensemble des solutions SAP et de nos processus. À ce titre, beaucoup d'entre vous connaissent certainement l'enquête trimestrielle SAP Listens. En complément, je serai ravie de lire les résultats de la prochaine enquête de satisfaction 2020 conduite par l'USF afin de prendre connaissance de vos retours - positifs et négatifs -, de vos idées d'amélioration et de vos expériences avec nos solutions.

SAP does indeed Listen, and Act, on your feedback.

SAP écoute et agit en tenant compte de vos retours.



> LES LIVRABLES USF

à votre disposition

ÉCHANGES
ET
PARTAGES

- > LIVRES BLANCS
- > NOTES DE PERSPECTIVES
- > NOTES JURIDIQUES
- > FICHES PRATIQUES

Retrouvez-les en **téléchargement** sur le **RSE « La Communauté USF »** (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
- 2013 > Note de Perspectives - SAP Business Objects BI 4
- > Livre Blanc - SAP Profitability and Cost Management (PCM)
- > Note de Perspectives - SAP HANA
- > Livre Blanc - Pratiques commerciales avec SAP (CIGREF-USF) volume 2
- 2014 > Note de Perspectives - Enquête sur l'adoption de l'ERP SAP
- > Note de Perspectives - Outils et solutions autour de SAP HANA
- > Note de Perspectives - Enquête satisfaction sur SAP
- 2015 > Livre Blanc - Audit SAP
- > Note de Perspectives - Enquête USF Centre de Compétences 360°
- > Note de Perspectives - Comment adopter SAP HANA ?
- > Note de Perspectives - Accès indirect dans SAP
- 2016 > Note de Perspectives - La Mobilité
- > Livre Blanc - GRC Access Control
- > Note de Perspectives - S/4 Finance, le début d'une nouvelle ère ?
- > Note de Perspectives - Enquête de satisfaction des clients SAP
- > Note de Perspectives - Revue des solutions de planification SAP
- > Note de Perspectives - Big Data : enjeux et bonnes pratiques
- 2017 > Note de Perspectives - S/4 HANA pour la Finance : Y aller ou pas ?
- > Livre Blanc - Audits de licences avec l'éditeur SAP (CIGREF-USF)
- > Note de Perspectives - La Mobilité (mise à jour)
- > Note de Perspectives - Pilotage 2.0 des Centres de Compétence SAP
- 2018 > Guide - RGPD, aide à la relation contractuelle avec les fournisseurs
- > Note de Perspectives - Enquête de satisfaction des clients SAP
- 2019 > Rapport d'activité 2018 USF
- > Fiche Pratique n°1 : SAP et la robotisation des tâches, où en sommes-nous début 2019 ?
- > Note de Perspectives - Décryptage du nouveau modèle de licensing SAP
- > Note Juridique - Usages indirects et interopérabilité : une analyse des fondements juridiques
- > Note de Perspectives - S/4HANA, les chemins pour y aller (traduction en anglais et espagnol)
- > Livre Blanc - La solution SAP à l'épreuve de la mise en œuvre du décret GBCP
- > Fiche Pratique n°2 : Le Process Mining, quelle valeur créée ?

> Parus en 2020 :

- > Rapport d'activité 2019 USF
- > Fiche Pratique RGPD : 2 ans après, où en est-on ?

VIENT DE PARAÎTRE



USF

Utilisateurs SAP Francophones