



/ To Do List USF :
Se connecter...
Répondre à
l'enquête...
S'inscrire à
la Convention USF
2019...

/ Digital Access : une mise au point
s'impose.
/ GBCP : un bilan des retours d'expérience.
/ Processus Vente CX : une nouvelle
Commission pour échanger
sur l'expérience client.

L'USFmag^{n°43}

www.usf.fr

Trimestriel / Juin 2019



Convention USF 2019

NANTES

9 & 10 OCTOBRE

« L'IA, nouveau vecteur de la transformation des métiers »



Utilisateurs SAP Francophones



2019 Printemps USF

“ Ambiance moins « guindée » au fil du temps, une plus grande proximité avec les adhérents, plus d'échanges et de questions à la fin des présentations... Je trouve que ce Printemps se bonifie avec les années ! ”

“ Décryptage du nouveau modèle licensing SAP : Gros moment ! Excellente séance de sensibilisation. Organisation Nickel ! Journée particulièrement utile : BRAVO ! ”

“ Un grand professionnalisme. Merci ! ”

“ Très grande qualité des supports et du contenu. Interventions efficaces. Bravo ! ”

“ Cela a été ma première participation au Printemps de l'USF et j'en suis ravie. Les informations et thèmes abordés étaient très intéressants. Merci à toute l'équipe ! ”



“ Merci pour la qualité des interventions et l'organisation générale de l'événement. Le sujet du licensing est vraiment intéressant. ”

“ PARFAIT ! Beaucoup de matière et de valeur ! BRAVO. Le meilleur Printemps suivi ! ”

“ Très beau Printemps de l'USF avec sujets et intervenants intéressants permettant de mieux comprendre les sujets. ”



mot du Président



A l'approche de notre **Convention USF 2019**, qui se déroulera cette année à Nantes les 9 et 10 octobre (n'oubliez pas de vous inscrire !), les équipes de l'USF sont mobilisées au quotidien pour vous proposer des conférenciers et des ateliers de grande qualité. Le fil rouge de cette édition est « **L'IA, nouveau vecteur de la transformation des métiers** ». Cette thématique peut paraître galvaudée, mais il n'en est rien : nous vivons au quotidien les bouleversements qu'apporte déjà et que provoquera l'IA. Il s'agit de comprendre les changements que l'IA apporte et de s'en approprier pour mieux en profiter, au lieu de les subir.

Au-delà de ce rendez-vous annuel incontournable, l'actualité de l'USF est toujours aussi riche et je retiendrai quatre éléments marquants. Sur le plan de la gouvernance, un nouveau Vice-Président International, François Erignoux (Engie), rejoint le Comex (*lire page 7*) : cela renforcera le rôle et l'influence de l'USF auprès des autres clubs utilisateurs et au sein du SUGEN. Sur le plan de l'activité, j'ai le plaisir de vous annoncer qu'une nouvelle Commission a vu le jour, en fin mai : Processus Vente (*lire page 12*), avec des objectifs ambitieux sur une thématique, l'expérience client, qui est de plus en plus au cœur des adhérents utilisant des solutions SAP CRM ou Hybris / C4C. Par ailleurs, la grande enquête adhérents « Imaginez l'USF de demain », destinée à recueillir vos avis, vos opinions et vos suggestions d'évolution, vient de se terminer et nous avons commencé à analyser vos contributions : nous prévoyons de vous en livrer les résultats à l'automne. Il s'agit d'une consultation importante car elle va permettre de préciser votre vision et attente concrètes du rôle que l'USF doit jouer dans les prochaines années.

Enfin, les relations avec SAP constituent un sujet récurrent, marqué ces dernières semaines, par l'actualité autour du programme Digital Access, dont la publication, lors du dernier SAPPHIRE, a contraint l'USF à prendre une position tranchée en réaction à la communication de SAP (*lire page 5*). L'USF poursuivra ses efforts pour aboutir à une tarification claire, équitable, transparente et prédictible. Nous sommes intimement persuadés que nous devons continuer nos efforts en ce sens, pour défendre vos intérêts et vous soutenir.

Gianmaria Perancin
Président USF

sommaire

Enjeux

- Convention USF 2019 : comment l'intelligence artificielle bouleverse les pratiques managériales. p 4
- Digital Access : une mise au point s'impose. p 5

Décryptage

- GBCP : un bilan des retours d'expérience. p 6

Gouvernance USF

- François Erignoux, nouveau Vice-Président International de l'USF. p 7

Retours d'Expériences

- L'entreprise MX : SAP, une solution intégrée de la prise de commandes à l'expédition. p 8
- ARaymond parie sur FIORI pour fluidifier ses processus. p 9
- EDF : gagner du temps et faciliter l'expérience conseiller avec Contextor. p 10

Commissions

- Processus Vente Cx : une nouvelle Commission pour échanger sur l'expérience client. p 12
- Commission Gestion Finance : une nouvelle Présidente. p 13

International

- Voyage européen des Présidents de Commissions à Walldorf 2019. p 14



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 / Freepik / A. Lepargneux / P. Rosé.
Impression : Imprimatur.



CONVENTION USF 2019 : COMMENT L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE BOULEVERSE LES PRATIQUES MANAGÉRIALES

La Convention USF 2019 laissera, comme à l'accoutumée, une large place à des conférenciers prestigieux qui viendront partager leur vision. Parmi les intervenants : la philosophe Julia de Funès, l'expert en négociation Laurent Combalbert et le professeur de psychologie Philippe Gabilliet.



JULIA DE FUNÈS : VOYAGE AU PAYS DU MANAGEMENT ABSURDE

Après avoir été chasseuse de têtes et s'être confrontée au non-sens absolu, Julia de Funès a animé *"Le Bonheur selon Julia"* sur France 5, ainsi qu'une chronique philo sur BFM Business. Depuis sept ans, à la demande

des grandes entreprises, elle introduit la philosophie dans le monde des affaires. Elle a récemment publié aux éditions Flammarion *"Socrate au pays des process"*, un ouvrage dans lequel elle décortique la vie quotidienne au bureau avec une approche philosophique. Elle est particulièrement attachée à faire comprendre à chacun comment la philosophie permet de remettre en cause nos idées reçues et décrypter avec un regard décalé les enjeux du monde des affaires.

Julia de Funès a également co-écrit avec Nicolas Bouzou (l'un des conférenciers de la Convention USF de 2016 à Nancy) l'ouvrage *"La Comédie (in)humaine"*, dans lequel ils s'interrogent sur l'absence de sens dans les pratiques managériales et sur les raisons pour lesquelles les entreprises s'évertuent à bâtir des organisations qui font fuir les meilleurs alors que leur principal objectif devrait être d'attirer les talents.



LAURENT COMBALBERT : COMMENT NÉGOCIER LE NON-NÉGOCIABLE

Laurent Combalbert est négociateur professionnel et expert en négociations complexes. Son expérience a inspiré la série télévisée *"Ransom"*, réalisée par Frank Spotnitz (scénariste et réalisateur de X-Files), qui retrace la vie d'un

négociateur de crise. Fondateur et dirigeant d'ADN Group, Laurent Combalbert intervient partout dans le monde pour résoudre des situations complexes impliquant des cas critiques (extorsions, séquestrations, suicidaires, malveillance...), des conflits sociaux, des négociations commerciales ou financières à forts enjeux, des relations diplomatiques ou encore des assistances lors d'entretiens thérapeutiques face à des patients refusant de prendre leur traitement.

Diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Police et de la National Academy du FBI, Laurent Combalbert a débuté sa carrière en tant que commandant des Sections de Protection et d'Intervention. Il a ensuite intégré le RAID en tant que négociateur de crise, où il a géré des centaines de cas critiques (prises d'otages, forcenés, retranchements collectifs...). Il a ensuite rejoint un grand groupe international en tant que directeur associé pour coordonner et organiser la gestion de situations de crise avant de fonder *"ADN Group"* avec Marwan Mery. Auteur de nombreux ouvrages, Laurent Combalbert enseigne également à HEC la négociation complexe.

PHILIPPE GABILLIET : INSPIRATEUR D'OPTIMISME

Professeur de Psychologie et de Management à ESCP Europe (Paris), chargé de cours à l'ESA Beyrouth (Liban), Philippe Gabilliet est docteur en sciences de gestion, diplômé de 3^{ème} cycle en sciences politiques et diplômé de Sciences-Po Bordeaux.



Après un début de parcours universitaire dans le champ de la recherche en science politique, Philippe Gabilliet choisit au milieu des années 80 de faire ses premières armes dans le métier de consultant. Il se spécialise alors dans la motivation et le management des équipes opérationnelles, en particulier commerciales, domaine où il développe ses premières expertises professionnelles.

Philippe Gabilliet est porte-parole de la Ligue des Optimistes de France et président honoraire de l'association internationale *"Optimistes sans frontières"* (ASBL). Auteur de plusieurs ouvrages sur la psychologie de l'optimisme, de la chance, de l'audace et de l'anticipation, Philippe Gabilliet consacre aujourd'hui l'essentiel de son activité de recherche aux techniques de développement du leadership positif et aux stratégies mentales de la réussite, en particulier sur les thèmes de la chance, de l'anticipation, du courage, de l'optimisme, de l'audace et de l'auto-motivation.



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

DIGITAL ACCESS : UNE MISE AU POINT S'IMPOSE

À l'occasion du SAPHIRE 2019, SAP a publié son « *Digital Access Adoption Program* ». Dans un document joint, SAP a écrit que ce programme a été « *Endorsed by our User Groups* ». Pour Gianmaria Perancin, Président de l'USF, l'emploi de ce terme est totalement abusif : « *Il signifie que nous aurions certifié le programme Digital Access de SAP en l'état ! Or c'est faux car il y a encore trop de points ouverts à traiter* ».

Une rectification avait été demandée à SAP, qui en avait accepté le principe... mais n'en a rien fait ! Et le terme « *endorsed* » a, une nouvelle fois, été utilisé lors d'une réunion au Cigref, ainsi que sur le blog de l'éditeur. Très probablement parce que le club des utilisateurs américains (ASUG) et, dans une moindre mesure, celui des utilisateurs allemands (DSAG), ne voyaient pas d'inconvénients (!) à ce que SAP communique sur une « *certification* » de son programme. Rappelons que l'ASUG est très lié à SAP, sa convention se tient d'ailleurs au même moment et au même endroit que le SAPHIRE...

L'USF devait absolument clarifier cette situation inacceptable qui ne reflète en aucun cas sa position. Le ComEx de l'USF a donc décidé, à l'unanimité, de diffuser un communiqué de presse, « *même si c'est déjà trop tard et que des documents avec la mention inexacte ont déjà été diffusés* », précise Gianmaria Perancin.

Ce document explique que, « *même si l'USF reconnaît que des progrès ont été faits en termes de clarté depuis un an,*

l'USF n'approuve pas pour autant le Digital Access Adoption Program en l'état ». Sur ce plan, « *nous sommes en phase avec nos collègues des clubs britannique (UKISUG) et néerlandais (VNSG)*. Par ailleurs, contrairement aux affirmations de SAP, aucun de ces groupes utilisateurs ne pilote ce programme d'adoption et cela n'est pas leur vocation. Il y avait clairement un risque en terme de réputation, qu'il fallait gérer au plus vite : ce communiqué s'imposait », commente Gianmaria Perancin.

L'USF va bien évidemment poursuivre ses travaux sur le programme Digital Access. « *Nous plaçons toujours pour un modèle clair, équitable, transparent et prévisible, ce qui n'est pas encore le cas : même si l'éditeur a revu ses prétentions, nous restons persuadés que le modèle actuel entraîne, pour les clients de SAP, un surplus significatif de dépenses* », résume Gianmaria Perancin. Parmi les sujets qui posent encore problème : la non augmentation des coûts pour les clients existants, la question des licences non utilisées, la durée du programme d'adoption, ou encore le mode de facturation. « *Nous sommes convaincus que soit la facturation est basée sur les utilisateurs nommés, soit sur le nombre de documents. Mais cela ne peut pas être les deux, sinon c'est une source de surcoûts pour les entreprises sur leur parc installé, sans obtenir de services ou de fonctionnalités supplémentaires en retour* », assure le Président de l'USF.



Ce mois-ci, je dois :

Me connecter à la « Communauté USF » ☐

Répondre à l'enquête Adhérents ☐

M'inscrire à la Convention USF 2019 ☐

☒ Fait

☐ À faire

De gauche à droite :
Guirec Manceau (Vice-Président de la Commission Service Public), Sarah Greiner (Consultante chez Sopra Steria) et Thierry Robin, Président de la Commission Service Public.



GBCP : UN BILAN DES RETOURS D'EXPÉRIENCE

Au sein de la Commission Service Public, un Groupe de Travail s'est concentré sur le bilan de la mise en œuvre du décret GBCP (gestion budgétaire et comptable publique) dans les systèmes d'information des établissements concernés. Il a commencé ses travaux en janvier 2019.

L'USF avait déjà organisé un Groupe de Travail dès l'entrée en vigueur du décret, en 2016. « À l'époque, il y a eu peu de mutualisations des pratiques entre les opérateurs sur ce projet » note Thierry Robin, Chef de projet MOA Finances publiques au CNRS et Président de la Commission Service Public de l'USF. « Aujourd'hui, chaque établissement a réussi à trouver une solution lui permettant de mettre en œuvre le décret GBCP », précise-t-il.

UNE UNIFICATION BUDGÉTAIRE

Rappelons que le décret n° 2012-1246, dit « GBCP », prévoit la mise en place d'une comptabilité budgétaire, distincte de la comptabilité générale, pour les personnes morales de droit public relevant de la catégorie des administrations publiques.

Cette réforme poursuit plusieurs objectifs : d'abord, unifier le cadre budgétaire des organismes. Ensuite, harmoniser et mettre en cohérence le cadre budgétaire des organismes APU avec celui de l'Etat pour faciliter le pilotage des finances publiques. Enfin, améliorer le pilotage budgétaire des organismes et la visibilité sur leur situation financière.

Le décret met en place, dans les organismes relevant de son champ d'application un cadre budgétaire proche de celui fixé par la LOLF pour l'Etat, avec une comptabilité budgétaire fondée sur des autorisations d'engagement, des crédits de paiement et des emplois limitatifs, complétée par la comptabilité générale en droits et obligations constatés apportant la vision patrimoniale. « Désormais, les deux comptabilités sont autonomes, avec des référentiels et des temps d'impact différents, l'enjeu étant une meilleure visibilité sur la trésorerie », précise Thierry Robin.

UNE NÉCESSAIRE ÉVOLUTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Cette réforme a nécessité une évolution des systèmes d'information financiers des opérateurs. « Chacun a adapté sa solution SAP en fonction de son contexte, avec plus ou moins de réussite. L'enjeu du Groupe de Travail est d'établir le bilan, basé sur dix retours d'expériences », explique Guirec Manceau, Vice-Président de la Commission Service Public.

Après l'enquête menée auprès de dix opérateurs, en mars dernier, il ressort que ceux-ci ont réussi à adapter leur système SAP dans les délais impartis. La durée moyenne des projets est d'une année. Une majorité d'entre eux a été lancée début 2015 pour une échéance à janvier 2016.

Pour les deux-tiers des sondés, les difficultés portent d'abord sur les aspects organisationnels, dont la coordination/formation des acteurs, et le niveau de refonte du processus de la dépense. De plus, la pléthore des cas de gestion entre comptabilité budgétaire et comptabilité

générale entraîne une complexification des combinaisons transaction et type de pièce. Par ailleurs, le paramétrage des opérations ayant ou non un impact budgétaire a été compliqué en l'absence de réelles informations de certains intégrateurs.

Le problème majeur des maîtrises d'œuvre, c'est la constitution du plan de trésorerie au format GBCP. Celui-ci est un levier majeur pour améliorer le pilotage des établissements. Pourtant, sa génération dans SAP reste encore peu satisfaisante. Certains intégrateurs ont imaginé des solutions mixant le module FM et le module FI-TR. Néanmoins, cela fait appel à de nombreux développements spécifiques. Chez la majorité des sondés, le plan de trésorerie GBCP est toujours construit manuellement, via des extractions/retraitements.

UN POINT FAIBLE : LA PRODUCTION DU PLAN DE TRÉSORERIE

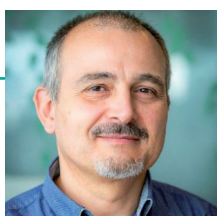
Quel bilan peut-on en tirer aujourd'hui ? L'évaluation globale de la couverture de la réforme par SAP est satisfaisante. Néanmoins la production du plan de trésorerie au format GBCP reste un point faible. « L'élaboration du plan de trésorerie est le point d'achoppement majeur cité par les établissements dans le cadre de notre enquête GBCP », retient Thierry Robin.

À l'issue de la deuxième réunion du GT, SAP a présenté des pistes permettant d'améliorer le traitement de ce plan. « Dans la continuité de notre partenariat avec l'USF, nous allons vérifier les préconisations de SAP à travers des tests de faisabilité », souligne Sarah Greiner, Consultante chez Sopra Steria, qui accompagne l'USF sur cette étude.

Prochaine étape : un livrable de restitution de l'étude et de préconisations. « Il y a clairement des enjeux importants de mutualisation », assure Thierry Robin.

Les principaux objectifs du décret GBCP

- Unifier le cadre budgétaire des organismes publics et le rendre homogène avec celui introduit pour l'État par la LOLF.
- Améliorer le pilotage budgétaire, par l'introduction des AE et CP permettant de maîtriser les engagements et leurs conséquences pluriannuelles, notamment les décaissements.
- Enrichir l'information sur la situation financière des organismes en articulant une comptabilité de caisse et une comptabilité patrimoniale.
- Réaffirmer le contrôle budgétaire, dont le régime est articulé avec celui de la comptabilité budgétaire.



François Erignoux

Vice-Président International - USF
Business Process & Systems Architecture
Group Digital & IT Department - Engie

GOUVERNANCE USF

François Erignoux, nouveau Vice-Président International de l'USF

François Erignoux, en charge des Business Process et des systèmes d'architecture au sein de la DDSI dans le département Application dans le Groupe Engie, a pris en charge les relations internationales de l'USF et, à ce titre, a intégré le Comité exécutif.

« Je n'ai pas un profil pur SAP mais plutôt orienté clients. Au sein de Engie, je travaille en étroite collaboration avec les métiers pour adresser leurs problématiques Système d'Information », précise François Erignoux. Il a notamment en charge les solutions SAP sous leurs aspects architecture, optimisation et innovation : « Dans ce domaine, j'ai la responsabilité de tout ce qui peut être lié de près ou de loin à l'utilisation de la donnée SAP pour créer ou valoriser (outiller, par exemple) un nouveau business, un service interne (la filière audit, par exemple), un nouveau service ou encore nouvelle offre commerciale », précise François Erignoux.

Au titre de sa fonction de Vice-Président International, François Erignoux est le représentant de l'USF au SUGEN. La politique générale de l'USF et notamment les perspectives internationales sont travaillées en amont des dossiers SUGEN, permettant une cohérence globale, un alignement des ambitions et des positions :

« Il s'agit d'entretenir, en toute indépendance des avis de SAP, des relations avec les autres clubs utilisateurs et d'échanger des informations, par exemple sur les nouveaux produits et services de SAP et de continuer à être force de proposition et de questionnement ».

Parmi les thèmes qui sous-tendent la mise en œuvre de l'action internationale et les échanges avec les autres clubs utilisateurs : le programme Digital Access, l'évolution des solutions et de la roadmap de SAP et le partage d'expériences, « par exemple pour expliquer comment un club a géré une problématique afin que les autres puissent s'en inspirer ».

« Mon rôle institutionnel au SUGEN est de servir et porter les intérêts des adhérents de l'USF au plus près des instances de pilotage de SAP. Et la transversalité des actions menées en coordination et conjointement avec les autres clubs internationaux permet d'influencer, ou pas, et d'entretenir un dialogue, nourri et riche entre SAP et la communauté sapienne ».

En retour, SAP attend que collectivement, les clubs servent à expliciter les orientations services et produits de SAP sans complaisance particulière, ce que les adhérents ne pourraient pas comprendre.

Aussi je fais mienne cette devise, qu'il vaut mieux prendre le changement par la main avant qu'il ne nous prenne par la gorge... pour permettre à l'USF au sein du SUGEN de pérenniser l'attractivité et la qualité des produits et services SAP et de son écosystème.

Le 11 avril 2019, la Commission Grand Ouest s'est réunie dans les locaux de MX, à l'invitation de Stéphane Rincel (deuxième en partant de la droite sur la photo).

Témoignage de
Stéphane Rincel

Responsable Applications informatiques de MX



L'entreprise MX : SAP, une solution intégrée de la prise de commandes à l'expédition

Spécialiste des équipements de manutention pour tracteurs agricoles depuis 68 ans, MX est Leader sur son marché en France et deuxième en Europe, au travers de ses filiales en Angleterre et en Allemagne. Avec une usine en Inde depuis 2012 et une usine au Brésil depuis 2014, MX étend sa notoriété avec la commercialisation de produits à sa marque pour le marché asiatique et le marché d'Amérique du Sud.

La raison d'être de l'entreprise « *faciliter le travail de manutention des agriculteurs* » est la mission qui guide les 634 collaborateurs dans leur travail et leur engagement au quotidien pour satisfaire le besoin des clients et des exploitants agricoles.

En 2019, l'entreprise familiale a défini sa stratégie de développement à horizon 2027, en s'appuyant sur un socle « *une entreprise industrielle performante* » et trois propulseurs : l'utilisateur, la digitalisation et la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Ainsi, MX intègre la digitalisation à tous les niveaux de l'entreprise dans tous ses processus depuis la réception de la matière à la transformation, la fabrication et l'expédition des produits.

« *MX agit pour simplifier la relation avec les fournisseurs, automatiser la traçabilité des produits, optimiser la qualité. Nous avons par exemple des projets de fiabilisation de nos données et de nos stocks* », précise Stéphane Rincel, Responsable Applications informatiques de MX. Cet enjeu est d'autant plus crucial que l'entreprise propose à ses clients un service de configuration en ligne pour réaliser des devis. « *Il existe plusieurs dizaines de milliers de combinaisons possibles pour la commercialisation de nos produits.* » MX est ainsi capable de proposer cinq gammes de chargeurs, équiper plus de 7 500 modèles de tracteurs de 15 ch à 300 ch dans 45 marques différentes, concevoir et développer 150 nouvelles

adaptations par an avec l'appui des 70 ingénieurs et techniciens du bureau d'études, validés par les 80 clients testeurs.

Les solutions SAP fournissent les données nécessaires au fonctionnement du configurateur. Elles sont actuellement utilisées par MX, depuis 2007, dans les domaines de la production et de la logistique.

« *Nous utilisons SAP principalement pour la gestion des entrepôts et des stocks, ainsi que, dans le domaine de la qualité, pour enregistrer et analyser les erreurs.* » Dans la mesure où les produits de l'entreprise MX sont positionnés premium, « *nous devons tout mettre en œuvre pour livrer nos clients dans les meilleurs délais ; SAP nous aide à fiabiliser la préparation des commandes* », ajoute Stéphane Rincel. MX mène des réflexions pour aller plus loin, notamment dans le domaine du pilotage de magasins pour prélever les bonnes pièces et les bons composants au bon endroit en réduisant la part des tâches effectuées manuellement.

Par rapport au contexte d'avant 2007, époque où MX ne disposait pas de solutions SAP, l'un des apports majeurs a été, selon Stéphane Rincel, de « *pouvoir vraiment gérer la complexité de nos métiers et de simplifier les prises de commandes, alors qu'auparavant, un expert devait les valider au préalable, en lien avec la R&D. Aujourd'hui, l'expertise est dans le système. Nos métiers se sont complexifiés et SAP nous permet de suivre et de nous adapter à l'évolution de l'offre des constructeurs de tracteurs et de proposer le bon produit rapidement au client* ». Car, le marché des tracteurs reste très dynamique et fortement concurrentiel (il s'en vend environ 30 000 par an en moyenne en France). « *Le tracteur c'est comme les voitures, on y trouve aujourd'hui autant d'électronique embarqué et d'outils numériques et digitaux destinés à faciliter le quotidien des agriculteurs* » résume Stéphane Rincel.

Quelques chiffres :

- Nombre de chargeurs produits (en 2018) : 9 000.
- Chiffre d'affaires (2018) : 84 millions d'euros.
- 2 filiales : Cannock (Angleterre), Bonn (Allemagne).
- Effectif : 634 collaborateurs.

www.m-x.eu

**Témoignage de
Xavier Lapray**

SAP Finance Team Leader
chez Araymond



ARaymond parie sur FIORI pour fluidifier ses processus

Avec plus de 7000 salariés répartis dans 25 pays du globe, ARaymond conçoit, fabrique et commercialise des systèmes d'assemblage et de fixation. Créée en 1865 à Grenoble, cette entreprise familiale est aujourd'hui l'un des leaders mondiaux sur le marché de la fixation automobile.

Le groupe utilise SAP, en particulier pour l'ERP « *qui est au cœur de nos opérations au quotidien, mais dont l'ergonomie est ancienne et pas adaptée au non Web* », précise Xavier Lapray, SAP Finance Team Leader chez Araymond. Pour pallier cet inconvénient, l'entreprise privilégie FIORI, de manière à « *gérer les transactions SAP avec des technologies Web et faciliter la navigation pour les utilisateurs occasionnels qui disposent de smartphones et de tablettes* », précise Xavier Lapray, « *SAP propose, à travers un catalogue, des applications FIORI qui correspondent à ce besoin* ».

Trois applications, issues du catalogue, sont utilisées chez ARaymond : pour la saisie et la validation des notes de frais, pour les approbations des demandes d'achats et pour la gestion des transactions liées au module « *Plant Maintenance* ». Une quatrième application a été développée en interne, pour la gestion des données de la base d'articles, qui est très fournie : « *la plupart des véhicules produits dans le monde embarque en moyenne 500 composants produits par ARaymond* », rappelle Xavier Lapray. « *Les trois applications du catalogue FIORI que nous utilisons sont en mode Plug & Play et ne nécessitent que quelques paramétrages* », ajoute-t-il. Avec un temps de déploiement relativement court, de quelques mois. « *Par exemple, nous avons déployé l'application*

de saisie et de validation des notes de frais en moins de six mois », précise Xavier Lapray.

Cette agilité tient au fait qu'un projet FIORI « *n'est pas un projet classique : on touche uniquement à l'ergonomie pour les utilisateurs et on ne change pas les règles de gestion ni l'architecture des processus, c'est une surcouche qui s'appuie sur l'existant, relativement facile à implémenter et peu coûteuse* », justifie Xavier Lapray. Pour l'application développée spécifiquement en interne, c'est évidemment plus long, du fait de la nécessité d'intégrer une phase de conception, comme dans un projet IT classique. Dans le prolongement de cette incursion dans l'univers FIORI, ARaymond explore deux d'autres pistes pour lesquelles la solution FIORI pourrait se révéler pertinente : l'une d'elle est la gestion des avis qualité dans le module QM (Quality Management).

Pour Xavier Lapray, trois points d'attention sont à prendre en compte pour la mise en œuvre d'applications FIORI. D'abord, avant d'envisager des développements spécifiques, il convient de regarder ce qui existe en standard et de tester l'usage qui peut en être fait. Ensuite, « *il faut tester les aspects sécurité, surtout dans un contexte d'utilisation en situation de mobilité, avec, notamment, des processus d'authentification de type SSO (Single Sign On)* », conseille Xavier Lapray. Enfin, ce dernier suggère de bien dimensionner l'architecture réseau, sans oublier, bien sûr, une plate-forme de développement pour des applications qui ne sont pas fournies en standard dans le catalogue d'applications FIORI.

En bref :

- **Président :**
Antoine Raymond.
- **Chiffre d'affaires 2018 :** 1,2 milliard d'euros.

Pour en savoir plus :
www.araymond.fr

ARaymond a accueilli la Commission Rhône-Alpes

Le 14 février 2019, ARaymond a accueilli la réunion de la Commission Rhône-Alpes, à Saint-Egrève (Isère). Cette session a été particulièrement riche, avec la présentation du système d'information de ARaymond, avec un zoom sur FIORI, la visite du site de production de fixation plastique et métal, ainsi que, l'après-midi, un atelier du Groupe de Travail S/4 HANA. Cet atelier, animé par David Bizien, d'Inventy, est l'une des démultiplications des ateliers organisés sur ce thème à Paris.

EDF : gagner du temps et faciliter l'expérience conseiller avec Contextor



Jonathan Tartour

Comment les conseillers commerciaux peuvent-ils gagner en efficacité et en productivité ? Avec une dose d'automatisation des processus qu'ils utilisent. C'est ce qu'a fait EDF pour sa Direction Commerce, qui assure la vente d'énergies (électricité, gaz et services) à l'ensemble de ses clients : particuliers, professionnels, entreprises et collectivités territoriales. Pour cela, elle dispose d'équipes de conseillers au contact quotidien des clients.

Au début des années 2010, la Direction Commerce d'EDF avait transformé son système d'information dédié aux clients particuliers, pour mettre en œuvre un nouveau SI baptisé SIMM (Système d'Information du Marché de Masse) construit autour des solutions SAP, en l'occurrence CRM 7.0 et IS-U (Industrie Solutions for Utilities), afin de remplacer son ancien système d'information de gestion client et de facturation. « La mise en place de ce nouveau système d'information s'est traduite par un fléchissement de la productivité lié, en partie, au temps nécessaire pour bien adapter le nouveau système aux utilisateurs et pour migrer les données », précise Jonathan Tartour, Responsable Automatisation à la Direction Commerce d'EDF.

Une première vague d'automatisation de type RDA (Robotic Desktop Automation) a été initiée avec la solution Contextor (acquise en novembre 2018 par SAP), notamment pour aider les conseillers à identifier plus facilement le « point de livraison » d'un client. « Cette étape, plutôt fastidieuse pour les conseillers comme pour les clients, peut parfois demander du temps », souligne Jonathan Tartour. Il est désormais possible d'obtenir automatiquement les informations clés facilitant l'identification du bon PDL. Pour Jonathan Tartour, cette aide à la consultation permet de pallier les limites de SAP, « les informations sont parfois éparpillées sur plusieurs écrans et issues de différentes sources, d'où un manque de lisibilité pour l'utilisateur, qui a besoin, dans certaines situations, de disposer de toutes les informations clés sur un même écran. Ainsi,

une fenêtre Contextor a été développée pour afficher une synthèse organisée des informations du compte client, permettant au conseiller un dialogue fluide avec le client en ligne ».

Deuxième vague d'automatisation : la retranscription d'informations, pour éviter aux conseillers de les ressaisir dans SAP. « Plusieurs de ces retranscriptions sont désormais automatisées », assure Jonathan Tartour. L'ensemble des automatisations réalisées avec la solution Contextor (actuellement une quinzaine) sont agrégées dans l'application OAN (Outil d'Aide à la Navigation), accessible par les conseillers. « C'est totalement transparent pour eux, et c'était une volonté dès le départ, notamment pour ne pas ajouter d'applications sur l'écran des conseillers », justifie Jonathan Tartour. À mesure que de nouveaux processus concernant les conseillers apparaissent, Contextor est utilisé pour automatiser ce qui peut l'être. « Chaque nouveau besoin génère une nouvelle adaptation », résume Jonathan Tartour.

L'opération peut se révéler simple à réaliser, par exemple si la fonctionnalité est classique, ou plus difficile, si cela demande une synchronisation de plusieurs applications. « Contextor suit ce que fait l'utilisateur et prend la main pour réaliser certaines actions, voir pour les anticiper. Par exemple, lorsqu'un client a signalé au serveur vocal interactif qu'il souhaite faire une réclamation, le code routage est utilisé par le système pour proposer automatiquement au conseiller qui prendra l'appel l'historique des trois dernières factures, car on sait que ce sont des éléments dont il aura besoin pour mieux prendre en compte la demande du client », explique Jonathan Tartour. Pour aller plus loin, la Direction Commerce d'EDF a réalisé en 2018 un POC (Proof of Concept) pour élaborer un écran représentatif d'une vision à 360° des clients. « Contextor a été un outil utile pour le prototypage de cette application », ajoute Jonathan Tartour.

Prochaine étape, la mise en place d'un module de supervision. « L'objectif

est d'obtenir une mesure des gains de l'automatisation, qu'aujourd'hui on ne sait pas calculer de façon précise, même si nous savons que l'automatisation augmente la productivité, fait gagner un temps précieux aux conseillers et améliore, in fine, l'expérience client au travers d'un dialogue plus fluide. Il est vital d'avoir ce niveau de visibilité », résume Jonathan Tartour, qui précise toutefois que cela suppose de monter de version de Contextor.

Ce tableau de bord permettra notamment de préciser le degré d'utilisation des automatismes Contextor, les gains de productivité associés et leur évolution au fil du temps. Autre chantier de la Direction Commerce d'EDF : travailler sur les micro-gains. *« Par exemple, pour les deux à trois secondes que prennent les écrans pour se rafraîchir entre deux clients, une automatisation permet de générer des micro-gains qui, individuellement, peuvent paraître marginaux, mais qui, compte tenu de nos importants volumes d'appels, sont loin d'être négligeables lorsque l'on agrège leurs effets dans la durée. »*

Les métiers de la Direction Commerce, en particulier la Direction des Opérations et la direction Marketing, sont évidemment parties prenantes de ces initiatives. *« Il y a une réelle prise de conscience des métiers de ce que l'on peut gagner en automatisant et des enjeux de productivité qui en découlent, nous avons donc un sponsoring fort pour nos projets. Les métiers sont matures dans ce domaine et nous trouvent des cas d'usage à mettre en œuvre »,* se félicite Jonathan Tartour. Reste à lever certaines inquiétudes sur la solution Contextor, passée dans le giron de SAP depuis quelques mois seulement. *« La roadmap manque de visibilité, il ne faudrait pas que nos applications soient compromises »,* déplore le Responsable Automatisation. Autre sujet d'inquiétude : la disponibilité des compétences autour des solutions Contextor. *« Il y a clairement un risque de goulots d'étranglement, ce qui contraste avec la situation durant laquelle Contextor était indépendant, avec des ressources dédiées et relativement disponibles »,* assure Jonathan Tartour.

SAP Contextor : la RPA pour simplifier et automatiser



Contextor est une solution de RPA (Robotic Process Automation) qui, selon Pierre Col, en charge du marketing et communication de la solution Intelligent RPA chez SAP, *« libère les utilisateurs de logiciels d'entreprise des tâches répétitives en automatisant les interactions avec les applications de façon autonome et supervisée. On peut la comparer à une super-macro au-dessus des applications pour concevoir tout ou partie d'un processus métier »*. De quoi fiabiliser les opérations manuelles : *« elles sont, fastidieuses pour les utilisateurs, parfois sources d'erreurs et leur font perdre du temps qui serait mieux utilisé pour les tâches à plus forte valeur ajoutée »,* ajoute Pierre Col. Lorsqu'un robot, qui simule un utilisateur humain, travaille de manière autonome, *« il est sur le poste de travail et est activé par un événement, par exemple il est capable de repérer un e-mail avec une demande de paiement : il identifie les e-mails avec des factures, extrait les données avec du Machine Learning et les intègre dans l'ERP »*, explique Pierre Col. Lorsqu'un processus est partiellement automatisé, on parle de Robotic Desktop Automation.

Début 2018, SAP avait commencé à développer une solution de RPA, mais *« Contextor, acquis par SAP fin 2018, a complété l'offre pour automatiser tout ce qui n'est pas SAP, avec l'expertise de l'automatisation sur le poste de travail, un ensemble de connecteurs et une base d'une centaine de clients qui avaient déjà déployé 100 000 robots »,* détaille Pierre Col, pour qui *« la technologie RPA contribue à simplifier les interactions de l'interface utilisateur entre les applications SAP et non-SAP »*. Ainsi, l'automatisation robotisée des processus de Contextor sera combinée à la SAP Cloud Platform, la technologie d'IA conversationnelle et les capacités de traitement de documents fournies par SAP Leonardo Machine Learning, pour délivrer la RPA intelligente que SAP prévoit d'introduire dans ses solutions majeures, notamment avec l'intégration de la RPA dans S/4 HANA, qui sera ensuite rapidement étendue à d'autres applications. Avec la technologie RPA de Contextor, SAP prévoit d'automatiser la moitié des processus métiers supportés par la solution ERP SAP au cours des trois prochaines années. *« Nous travaillons avec les responsables des offres SAP pour mettre à disposition des clients des briques pour créer de la valeur métier avec des robots "sur étagères", en complément et en bundle de leurs solutions »,* ajoute Pierre Col.

PROCESSUS VENTE CX : UNE NOUVELLE COMMISSION POUR ÉCHANGER SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

L'expérience client est l'une des thématiques centrales de l'évolution des systèmes d'information et des stratégies numériques. L'USF a créé une Commission dédiée à cette problématique en lien, bien sûr, avec les offres de SAP dans ce domaine.

« Afin de suivre l'évolution de la relation et de l'expérience clients les entreprises ont besoin de s'adapter, tout comme SAP qui a refondu son offre. La Commission s'adresse à un public large, qui comprend à la fois les clients de la solution SAP CRM 7 et ceux des nouvelles solutions proposées par l'éditeur. Lors de la réunion du 28 mai 2019, les premiers représentaient les deux-tiers des participants, les seconds un tiers », précise François-Xavier Lejeune, Responsable des Systèmes d'Information France du Groupe Joncoux, Président de la Commission Supply Chain et animateur du Groupe de Travail C4C. La Commission Processus Vente CX a vocation à succéder à la Commission CRM, qui ne s'était pas réunie depuis plusieurs années.

Lors de la réunion du 28 mai, cinq représentants de SAP ont participé aux échanges, « dont deux venus spécialement de Waldorf », précise François-Xavier Lejeune et « ont exposé le programme de transformation du CRM On Premise vers le cloud, l'architecture C/4 HANA et la partie licensing, et montré à quoi servent les produits, ainsi que leur évolution. Cela permet de dépasser les approches marketing pour rentrer dans le fonctionnement des solutions ». Bilan de cette réunion : « Tous les participants ont été intéressés sur la manière de faire évoluer le périmètre actuel du CRM et ils ont été étonnés de la modernité des solutions SAP, tout en reconnaissant qu'elles sont encore en pleine évolution. La plupart connaissent bien sûr l'existence des solutions, mais beaucoup moins sont familiarisés avec les nouvelles versions, c'est d'ailleurs la justification de cette nouvelle Commission USF : informer le plus grand nombre ». Cette réunion du 28 mai a également été l'occasion de préciser la nature des travaux de la commission pour 2019. « Le tour de table a permis de dégager les axes de travail que nous allons privilégier en 2019 : le souhait des participants est d'aller davantage en profondeur dans l'offre SAP, nous commencerons par les processus de vente », précise

François-Xavier Lejeune. Pour l'heure, la Commission n'a pas prévu de rédiger des livrables.

François-Xavier Lejeune anime également, au sein de la Commission Processus Vente CX, le Groupe de Travail C4C (Cloud for Customers nouvellement appelé SAP Sales Cloud et SAP Service Cloud), qui compte 22 membres actifs représentant 12 entreprises. « Nous abordons deux problématiques : les processus de management de la force de vente et les processus de services clients. Nous avons mis en place de Groupe de Travail autour de ces deux solutions de SAP, afin que les clients de l'éditeur puissent co-innover avec lui, par exemple en mettant en exergue les fonctionnalités qui manquent et celles dont la performance pourrait être améliorée », ajoute François-Xavier Lejeune. La première réunion du Groupe de Travail C4C a permis de passer en revue les problématiques de performance, de temps de réponse et de montée de version. « Lors de la prochaine réunion du Groupe de Travail, qui est prévue en juillet, nous commencerons à échanger avec SAP, avec des interlocuteurs experts, des products managers et des développeurs », prévoit François-Xavier Lejeune.

Ce dernier a également assisté à l'événement Customer Experience Revolution 2019, organisé par SAP, qui s'est déroulé le 3 avril 2019 et dont le thème était « l'émotion au cœur de l'expérience client », avec un certain nombre d'annonces produits. « L'objectif de l'éditeur était de nous étonner, en se détachant de l'univers ERP, avec un format d'événement très "à l'américaine" et la mise en avant des start-up issues de ses laboratoires. Mais, dans la mesure où je connais bien les produits, je n'ai pas découvert de nouveautés. Cependant, ce type d'événement constitue une opportunité pour réseauter avec des interlocuteurs de SAP ou des clients, qu'il est souvent intéressant de recontacter plus tard », commente François-Xavier Lejeune.

Les éléments de la Suite Cloud SAP C/4 HANA

- SAP Marketing Cloud.
- SAP Commerce Cloud.
- SAP Sales Cloud.
- SAP Service Cloud.
- SAP Customer Data Cloud.

Les objectifs du Groupe de Travail C4C

- Partager les expériences sur ce nouveau produit (ventes, services).
- Échanger des idées pour avoir plus de poids vis-à-vis de SAP.
- Faire des remontées collectives à SAP sur les besoins d'évolutions.
- Susciter des retours directs de SAP face aux demandes de besoins des adhérents.



Agnès Hilaire

Présidente de la Commission Gestion Finance - USF

Manager « Comptabilité et Immobilisations » à la Direction des Services Informatique & Télécoms (DSIT) - EDF



COMMISSION GESTION FINANCE : UNE NOUVELLE PRÉSIDENTE

Président de la Commission Gestion Finance depuis 8 ans Patrice Floch a passé le flambeau à Agnès Hilaire, Manager de l'équipe « Comptabilité et Immobilisations » à la Direction des Services Informatique & Télécoms (DSIT) d'EDF.

« L'USF c'était pour moi uniquement la Convention annuelle des Utilisateurs SAP Francophones mais j'ai découvert toute la richesse qu'apporte une telle association grâce à l'échange avec Gianmaria Perancin, Président de l'USF. Il m'a présenté les différentes activités, travaux, chantiers menés par l'ensemble des adhérents et notamment la fonction de Président de Commission pour laquelle il recherchait un successeur à Patrice pour la Commission Gestion Finance.

J'ai décidé de participer à cette aventure, d'autant que j'ai été impressionnée par la qualité et l'implication des équipes de l'USF, ainsi que par le travail fourni par mon prédécesseur, Patrice Floch », confie Agnès Hilaire.

Parmi ses différents rôles et activités, la Présidente de la Commission en retient au moins trois.

Le premier est l'influence : « La voix de l'USF pèse réellement par rapport à l'éditeur ; en tant que Président de Commission nous nous devons d'être de véritables porte-paroles sur nos domaines respectifs ».

Le deuxième est le partage : « L'animation d'une Commission permet d'identifier les problématiques des entreprises, les membres peuvent vraiment partager, et le rôle d'un Président de Commission est de faciliter l'entraide entre les adhérents », ajoute Agnès Hilaire.

Le troisième est l'enrichissement des connaissances autour de SAP et donner la meilleure vision à nos adhérents sur la roadmap de l'éditeur et de son écosystème : participation à la construction des Notes de Perspectives, aux Groupes de Travail, aux événements autour du produit SAP...

C'est également un enrichissement humain : les échanges entre les autres Présidents de Commissions et animateurs des Groupes de Travail. Ces échanges constituent le point d'orgue du voyage annuel des Présidents à Waldorf (lire page 14 dans ce numéro). « Ce voyage m'a permis de rencontrer les autres Présidents de Commissions, ce fut très enrichissant humainement ; ils m'ont apporté les bons conseils pour animer la Commission Gestion Finance », assure Agnès Hilaire.

Pour aborder sa mission, la Présidente de la Commission Gestion Finance suggère plusieurs bonnes pratiques :

d'abord, s'assurer que ce sont les membres qui choisissent les sujets à aborder lors des réunions. « C'est de cette manière que l'on peut mobiliser, motiver, animer et enrichir le travail d'une Commission », soutient Agnès Hilaire. Ensuite, il importe de conserver un contact permanent avec les membres. « Pour atteindre cet objectif, le nouveau réseau social de l'USF constitue un outil incontournable. » Côté contenus, privilégier les retours d'expérience s'avère, selon Agnès Hilaire, un point fort pour fédérer autour d'une problématique. Enfin, la Présidente suggère également de participer à d'autres Commissions et Groupes de Travail. « Nous travaillons sur des sujets transverses et il est intéressant de s'informer sur les problématiques traitées dans d'autres Commissions et Groupes de Travail ».

Le relais a été passé lors de la réunion de la Commission Gestion Finance, qui s'est tenue le 29 janvier 2019, au cours de laquelle trois temps forts ont été abordés avec la vingtaine de participants. D'abord, un point sur l'amélioration et l'optimisation des processus métiers via l'offre support SAP. Ensuite, un point d'actualité a permis aux participants de se mettre à jour sur les nouveautés sur les problématiques TVA à l'international ou les conséquences du Brexit, ainsi que sur les évolutions de S/4 HANA Finance dans sa dernière version 1809, notamment autour des problématiques de gestion de trésorerie et de consolidation. Enfin, lors de cette réunion, Radio France a présenté un retour d'expérience sur S/4 HANA.

« L'objectif est d'organiser une réunion de la Commission par trimestre », prévoit Agnès Hilaire. La deuxième réunion de 2019 s'est tenue le 12 juin dernier. Parmi les pistes de réflexion et d'échanges envisagées : l'incontournable S/4 HANA et les migrations techniques. Cette Commission sera l'occasion de brainstormer sur le rôle et les attentes de la Commission avec l'ensemble des adhérents. En parallèle de la Commission, Agnès participe également à la construction d'une Note de Perspectives sur la dématérialisation, dont la sortie est prévue début 2020.



La délégation des Présidents de Commissions de l'USF en transit à Karlsruhe (sauf Patrick Ebel, le Président de la Commission Suisse Francophone), Bruno Gallais, Guillaume Lerpinière, Thierry Robin, Agnès Hilaire, Frédéric Bernard, Erwan Le Moigne, Catherine Zaccarini, François-Xavier Lejeune, Simon Redondie, Sébastien Mandon, Ana Ruiz, Christophe Cannie, Dominique Sicard, Guirec Manceau et Bernard Cottinaud.



Pause networking.

Voyage européen des Présidents de Commissions à Walldorf 2019

Les 26 et 27 mars derniers avait lieu le 5^{ème} voyage européen des Présidents de Commissions à Walldorf, auquel l'USF participait pour la seconde fois.

L'événement regroupait 130 représentants (dont 16 français) venus de 7 pays européens : Belgique, Espagne, France, Norvège, Pays-Bas, Royaume Uni, Suède. Ce voyage annuel au siège de SAP SE permet de recueillir des informations en primeur directement auprès des experts et Product Owners, très utiles aux Présidents pour prévoir et orienter les ordres du jour des Commissions de l'USF tout au long de l'année, ou pour enrichir leurs missions personnelles en entreprise. Il offre aussi une opportunité pour les Présidents de Commissions de l'USF ou des autres clubs utilisateurs d'élargir leur réseau de professionnels utilisateurs finaux et d'experts SAP. Comme beaucoup de nos Présidents le disent « *ça ouvre des portes et permet de gagner un temps précieux* ».

Le voyage a débuté par le déjeuner d'accueil des délégations. Puis dans l'après-midi plusieurs experts SAP ont présenté des nouveautés sur la transformation par l'innovation, l'outil Pathfinder et le

nouveau SAP Model Company. Chaque participant pouvait interrompre la présentation et poser ses questions très simplement comme dans une réunion de Commission.

Le soir les participants se sont retrouvés dans une grande taverne de Heidelberg. Ce rendez-vous gastronomique est maintenant une tradition, il donne l'occasion de tisser des liens au niveau européen entre professionnels travaillant sur SAP mais dans un cadre informel, comme par exemple pour les Présidents des Commissions du Service Public de France et d'Espagne qui ont trouvé des synergies pratiques communes.

Le lendemain matin se tenaient les Face à Face avec les 68 experts mobilisés pour l'occa-

sion. Soit 26 sessions pour autant de thématiques comme le Cloud, l'apprentissage machine, l'IA, Business Analytics, Supply Chain, S/4, SolMan, C4C etc.

Hans de Labije, Délégué Général du VNSG (l'association néerlandaise) et le SAPSA (l'association suédoise) sont à l'origine de cette aventure commencée il y a maintenant 5 ans, et que le GUGO, l'organisation de SAP qui s'occupe des groupes utilisateurs avait alors tout de suite accepté d'organiser.

Maintenant très populaire, ce voyage des groupes utilisateurs SAP à Walldorf représente aussi une certaine réalité de l'Europe que l'on pourrait résumer par ce simple leitmotiv : « *pour influencer SAP, l'union fait la force* ».



Dîner de networking des Groupes Utilisateurs. Une seule consigne : mélangez-vous !



Hans de Labije, Délégué Général du VNSG, accueille les 130 participants.



Sébastien Mandon, Prés. Commission Reporting et Consolidation Financière avec Detlef Wassmuth, Expert produit SAP.



Agnès Hilaire, Prés. Commission Gestion Finance et Guillaume Lerpinière, Prés. Commission Real Estate avec Matthias Grabellus, Head LoB Finance.



Simon Redondie, Prés. Commission Support et VP Commission Technologie avec Jens Bernotat, Global Vice President Strategy & Portfolio, Customer Success Services.

Et si on donnait plus de valeur à SAP ?

La naissance d'un nouveau concept : la gestion automatisée par la valeur

Un projet SAP, quel qu'il soit, devrait être fait dans un but précis et dans un objectif supportant la stratégie de l'entreprise.

Depuis des années, les entreprises utilisatrices de SAP investissent dans une ou plusieurs solutions SAP à travers des projets de transformation digitale. Ces initiatives englobent des milliers de jours de consulting ainsi que plusieurs millions d'euros de matériel et de logiciel.

Selon nos études, un client SAP dépense en moyenne 1,5 % de son chiffre d'affaires dans la mise en œuvre de SAP et près de 0,4 % dans les projets de maintenance et d'évolution. Ces chiffres font réfléchir et amènent légitimement les clients SAP à se poser plusieurs questions : « Pourquoi devons-nous continuer à investir aussi massivement ? Quels bénéfices pouvons-nous en attendre ? Quelles valeurs génèrent ses projets au final pour l'entreprise ? »

Tous les jours, nous sommes confrontés à ces questions et nous avons décidé d'en faire notre credo, notre raison d'être - aider les clients SAP à générer de la valeur.

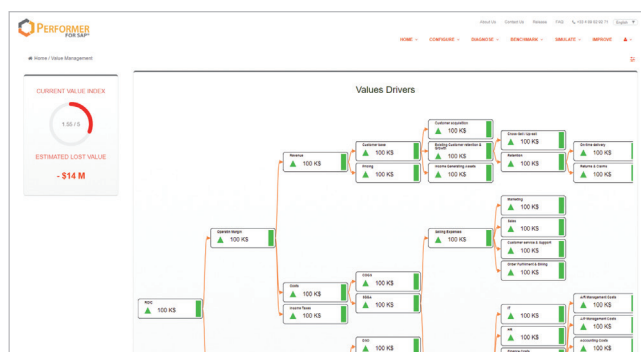
Générer de la valeur est avant tout une démarche qu'il convient à chacun d'adopter pour donner du sens à un projet, à une initiative. L'essentiel est de comprendre **pourquoi un projet** devrait voir le jour, **pourquoi une entreprise** devrait investir dans un projet qui de par sa nature peut comporter des risques. Donner du sens à un projet c'est aussi mieux appréhender les tenants et aboutissants de cette prise d'initiative pour faciliter sa communication, sa compréhension, son adhésion mais aussi son exécution et son succès.

Oui mais comment identifier, vendre et mesurer les projets à exécuter qui font du sens pour mon entreprise ?

La technologie au service de la génération de valeur

Depuis des dizaines d'années, la constitution des feuilles de route projet, ou plus récemment les projets de transformation digitale sont trop souvent des cas créés de manière artisanale. Généralement cadencés par des ateliers/workshops durant lesquels les architectes dessinent l'avenir du système d'information au travers de leur expérience, de leur savoir-faire, de leur expertise mais aussi de leur sensibilité. Ces voies d'amélioration sont, à ce stade, uniquement issues de la connaissance de chacun et donc des limites de chacun.

Ces business cases, véritables vitrines financières de l'ensemble, sont basés sur des hypothèses plus ou moins optimistes dont la durée de vie ne dépassent généralement pas le kick-off du projet. Exit le suivi de la valeur, la focale est mise sur le Go-Live du projet, graal à obtenir coûte que coûte.



Et s'il existait une nouvelle manière d'exécuter ce processus ? Et si les nouvelles technologies permettaient d'accélérer, de repenser votre manière de faire, voire de disrupter ce processus ?

Nous avons décidé, chez Inventy, de s'attaquer à ce challenge car nous sommes convaincus que ce processus de génération de valeur est de plus en plus stratégique pour nos clients et que les nouvelles technologies sont désormais là pour augmenter la capacité des décideurs à améliorer la performance de leur entreprise.

Nous avons donc combiné deux nouveaux ingrédients que sont le Big Data et l'IA (Intelligence Artificielle) à la recette d'origine pour lui donner une nouvelle dimension. Le Big Data sera utilisé pour accélérer et actualiser l'analyse de l'existant et l'IA pour l'idéation, la découverte et la valorisation des projets de transformation.

PERFORMER FOR SAP®, la plateforme SaaS de Value Management

Notre approche est ultra-simple : vous aider à dessiner, justifier et valoriser votre transformation digitale SAP pour en tirer la meilleure valeur. Notre plateforme identifie pour vous de manière automatique les projets SAP les plus adaptés en fonction de votre stratégie d'entreprise, les valorise et démontre leur valeur ajoutée, une fois la mise en place réalisée.

Plateforme SaaS, activable en quelques heures, PERFORMER FOR SAP® automatise la découverte de votre existant grâce à des algorithmes puissants, découvre vos projets passés ayant générés une valeur substantielle pour votre entreprise, préconise les projets à exécuter et enfin suit la valeur générée pour prouver factuellement les bénéfices obtenus par l'investissement.

En quelques jours, nos clients disposent d'une plateforme actualisant la performance actuelle des processus en place, les projets en cours d'exécution et leurs bénéfices associés ainsi qu'une liste factuelle des initiatives à lancer, classifiées par rapport à leur valeur ajoutée à générer.

Des questions telles que « Quels seraient mes bénéfices d'aller vers SAP S/4 HANA ? », « Pourquoi le projet de Cash Management est LE projet du moment ? » peuvent désormais avoir des réponses tangibles et factuelles via PERFORMER FOR SAP®.

> LES LIVRABLES USF

à votre disposition

ÉCHANGES
ET
PARTAGES

> LIVRES BLANCS

> NOTES DE PERSPECTIVES

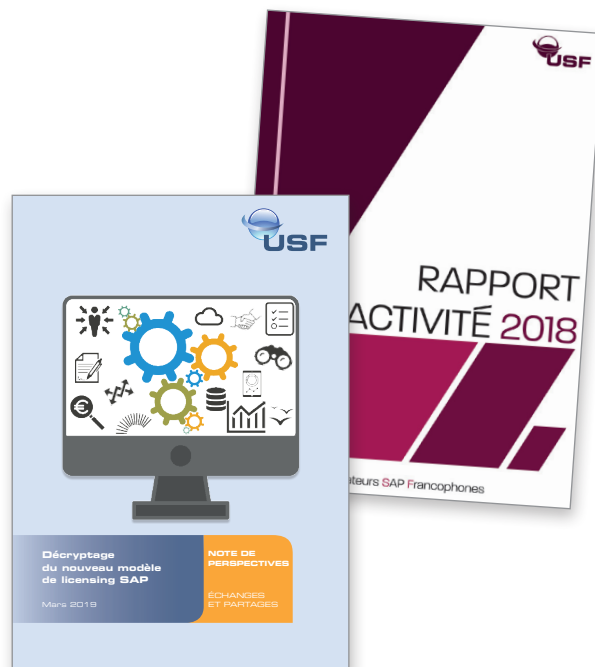
Retrouvez-les en **téléchargement** sur www.usf.fr (réservé aux adhérents uniquement)

> Parus en 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

> 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