

/ S/4 HANA : une appropriation par l'exemple

- / USF, les trois priorités pour 2019
- / L'interopérabilité des systèmes d'information : des enjeux techniques, financiers et juridiques
- / Commission Suisse Francophone : une rapide montée en puissance

L'USE mag

www.usf.fr

Trimestriel / Mars 2019













12h30 : Accueil Cocktail Déjeuner

14h00 : Présentation du Rapport d'Activité 2018 et des enjeux 2019 Gianmaria Perancin, Président USF

14h15: Zoom sur les Commissions et la Cartographie

Éric Remy, Vice-Président USF Force

14h30 : La transformation digitale c'est aussi pour l'USF : CRM et RSE, les nouveaux outils numériques Éric Remy, Vice-Président USF Force

14h45 : Lancement de la grande enquête : "À l'écoute de nos adhérents"

15h00 : Présentation de la Note de Perspectives : "Décryptage du nouveau modèle de licence SAP"

Gianmaria Perancin, Président USF & Patrick Geai, USF

15h55 : Pause

16h15 : "L'interopérabilité", les aspects juridiques Claudia Weber, Avocate Associée IT Law

17h00 : Note de Perspectives, point d'étape : "S/4 HANA, Les chemins pour y aller" Bernard Cottinaud, Vice-Président Stratégie avec Inventy & PWC

18h00 : Fin

18h15: Assemblée Générale USF





www.usf.fr

Trimestriel / Mars 2019

mot du Président



'année 2018 a été riche pour l'USF et 2019 sera tout aussi dynamique.

Avec la Convention d'octobre (qui se tiendra cette année à Nantes), le Printemps de l'USF figure parmi les rendez-vous incontournables. Pour cette

édition encore, le programme met en évidence la valeur apportée par les adhérents et les adhérentes de l'USF, avec la démonstration de la diversité des travaux des Commissions et des Groupes de Travail, notamment avec la publication de la Note de Perspectives autour du décryptage du nouveau modèle de licences de SAP et le point d'étape sur les usages de S/4 HANA. Une Fiche Pratique sur la robotisation des tâches dans SAP sera également dévoilée en cette occasion. Le Printemps de l'USF sera par ailleurs l'occasion d'aborder une problématique de plus en plus stratégique : l'interopérabilité. Claudia Weber, avocat associé fondateur du cabinet ITLaw Avocats, nous propose son éclairage sur les enjeux et les points d'attention à considérer.

L'un des autres points clés de cet événement fédérateur de la communauté des adhérents de l'USF sera l'annonce du lancement d'une grande enquête « À l'écoute de nos adhérents », dont l'objectif est à la fois de mieux comprendre les attentes, de faire remonter les idées et de faire évoluer le positionnement de l'USF dans l'écosystème SAP en pleine transformation.

L'USF va d'ailleurs s'engager dans sa propre transformation, avec la mise en œuvre d'un RSE (Réseau Social d'Entreprise) et d'un CRM pour précisément répondre à cet objectif de mieux servir les adhérents (lire page 8 dans ce numéro). Cette initiative novatrice va de pair avec le travail collaboratif réalisé, au quotidien, par les 7 membres du Comex, les 18 membres du Conseil d'Administration et l'équipe des 6 permanents, qui sont plus que jamais mobilisés pour faire de l'USF ce qu'elle a toujours été, ce qu'elle est et ce qu'elle sera de plus en plus : un acteur incontournable, influent et force de proposition au sein du vaste écosystème SAP.

Gianmaria Perancin Président USF

sommaire

Enious

Enjeux
• USF, les trois priorités pour 2019
International
• Table ronde EMEA North janvier 2019 à Dublin p 5
Décryptage
L'interopérabilité des systèmes d'information : des enjeux techniques, financiers et juridiques
Vie de l'USF
\bullet La transformation digitale, c'est aussi pour l'USF $!\dotsp$ 8
• L'innovation est dans les Commissions
Commissions
• S/4 HANA : une appropriation par l'exemple p 10
Commission Business Analytics :
cap sur les cas d'usages p 12
Cartographie des Commissions et des Groupes de Travail
Commission Suisse Francophone :
une rapide montée en puissance p 14



un retour d'expérience de l'état de Fribourg...... p 15

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

• Commission Suisse Francophone :

« 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 soumis à l'accord préalable du Club Utilisateurs SAP Francophones.

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



Gianmaria Perancin
Président - USF
Président - SUGEN (SAP User Group Executive Network)
Gouvernance de la filière SI et Sécurisation des Projets IT
et Numériques - EDF DSI

USF, LES TROIS PRIORITÉS POUR 2019

L'année 2018 a été très dense pour l'USF, comme le montre la publication du Rapport d'Activité, à l'occasion de son "Printemps". Trois transformations majeures ont rythmé 2018 : une gouvernance renouvelée, une affirmation du rayonnement international de l'USF et une influence toujours plus forte. Pour l'année 2019, l'USF s'est fixée trois priorités.

Une puissante capacité d'influence

La première priorité 2019, continuer à développer le pouvoir d'influence de l'USF. Cette stratégie est une constante depuis de nombreuses années. Il s'agit, concrètement, de peser sur la stratégie et la politique de l'éditeur en lui remontant les attentes des adhérents de l'USF. « Nous devons profiter de nouvelles relations avec SAP, en particulier depuis l'arrivée de Gérald Karsenti à la tête de la filiale française ; il faut que nous progressions sur les points de désaccords, parfois très importants, qui persistent encore en l'état. Nous ne pouvons plus nous contenter de constater que nous ne sommes pas d'accord sur ces points : d'une manière ou d'une autre, nous devons pousser SAP à travailler avec nous pour débloquer les situations d'impasse, et répondre aux attentes des utilisateurs. Cela nous oblige à travailler ensemble, en toute franchise, mais aussi en préservant notre indépendance mutuelle. L'USF et SAP sont deux acteurs qui doivent échanger pour le bien des utilisateurs », précise Gianmaria Perancin, Président de l'USF, qui restera très attentif « à ce que les promesses de SAP soient enfin tenues ».

Cette capacité d'influence se renforcera par une meilleure représentativité dans l'écosystème SAP et plus spécifiquement par trois principes : renforcer le rayonnement de l'USF à l'international, seule voie pour exercer notre influence directement au siège SAP à Walldorf (Allemagne), où sont véritablement décidées la plupart des politiques de l'éditeur ; intensifier notre communication, afin de gagner en visibilité sur les réseaux sociaux et renforcer notre légitimité ; et, bien évidemment, accroître

notre base d'adhérents. Pour répondre à ce dernier objectif, en 2019, un plan de développement va permettre de mieux qualifier cette base, avec un outil CRM et des actions ciblées. Il s'agira également de travailler sur la mise en place d'un véritable processus sur la localisation au service de nos adhérents.

La réflexion et le partage, au cœur de l'ADN de l'USF

Ensuite, **la deuxième priorité** concerne le travail de réflexion, au sein des Commissions et des Groupes de Travail. Parmi les travaux prioritaires figurent ceux concernant S/4 HANA et surtout l'évolution du modèle de licensing de SAP. « Ce sujet est loin d'être résolu, nous attendons désormais depuis trop de temps les réponses à nos questions... et nous atteignons les limites de notre patience ! », assure Gianmaria Perancin.

Enfin, la troisième priorité concerne l'amélioration du partage d'informations et d'expériences. Tout d'abord, l'USF va concrétiser sa propre transformation digitale, avec la mise en place d'un réseau social d'entreprise (RSE) (lire page 8 dans ce numéro), de manière à animer régulièrement la communauté des adhérents. « Le RSE est un puissant outil pour rester à l'écoute de nos adhérents, faciliter l'expression d'idées, partager les expériences et recueillir le maximum de feedback de leur part », résume Gianmaria Perancin. Cette volonté de partage s'étend au monde francophone, avec la montée en puissance de la Commission Suisse Francophone, lancée avec succès en mars 2018 (lire page 14, dans ce numéro).

Ensuite, nous avons décidé de travailler aussi sur le positionnement de l'USF au sein de l'écosystème SAP, à travers la diffusion d'un questionnaire aux adhérents : notre objectif est de mieux cerner leurs attentes et leurs souhaits d'évolution de notre association, pour mieux les servir et les protéger.

Un mot enfin pour notre évènement clé : en 2019, la Convention USF se déroulera à Nantes (les 9 et 10 octobre, à la Cité des Congrès) et aura pour fil rouge l'intelligence artificielle comme nouveau vecteur de transformation des métiers.



Table ronde EMEA North janvier 2019 à Dublin

Initiée par Brian Duffy le Directeur de SAP EMEA North peu de temps après sa prise de fonction, la table ronde EMEA North est un vecteur d'échanges entre les clubs utilisateurs et la direction régionale de SAP.

La 3ème table ronde EMEA North a eu lieu à Dublin le 28 janvier dernier, en présence des groupes utilisateurs d'Angleterre et Irlande, de Belgique, des Pays-Bas, des Norvégiens et des Suédois. Organisée 2 fois par an, son objectif est de remonter les problèmes que rencontrent les clients de SAP auprès de la direction régionale et d'envisager des actions pour les résoudre. C'est aussi l'occasion de faire un point d'étape des actions en cours.

La réunion a débuté avec la présentation par Brian Duffy des grandes lignes de la stratégie commerciale SAP 2019, centrée sur la satisfaction client. L'évolution des solutions Cloud a transformé le secteur des éditeurs qui aujourd'hui ne vendent plus seulement des « logiciels » mais aussi des « services ». L'expérience utilisateur devient primordiale. SAP parie sur la satisfaction client et la confiance pour mieux connaître ses clients, les conseiller et les emmener vers plus d'engagement et d'innovation.

Pour améliorer la relation client SAP a lancé le programme Customer First Process, notamment grâce à la réorganisation du service de support aux entreprises de la région EMEA North. Cette réorganisation s'accompagne de la création d'une nouvelle fonction chez SAP: le Customer Success Executive. Ce nouvel interlocuteur n'a aucun rôle commercial mais un rôle de conseil. Il orchestre les équipes SAP qui prennent en charge le problème de support du client plus rapidement et plus efficacement. L'analyse prédictive permet

d'aider le client de manière proactive. L'analyse détaillée des notes de demandes de support (OSS) de chaque client doit permettre de mieux comprendre l'origine du problème afin de mieux le résoudre voire l'anticiper. Nous aurons prochainement plus d'informations à vous communiquer sur ce nouveau service de Customer Success et les contacts de ce nouveau service en France.

Brian Duffy a également évoqué la question des migrations vers S/4HANA. Le marché anglais, qui était le plus dynamique de la région en 2018, a vu le nombre d'adoption s'accélérer. Traditionnellement située après l'Angleterre dans le cycle d'in-

novation des pays de la région, la France devrait suivre cette tendance malgré le nouveau modèle de licensing qui demeure insatisfaisant dans son état actuel pour beaucoup des adhérents de l'USF.

De son côté Brian Duffy est persuadé que les clients SAP ont beaucoup à gagner à passer sur S/4HANA, pour la rapidité d'exécution et pour ses fonctionnalités qui permettent de prendre de meilleures décisions dans l'entreprises utilisatrice (l'entreprise intelligente).

SAP semble vouloir coopérer avec les groupes utilisateurs et leur apporter son soutien, notamment pour leur permettre de mieux s'adresser aux clients des nouvelles solutions Cloud.

La prochaine réunion est prévue pendant l'été.

SAP Labs de Dublin



Les idées à retenir

- Un utilisateur légitime peut, sous conditions, adapter un logiciel à des fins d'interopérabilité.
- La complexité des systèmes d'information et l'hétérogénéité des solutions rendent l'interopérabilité incontournable pour les entreprises.
- L'interopérabilité est associée à des enjeux techniques, financiers et juridiques.

L'INTEROPÉRABILITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION : DES ENJEUX TECHNIQUES, FINANCIERS ET JURIDIQUES

Claudia Weber, avocat associée fondatrice du cabinet ITLaw Avocats, a apporté son éclairage sur l'interopérabilité, concept fondamental des systèmes d'information notamment à l'aulne de la transformation numérique.

L'interopérabilité, en informatique, est un concept qui correspond à une nécessité transversale de fluidité, de décloisonnement et de concurrence loyale. Il s'applique à la fois dans l'univers physique, par exemple dans le domaine ferroviaire, mais aussi, de manière sectorielle, notamment pour les logiciels.

« L'interopérabilité désigne la capacité de deux ou plusieurs logiciels, à communiquer ensemble afin de permettre le flux de données de l'un vers l'autre (...). Elle doit être opérée sans restriction d'accès ou de mise en œuvre », résume Claudia Weber, avocat associée fondatrice du cabinet ITLaw Avocats. Il n'existe pas de définition juridique de l'interopérabilité autre que celle figurant au considérant 10 de la directive concernant la protection juridique des programmes d'ordinateurs, soit « la capacité d'échanger des informations et d'utiliser mutuellement les informations échangées ». Le Code de la Propriété Intellectuelle aborde cette notion, sans la définir, dans son article L 122-6-1. Celui-ci précise que « la reproduction du code du logiciel ou la traduction de la forme de ce code n'est pas soumise à l'autorisation de l'auteur lorsque la reproduction ou la traduction est indispensable pour obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité d'un logiciel créé de façon indépendante avec d'autres logiciels ».

Ce principe est bien sûr encadré. Trois conditions doivent être réunies. D'abord, il faut que l'utilisateur soit légitime, autrement dit, pour simplifier, qu'il ait payé sa licence de manière à avoir le droit d'utiliser le logiciel concerné. Ensuite, il est nécessaire que les informations nécessaires à l'interopérabilité ne doivent pas être déjà facilement et rapidement accessibles. Enfin, cette action est évidemment limitée aux parties du logiciel d'origine nécessaires à cette interopérabilité.

Le code de la Propriété Intellectuelle dispose également que les informations obtenues par la décompilation ne doivent pas être utilisées à des fins autres que la réalisation de l'interopérabilité du logiciel créé de façon indépendante, ni communiquées à des tiers sauf si cela est nécessaire à l'interopérabilité du logiciel, ni « utilisées pour la mise au point,



Claudia Weber

Claudia Weber est avocat associée et fondatrice du cabinet ITLaw Avocats, directrice des pôles Contrats, Licensing, Innovations, Sécurité, Marketing digital et eSanté. Elle est Experte dans les domaines des technologies de l'information et de la propriété intellectuelle depuis près de 25 ans. Claudia Weber exerce son activité de conseil, contentieux et formation tant auprès de PME et start up que de grands groupes français et internationaux. Avant de créer le cabinet ITLaw Avocats, Claudia Weber a créé le département des technologies de l'information au sein du cabinet Eversheds entre 2002 et 2005 et exercé pendant près de dix années dans des cabinets d'avocats spécialisés en droit des nouvelles technologies (les cabinets Alain Bensoussan et Bird & Bird) entre 1994 et 2002.

Pour en savoir plus : www.itlaw.fr

la production ou la commercialisation d'un logiciel dont l'expression est substantiellement similaire ou pour tout autre acte portant atteinte au droit d'auteur ».

Concrètement, explique Claudia Weber, « l'interopérabilité est un droit pour l'utilisateur légitime et l'éditeur ne peut interdire la réalisation d'un lien entre deux logiciels, ce dernier peut toutefois anticiper l'interopérabilité en proposant des outils, des interfaces existantes, des APIs ». Ce principe s'est par ailleurs maintenu au gré des évolutions technologiques, comme Internet et le digital. « Certes, les technologies et les architectures informatiques évoluent, pour autant, les solutions, aussi complexes soient-elles, restent des programmes informatiques, même si elles sont aujourd'hui souvent le résultat d'interconnections ou d'intégration d'une multitude de logiciels d'éditeurs différents voire d'open source », souligne Claudia Weber. En revanche, ce qui a changé, c'est le niveau de complexité des systèmes d'information et des applications, avec des technologies hétérogènes, sur des supports différents. « Pour comprendre comment cela fonctionne, identifier qui fait quoi, qui se connecte à quoi et déterminer les points de connexion, il faut être un professionnel du code ou de la propriété intellectuelle », assure Claudia Weber. Le niveau de complexité des systèmes d'information et des applications, comportant des technologies hétérogènes sur des supports différents, change la donne, en revanche. « Pour déterminer les droits d'usage des licenciés, il faut comprendre comment les solutions fonctionnent, définir le champ d'action de chaque application, savoir quelles applications sont interconnectées, identifier les points de connexion et les flux de données. Or, pour répondre à ces questions, il faut être un professionnel informatique et pour en comprendre les enjeux et les limites, un professionnel de la propriété intellectuelle » assure Claudia Weber qui ajoute que « les flux de données ne sont possibles que s'il y a interopérabilité, laquelle est, aujourd'hui, incontournable, dans un contexte où les systèmes d'information deviennent de plus en plus complexes car ils intègrent de multiples logiciels appartenant à des éditeurs différents, dont les solutions sont souvent complètement imbriquées et interdépendantes ».

L'interopérabilité représente ainsi un enjeu financier considérable, en particulier dans le cadre d'audit de licences.

Quant à l'enjeu juridique, il doit être anticipé dans les contrats pour les entreprises qui, par exemple, utilisent « un ERP qui concentre toutes les données issues d'un SIRH, d'un CRM, d'une chaîne logistique ou d'un système de production ». En effet, précise Claudia Weber, « beaucoup d'entreprises pensent que les contrats des éditeurs ne sont pas négociables, alors qu'ils le sont et que c'est en adaptant les contrats de licence et de maintenance que l'on parvient à couvrir les différents risques liés à l'usage et à l'exploitation de chacun des logiciels constituant un système d'information et que l'on parvient, souvent grâce à l'interopérabilité, à maîtriser les enjeux juridiques, techniques et financiers liés à l'usage et à l'exploitation des logiciels ».

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

Téléchargez le **Rapport d'Activité** de l'USF depuis l'espace documentation du site **www.usf.fr**



La $7^{\rm ème}$ édition du Rapport d'Activité est une nouvelle fois l'occasion de dresser le bilan des temps forts

de l'année de l'USF.

Ce document de référence propose une rétrospective de l'année en images, le rappel des chiffres clés de l'USF, la gouvernance (Conseil d'Administration,

Comité Exécutif, Bureau), l'organisation (Commissions, Groupes de Travail), les programmes d'influence et les activités internationales.



Lancement officiel le 21 mars 2019.

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

Nous avons choisi ce RSE, basé sur une solution de l'éditeur français Jalios, pour enrichir les échanges entre l'ensemble de nos membres et disposer d'une solution collaborative qui permettra d'aller au-delà des possibilités de notre site Web actuel. :

- Améliorer la fluidité et la transversalité des échanges grâce à des accès rapides et faciles à une information ciblée et personnalisée.
- Faciliter l'entraide entre les membres.
- Accéder et consulter des espaces dédiés aux Commissions, aux évènements et aux communautés par centres d'intérêts.
- Valoriser les expertises et mieux les partager.
- Améliorer la communication de l'USF vers ses membres.
- Capitaliser les réponses aux questions posées par les membres.



Page d'accueil.

Le lancement officiel de notre nouvel outil de Réseau Social d'Entreprise aura lieu en direct lors du Printemps de l'USF, le 21 mars 2019.

- Classer et stocker la documentation, les présentations des Commissions, des retours d'expériences, et tous les livrables USF.
- Permettre de créer des réunions physiques ou virtuelles pour réagir à l'actualité SAP ou à des problématiques communes à plusieurs entreprises sans attendre les plénières.

• ...

Cette solution de collaboration et de communication évoluera en fonction de l'usage et des souhaits d'amélioration exprimés par les adhérents

« L'objectif principal de cet outil collaboratif est de renforcer les liens entre les adhérents, en plus des échanges actuels s'effectuant principalement lors des réunions dans les locaux de l'USF », précise Éric Remy

En avant-première, nous avons organisé une réunion, le 13 mars dernier, avec quelques volontaires de l'USF Force afin de présenter l'outil, réaliser des démos des fonctionnalités que nous avons mis en place et fournir les bons repères pour le prendre en main rapidement afin de devenir ambassadeur de cette solution collaborative et la promouvoir auprès de la communauté USF.

facilement les personnes de vos différents groupes.











Portail Commissions.







Elysabeth Blanchet Déléguée Générale de l'USF

L'innovation est dans les Commissions

Si l'approche classique domine encore, l'USF et ses animateurs de Commissions et Groupe de Travail ont su innover et continueront à le faire. Plusieurs innovations ont ainsi été intégrées aux sessions de travail des adhérents :

- Design Thinking pour multiplier les idées : cette approche a été utilisée par la Commission Business Analytics pour imaginer ce que pourrait être l'analytique de demain.
- Simulation Game pour s'approprier les solutions : il a été proposé lors d'une réunion de la Commission Organisation et Gouvernance, au cours de laquelle les participants, regroupés par équipes, ont dirigé une société fictive avec pour objectif, en utilisant S/4 HANA, de maximiser les ventes et les marges. En 2017, la Commission Grand Sud-Ouest avait fait participer ses membres à un jeu imaginé par une start-up pour illustrer le fonctionnement de S/4 HANA et simuler le pilotage d'une entreprise, avec un challenge entre plusieurs équipes.

La qualité des échanges au cours des Commissions et des Groupes de Travail de l'USF repose en grande partie sur les formats qui sont privilégiés.

- Visites sur le terrain pour mieux partager les expériences : c'est un principe bien ancré dans les modes de fonctionnement des Commissions régionales (Rhône-Alpes, Grand-Ouest) chaque réunion se déroule dans les locaux d'une des entreprises membres.
- Co-création pour multiplier les expertises : régulièrement, l'USF s'associe à des partenaires externes (intégrateurs, éditeurs, sociétés de conseil) ou d'autres associations pour créer des contenus les plus pertinents possible et pour intervenir lors des réunions des Commissions ou Groupes de travail, de manière à ce que les adhérents disposent d'un apport d'expertise externe qui ne peut qu'enrichir les échanges et la valeur de l'association.
- Outils numériques pour faciliter les échanges: l'USF adapte et continuera d'adapter les outils mis à disposition des adhérents lors des travaux des Commissions et des Groupes de Travail, notamment pour ceux qui sont en régions et qui ne peuvent assister physiquement aux réunions, ce qui constituait un frein à l'interactivité.



Bernard CottinaudPrésident de la Commission Organisation et Gouvernance - USF
Bouyques Construction IT

S/4 HANA: UNE APPROPRIATION PAR L'EXEMPLE

« Tout le monde parle de S/4 HANA mais qui d'entre nous l'a déjà vraiment utilisé? » : cette question constituait l'accroche de la réunion du Groupe de Travail "S/4 HANA, Les chemins pour y aller", qui s'est déroulée le 30 janvier 2019 dans les locaux de SAP, avec 75 participants. Avec un format particulier et innovant : l'organisation d'un Simulation Game pour bien appréhender les innovations apportées par S/4 HANA.

Le jeu repose sur le principe suivant : chaque équipe gère son entité en pilotant le cycle cash-to-cash (planification, vente, marketing, approvisionnement, production et finance), l'objectif étant de maximiser les profits, sur un marché simulé. Une dizaine d'équipes, composées de cinq à sept participants ont donc utilisé S/4 HANA pour gérer de bout en bout un processus de vente d'eau. « Nous suivons les ventes, les stocks et les marges en temps réel avec S/4 HANA et en ajustant les prix, les quantités produites ainsi que les investissements en marketing, nous devons maximiser la marge en fin de jeu », précise Bernard Cottinaud, Président Commission Organisation et Gouvernance USF et animateur du Groupe de Travail "S/4 HANA, Les chemins pour y aller".

L'entreprise virtuelle, baptisée ERP Water, produit de l'eau, conditionnée selon trois marques (naturelle, gazeuse, arôme citron) et trois packagings (bouteilles d'un litre ou demi-litre), avec des prix différents. Elle vend via un réseau de distributeurs dans trois régions, chacune disposant de son budget marketing. Les règles du jeu sont simples : les participants ne peuvent vendre que la production qu'ils disposent en stocks, le seul objectif est de maximiser la marge. Et, au départ, toutes les équipes disposent des mêmes produits et des mêmes stocks (un millier de produits de chaque marque et de chaque conditionnement), avec des possibilités de réapprovisionnement en cours de jeu, mais tout dépassement de la capacité de stockage est facturé pour acquérir de l'espace supplémentaire. « On se prend très vite au jeu, c'est très ludique, très fluide et très visuel, par exemple avec les tuiles FIORI », ajoute Bernard Cottinaud.

Le jeu se déroule en trois sessions, pendant vingt minutes, chaque minute représentant un jour ; tous les jours, il se passe quelque chose sur le marché et les participants doivent réagir. Ils disposent, au préalable, d'une dizaine de minutes afin de définir leur stratégie. « Les participants du Groupe de Travail, qui ne sont pas tous des utilisateurs

de S/4 HANA au quotidien, ont plébiscité cette approche. C'est une occasion de manipuler la solution et l'on s'aperçoit très vite que n'importe qui peut démarrer sur S/4 HANA sans consacrer des semaines, voire des mois, à se former ou à lire des modes opératoires. Même si ce n'est pas la vraie vie, cela illustre bien les apports de S/4 HANA pour les utilisateurs », ajoute Bernard Cottinaud. Et tous les groupes de participants ont, à l'issue du jeu, réussi à maintenir des marges positives. « Généralement, quelques équipes sont dans le rouge, ce qui n'a pas été le cas lors de la session organisée avec l'USF », se félicite Loïc Maquinghen, membre de l'équipe avant-vente de S/4 HANA chez SAP France.

Le jeu proposé par l'éditeur a été développé par une société canadienne, Baton Simulations, qui propose des solutions de gamification autour des solutions SAP. « Ce jeu permet de démontrer l'agilité de l'expérience utilisateur, la réactivité de la solution et la convergence entre le transactionnel et le décisionnel, cela permet de « toucher » la solution, de manière intuitive et d'embarquer les métiers », résume Loïc Maquinghen. « Nous sommes ravis de l'implication de l'USF dans cette initiative et que tous les participants se soient vraiment pris au jeu. » Pour Loïc Maquinghen, cette approche ludique contribue à changer la perception des solutions SAP, encore trop souvent considérée comme lourdes à implémenter et à utiliser : « C'est un réel vecteur de transformation de nos clients », assure Loïc Maquinghen.





Simulation Game Groupe de Travail USF "S/4 HANA, Les chemins pour y aller", le 30 janvier 2019 chez SAP.

"S/4 HANA, Les chemins pour y aller"

Le Groupe de Travail "S/4 HANA, Les chemins pour y aller" produit un livrable utile, simple, clair et sincère qui sera publié à la Convention USF 2019.

Il aborde toutes les phases d'un projet S/4 HANA.

Comment construire son business case ? Quelles sont les opportunités ?

- Qui est le meilleur promoteur du projet : la DG, le métier, le CC SAP, l'IT...
- Existe-t-il un ROI ? Comment le calculer ? Quels autres bénéfices ?
- Et ne rien faire ? Quels risques ? Et pendant combien de temps ?
- Quelle méthodologie pour y aller ? Approche traditionnelle blue print..., l'approche agile est-ce possible, autres approches ?
- Qui va être impacté ? Quelles équipes mobiliser ?
 Quels freins ? Quels accélérateurs ?
- Qu'apportent les services proposés par le support SAP (Value Map, Readyness Check...)
- La licence S/4 HANA qu'est ce qui change ?

L'approche projet

• Les différentes approches possibles : avantages/ inconvénients (de la migration technique à la refonte des processus métiers).

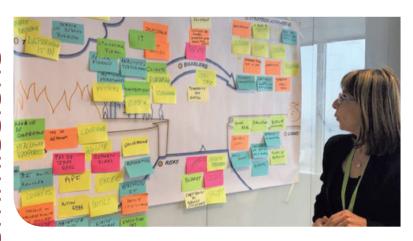


- Les différents scénarios possibles : du big bang aux scénarios de bascule en biseau par module, par société, par processus ? Et Central Finance ?
- Les différentes solutions possibles : on premise, cloud ou hybride.
- Les facteurs clés du succès et les points de vigilance.
- L'impact sur les équipes d'un CCSAP et sur les compétences nécessaires.

Les enseignements de ceux qui ont lancé un projet S/4 HANA

• Partager des REX sur les différentes phases du projet.

Bernard Cottinaud, Animateur du Groupe de Travail "S/4 HANA, Les chemins pour y aller"





Cristina Pisica
Présidente de la Commission Business Analytics - USF
Architecte d'Entreprise - SAFRAN

COMMISSION BUSINESS ANALYTICS: CAP SUR LES CAS D'USAGES

Créée en février 2018, la Commission Business Analytics, issue du rapprochement des Commissions Bases de Données et Business Intelligence, a atteint son rythme de croisière. En 2018, les membres de la Commission BA se sont réunis quatre fois.

« La vocation de la Commission BA est d'aborder tous les sujets relatifs à l'analytique, qui ne se résument pas qu'à la Business Intelligence, mais concernent toutes les problématiques liées au management des données. La Commission BA n'a pas l'ambition de traiter seulement des briques technologiques comme BW, HANA,... », précise Cristina Pisica, Présidente de la Commission Business Analytics.

Tout au long de l'année 2018, le contenu des réunions a été aligné sur cette ambition. Ainsi, il s'agissait, dans un premier temps, de maîtriser les concepts associés au reporting avec une vue à 360° et aux multiples formes de traitement des données, par l'intelligence artificielle, le Machine Learning, le Deep Learning... La deuxième réunion de la Commission a été celle de l'approfondissement, l'Embedded Analytics versus Strategic Analytics, comment combiné les données des différentes sources SAP et non-SAP, le portefeuille stratégique des solutions analytiques « autour des opportunités liées aux datawarehouses et aux outils de reporting, en fonction de cas d'usages », ajoute Cristina Pisica. Là encore, il ne s'agit de privilégier l'angle technologique, mais les applications concrètes. « Les participants à la Commission ont besoin d'idées pour se projeter en fonction de leurs besoins concrets dans leurs entreprises respectives, ils sont, sur le terrain, face aux métiers qui sont en demande d'innovation », insiste Cristina Pisica. Ces cas d'usages ont été étudiés lors de la réunion d'avril 2018 de la Commission, en privilégiant l'intelligence artificielle appliquée à la finance.

La réunion du mois de septembre a été consacrée à l'excellence de la donnée, à l'utilisation des données dans les solutions SAP : « Nous nous sommes focalisés en particulier sur les notions de MDM (Master Data Management), de référentiels, la localisation des données, les flux de données entre les applications SAP et non SAP, la qualité et la gouvernance de la donnée », précise Cristina Pisica.

En fin d'année, les partenaires sont également intervenus, par exemple Microsoft, pour présenter comment sa solution PowerBI s'intègre dans les environnements SAP, ou l'intégrateur Delaware, qui a présenté un panorama du reporting opérationnel à travers des cas d'usages dans différentes industries. Le cas d'Arkéma a également été présenté, avec l'utilisation de SAP BW on HANA et PowerBI. « 2018 a été l'année où l'on a assimilé la "Big Picture" de l'analytique, en lien avec des applications concrètes », résume Cristina Pisica.

Ce positionnement de la Commission Business Analytics sera poursuivi en 2019, avec une touche supplémentaire d'innovation. La réunion du 24 janvier 2019 s'est déroulée dans les locaux de SAP, autour d'un parcours en plusieurs étapes, après une visite de l'EBC (Experience Business Center, centre d'innovation de SAP). D'abord, après une phase d'inspiration, un atelier de Design Thinking a été proposé, afin de « brainstormer » sur l'analytique de demain (full automatisation, conversationnel...). Outre l'objectif d'identifier davantage de cas d'usages, la Com-

mission poursuivra, en 2019, approche une innovante. « Pour cela, nous allons challenger SAP les partenaires ou, pourquoi pas, des start-up, il nous faut aller encore nlus loin en matière de créativité », assure Cristina Pisica.



Les Commissions & Groupes de Travail (GT)









PROCESSUS VENTE
CRM - C4C - HYBRIS - RETAIL

GESTION FINANCE GT : Finance

PROCESSUS MANUFACTURING & MAINTENANCE PLM - PM - PPM













GT : Administration BO











ORGANISATION & GOUVERNANCE GT ·

GRC : Outils pour l'audit et le contrôle interne S/4HANA, Les chemins pour y aller



SUPPORT



PRATIQUES COMMERCIALES

AVEC SAP



GRAND EST









Cartographie de l'USF









Patrick Ebel
Président de la Commission Suisse Francophone - USF
Chef du Service de l'Informatique et
des Télécommunications de l'État de Fribourg (SITel)

COMMISSION SUISSE FRANCOPHONE : UNE RAPIDE MONTÉE EN PUISSANCE

La Commission Suisse Francophone, lancée en mars 2018, monte rapidement en puissance. Plusieurs axes de travail seront privilégiés cette année.

Le premier axe est de contribuer à dynamiser l'écosystème autour des solutions SAP. Cette volonté repose sur deux constats. D'une part, la difficulté de mobiliser les ressources de SAP. « Nous ne faisons pas vraiment partie des clients stratégiques de SAP, tout repose sur les partenaires, or, nous n'en avons pas suffisamment si l'on se compare, par exemple au Benelux où le tissu de partenaires est beaucoup plus étoffé qu'en Suisse romande », note Patrick Ebel, Directeur adjoint du Service de l'Informatique et des Télécommunications de l'État de Fribourg (SITel) et nouvellement engagé en tant que Président de la Commission Suisse Francophone de l'USF. D'autre part, souligne-t-il, « nous manguons cruellement de ressources auprès des partenaires et des intégrateurs, en particulier autour de S/4 HANA. Depuis une dizaine d'années, les partenaires ont un peu perdu l'habitude de gérer des grands projets, ils se sont focalisés sur des niches alors que nous avons besoin d'intégrateurs. Par ailleurs nous avons besoin du support de SAP, on observe que les partenaires ont beaucoup de difficultés à obtenir ce support de la part de l'éditeur ». Le marché de la Suisse francophone est pourtant loin d'être négligeable : « Cela représente plusieurs centaines d'installations SAP », précise le Président de la Commission, pour qui « beaucoup d'entreprises attendaient avec impatience l'arrivée de l'USF ».

Un besoin de dynamiser l'écosystème et d'enrichir les compétences

Le deuxième axe de travail de la Commission Suisse Francophone concerne le partage d'informations, en particulier sur les roadmaps SAP. Pour Patrick Ebel, c'est un point crucial, à la fois pour les partenaires et pour les clients de SAP. Pour les premiers, souligne le Président de la Commission, « connaître S/4 HANA est certes indispensable, mais ce n'est pas suffisant, il est également nécessaire que les consultants et les intégrateurs connaissent la roadmap. Obtenir cette information est

incontournable et il faut la partager, c'est une des missions de la Commission ». Problème, insiste Patrick Ebel : « L'information est très difficile à trouver, on a l'impression que même SAP navigue à vue ! ». Pour les clients aussi, cette visibilité sur la roadmap est indispensable : « Par exemple, dans le domaine de la paie, on ne peut se permettre d'implémenter un système pour lequel nous n'avons aucune visibilité au-delà de cinq ans ».

Cette maîtrise des roadmaps doit s'étendre à l'ensemble des solutions SAP (Ariba, SuccessFactors...), et c'est le troisième axe de travail de la Commission. « Lorsque l'on est équipé de diverses solutions, par exemple pour les achats ou la gestion des ressources humaines et qui ne sont pas toujours d'origine SAP, il faut aussi pouvoir maîtriser la roadmap de chacune d'elles, d'autant que l'éditeur est assez innovant dans ses suites logicielles », assure Patrick Ebel.

La Commission a prévu de se réunir trois fois par an, « Nous plaçons l'utilisateur au cœur des travaux de la Commission, avec des échanges de bonnes pratiques, des retours d'expérience clients sur les thématiques phares de SAP et la présence des acteurs clés de l'écosystème SAP en Suisse », résume Patrick Ebel.

Ainsi, lors de la réunion qui s'est déroulée le 22 janvier 2019, à Lausanne, ont été présentés, par le cabinet Inventy, une méthodologie pratique de migration vers SAP S/4 HANA, avec les principaux points de vigilance et bénéfices, ainsi qu'une session sur les principes fondamentaux de SAP Fiori. À partir de cas clients, un expert Fiori de SAP a mis en exergue les avantages de cette solution pour les entreprises, notamment la productivité améliorée, la réduction des erreurs, l'amélioration de l'adoption par les utilisateurs, ainsi que la baisse des coûts de formation. « Un tel agenda constitue une vraie plus-value pour nos adhérents, la dernière réunion a d'ailleurs rassemblé plus de 50 participants », insiste Patrick Ebel.











COMMISSION SUISSE FRANCOPHONE : UN RETOUR D'EXPÉRIENCE DE L'ÉTAT DE FRIBOURG

Ce dernier a détaillé, lors de la réunion du 22 janvier, son retour d'expérience sur les manières de convaincre une direction générale et les métiers d'une migration vers SAP S/4 HANA, dans le cadre du SITel (Service de l'Informatique et des Télécommunications) de l'Etat de Fribourg..

Cet État compte 18 000 salariés et gère une grande diversité d'activités (santé, formation, transports, tourisme, justice, police, agriculture...). La transformation numérique s'inscrit dans le cadre du programme Fribourg 4.0, avec quatre principaux challenges : développer les nouveaux projets liés à l'administration 4.0, garantir la maintenance des logiciels existants (il en existe plus de 1 200), mettre en œuvre des projets stratégiques transverses ou sectoriels et réduire le paysage applicatif. L'État de Fribourg est équipé de SAP ECC6 pour gérer les finances, les achats, les ventes et la distribution. « Le projet Fribourg 4.0 repose sur S/4 HANA pour tous les processus administratifs », précise Patrick Ebel.

L'état de Fribourg réalise plusieurs dizaines de millions de francs suisses d'achats et ceci sans outil formalisé. L'objectif est de pouvoir gérer les engagements avec une solution uniformisée, avec un point unique de centralisation des factures fournisseurs. « Il s'agit de revenir aux standards et de privilégier la simplification des processus », résume Patrick Ebel. L'état de Fribourg regroupe en effet plus de 250 métiers et 160 services différents, dont 70 gèrent des transactions spécifiques impliquant un processus de facturation. « L'objectif est de mieux maîtriser les coûts et de mieux intégrer ces

processus dans les solutions SAP. » Cela passe également par une standardisation des impressions, avec l'élaboration d'un seul layout de facturation au lieu de plusieurs dizaines actuellement. « L'impact est très significatif sur les coûts de maintenance », poursuit le Président de la Commission. Et, surtout, une telle approche « évite que chaque service conserve la réalisation de ses impressions et de ses envois, d'autant que nous disposons de deux centres d'impression au service des métiers ».

Autre axe privilégié par le SITel de l'État de Fribourg : l'optimisation du reporting. « Nous souhaitons développer le temps réel et l'analyse prédictive », prévoit Patrick Ebel. Enfin, dans le domaine de la comptabilité analytique et du contrôle de gestion, l'heure est également à la simplification. « Nous gérons actuellement pas moins de 40 000 objets analytiques, c'est beaucoup trop », admet Patrick Ebel, qui souhaite privilégier de l'analytique transverse et sectoriel. « C'est une approche très structurante qui modifie les modes de fonctionnement et de travail : les contrôleurs de gestion deviennent davantage des consultants pour aider les métiers et, en outre, cela simplifie le cycle budgétaire dans la mesure où tout le monde parlera le même langage. »

Pour 2019, deux autres réunions de la Commission sont prévues, en juin et en septembre, avec d'autres retours d'expériences. « Cela n'empêche pas l'organisation de Groupes de Travail lorsque nous le jugerons pertinent », conclut Patrick Ebel.

> LES LIVRABLES USF

- > LIVRES BLANCS
- > NOTES DE PERSPECTIVES

Retrouvez-les en **téléchargement** sur **WWW.USf.fr** (réservé aux adhérents uniquement)



Vient de paraître :

- > 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 Bl
- > Livre Blanc Support Utilisateurs
- > Livre Blanc Bl 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





