



/ Tribune libre :  
oui, l'Intelligence  
Artificielle va  
réinventer  
nos métiers !

/ Accès indirects : un décryptage juridique.  
/ S/4 HANA et les chemins pour y aller  
/ Kem One : une migration SAP réussie  
vers le cloud d'AWS.  
/ Tout savoir sur le Process Mining.

# L'USF <sup>n°44</sup> mag

[www.usf.fr](http://www.usf.fr)

Trimestriel / Octobre 2019

Cap à l'ouest !

Convention USF 2019  
44



Utilisateurs SAP Francophones



# Convention USF 2019

L'IA, nouveau vecteur de transformation des métiers

*Une équipe à votre écoute pour vous accompagner*



Elysa Blanchet  
06 31 05 61 10



Guillaume Chédebois  
06 89 72 91 51



Anthony Guillot  
06 78 30 23 44



Magali Nogueira  
06 72 53 48 72



Oksana Pautard  
06 72 71 90 35



Jonathan Texier  
07 85 53 70 73



Jean-Michel Graillot  
Vice-Président  
Événements USF



Gianmaria Perancin  
Président USF

## Au programme



6 CONFÉRENCIERS



75 ATELIERS



92 EXPOSANTS

**#** Réagissez sur Twitter avec  
**CONVENTIONUSF**

[www.convention-usf.fr](http://www.convention-usf.fr)

## mot du Président



Comme chaque année, la Convention est l'occasion de montrer l'influence de l'USF et la valeur qu'elle donne à ses adhérents. Elles se traduisent par le nombre de participants et par la valeur de nos livrables. L'édition 2019 sera ainsi l'occasion pour l'USF, dans la continuité des réunions des Commissions et des Groupes de Travail, de partager des connaissances sur les sujets phares qui concernent tous les adhérents, sur les plans juridique, stratégique et opérationnel.

Dans le domaine juridique, une Note produite par le cabinet d'avocats ITLaw décrypte le sujet sensible que sont les accès indirects. Pour l'USF, l'objectif est toujours d'atteindre un modèle de tarification transparent, simple, équitable et prévisible qui soit compris par les prospects et les clients de SAP. Pour cela, il faut améliorer la clarté des règles de licensing ! Cette approche novatrice proposée par le Cabinet ITLAW Avocats, dans le cadre d'une Note Juridique, va nous aider dans cette mission et nous sommes ravis de la partager avec nos adhérents.

Sur le plan stratégique, la Note de Perspectives sur S/4 HANA et les chemins pour y aller constitue un guide précieux pour vos investissements actuels et futurs, dans une optique de création de valeur pour nos organisations.

Enfin, sur le plan opérationnel, deux nouveaux livrables vous sont proposés : l'un sur la Gestion Budgétaire et Comptabilité Publique, avec un Livre Blanc qui fait le point sur la solution SAP à l'épreuve de la mise en œuvre du décret GBCP ; l'autre, une Fiche Pratique issue des travaux de la Commission Organisation et Gouvernance, concerne le Process Mining et la valeur que cette approche permet de créer dans les entreprises.

Outre l'excellent cru en termes de livrables et de conférenciers d'exception, la Convention USF 2019 est également emblématique, car c'est au même endroit, à Nantes, qu'il y a neuf ans, nous avons lancé la première Commission régionale Grand-Ouest. Cette initiative a depuis essaimé avec trois autres entités (Grand Est, Grand Sud-Ouest et Rhône-Alpes) et, plus récemment avec la Commission Suisse Francophone.

Gianmaria Perancin  
Président USF

## sommaire

### Enjeux

- Tribune libre : oui, l'Intelligence Artificielle va réinventer nos métiers ! ..... p 4

### Vie de l'USF

- La Commission Grand-Ouest au service de la diversité régionale ..... p 5

### Décryptage

- Accès indirects : un décryptage juridique ..... p 6

### Commissions

- S/4 HANA et les chemins pour y aller ..... p 7

### Retours d'Expériences

- Kem One : une migration SAP réussie vers le cloud d'AWS ..... p 8
- Delicato Family Vineyard : la dématérialisation pour accélérer le traitement des commandes. . p 10
- Le Groupe Figaro modernise sa BI ..... p 11
- Eramet : comment mieux intégrer les nouveaux collaborateurs ..... p 12
- Safran Electronics & Defense : comment refonder la roadmap BI ..... p 13
- Getlink expérimente S/4 HANA ..... p 14
- ENGIE rationalise ses procédures financières avec S/4 HANA ..... p 15

### Commissions

- Tout savoir sur le Process Mining ..... p 16

### International

- ¡Vamos por mas!1 FORUM AUSAPE 2019 à Saragosse ..... p 17

### Tribune SAP

- 3 questions à Gérald Karsenti, PDG de SAP France ..... p 19



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.  
Impression : Imprimerie.



### 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

## TRIBUNE LIBRE :

# OUI, L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE VA RÉINVENTER NOS MÉTIERS !

De la voiture autonome au robot hôtesse d'accueil, en passant par la e-santé ou les chatbots, il ne se passe pas une semaine sans qu'on nous présente l'intelligence artificielle comme la nouvelle révolution qui va bousculer nos métiers, modifier profondément nos relations personnelles ou professionnelles, voire même changer le monde ! De quoi faire renaître, comme l'informatique et internet en leur temps, le bon vieux clivage entre technophiles (trop) enthousiastes et technophobes (trop) inquiets.

### IA ET EMPLOI : LE RETOUR DE LA DESTRUCTION CRÉATRICE

Dans le monde du travail, même si la majorité d'entre nous joue les normands, tantôt attirés et tantôt apeurés par les changements annoncés, un duel se joue entre ceux qui vantent les nouveaux métiers de demain, et ceux qui crient au remplacement de l'homme par la machine. Entre les deux factions, la bataille de chiffres est ouverte.

Quand pour certains, « plus de 2,1 millions de Français vont voir leur emploi disparaître dans les prochaines années à cause de l'IA »<sup>1</sup>, d'autres affirment que « 58 millions d'emplois seront créés d'ici 2022 »<sup>2</sup> dans le monde, et que « 85 % des emplois de 2030 n'existent pas aujourd'hui »<sup>3</sup>.

Comme toujours, la vérité se trouve quelque part entre ces deux extrêmes. Car si l'intelligence artificielle va bien faire disparaître certains métiers, comme les révolutions industrielles précédentes ont pu faire disparaître tour à tour les cochers, les poinçonneurs ou les standardistes ; elle en créera également beaucoup d'autres, totalement inimaginables aujourd'hui, à l'instar des très recherchés data scientists et DPO (Data Protection Officer), encore inexistantes il y a moins de 5 ans.

De quoi encourager la créativité autour d'autres métiers, comme le « *psydesigner* », qui devra donner à nos assistants personnels des valeurs et des traits de personnalités compatibles avec les nôtres, ou le « *personal data broker* »

qui aidera les particuliers à monétiser leurs données personnelles<sup>4</sup>.

### IA ET CONDUITE DU CHANGEMENT : VAINCRE LA PEUR POUR DÉCELER LES OPPORTUNITÉS

Même si la projection à 30 ans est positive, l'impact n'est pas neutre pour autant et il y a une différence de taille entre la transformation technologique sur le long terme et les impacts humains de cette dernière à court terme. Or, la situation aujourd'hui est que « 60 % des Français ont peur de l'intelligence artificielle » et « 4 Français sur 10 ont peur que leur travail ne soit supplanté par une machine dans les années à venir »<sup>5</sup>.

L'enjeu réside donc avant tout dans la gestion de la transition, autrement dit... dans la conduite du changement. Et dans les métiers de l'informatique, on a coutume de dire qu'un projet qui ne consacre pas au moins 20 % de son budget à la conduite du changement est un projet voué à l'échec. Ce qui donne une petite idée des investissements à opérer pour accompagner la transition, quand on sait que le marché de l'IA devrait peser autour de 46 milliards de dollars dans le monde en 2020<sup>6</sup>.

Cette conduite de changement passe par la formation, initiale et continue, dans l'entreprise bien sûr, mais également avant, dès l'école, et tout au long de la vie. Ceci pour éviter de reproduire avec l'intelligence artificielle les écueils que l'on connaît aujourd'hui avec internet où, par manque d'éducation numérique, les utilisateurs se font piéger par une liberté d'information et une libération des savoirs qui se transforment en jungle de « *haters* » et en règne de l'infox, notamment sur les réseaux sociaux.

Cela passe aussi par l'accompagnement des entreprises et de leurs dirigeants, notamment dans les PME, alors que « moins de 15 % des entreprises françaises disposent aujourd'hui de solutions d'intelligence artificielle »<sup>7</sup>.

## IA ET DSI : DÉFRICHER L'INNOVATION POUR GARANTIR SA VALEUR MÉTIER

Quand on parle de l'impact de l'intelligence artificielle sur les entreprises, deux idées sont aujourd'hui communément admises. D'une part, l'IA va transformer les métiers existants, pour faire de nous des salariés « augmentés », qui allons sous-traiter à une machine nos tâches basiques pour ne conserver que celles à valeur ajoutée (soit celles qui nous nous motivent le plus). D'autre part, l'IA va créer de nouveaux métiers, en lien avec la donnée et son analyse mais également en lien avec de nouveaux usages rendus possibles par les algorithmes.

Dans les deux cas, la Direction des Systèmes d'Information est aux premières loges car il va falloir non seulement assurer la mise en conformité et l'interopérabilité des tâches entre l'homme et la machine, mais également

développer de nouvelles compétences liées au numérique, en lien avec les métiers.

Sans compter que quand la machine commencera à coder à la place de l'ingénieur, il faudra que ce dernier puisse à tout moment interrompre le processus et le comprendre, pour assurer la conformité de l'IA et la contrôler. La DSI pourrait donc jouer à l'avenir un rôle stratégique de moteur de l'IA, en charge de définir, avec les métiers, ses usages, puis d'en garantir le fonctionnement.

Oui, l'intelligence artificielle va transformer nos métiers. À nous maintenant, acteurs des DSI, du métier, et dirigeants d'entreprise, d'orchestrer le meilleur des deux intelligences, humaine et artificielle, pour saisir cette opportunité et en faire enfin une véritable force pour nos entreprises.

<sup>1</sup> Étude du think tank Institut Sapiens publiée en août 2018 citée dans l'article de Dynamique Mag « L'Intelligence Artificielle : une véritable menace pour nos emplois ? » (janvier 2019).

<sup>2</sup> Étude du Forum économique mondial, cité dans l'article de We Demain « Intelligence artificielle : 58 millions d'emplois créés d'ici 2022 » (septembre 2018).

<sup>3</sup> Rapport Dell et Institut pour le Futur, cité dans l'article du Figaro « Une étude affirme que 85 % des emplois de 2030 n'existent pas aujourd'hui » (juillet 2017).

<sup>4</sup> Silicon - « Emploi : ces 10 nouveaux métiers créés par l'IA » (septembre 2018).

<sup>5</sup> Baromètre Odoxa « Intelligence Artificielle : l'inquiétude monte chez les Français » (mars 2019).

<sup>6</sup> Chiffres IDC, cités dans l'article de Comarketing News « D'ici 2020, le marché de l'IA pèsera autant que le CRM » (avril 2017).

<sup>7</sup> Les Échos Entrepreneurs « PME : le long chemin vers l'intelligence artificielle » (19 mars 2019).



**Erwan Le Moigne**

Président de la Commission  
Grand-Ouest - USF  
DSI - Les Laboratoires de la Mer

## VIE DE L'USF

### La Commission Grand-Ouest au service de la diversité régionale

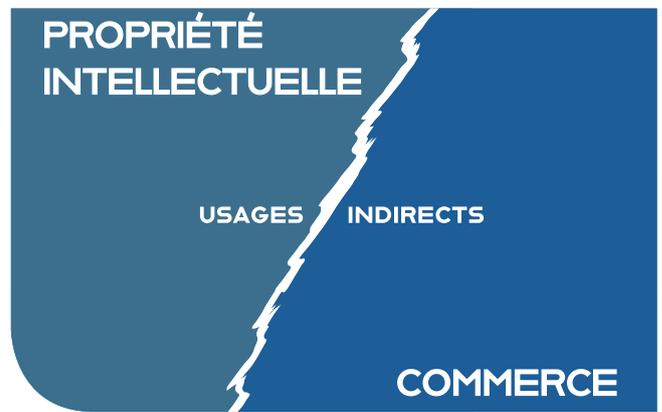
Il y a exactement neuf ans naissait la Commission régionale Grand-Ouest. Sa création avait été annoncée lors de la Convention USF qui s'était tenue à Nantes en octobre 2010.

Thierry Perret, le premier Président de la Commission Grand-Ouest, avait à l'époque, précisé ses ambitions : étendre la couverture régionale de l'USF, équilibrer la représentativité en faveur des entreprises régionales, capitaliser sur les échanges de bonnes pratiques de proximité et créer des synergies locales entre les clients SAP. Depuis, ces objectifs ont été largement atteints. D'abord, par le nombre et la diversité des adhérents qui participent régulièrement aux réunions : aujourd'hui, la Commission compte plus de 230 membres,

représentant 60 entreprises. Ensuite, par la richesse des thèmes traités et des problématiques qui sous-tendent les échanges nourris entre les entreprises. Enfin, parce que le maillage régional a été valorisé avec l'organisation des réunions, au rythme de deux par an, dans les entreprises membres. Les participants de la Commission ont ainsi été accueillis par des organisations aussi diverses et géographiquement dispersées que Yves Rocher (*La Gacilly*), Groupe La Poste (*Nantes*), Cointreau (*Saint-Barthélemy-d'Anjou*), VMI (*Montaigu*), PGDI (*Rennes*), Lacroix Electronics (*Saint-Pierre Montlimart*), DIRICKX (*Renazé*), Le Noble Age (*Nantes*), Les Laboratoires de la Mer (*Saint-Malo*), STX (*Saint-Nazaire*), La Croix Signalisation (*Nantes*) ou encore MX (*Acigné*).

En 2016, exceptionnellement, les membres de la Commission Grand-Ouest ont fait une incursion en Ile-de-France, pour visiter l'Executive Business Center de SAP à Levallois-Perret (Hauts-de-Seine).

**Nous sommes évidemment ravis du choix de Nantes pour accueillir une nouvelle fois la Convention USF et serons très nombreux à être au rendez-vous !**



## ACCÈS INDIRECTS : UN DÉCRYPTAGE JURIDIQUE

L'USF poursuit ses activités autour de la notion « *d'usage et d'accès indirects* » élaborée par SAP.

Pour bénéficier d'un décryptage complétant les analyses techniques et financières, il a été demandé au cabinet ITLAW Avocats de rédiger une Note sur les fondements juridiques des usages indirects et de l'interopérabilité, afin de permettre aux adhérents de l'USF de cerner les contours et les conséquences de cette problématique cruciale pour les entreprises utilisatrices de solutions SAP. La publication de cette Note Juridique s'inscrit dans l'objectif de l'USF qui est d'atteindre un modèle de tarification transparent, simple, équitable et prévisible qui soit compris par les prospects et les clients de SAP.

Cette Note Juridique a été rédigée par Claudia Weber, avocat associé et fondateur d'ITLAW et Jean-Christophe Ienné, avocat, directeur du Pôle Propriété Intellectuelle du cabinet. Ce document précise, tout d'abord, ce qu'est une utilisation ou un usage indirect. Sur ce plan, les avocats expriment deux constats. D'une part, la notion d'accès indirects est définie par SAP, à l'occasion d'audits de licences et elle évolue avec le temps, en élargissant son périmètre d'application. D'autre part, cette notion est extérieure au code de la propriété intellectuelle : « *La définition des prérogatives accordées par la loi à l'auteur ne fait aucune référence au caractère direct ou indirect des actes soumis à l'autorisation de l'auteur* », rappellent les avocats.

### L'IMPORTANCE DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Cette analyse juridique, qui met en évidence la nécessaire interdépendance des aspects juridiques et techniques, souligne l'importance des clauses contractuelles. Les auteurs abordent plusieurs questions essentielles et fournissent des éléments de réponses : La notion d'utilisation/accès indirect est-elle opposable au licencié lorsqu'elle n'est pas prévue dans le contrat ? Si un contrat intègre une définition de l'utilisation/accès indirect et précise que les actes entrant dans cette définition doivent être couverts par une licence, ces dispositions s'imposent-elles au licencié ? Quels sont les documents contractuels pertinents opposables au licencié ? Est-ce une atteinte à la libre concurrence ? Qu'en est-il de la nouvelle politique tarifaire de SAP postérieure à avril 2018 ? Pour les avocats, « *D'une manière générale, les contrats de licences "anciens" ne contiennent pas la notion d'utilisation/accès indirect. SAP ne peut pas introduire cette notion dans le champ contractuel de manière unilatérale et sans l'accord de son co-contractant, c'est-à-dire de la personne avec qui SAP a conclu un contrat de licence. Seul un accord contractuel entre SAP et le licencié sur ce point pourrait rendre cette notion opposable au licencié* ».

La question que doit se poser un licencié lorsque SAP lui oppose la notion d'utilisation/accès indirect est donc de savoir si l'usage relevé est couvert par la définition de « *l'utilisation* » figurant dans son contrat. Si tel est le cas, alors cet usage est autorisé. D'une manière générale, expliquent les auteurs de la Note Juridique, « *le contrat ne peut pas avoir pour objet ou pour effet d'empêcher un licencié d'effectuer des actes qui sont autorisés par une disposition légale que la loi qualifie d'impérative ou d'ordre public, telle que, par exemple, l'interopérabilité* ».

Pour aborder le sujet des « *usages/accès indirects* » au mieux et anticiper leurs impacts potentiels, il est conseillé de mener un travail conjoint entre les experts IT maîtrisant les produits et services SAP et les experts juridiques.

La Note Juridique propose également des arguments permettant de contester la notion d'utilisateurs et d'accès indirects. Avec ce document de référence, l'USF poursuit ainsi sa mission : améliorer la clarté des règles de licensing avec l'éditeur SAP.

### À lire

La Note Juridique « **Usages indirects et interopérabilité, les fondements juridiques** » disponible à la Convention USF 2019, elle sera distribuée sous condition lors de l'atelier dédié à cette thématique (voir le Planning Ateliers).  
Egalement en téléchargement sur le RSE « La Communauté USF » (uniquement pour les adhérents).





**Bernard Cottinaud**

Président de la Commission Organisation et Gouvernance - USF  
Bouygues Construction IT

## S/4 HANA ET LES CHEMINS POUR Y ALLER

La Commission Organisation et Gouvernance a publié, à l'occasion de la Convention USF 2019, une nouvelle Note de Perspectives sur « S/4 HANA, les chemins pour y aller ».

Ce document est issu des travaux d'un Groupe de Travail spécifique à cette problématique qui se sont déroulés sur plus d'une année, sous forme de différents ateliers portant sur plusieurs thèmes : le Business Case, les outils d'analyse d'impact de la migration, les principes de migration, le Licensing, et des retours d'expérience. Pour rendre encore plus concret S/4 HANA, un jeu de simulation « ERP Sim Game » a été organisé dans les locaux de SAP lors de la réunion de janvier 2019. À partir du cas d'une entreprise virtuelle, les participants devaient gérer par équipe un processus de vente de bout en bout avec S/4 HANA sur un marché concurrentiel (lire dans le numéro 42 du magazine de l'USF).

« L'objectif de cette Note de Perspectives est de dégager les grandes tendances, de dresser l'état du marché et du niveau d'adoption de S/4 HANA, de traiter la manière de construire un business case adapté, d'aborder les principaux scénarios de migration possibles et de formuler des bonnes pratiques issues des REX des entreprises

qui ont mis en œuvre S/4 HANA », souligne Bernard Cottinaud, Président de la Commission Organisation et Gouvernance.

Un des buts recherchés est de « faire en sorte que des non-experts puissent en tirer une philosophie en essayant de démystifier ce sujet et y trouvent des informations utiles pour alimenter leur propre réflexion ». En effet, de nombreux scénarios et variantes existent pour mettre en œuvre S/4 HANA. Pour Bernard Cottinaud, « dans le contexte propre à chaque entreprise et en fonction de sa propre stratégie, il s'agit de trouver le meilleur chemin parmi toutes les possibilités existantes ».

**Un atelier dédié** a lieu durant la **Convention USF 2019** (voir le Planning Ateliers) et il est prévu que la Commission poursuive ses travaux sur ce thème en 2020.



### Déjà parus sur SAP HANA, SAP S/4 HANA...

Toutes les publications USF sont disponibles en téléchargement sur le RSE « La Communauté USF » (uniquement pour les adhérents).



### LES PUBLICATIONS DE LA CONVENTION USF 2019

<b>Échanges et partages :</b>	L'USFmag n°44
<b>Domaine juridique :</b>	Note Juridique « Usages indirects et interopérabilité : une analyse des fondements juridiques »
<b>Plan stratégique :</b>	Note de Perspectives « S/4 HANA, les chemins pour y aller »
<b>Plan opérationnel :</b>	Livre Blanc « La solution SAP à l'épreuve de la mise en œuvre du décret GBCP » Fiche Pratique « La Process Mining, quelle valeur créée ? »

**Quelques chiffres :**

- 2<sup>ème</sup> producteur européen de PVC, spécialiste de la chlorochimie.
- Créé en juillet 2012 dans le cadre d'un Spin Off d'Arkema.
- Chiffre d'affaires 2018 : 900 M€.
- 8 sites industriels.
- 1 350 collaborateurs.

Témoignage de  
Thierry Simonin  
DSI de Kem One



Crédit photo : Hubert Canet

## Kem One : une migration SAP réussie vers le cloud d'AWS

À son arrivée au poste de DSI de Kem One, en 2017, Thierry Simonin a redéfini la stratégie du système d'information. Créée en juillet 2012 par le biais du Spin Off du pôle vinylique d'Arkema, Kem One est le deuxième producteur européen de PVC. Kem One bénéficie toutefois d'une longue tradition industrielle avec une expérience de cent ans dans la chlorochimie et de soixante-dix ans dans les produits vinyliques.

Le SI était donc marqué par cet héritage, avec des applications en voie d'obsolescence et beaucoup de développements spécifiques. « Cela ne correspondait plus aux besoins des métiers », précise Thierry Simonin. Le système d'information était en effet caractérisé, outre l'importance de développements spécifiques, par « plusieurs solutions de niche non maîtrisées, des projets orientés "amélioration" plutôt qu'évolution majeure, avec très peu de tableaux de bord et d'outils de reporting et une maintenance Oracle très coûteuse, le modèle de licensing n'étant pas adapté ».

### Moderniser un SI hérité du passé

L'évolution de l'architecture applicative a reposé sur trois approches. D'abord, pousser le plus possible les solutions SAP. « Nous souhaitons mettre tous les sites au même niveau, remplacer les périphériques par des modules SAP ou des outils interfacés, déployer la gestion de production sur SAP, conforter l'utilisation de Process Integration (PI) en tant que MES (Manufacturing Execution System), étudier les outils de consolidation financière et envisager la montée de version et la migration HANA », détaille Thierry Simonin. Ensuite, il s'agissait de proposer des solutions de reporting et, enfin, pour

les applications non stratégiques, de migrer vers des solutions SaaS.

Le besoin de migration HANA vers le cloud était justifié avant tout par des applicatifs SAP Legacy obsolètes. « La version (ECC 6.05), héritée d'Arkema, était assez ancienne avec de nombreuses briques techniques (HPUX, Windows, Red Hat, Oracle DB...). Elle ne bénéficiait pas des nouvelles fonctionnalités de SAP, par exemple dans les domaines de l'usine 4.0 ou de l'Internet des Objets. Il fallait faire le tri parmi de nombreux outils spécifiques, dont certains n'étaient plus utilisés », explique Thierry Simonin. En outre, de nouveaux besoins métiers devaient être satisfaits, en particulier pour le reporting et la conformité réglementaire des écritures comptables.

Le projet de migration SAP, pour lequel Kem One a été accompagné par Teamwork et sa filiale Corexpert (un partenaire AWS), a consisté à mettre à jour les versions applicatives, à changer de base de données (d'Oracle à SAP HANA) et à mettre en place quelques tuiles SAP Fiori, tout en assurant la continuité de service.

« Très vite, lorsque l'on s'oriente vers HANA, on se rend compte qu'il faut faire évoluer tout ce qui gravite autour. Nous avons donc opté pour une refonte complète de l'infrastructure : le choix du cloud est très vite devenu évident », explique le DSI de Kem One qui voit dans le cloud des avantages en termes d'agilité et d'approche orientée services. D'où une fermeture complète du datacenter envisagée pour fin 2019. Le choix s'est porté sur AWS car, selon le DSI, « il était, à cette date, le principal acteur présent dans le monde



Site Kem One de Saint-Fons

SAP. Microsoft Azure n'avait pas encore beaucoup d'expérience dans ce domaine et Google n'y était pas présent ».

### Une migration en quatre étapes

Pour sa part, SAP propose un ensemble d'outils et une méthode permettant de cumuler l'upgrade (Software Update, SUM) et la migration/conversion de bases de données (Database Migration, DMO). Cette opération permet de changer tout ou partie du socle technologique : la cible AWS est ainsi totalement ajustable. La migration s'est effectuée en quatre étapes : un mois de préparation, trois mois pour les tests (sur une Sandbox) et la validation, un mois pour la migration et un mois pour le Post Go Live (en février 2019) et l'optimisation.

« Nous souhaitons une logique d'iso-fonctionnalités, il n'y a donc pas eu d'impact sur les utilisateurs, et nous avons désormais la capacité de déployer de nouvelles briques SAP, notamment des tuiles Fiori ». L'une des initiatives dans ce domaine a concerné la gestion des notes de frais pour remplacer un développement spécifique ou encore la validation des achats qui, pour l'instant, est gérée dans l'application SAP standard.

### Dimensionner le réseau

« La première phase, très importante, consiste à consacrer le temps nécessaire pour s'approprier le modèle AWS, qui reste très complexe, pour la gestion des infrastructures et des contrats. Des ateliers en début de projet ont permis de comprendre le modèle ». Autre point d'attention : le réseau, pour la performance en bande passante et en temps de réponse. « C'est un point de vigilance pour le transfert des données vers AWS : nous avons upgradé nos connexions de 100 Mo à 250 Mo, ce qui nous a permis de transférer 1,3 To en seulement cinq heures », relate Thierry Simonin. Le réseau inter-sites (Kem One dispose de huit implantations industrielles) va continuer à évoluer, avec

une multiplication des débits par 3 à 5 et une ouverture possible vers la voix sur IP et la visio-conférence. « C'est un prérequis indispensable pour se connecter à AWS de manière optimale pour la fermeture du Datacenter à venir », précise Thierry Simonin.

Le retour sur investissement, s'il est difficile à estimer de façon quantitative, est au rendez-vous. « Nous anticipons bien sûr des gains de performance, et en réalité ils ont été très significatifs, surtout pour BW, une transaction qui, auparavant, nécessitait un temps de traitement de plusieurs minutes, est opérée en quelques secondes », assure le DSI de Kem One. « Les économies portent sur le licensing, l'hébergement et l'arrêt de la maintenance pour des matériels qui, avec le temps, deviennent de plus en plus vétustes ».

Il faut toutefois rester vigilant, conseille Thierry Simonin. « L'une des spécificités du cloud est que l'on redimensionne les serveurs en fonction de ce que l'on utilise, on paie donc toujours au plus juste en fonction des besoins, on retrouve une liberté d'évolution. Cela suppose bien évidemment de définir un bon mode de fonctionnement et de ne pas laisser des machines inutilisées ». En effet, avec le modèle cloud, il est très tentant de consommer plus que nécessaire : « Il suffit de trois clics pour louer une machine virtuelle. Il faut définir des niveaux d'alerte pour limiter les coûts et éviter les dérives d'une consommation superflue », ajoute Thierry Simonin. Pour maîtriser cette problématique d'évolution des coûts, Kem One a opté pour la solution VMware sur AWS pour la migration des serveurs non SAP : « Ainsi, nous n'avons plus de soucis de maintenance et de vétusté de matériel, nous nous sommes affranchis de la gestion des infrastructures et l'entreprise dispose toujours de solutions "up to date" ».



John Tinston

### Quelques chiffres :

- 95 % des commandes traitées automatiquement.
- 11 semaines : temps de mise en œuvre du projet de dématérialisation.
- Traitement des commandes 3 fois plus rapide qu'auparavant.

Partenaire **Platinum**  
Convention USF 2019



N° STAND : 71



ESKER présentera un Atelier REX à la Convention USF 2019, consultez le Planning Ateliers

### Témoignage de

John Tinston

Directeur du Service Clients de Delicato

## Delicato Family Vineyard : la dématérialisation pour accélérer le traitement des commandes

Delicato Family Vineyard est une entreprise américaine spécialisée dans le vin, connaissant l'une des plus importantes croissances aux Etats-Unis depuis dix ans. L'entreprise a dû faire face en parallèle à une augmentation du volume des commandes reçues. Non seulement Delicato Family Vineyard vend beaucoup plus de vin primé qu'auparavant, mais son portefeuille de produits de marques s'est aussi rapidement développé ces dernières années. Une telle croissance a produit deux inconvénients. D'une part, elle a accentué la complexité des processus et, d'autre part, elle a créé des goulots d'étranglement pour les équipes en charge du Service Clients et du traitement des commandes.

### Maîtriser une croissance rapide

« L'intégration manuelle des commandes dans SAP devenait de plus en plus chronophage. Nous étions arrivés à un point où le développement de services à valeur ajoutée pour nos clients pâtissait du temps passé à enregistrer les commandes dans SAP. Mais faire appel à du personnel supplémentaire pour absorber cette croissance et les pics d'activités n'était pas une option : c'est la raison pour laquelle nous nous sommes tournés vers Esker », explique John Tinston, Directeur du Service Clients de Delicato.

### La dématérialisation intégrée dans SAP

Le projet a été déployé en 2017 en seulement onze semaines. Grâce à l'Intelligence Artificielle, la solution Esker de traitement des commandes clients, directement intégrée dans SAP, automatise toutes les étapes, de la réception d'une commande

client à sa création dans le système ERP. Le nombre de tâches manuelles répétitives se trouve considérablement réduit : « Générer des accusés de réception de commande dans Esker et associer le bon de commande client à la commande dans SAP s'effectuent désormais automatiquement, cela permet à l'entreprise d'économiser énormément de temps », poursuit John Tinston. Ainsi, le nombre de tâches manuelles se trouve réduit grâce au Machine Learning, à des tableaux de bord, à l'intégration avec l'ERP, à l'archivage en ligne, au traitement des litiges et des exceptions par EDI et, enfin, à l'élaboration d'un portail clients.

### Un traitement des commandes trois fois plus rapide

« Auparavant, une commande était traitée manuellement en quinze minutes, désormais, cela prend cinq à six minutes », assure John Tinston. Celui-ci identifie plusieurs bénéfices : « Une augmentation du volume des commandes sans effectif supplémentaire, une détection plus facile des erreurs, la suppression des tâches manuelles redondantes et le fait que les commandes sont traitées, contrôlées et lancées le jour même. Aujourd'hui, 95 % des commandes reçues sont traitées automatiquement par la solution Esker ». En outre, selon le Directeur du Service Clients de Delicato, « La possibilité de recueillir des informations en temps réel n'était auparavant même pas envisageable. Identifier les commandes prioritaires, gérer la charge de travail et avoir une visibilité totale sur la chaîne de traitement des commandes est aujourd'hui possible en un simple clic », souligne John Tinston.

## Le Groupe Figaro modernise sa BI

Le Groupe Figaro a modernisé son application de Business Intelligence vers la dernière version BI 4.2 SP7 de SAP. Cette transformation était justifiée, selon Samuel Carrette, chargé d'applications informatiques au Groupe Figaro par deux raisons principales. D'une part, « *des difficultés liées à la stabilité de l'application, qui nous ont poussé à implémenter une version à jour et, de fait, plus performante* ». D'autre part, l'ancienne version fonctionnait sous Linux et il a été décidé de migrer sous Windows, avec un serveur lui aussi à l'état de l'art. « *Nous ne possédions pas toutes les compétences et les connaissances nécessaires en matière d'exploitation et d'administration* », reconnaît Samuel Carrette.

BI est utilisé par le Groupe Figaro essentiellement pour le reporting opérationnel, en particulier pour la fonction finance, en lien avec l'ERP (Qualiac), la régie publicitaire, en lien avec le CRM (Salesforce) et, dans une moindre mesure, la production industrielle (la fabrication des publications) et la partie éditoriale, pour la gestion des collaborateurs pigistes. L'application regroupe de nombreuses données et pas moins de 2 000 rapports sont exploités pour environ 300 utilisateurs. « *La migration a été l'occasion de procéder à un nettoyage en profondeur, qui a conduit à supprimer la moitié des rapports, il fallait notamment éviter de migrer ce qui n'était pas mis à jour depuis au moins un an et demi* ».

Pour mener à bien cette migration stratégique, le Groupe Figaro a fait appel aux équipes du cabinet de conseil Cosmos Consulting. « *Elles avaient pour mission de mettre en place un nouveau serveur de production, de déployer et de réaliser la migration* », résume Samuel Carrette. Les équipes de Cosmos Consulting sont intervenues avec une approche en six étapes.

La première phase regroupe la préparation technique, la définition des prérequis techniques et l'élaboration du dossier d'architecture. L'objectif est de préparer et de vérifier le contexte technique de l'exécution de la migration. Ensuite, sont installés les nouveaux environnements de pré-production et de production. La coexistence de ces deux plateformes permet de configurer la gestion de cycle de vie des objets (rapports), afin de

développer/valider les développements sur une première plateforme ouverte et, ensuite, de promouvoir le contenu certifié sur la plateforme de Production sécurisée pour diffuser les données au plus grand nombre et distribuer les rapports.

Lors de la migration étape par étape, le contenu des anciens environnements est récupéré, afin de l'intégrer aux nouveaux environnements. Cette migration est suivie d'une phase de validation/recette pour les configurations techniques et les paramétrages personnalisés des nouveaux environnements, adaptés au contexte spécifique du Groupe Figaro. Cette approche inclut également, de la part de Cosmos Consulting, le transfert de compétences vers les utilisateurs et leur accompagnement, de manière à assurer une appropriation rapide de la solution. « *Nous mettons à disposition de nos clients et prospects un site de tutoriels en ligne 100 % gratuit et en français permettant de répondre aux principales interrogations sur l'utilisation au quotidien de la solution. Le Groupe Figaro est aussi un client en maintenance chez Cosmos Consulting, lui permettant d'accéder à notre base de connaissances et à nos procédures pour l'accompagner dans l'exploitation de ses plateformes* », précise William Marcy, directeur technique de Cosmos Consulting. Pour Samuel Carrette, la réussite d'une migration de ce type suppose, d'une part, « *de bien connaître la plateforme de départ, avec la typologie des données, le nombre d'univers et les usages des utilisateurs* ». D'autre part, le responsable d'applications informatiques du Groupe Figaro suggère de privilégier les standards, gage de stabilité et de performance.

L'application est en production depuis fin juin 2019. « *Il reste à migrer les documents et les données sur l'environnement de développement, ce qui nous permettra d'élaborer de nouveaux rapports (univers) en fonction des besoins des utilisateurs* », souligne Samuel Carrette. L'outil de Data Visualisation de SAP (Lumira) est également implémenté, mais, pour l'heure, pas utilisé : « *Si les utilisateurs expriment des besoins en matière de visualisation, nous pourrions ainsi répondre à leurs attentes* », précise Samuel Carrette.



Samuel Carrette

Partenaire **Platinum**  
Convention USF 2019



N° STAND : 68



TVH CONSULTING  
COSMOS CONSULTING  
présentera  
un Atelier REX  
à la Convention  
USF 2019, consultez  
le Planning Ateliers

## Témoignage de Claire Heinrich

Directrice Rémunérations et Avantages Sociaux et Responsable de la transformation numérique pour la fonction RH d'Eramet



Claire Heinrich

### En bref :

*Groupe minier et métallurgique français (extraction et transformation de minerais comme le nickel et le manganèse, production d'alliages).*

### Quelques chiffres :

- 13 000 salariés, dont 5 000 collaborateurs en France.
- Chiffre d'affaires (2018) : 3,8 milliards d'euros.

Partenaire **Gold**  
Convention USF 2019

**ARAGO**  
CONSULTING



N° STAND : 65



ARAGO CONSULTING présentera un Atelier REX à la Convention USF 2019, consultez le Planning Ateliers

## Eramet : comment mieux intégrer les nouveaux collaborateurs

Dans le cadre d'un plan de transformation faisant la part belle à l'attraction des nouvelles compétences, le Groupe Eramet a entièrement repensé la façon d'accueillir ses futurs collaborateurs. L'histoire d'Eramet est caractérisée par de nombreux rachats, qui ont conduit à la coexistence de plusieurs entités assez cloisonnées. La plupart des projets métier du Groupe s'inscrivent dans une perspective de long terme, avec des enjeux écologiques et géopolitiques. Dans ce contexte, Christel Bories, Président-Directeur Général du Groupe, a lancé, à son arrivée en 2017, un plan de transformation de l'organisation, tant au niveau stratégique que managérial. L'objectif de ce plan, baptisé « NeWays », est notamment de revoir les modes de travail et de management afin de supporter la transformation et la croissance du Groupe.

L'attraction des talents est un enjeu important pour un Groupe évoluant sur des marchés en B to B, et, de ce fait, peu connu du grand public. Pour répondre aux ambitions affichées, la direction des ressources humaines du Groupe a entrepris une réflexion sur la marque employeur, accompagnée d'un plan d'action. Rapidement, une problématique a émergé : l'accueil des nouveaux embauchés.

### Faciliter la prise de poste

Pour cela, la DRH et le management veulent pouvoir partager avec les nouvelles recrues, avant même leur prise de fonction, des contenus présentant Eramet, leur environnement de travail et les processus du Groupe. Eramet utilisait déjà le SIRH SAP SuccessFactors depuis 2010, afin de gérer sa population de cadres. Le Groupe a logiquement évalué le module d'Onboarding de cette solution. Avec son implémentation, Eramet avait trois objectifs. D'abord, créer un lien entre le futur collaborateur et l'équipe qu'il va intégrer, pour faciliter son accueil. « Le manager envoie un message personnalisé, pousse des contenus sur le Groupe et met en relation le futur collaborateur, qui dispose d'un espace personnel, avec ses futurs collègues, cela montre qu'il est attendu et diminue

son stress », explique Claire Heinrich, Directrice Rémunérations et Avantages Sociaux et responsable de la transformation numérique pour la fonction RH d'Eramet. Ensuite, il s'agissait d'anticiper l'arrivée du futur collaborateur, en lui proposant des contenus concernant les processus internes, notamment RH, les avantages sociaux, l'environnement et la stratégie d'Eramet. Enfin, le troisième objectif était de collecter plus facilement, et en amont, des informations personnelles (état-civil, RIB, copie des diplômes, photo...) sur le futur collaborateur, afin de faciliter les démarches administratives lors de son intégration. « Entre le recrutement d'un collaborateur et son arrivée dans le Groupe, il peut s'écouler entre trois et six mois, nous profitons de ce délai pour faciliter les démarches RH », précise Claire Heinrich.

### Une implémentation rapide et des utilisateurs satisfaits

Le Groupe a adopté l'approche Fast Track proposée par Arago Consulting, en partant d'une version déjà pré-paramétrée du module, qu'il suffit ensuite d'adapter à ses besoins. « L'approche Fast Track d'Arago Consulting, qui nous a accompagné sur l'analyse des besoins, l'implémentation et la formation, se base sur les meilleures pratiques, elle permet d'accélérer le déploiement d'une solution (quatre mois pour Eramet) et de démontrer rapidement des résultats », ajoute Claire Heinrich. Le module OnBoarding a été implémenté au départ sur un périmètre restreint, au siège du Groupe Eramet, puis, en janvier 2019, sur la France et il est prévu un déploiement mondial à partir de 2020.

Un sondage réalisé auprès de nouveaux collaborateurs d'Eramet a montré un degré de satisfaction élevé, notamment pour la facilité d'utilisation. « Ils sont notamment agréablement surpris par le degré de confiance que leur accorde le Groupe, en partageant en amont des informations et en investissant dans la relation », assure Claire Heinrich. À terme, il est prévu d'implémenter les modules Formation et Reporting de SuccessFactors.



**Stéphane Thia**, Responsable Business Intelligence et **Cristina Pisica**, Architecte d'entreprise chez Safran Electronics & Defense

**En bref :**

*Safran Electronics & Defense est le spécialiste mondial de solutions et de services en optronique, avionique, électronique et logiciels critiques pour les marchés civils et de défense*

**Quelques chiffres :**

- Chiffre d'affaires 2018 : 21,050 milliards d'euros
- Effectif : 8 161 personnes.
- 27 000 gyroscopes produits chaque année.
- 3 000 avions de combat équipés des centrales de navigation inertielle de Safran Electronics & Defense.

**Témoignage de Stéphane Thia**

Responsable Business Intelligence chez Safran Electronics & Defense

## Safran Electronics & Defense : comment refonder la roadmap BI

Le système d'information de Safran Electronics & Defense gère des données provenant de systèmes hétérogènes, et de qualité inégales. En 2017, un audit a conclu que le système BI avait atteint ses limites en termes techniques, organisationnels... D'où des difficultés pour consolider les données, mettre en place des reportings, partager l'information entre les équipes, maintenir la cohérence des données publiées et partagées, celles-ci n'étant pas centralisées. Ces inconvénients ont conduit à mettre en place une roadmap BI.

**Un Groupe de Travail multicompetences**

Pour élaborer cette roadmap, qui ne se limite évidemment pas aux aspects techniques, mais intègre également les aspects organisationnels, métiers, modes de travail, gouvernance de la donnée, Safran Electronics & Defense a créé un groupe de travail regroupant quatre profils : une architecte d'Entreprise, spécialisée sur SAP (Cristina Pisica, par ailleurs Présidente de la Commission Business Analytics de l'USF), un architecte Data, un engagement métiers et le Responsable BI (Stéphane Thia). « Cette diversité de profils garantit à minima que les choix qui seront effectués couvriront toutes les attentes métiers », explique Stéphane Thia.

L'objectif était également, avec cette nouvelle roadmap, de faire évoluer les méthodes de travail, vers davantage d'agilité avec notamment une approche d'UX Design. Rappelons que l'approche UX Design (conception d'une expérience utilisateur) vise à adapter de la manière la plus étroite possible un produit, une application ou un service aux besoins exprimés et/ou ressentis par les utilisateurs. Une première version de la roadmap a été rédigée en avril 2019, mettant en avant une organisation, une offre de service, ainsi qu'une architecture fonctionnelle et technique adaptée à l'évolution de l'organisation et aux attentes métiers.

**Des Uses Cases pour valider la roadmap sur le terrain**

« Nous avons souhaité expérimenter les préconisations du groupe de travail avec la mise en œuvre de Uses Cases directement

sur le terrain, tout en embarquant nos métiers », ajoute le responsable BI. Ils ont été menés dans quatre domaines métiers, avec la direction industrielle, la direction technique, la DRH et, bientôt, les achats.

Safran Electronics & Defense a été accompagné par le cabinet de conseil Synvance qui a mis en place les POC avec Power BI sur HANA et SAP Analytics Cloud. « Nous cherchions des compétences pour nous faciliter cette démarche, Synvance a participé aux ateliers métiers et prototypait en direct » ; « Ils ont pu ainsi nous développer le même use case pour la direction industrielle sous Power BI et sous SAP Analytics Cloud, tout en nous rédigeant une étude comparative des avantages et inconvénients des deux solutions », précise Cristina Pisica.

Ces cas d'usage ne sont pas terminés, mais il ressort plusieurs axes stratégiques autour de ces ateliers, dont deux principaux.

D'une part, un axe technologique : « Aujourd'hui nous avons des projets sous BW et HANA. Ce choix historique nous a conduit aujourd'hui à gérer deux systèmes décisionnels, avec deux TMA, des méthodes de livraisons entre environnements qui diffèrent avec des délais plus ou moins longs », précise Stéphane Thia. Il a ainsi été définie une architecture technique et fonctionnelle répondant aux problématiques de gouvernance (centraliser les données mise à disposition des métiers), d'agilité (BI Self-Service), de maîtrise des environnements et des coûts. « Dans le cadre du nouveau projet SAP S/4 HANA, nous ne souhaitons pas utiliser BW4. Nous nous orientons vers la mise en place d'un Datawarehouse virtuel qui s'appuiera directement sur HANA. Dans le cadre de nos Uses Cases, nous testons cette architecture avec les outils actuels : HANA comme base de données et Power BI comme outil de DataViz », souligne Stéphane Thia.

D'autre part, un axe organisationnel : « Notre souhait de mettre en place une BI agile a remis en cause beaucoup de nos processus internes DSI. Notre roadmap met déjà en lumière de nouvelles méthodes de travail, voire des nouveaux jobs. » estime Stéphane Thia.

Partenaire **Gold**  
Convention USF 2019



N° STAND : 46



SYNVANCE présentera un Atelier REX à la Convention USF 2019, consultez le Planning Ateliers



Frédéric Riga

#### Quelques chiffres :

- **Chiffre d'affaires 2018 :**  
1,079 milliard d'euros.
- **Effectif :** 3 517 personnes (2018).
- **Trafic annuel :**  
22 millions de passagers,  
2,7 millions de voitures et  
1,7 million de camions.

Partenaire **Gold**  
Convention USF 2019

**sopra steria**



N° STAND : 64



SOPRA STERIA  
présentera  
un Atelier REX  
à la Convention  
USF 2019, consultez  
le Planning Ateliers

## Getlink expérimente S/4 HANA

Le Groupe Getlink est organisé autour de quatre Business Units : Eurotunnel, la plus connue, le transport ferroviaire, la formation aux métiers et ferroviaire et ElecLink. Cette dernière entité, lancée en 2012, vise à construire, déployer et exploiter une interconnexion électrique de 1 GW entre la France et le Royaume-Uni, par l'installation de deux câbles en courant continu à l'intérieur du tunnel sous la Manche. Ces deux câbles permettent à l'électricité produite, de part et d'autre de la Manche, de circuler entre les deux pays en fonction des besoins. La nouvelle interconnexion ElecLink, filiale à 100 % de Getlink, et qui sera opérationnelle en 2020, permettra d'augmenter de 50 % la capacité actuelle de transport d'électricité entre la France et la Grande-Bretagne.

Alors que les trois plus anciennes Business Units sont gérées avec SAP ECC6, ElecLink l'est en dehors de l'environnement SAP, avec des solutions Sage. « Nous avons un objectif de modernisation de l'environnement financier de cette Business Unit, d'où la mise en œuvre d'un projet d'implémentation de S/4 HANA, de manière à la faire converger vers l'écosystème SAP », résume Frédéric Riga, Chief Digital Officer de Getlink. En outre, la mise en œuvre de S/4 HANA chez Getlink a également été l'occasion d'en découvrir les potentialités de cette solution phare de SAP. « C'est le sens de l'histoire et, pour le Groupe Getlink, une vraie stratégie de modernisation. Dans cette perspective, l'implémentation de S/4 HANA, dont nous allons exploiter au maximum les fonctionnalités, constitue un projet pilote qui bénéficiera à l'ensemble du Groupe », assure Frédéric Riga.

Getlink a été accompagné dans cette démarche par Sopra Steria, pour la partie mise en œuvre et intégration du nouveau SI Finance, et par le cabinet de conseil EY, pour l'assistance à maîtrise d'ouvrage et le conseil métier. En terme d'hébergement, c'est le cloud public qui a été privilégié par rapport

au mode On Premise. « Ce choix du cloud public nous permet de comprendre comment cela fonctionne et d'identifier les opportunités mais aussi les limites », explique le Chief Digital Officer de Getlink.

Le Go Live est intervenu en septembre 2019, mais il était initialement envisagé pour le début de l'année 2019. Ce retard s'explique par trois raisons principales qui sont autant de points d'attention, pour Frédéric Riga, dans ce type de projet et de migration. D'abord, il faut bien appréhender en quoi le cloud public diffère du mode On Premise. « Il est essentiel d'anticiper, car la gestion de certains paramètres qui était entre les mains des équipes projets en internes est déportée dans le cloud et sous contrôle des équipes de l'intégrateur ou de SAP », conseille Frédéric Riga, pour qui il convient également d'anticiper l'allongement du temps nécessaire à la réalisation de certaines actions. « Les équipes de Sopra Steria maîtrisent parfaitement S/4 HANA mais, dans le cloud, les ajustements prennent plus de temps qu'avec des équipes internes », assure le Chief Digital Officer.

Ensuite, la qualité des données doit être assurée. « Dans le cloud, il est moins aisé de restaurer des données qu'en mode On Premise, dans lequel on peut repartir de versions antérieures, d'où l'importance d'injecter des données de bonne qualité dès le départ », souligne Frédéric Riga. Enfin, un point d'attention porte sur les adaptations jugées nécessaires de la solution. Ainsi, en tant que société franco-britannique, les règles de comptabilité des deux pays doivent être intégrées, notamment pour les principes d'amortissement. « Nous avons plaidé notre cause auprès de SAP sur ce qui ne nous convenait pas, sans succès après de longs échanges avec l'éditeur. Mais en optant pour le cloud public, nous savions que les possibilités de personnalisation s'avèreraient au final relativement limitées », reconnaît Frédéric Riga.

### Le Groupe Getlink en bref

Getlink, précédemment Groupe Eurotunnel, gère l'infrastructure du tunnel sous la Manche et exploite deux types de navettes, des navettes fret transportant des camions et des navettes passagers dédiées aux voitures et aux autocars, entre Coquelles (France) et Folkestone (Grande-Bretagne). Eurotunnel est titulaire jusqu'en 2086 de la concession du tunnel sous la Manche, 400 millions de voyageurs en 23 ans. Getlink exerce également une activité de fret ferroviaire au travers de sa filiale Europorte, qui propose une gamme de services de fret ferroviaire intégrés et opère une interconnexion électrique au travers de sa filiale ElecLink.

## ENGIE rationalise ses procédures financières avec S/4 HANA

Isabelle Kocher, PDG d'Engie, a défini une nouvelle stratégie qui se concentre sur la décarbonisation, la digitalisation et la décentralisation. « Cette stratégie de transformation a mis davantage l'accent sur l'efficacité opérationnelle et les données. Nous sommes à une étape importante du développement du Groupe. Pour être plus précis dans nos calculs et dans nos mesures de performances, nous devons développer des outils et des capacités à la fois meilleurs et plus cohérents à travers les unités opérationnelles », explique Thierry Langer, Directeur des systèmes d'information de la direction financière d'Engie. Ainsi, mesurer les performances commerciales est devenu une priorité.

Engie a créé son programme CFP (Common Finance Program), qui intègre différents systèmes ERP utilisés dans le monde entier. L'entreprise a créé un système financier centralisé afin de simplifier les procédures. « Chaque société calcule les coûts à sa façon. Il peut donc être difficile de mesurer et de comparer les données entre deux sociétés au niveau du Groupe », précise Thierry Langer.

L'équipe financière a d'abord choisi d'exécuter SAP Business Suite par le biais d'une implémentation sur site d'HANA. Toutefois, alors qu'elle commençait à faire le point sur son approche et ses objectifs à long terme, qui impliquaient une mise à niveau vers SAP S/4 HANA, l'équipe a remis en question sa situation d'hébergement.

« Lorsque nous avons évalué le développement de notre système et mis à niveau notre déploiement SAP vers S/4 HANA, deux des facteurs les plus critiques pour le programme CFP étaient le temps et l'évolutivité », rappelle Thierry Langer. « Nous devons mettre à jour notre plateforme, tout en développant dans le même temps une nouvelle solution d'analyse et un nouveau modèle commercial. De plus, chaque système d'ERP devait se connecter à S/4 HANA pour le développement. Pendant la courte période du développement, nous devons effectuer des mises à l'échelle considérables, ce qui faisait d'AWS une option séduisante ».

Engie a donc décidé de migrer son environnement hors production vers AWS. Une fois cette étape terminée, l'intégralité de la plateforme a été migrée, ainsi que l'environnement de production. « J'ai vu la différence entre l'exécution de SAP sur site et sur AWS, et il n'a fait aucun doute que la migration vers AWS allait être avantageuse pour nous », souligne Thierry Langer.

De fait, l'empreinte de la base de données sur site a été réduite : « Notre base de données SAP prenait 4 To sur la base de données principale et 4 To sur la secondaire. En passant à AWS, nous avons réajusté notre base de données. Nous avons réduit la taille de la base de données principale de 4 To à 2 To, et celle de la base de données secondaire de 4 To à environ 200 Go », explique Thierry Langer. Engie a non seulement économisé sur ses coûts en réduisant la taille de ses bases de données HANA, mais également en évitant d'avoir à se procurer régulièrement du matériel sur site.

« Nous avons accru la transparence des données pour nos organisations commerciales grâce à la génération continue de rapports financiers », assure Thierry Langer. « En exécutant SAP S/4 HANA on AWS, nous avons également réduit drastiquement le temps de montée en régime pour les nouveaux utilisateurs de trois jours à un jour. »

Engie continue de collaborer avec AWS pour optimiser son environnement et apporter des innovations à sa plateforme. Par exemple, l'équipe AWS Professional Services travaille actuellement avec Engie à la conception d'une solution de scalabilité automatique personnalisée pour l'application SAP à l'aide d'AWS Lambda, d'Amazon Athena et d'Amazon DynamoDB. L'équipe AWS Professional Services a travaillé avec Engie afin d'automatiser une grande partie de l'environnement SAP, notamment la base de données SAP, à l'aide d'AWS CloudFormation. À l'heure actuelle, Engie exécute plusieurs solutions SAP sur AWS, notamment S/4 HANA, la solution SAP Fiori User Experience, SAP Adobe Document Services (ADS) et SAP Content Server.

### Quelques chiffres :

- 3 secteurs clés : l'électricité, le gaz naturel et les services énergétiques.
- Effectif : 150 000 employés dans plus de 70 pays.
- Chiffre d'affaires 2018 : 60,6 milliards d'euros.

Partenaire Gold  
Convention USF 2019



N° STAND : 24



AWS présentera un Atelier REX à la Convention USF 2019, consultez le Planning Ateliers

**À lire : la Fiche Pratique de la Commission Organisation & Gouvernance**

La Commission Organisation & Gouvernance a publié une Fiche Pratique sur la création de valeur par le Process Mining. Ce document présente les concepts et l'histoire du Process Mining, l'état du marché, les principaux cas d'usage, le niveau de maturité des outils, les gains attendus, les impacts sur l'organisation et la gouvernance des centres de compétences, ainsi que la gouvernance des données.

Pour télécharger la Fiche Pratique : rendez-vous sur le RSE (uniquement pour les adhérents).



## TOUT SAVOIR SUR LE PROCESS MINING

Dans le cadre de la Commission Organisation et Gouvernance, « nous avons initié un cycle de deux ans sur les grandes innovations qui impactent actuellement les centres de compétences SAP », résume Bernard Cottinaud, le Président de la Commission, pour qui les centres de compétences doivent se positionner de plus en plus comme des centres d'innovation. Une réunion de la Commission, le 4 avril 2019, a été consacrée au Process Mining, avec plusieurs retours d'expérience (EDF, Airbus) et la présentation des principales solutions du marché (Aris, Celonis, Process Gold, Performer). La Commission se fait accompagner par le cabinet de conseil Mazars pour mener à bien ces travaux.

« La finalité de ce cycle de travaux de la Commission Organisation et Gouvernance est donc d'analyser les principales innovations actuelles ou en devenir afin d'en mesurer la maturité, d'identifier les principales offres existantes sur le marché, de partager des retours d'expérience réels et de formuler quelques bonnes pratiques sur la manière de les aborder. Chaque thème d'étude fera l'objet d'une Fiche Pratique synthétisant ces travaux », détaille Bernard Cottinaud.

Le Process Mining est une technologie qui permet en premier lieu de visualiser le déroulement réel de l'exécution d'un processus digitalisé à partir des données produites pendant sa réalisation dans les applications. « En pratique, cela permet de visualiser tous les différents chemins empruntés par les utilisateurs pour dérouler ce processus. On obtient ainsi une cartographie de l'usage réel et il est alors possible d'agir sur les processus », résume Bernard Cottinaud. Le Process Mining, qui est au croisement entre la modélisation des processus (BPM) et le Data Mining, vise à corriger les points faibles du BPM : « La modélisation n'est souvent pas maintenue, elle repose sur un mode déclaratif et les métiers n'adhèrent généralement pas à cette approche », observe Bernard Cottinaud.

« Le Process Mining présente l'avantage d'effectuer un rétro-engineering des processus pour mesurer les vrais taux d'utilisation, cela accroît la pression sur la

performance des processus, avec une capacité énorme d'amélioration. » En mettant en œuvre des connecteurs dans SAP pour remonter les données d'usage réel, cela permet d'explorer les processus aussi bien sur les volumes traités que sur les durées de traitement en donnant une vision de flux dynamique. Et comme les produits de Process Mining sont très ergonomiques et faciles à prendre en main, « cela parle immédiatement aux métiers lorsqu'ils visualisent leurs propres données ce qui en facilite l'appropriation », assure Bernard Cottinaud. Le premier retour auprès des participants de la Commission Organisation et Gouvernance sur le niveau de maturité du Process Mining en avril 2019, a révélé que 60 % des répondants connaissaient le concept de Process Mining et que 17 % ont déjà réalisé des POC. Par ailleurs, le fait que seulement 29 % des répondants n'aient pas donné de suite après la réalisation du POC, semble bien confirmer l'intérêt des outils de Process Mining révélés lors des POC.

La Commission Organisation et Gouvernance a formulé plusieurs recommandations dans le cadre d'une démarche de Process Mining : réaliser des POC sur les données de l'entreprise en y associant le métier, vérifier le bon fonctionnement des connecteurs et la facilité de mise en œuvre, s'assurer de la pertinence des données présentées et aussi du maintien de la valeur apportée dans le temps.

« Il faut bien comprendre que les outils de Process Mining diagnostiquent mais ne corrigent pas, il faut donc mettre en place une organisation et une gouvernance efficace dans l'entreprise, avec un sponsoring au plus haut niveau, sinon l'investissement sera vain », résume Bernard Cottinaud.

Trois principaux cas d'usage du Process Mining sont identifiés : la visualisation et la formalisation des processus, le contrôle de leur conformité et l'amélioration de la performance.

**Un atelier dédié a lieu durant la Convention USF 2019 (voir le Planning Ateliers).**



**Les prochains thèmes abordés par la Commission Organisation & Gouvernance**

- SAP et la robotisation des tâches.
- L'hybridation de l'ERP dans le Cloud.
- L'intelligence artificielle.
- La Blockchain.
- La gestion des expertises.

**FICHE D'IDENTITÉ**

**AUSAPE - Asociación de Usuarios de SAP de España**

- Création en 1994.
- Plus de 400 entreprises adhérentes (principalement utilisateurs finaux + partenaires).
- 2 900 participants/an aux réunions des Commissions thématiques et régionales.
- *Fórum* annuel itinérant (60 exposants, 1 000 visiteurs).

À l'occasion de son *Fórum* annuel du 4 au 6 juin dernier, AUSAPE avait invité plusieurs groupes utilisateurs homologues à fêter ensemble le dynamisme de ses 25 ans. L'USF par la voix de Gianmaria Perancin a partagé en plénière sa vision de la collaboration interclub à l'échelle régionale et internationale.

Plus de 1 000 participants étaient attendus au Palais des Congrès de Saragosse pour ce qui est le principal événement utilisateurs de l'écosystème SAP espagnol. Assez proche de la Convention USF dans son format avec des plénières variées, des ateliers Retour d'Expérience, des exposants partenaires SAP et de nombreux temps de partage entre utilisateurs, le Fil Rouge du *Fórum* AUSAPE 2019 portait sur l'omniprésence du numérique dans la vie de tout à chacun, à titre professionnel ou personnel.

Après les plénières dédiées aux nouveautés de SAP CX et à l'intervention du DG SAP España Rafael Brugnini, plusieurs intervenants ont partagé un regard d'expert sur le fléau que peut représenter notre dépendance grandissante aux outils numériques. Mais aussi sur les effets addictifs réels sur les plus jeunes et la possibilité d'apprendre à se déconnecter. En invitant les représentants de 22 associations homologues à participer au *Fórum* AUSAPE 2019, l'association des utilisateurs SAP espagnols souhaitait afficher son ouverture à l'international et la force des réseaux auxquels elle contribue. Deux tables rondes en plénière impliquaient des représentants de l'AUSIA<sup>2</sup> et du SUGEN<sup>3</sup> sur les thèmes du pricing et de la collaboration internationale.

Photo souvenir de la soirée festive du *Fórum* AUSAPE.

Table ronde sur la collaboration interclubs. De gauche à droite : David Arrizabalaga Poveda - AUSAPE, Gianmaria Perancin - USF, Craig Dale - UKISUG, Jorge Eduardo Montoya - AUSIA et ASUG Colombia, Óscar Soler - AUSAPE.



Invité au titre de président de l'USF et du SUGEN, Gianmaria Perancin a expliqué combien la collaboration régionale ou internationale est essentielle pour les groupes utilisateurs SAP. À l'unisson avec ses homologues du UKISUG et de l'AUSAPE, il a redit combien il est important de pouvoir s'adresser à SAP d'une seule voix lorsqu'il en vient à remonter des informations et influencer sur des thématiques stratégiques globales. Parmi les plus importantes on peut citer la politique de licence, la localisation, la qualité et la pérennité de la maintenance ou encore le plan de formation massif de 150 000 experts par SAP pour accompagner l'implémentation de S/4 HANA chez ses clients partout dans le monde.

En parallèle des nombreux temps forts de ce *Fórum*, AUSAPE s'implique aussi dans sa communauté et dans la société en organisant un forum de l'emploi principalement destiné aux jeunes diplômés et une collecte auprès des participants qui tous confondus ont donné plus de 30 litres de sang.

De quoi donner des idées à l'USF pour nous-même aller plus loin !

<sup>1</sup> *Allons plus loin.*

<sup>2</sup> *AUSIA : le réseau des associations des groupes utilisateurs SAP ibéroaméricains.*

<sup>3</sup> *SUGEN : le réseau des principales associations d'utilisateurs SAP dans le monde à l'exclusion de l'Allemagne.*



# La seule solution d'optimisation de la Supply Chain native dans SAP ERP



## 4 modules indépendants et complémentaires

### FORECAST



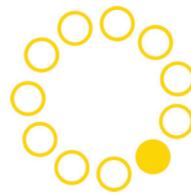
Améliorez vos  
prévisions des ventes

### OPERATIONS



Clarifiez votre  
vision MRP

### INVENTORY



Optimisez  
votre stock

### PLANNING



Fluidifiez votre planning  
de production

## Dynamisez vos modules Supply Chain SAP avec les fonctionnalités et l'ergonomie **GIB Suite**



- Fonctionnalités supplémentaires
- Gain de temps
- Navigation simplifiée



- Données en temps réel
- Pas d'investissement technique
- Rapidité d'implémentation

 Stand n°13

 [fr@gib.world](mailto:fr@gib.world)

 <https://fr.gib.world/>

 GIB France

**SAP® Certified**  
Integration with SAP S/4HANA®



**SAP® Certified**  
Powered by SAP NetWeaver®



## 3 Questions à Gérald Karsenti, PDG de SAP France

À l'occasion de l'édition 2019 de la Convention USF, Gérald Karsenti nous expose la stratégie de SAP en France, notamment en matière d'IA.

### Quelle est la stratégie de SAP en matière d'Intelligence Artificielle ?

Chez SAP, nous croyons que les individus qu'ils soient clients ou employés veulent vivre des expériences nouvelles avec les produits qu'ils achètent et dans l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Nous croyons par conséquent que les entreprises ne peuvent plus faire du business comme avant et peuvent capitaliser sur les données opérationnelles et d'expérience pour répondre à cette nouvelle donne. C'est pour cela que nous avons acquis Qualtrics : l'éditeur américain spécialisé dans la gestion de l'expérience client pour 8 milliards de dollars en novembre dernier. L'Intelligence artificielle est une technologie de rupture qui prend progressivement place dans nos vies. Elle va changer littéralement la façon dont nous vivons et nous travaillons. Elle est une des technologies qui va nous fournir de nouvelles expériences.

L'IA est au cœur de la stratégie Intelligent Enterprise de SAP qui combine l'intelligence des machines et de l'homme dans toutes les fonctions de l'entreprise, automatise les tâches et les processus d'activité répétitifs et permet au personnel d'une entreprise de se concentrer sur le travail à valeur ajoutée. Nous avons choisi cette stratégie parce que nous croyons que chaque client est aujourd'hui confronté à trois défis stratégiques :

- Maîtriser les coûts pour financer plus d'innovation.
- Offrir une expérience client de nouvelle génération dans un monde de disruptions.
- Mieux mobiliser ses employés pour attirer et fidéliser les meilleurs talents.

Pour répondre à ces enjeux, nous avons développé une offre d'intelligence artificielle à portée de tous :

- « **Intelligent Suite** », notre portefeuille d'applications métiers, pour permettre à nos clients d'automatiser leurs processus métiers quotidiens et d'interagir plus efficacement avec leurs clients, fournisseurs, employés, etc, grâce à des applications dotées d'intelligence artificielle.
- « **SAP Leonardo** », notre offre de solutions d'innovation basée sur notre plateforme digitale, qui propose 3 catégories de solutions de Machine Learning : SAP Conversational AI (CAI), SAP Data Intelligence (successeur de SAP Machine Learning Foundation et SAP Data Hub) et Intelligent Robotic Process Automation (IRPA).

### Que mettez-vous en œuvre en France pour l'écosystème et vos clients ?

Pour accompagner nos clients dans leurs enjeux business et les aider à mettre un pied dans les grandes révolutions technologiques, SAP investit massivement dans la R&D. En 2018, notre Groupe y a consacré 3,6 milliards d'euros, soit près de 15 % de ses revenus. 27 % des effectifs sont dédiés à la recherche et développement. Rien qu'en 2018, 700 brevets déposés par SAP ont été validés.

SAP est également le seul acteur étranger à disposer d'une importante R&D en France qui travaille sur des technologies d'Intelligence artificielle, d'Analyse prédictive et d'Internet des Objets. Plus de 1 200 personnes en France y contribuent dont plus de 500 personnes sur les développements cloud à Paris. Une grande partie de cette force de développement est focalisée sur les technologies IA dans les domaines du Machine Learning, de l'Intelligence Artificielle Conversationnelle ou de l'Intelligent Robotic Process Automation. Quand nos clients font le choix de SAP pour de l'IA, ils choisissent une IA Européenne en partie développée en France.

Pour aider nos clients à trouver les meilleures briques technologiques, nous avons développé un vaste réseau de partenaires et de startups. Pour renforcer les synergies avec ces dernières, nous avons créé un accélérateur de startups à Paris – SAP:IO Foundry Paris – qui, depuis son ouverture il y a tout juste un an, a accéléré une vingtaine de pépites dans des domaines variés comme la finance, le commerce et maintenant la « greentech ».

### Quels nouveaux usages mettez-vous en place pour vos clients ?

Les nouveaux usages ont joué un rôle considérable dans l'adaptation de l'AI et de nos applications. Ainsi, nos solutions d'innovation Leonardo intègrent des fonctions de Blockchain et de Machine Learning.

American Airlines utilise nos technologies d'IA pour simuler des scénarios de main-d'œuvre et leurs résultats et les faire correspondre aux compétences de candidats à un emploi.

En France, SFR utilise la technologie d'intelligence artificielle conversationnelle de SAP pour le chatbot de sa marque RED et ainsi automatiser les interactions avec ses clients.

Evidemment de nombreux usages restent à inventer. C'est pour cela que nous avons créé notre Leonardo Center pour inspirer nos clients et notre Co-Innovation Lab pour inventer de nouveaux « use cases » avec eux.



# > LES LIVRABLES USF

à votre disposition

ÉCHANGES  
ET  
PARTAGES

> LIVRES BLANCS

> NOTES DE PERSPECTIVES

Retrouvez-les en **téléchargement** sur le **RSE « La Communauté USF »** (réservé aux adhérents uniquement)

**NOUVEAU**

## > 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

## LES PUBLICATIONS DE LA CONVENTION USF 2019



- Note Juridique « Usages indirects et interopérabilité : une analyse des fondements juridiques »
- Note de Perspectives « S/4 HANA, les chemins pour y aller »
- Livre Blanc « La solution SAP à l'épreuve de la mise en œuvre du décret GBCP »
- Fiche Pratique « La Process Mining, quelle valeur créée ? »



Utilisateurs SAP Francophones