L'USF mag

n°50

www.usf.fr

Trimestriel / Mars 2021

50ème Numéro

USF

Utilisateurs SAP Francophones

COMMUNAUTÉ USF

ÉCHANGEONS SANS MODÉRATION

Les astuces de Jonathan

Le saviez-vous ?

Deux plateformes USF à votre service et à conserver dans vos favoris :

L'Extranet
https://usf.mynelis.com/extranet

« La Communauté USF »
https://communaute.usf.fr

Ces espaces vous permettent deux fois plus d'interactions, que ce soit avec l'équipe ou les membres USF.

L'Extranet

- Déclarez toutes modifications vous concernant → Nous mettons à jour votre profil
- Gérez vos données en toute simplicité → Nous respectons vos souhaits
- Retrouvez toutes les dates de vos Commissions → Nous actualisons les agendas

La Communauté USF

- **Accédez à l'ensemble de vos Communautés**
  pour suivre en temps réel les nouveautés du monde SAP
- **Gardez le contact avec les autres membres et exprimez-vous**
  posez vos questions, suggérez une idée, proposez des sondages...
- **Consultez toutes les publications à votre disposition**
  et gagnez du temps dans vos recherches liées aux solutions que vous utilisez
- **Restez à l'écoute de toutes les annonces et nouveautés USF**
  et n'hésitez pas à liker et partager les différents posts avec vos pairs

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

L'USF mag

n°50

www.usf.fr

Trimestriel / Mars 2021

mot du Président

Vous avez, sous vos yeux, le numéro 50 du magazine de l'USF, en format numérique. On pourrait à la fois dire *« déjà le numéro 50 ! »* ou *« seulement le numéro 50 ? »*. C'est en effet déjà le numéro 50, car le magazine, tous les trimestres, reflète la vie de l'association, la diversité de nos activités, la profondeur de nos engagements, la richesse des expériences de nos adhérents et l'implication des permanents et des bénévoles. Mais c'est aussi *« seulement le numéro 50 »*, tant la matière encore à exploiter reste riche, qu'il s'agisse de l'évolution des solutions de SAP (on le constate encore avec l'annonce récente de l'offre RISE ou le rachat de Signavio…), du dynamisme de notre écosystème (plus de 76 partenaires ont déjà confirmé leur participation à la Convention USF 2021 de Lille), de l'étendue des problématiques des entreprises et de tout ce dont nous n'avons pas encore pris la mesure, tant l'innovation foisonne dans tous les secteurs, en particulier dans le numérique.

Malgré le contexte difficile pour tous, l'USF se porte bien et je vous invite à lire le Rapport d'Activité qui est publié à l'occasion de notre Assemblée Générale. Certes, les adhésions ont connu un léger tassement l'an dernier par rapport à 2019, et c'est normal, mais, compte tenu du contexte sanitaire et du fait que la Convention USF à Bordeaux n'ait pas eu lieu, avec les évidents impacts financiers, nous avons aussi réduit nos dépenses. Pour autant, nous avons poursuivi nos investissements afin de progresser dans notre transformation digitale, nous adapter au contexte et maintenir notre dynamique, en inventant des nouveaux formats de partage et d'échange. Notre capacité à avancer nous a permis d'être résilients et de consolider notre influence. C'est d'autant plus important dans un contexte où la stratégie de SAP doit faire l'objet d'un décryptage permanent, voire d'une inflexion lorsque cela nous semble nécessaire, afin que tous nos adhérents puissent investir en toute sérénité pour aller chercher plus de valeur pour les Métiers avec des Systèmes d'Information fiables, robustes et performants.

À noter dans vos agendas, l'édition 2021 de la Convention USF se tiendra à Lille les 6 & 7 octobre.

Gianmaria Perancin
Président USF

sommaire

Décryptage
- Consolider l'influence de l'USF : une nouvelle étape en 2021 . . . . . p 4

Enjeux
- *RISE with SAP* : entre intérêt et questionnement . . . p 5

Décryptage
- Frédéric Chauviré, DG de SAP France, répond aux questions de l'USF . . . . . p 7

Enjeux
- RGPD : des fiches réflexes pour progresser . . . . . p 9

Commissions
- La création de valeur au cœur des travaux de la Commission Support . . . . . p 10

Retours d'Expérience
- Support SAP : comment s'y retrouver . . . . . p 11
- La Ligue Nationale de Basket consolide ses données avec SAP Analytics Cloud . . . . . p 13
- Sanofi transforme sa gestion de données de tests sur S/4HANA . . . . . p 14

Vie de l'USF
- Silence... Ça tourne ! . . . . . p 15

Tribune SAP
- Par Guy Chalmont, Directeur SAP France, *RISE with SAP*. . . . . p 16

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

Directeur de publication : Élysabeth Blanchet, USF.
Création artistique : Anthony Guillot, USF.

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

Gianmaria Perancin
Président USF
Président SUGEN (SAP User Group Executive Network)
Responsable du Centre des Solutions et Compétences "Facturation Marché Clients Particuliers et Expertise SAP" - EDF / DSI Commerce

CONSOLIDER L'INFLUENCE DE L'USF : UNE NOUVELLE ÉTAPE EN 2021

L'année 2021 sera tout aussi riche que 2020, voire davantage. L'Assemblée Générale de l'USF, organisée comme d'habitude en ce début de Printemps, représente par ailleurs l'occasion idéale pour rappeler nos grandes priorités pour cette nouvelle année : bien évidemment, il faut conserver le pouvoir d'influence de notre association et saisir toutes les opportunités pour la consolider, ainsi que maintenir la dynamique de communication (interne, vers les adhérents et externe, vers l'écosystème, via les réseaux sociaux et la presse). Mais, en plus, nous voulons poursuivre la transformation digitale de l'USF : par le RSE qui monte régulièrement en puissance, ainsi que par l'innovation avec de nouveaux formats d'événements, notamment en tirant tous les enseignements de l'IMMERSION DIGITALE sur les retours d'expérience, un franc succès en 2020.

UN NOUVEAU ZOOM SUR LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE SAP

Cette année verra également la publication, sous la forme d'une Note de Perspectives, de la quatrième édition de l'enquête de satisfaction menée en toute indépendance par l'institut Ipsos. Cette radiographie est essentielle puisqu'elle permet à l'USF de remplir l'une de ses missions fondamentales : exprimer les attentes des Utilisateurs SAP et pouvoir ainsi influencer l'éditeur avec des retours factuels sur la satisfaction de nos adhérents en matière de produits et services SAP. La précédente enquête, conduite en 2018, avait confirmé le fait que, globalement, les performances des solutions et l'expertise de SAP étaient plutôt bien notées, de même que la stratégie de l'éditeur. D'autres points étaient plus mal notés, par exemple les aspects fonctionnels, l'offre Cloud, la maintenance, et les relations commerciales. Les premiers résultats de l'enquête révèlent une amélioration dans l'écoute de SAP, l'éditeur paraît plus attentif aux remontées de ses clients. Les actions de Gérald Karsenti et, plus récemment de Frédéric Chauviré, semblent donc porter leurs premiers fruits. C'est tout à fait prometteur pour que SAP progresse et s'améliore davantage.

CONSOLIDER L'INFLUENCE SUR L'ÉDITEUR

Les relations avec SAP figureront, comme par le passé, comme un point d'orgue des actions de l'USF. La rencontre avec les dirigeants de SAP, organisée en début de chaque année, a été, une nouvelle fois, l'occasion d'interpeller l'éditeur sur sa stratégie, ses pratiques commerciales et l'évolution de ses solutions *(lire pages 7 et 8 dans ce numéro)*. Plusieurs thèmes ont été abordés, dont la couverture des solutions SAP par l'USF, les opportunités de développer le nombre d'adhérents en travaillant ensemble avec SAP, la stratégie Cloud, le modèle des licences, le pricing et les évolutions de versions. Le rachat de Signavio par SAP constitue également un point de focalisation pour l'USF : nous pouvons l'interpréter comme la volonté clairement affirmée de la part de SAP d'investir enfin (!!) dans le Process Mining, un sujet phare pour notre communauté. Rappelons que l'USF a été pionnière sur le sujet, avec la publication, dès 2019, d'une Fiche Pratique sur le Process Mining. Si l'USF ne peut que se réjouir de ce rachat, pierre angulaire de la nouvelle offre *« RISE with SAP » (lire page 16 dans ce numéro)*, cela amène pourtant des nouvelles questions : en effet, certains adhérents de l'USF ont déjà investi (et parfois depuis longtemps) dans d'autres solutions de Process Mining. L'acquisition de Signavio fait donc naître des interrogations qui sont légitimes, notamment au sujet de la pérennité des efforts déployés par le récent passé, mais aussi sur les éventuels risques et opportunités d'une migration d'un ancien outil vers la nouvelle offre Signavio. Ainsi, l'USF sera particulièrement attentive à la manière dont SAP va accompagner ces utilisateurs sur le Process Mining.

Sur le plan international, l'USF a conservé son influence au SUGEN, avec le troisième mandat consécutif de Gianmaria Perancin et la participation active de François Erignoux, Vice-Président International de l'USF, à tous les échanges du SUGEN et des autres clubs utilisateurs. Pour aller plus loin dans le développement de l'influence de l'USF, en complément du SUGEN, des synergies supplémentaires peuvent être renforcées, notamment avec les clubs des Îles Britanniques et des Pays-Bas tout naturellement, mais aussi d'Italie et d'Espagne. Ainsi, il faut que nous commencions sérieusement à travailler sur une offre à valeur pour le monde francophone. Toutes ces initiatives font actuellement l'objet de réflexions au sein de l'USF, sous l'égide de François Erignoux et nous reviendrons aussi souvent que possible vers vous, pour que vous puissiez suivre nos progrès... et pourquoi pas, nous soutenir !

ORGANISATION & GOUVERNANCE

RISE with SAP : ENTRE INTÉRÊT ET QUESTIONNEMENT

Le lancement de la nouvelle offre *« RISE with SAP » (lire page 16 dans ce numéro)* suscite un réel intérêt de la part des clients de l'éditeur et de l'écosystème.

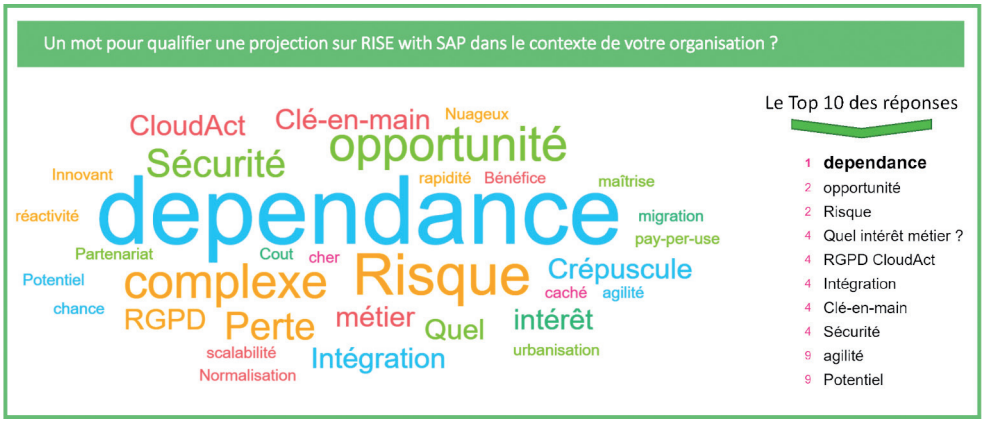
« L'USF se réjouit de cette nouvelle offre tout-en-un qui va permettre de mieux accompagner les entreprises dans leur transformation digitale. RISE permet aux entreprises qui le souhaitent, d'avoir SAP comme interlocuteur unique pour concrétiser leur transformation digitale, à l'aune des solutions fournies par l'éditeur, mais aussi de celles mises à disposition par les grands hébergeurs d'infrastructures. C'est une véritable offre "clé-en-main", capable de simplifier les projets de transformation des entreprises qui souhaitent s'affranchir de plusieurs relations contractuelles », résume Gianmaria Perancin, Président de l'USF.

SAP a présenté l'offre *« RISE with SAP »* lors de la dernière réunion de la Commission Organisation & Gouvernance dans le cadre de l'étude menée actuellement sur le thème de l'hybridation de l'ERP. Une cinquantaine d'adhérents de l'USF ont assisté à cette présentation. L'éditeur a rappelé ses trois objectifs : accompagner le mouvement vers le Cloud, standardiser et s'inscrire dans une roadmap d'innovation, notamment pour les métiers qui peuvent *« consommer des services de manière plus simple qu'avec le On Premise »*.

Pour Gianmaria Perancin, *« RISE s'insère dans quelque chose qui manquait et que nous avions remonté à SAP. D'un côté, nous avions S/4HANA On Premise, de l'autre S/4HANA Cloud, mais en Cloud public. Si l'on voulait du Cloud privé, la seule possibilité était de contractualiser en direct avec les hyperscalers. Aujourd'hui, SAP peut nous aider dans cette démarche de Cloud public ou privé en nous accompagnant de bout en bout »*.

Au-delà de l'intérêt que peut susciter cette nouvelle offre de SAP, l'USF met pourtant en avant plusieurs points d'attention. D'abord, sur sa compréhension par les entreprises. Lors de la réunion de la Commission Organisation & Gouvernance, les participants ont noté 3,4 sur 5 leur compréhension de l'offre dans le questionnaire d'évaluation en ligne. Les mots-clés les plus cités en réponse à la question de ce qui caractérise le mieux cette offre ont été *« Dépendance »*, *« Risque »* et *« Complexe »*, très loin devant *« Bénéfice »* *« Innovation »* et *« Scalabilité »*. *« Ce n'est pas parce que RISE arrive que l'on ne doit plus se poser la question de la valeur pour nos métiers et nos entreprises »*, rappelle Gianmaria Perancin.

Ensuite, sur la stratégie suivie par l'éditeur. *« RISE est probablement une manière d'éviter une désintermédiation entre SAP, les hyperscalers et les clients »*, estime le Président de l'USF. **Il met également en exergue le fait que RISE va nécessiter la revue complète des contrats SAP existants pour passer d'un mode de licensing basé sur des licences perpétuelles On Premise, à une souscription Cloud d'au minimum**



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

Bernard Cottinaud
Président de la Commission Organisation & Gouvernance - USF
Centre de Compétences Achats Finance - Bouygues Construction IT

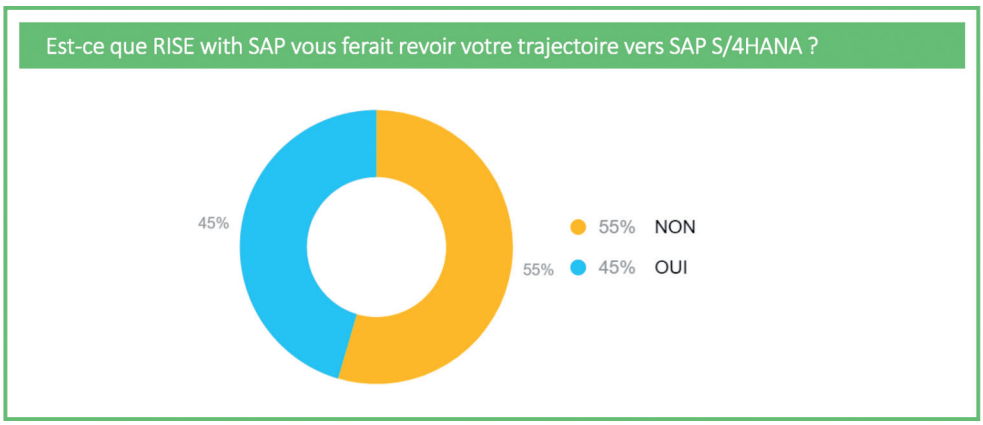
trois ans, qui semble également intégrer le Digital Access, sujet sur lequel l'USF reste très vigilante.

Enfin, le rachat de Signavio pose également question. L'USF est en effet convaincue que les initiatives autour du *Process Mining* permettront aux entreprises de dégager des ressources pour développer l'innovation et finalement créer de la valeur. L'USF considère ainsi que l'acquisition de Signavio par SAP est le signe de la volonté de ce dernier d'investir dans le *Process Mining* et d'aider ses clients à simplifier et optimiser la gestion de leurs processus métier, en se focalisant sur leur efficacité et leur flexibilité. *« Mais il faut en particulier savoir comment cette solution va s'intégrer dans RISE et quels arguments nous pouvons mettre en avant pour convaincre les métiers »*, observe Bernard Cottinaud, Président de la Commission Organisation & Gouvernance. SAP a précisé, lors de la dernière réunion de cette Commission, que Signavio intégrera l'offre RISE de manière progressive, à partir de juillet 2021. *« Nous savons que certains des adhérents de l'USF ont déjà investi (et parfois depuis longtemps) dans d'autres solutions de Process Mining qui étaient préalablement commercialisées par SAP. L'acquisition de Signavio fait donc naître des interrogations qui sont pour nous bien légitimes. Ainsi, nous serons particulièrement attentifs à la manière dont SAP va accompagner ces utilisateurs »*, précise Gianmaria Perancin, qui assure que *« sur le terrain du Process Mining pour les solutions SAP, l'USF va jouer pleinement son rôle incontournable d'acteur d'influence »*.

En synthèse, SAP propose avec *« RISE with SAP »* une offre originale qui constitue un nouveau chemin de migration vers S/4HANA dont la seule cible est le Cloud. Un client SAP qui possède un ECC et souhaite le migrer vers S/4HANA pourra ainsi disposer d'un ensemble de services de bout en bout pour l'aider dans son projet de migration, en s'appuyant sur SAP ou sur un partenaire de SAP. Il est à noter que RISE ne permet pas d'utiliser d'autres bases de données que HANA : la question reste donc ouverte pour le reste du paysage système SAP, intimement lié à ECC, qui comporte souvent bien d'autres produits SAP (HCM, BW, GRC, Solution Manager, l'Enterprise Portal, BFC…) et pour lesquels la migration vers HANA devient donc un prérequis à RISE.

« L'offre RISE with SAP devra donc trouver l'argumentaire pour convaincre les métiers, car ce sont bien les bénéfices pour les métiers qui doivent être le déclencheur d'un passage à S/4HANA, et non des considérations techniques ou de plates-formes d'hébergement » conclut Bernard Cottinaud.

Retrouvez sur le Réseau Social, ***la présentation et le replay*** *de l'Intervention de SAP sur sa nouvelle offre : « RISE with SAP ».*



Frédéric Chauviré
Directeur Général de SAP France

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

FRÉDÉRIC CHAUVIRÉ, DG de SAP France, RÉPOND AUX QUESTIONS DE L'USF

Chaque année, les membres de l'USF Force échangent avec le dirigeant de SAP France. Depuis 2015, tous se sont prêtés à l'exercice. C'est l'occasion de faire le point sur la stratégie, la vision de l'éditeur et de poursuivre un dialogue constructif.
En 2021, ces échanges se sont déroulés à distance, contrairement aux années précédentes. Les rencontres se déroulent traditionnellement en présentiel, de manière conviviale et en deux temps : une large discussion sur la base des questions de l'USF Force, puis un échange informel sous forme de cocktail.
Frédéric Chauviré, DG de SAP France depuis février 2020, a répondu aux questions de l'USF. Nous vous proposons un extrait de l'échange ci-dessous, le reste est à retrouver en vidéo sur notre réseau social : www.communaute.usf.fr

1 • Comment se porte SAP, après une année 2020 qui paraît positive malgré la crise pandémique mondiale ? Et quelles sont les perspectives pour 2021 ?

2020 a été une année singulière. Nous nous sommes attachés à mettre en place les bonnes structures pour soutenir nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires. Notre priorité a été de renforcer la proximité avec nos clients et nous avons progressé : en matière de niveaux de services, le NPS *(Net Promoter Score)* a augmenté de dix points en France en 2020. Nous avons renoué le contact avec de grands clients avec lesquels nous avions eu des différends par le passé. Je considère que c'est très positif et les retours de l'USF sont essentiels pour faire évoluer nos offres. Depuis que Gérald Karsenti est arrivé à la présidence de SAP France, en 2018, nous avons souhaité faire évoluer la stratégie commerciale, nous n'avions effectivement pas toujours eu la bonne approche auparavant. Sur le plan économique, en 2020, SAP a vu ses revenus baisser de 1 % soit 27 milliards d'Euros, dont une diminution de 6 % pour les licences et la maintenance mais avec une progression significative des revenus liés au Cloud (+ 17 %). D'un point de vue stratégique, nous avons besoin d'investir plus et plus vite, nous avons donc réduit nos objectifs de profitabilité afin de privilégier la croissance.

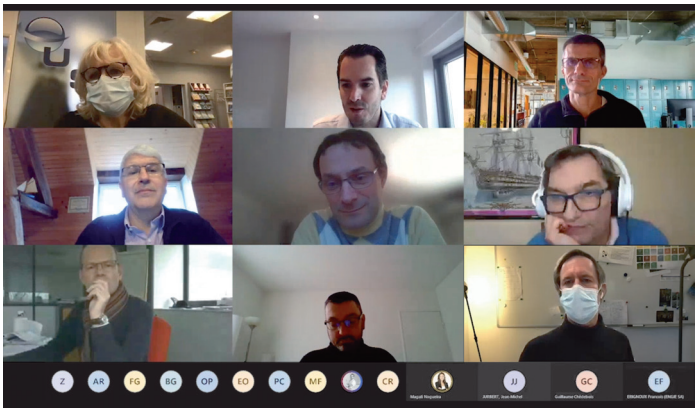
2 • Selon vous, quelles sont les solutions SAP que l'USF ne couvre pas encore et quelles sont celles où vous souhaiteriez un investissement prioritaire de l'USF en 2021 ?

La France présente l'avantage de posséder une base installée ERP très étoffée. Pendant longtemps, SAP s'est focalisé sur cette base et n'a pas suffisamment développé toutes les autres solutions, par exemple liées aux problématiques de gestion des ressources humaines ou des achats. Notre priorité est aujourd'hui de mettre en valeur les offres non-ERP.
Les entreprises ont toutes trois défis : augmenter leur chiffre d'affaires, améliorer leur marge et réduire l'impact écologique. SAP est le seul éditeur capable de répondre à ces objectifs *« top line, bottom line et green line »*. Quant à *RISE with SAP*, c'est une nouvelle solution qui est prête et dont l'évolution s'appuiera sur les retours de l'USF.

3 • L'USF ne touche pas encore l'ensemble des clients de SAP. Comment peut-on travailler ensemble pour s'adresser aux entreprises qui ne connaissent pas encore l'USF et leur amener de la valeur ?

Pour atteindre cet objectif, je suggère de travailler avec les responsables de chaque ligne de produits SAP, afin de co-organiser des événements ensemble. L'idéal, pour nous, c'est lorsqu'un client existant recommande nos solutions. Il faut donc rendre les clients existants satisfaits de l'expérience que SAP leur apporte. Je suis persuadé que plus l'USF se renforce, alors meilleur sera les retours sur lequels nous pourrons capitaliser pour nous améliorer.

4 • SAP a précisé que le Cloud devait devenir un pilier de ses revenus, les clients sont enclins à se poser des questions sur la pérennité de



l'offre On Premise. Que se passera-t-il si le client ne passe pas au Cloud ?

On s'oriente de plus en plus vers un modèle Cloud, mais chaque entreprise veut évoluer à son rythme, avec des spécificités selon son secteur d'activité et sa culture. Notre nouvelle offre *RISE with SAP* intègre cette problématique. Le cap fixé par Christian Klein (DG SAP SE) est clair : apporter de la valeur, faire évoluer les clients vers le Cloud le plus facilement possible. Nous irons au rythme de chacun et *RISE with SAP* répond à cette nécessité.

5 • En 2021, SAP va-t-il enfin pratiquer une tarification de type Pay As You Go pour ses solutions Cloud, plutôt que des tarifications forfaitaires, souvent jugées dissuasives et trop rigides pour le lancement de nouveaux projets ?

L'annonce sera faite par la Corp., ces aspects sont gérés au niveau mondial. Nous avons déjà beaucoup agi en 2020. Notamment pour aider nos clients en difficulté, en adaptant les contrats Cloud pour les durées et les volumes. Le licensing a donc été ajusté à la situation économique de nos clients. C'est la première fois que cette approche est pratiquée avec une telle ampleur.

6 • Vues les orientations Cloud de SAP, Azure devient-il de facto votre principale offre Cloud ? Quelles sont donc vos relations avec AWS, Google, OVH, T-Systems, etc ? Et comment cela s'insère dans GAIA-X ?

Avec les hyperscalers, nous travaillons avec AWS, Google, Microsoft et Alibaba, en Asie. SAP a toujours eu un partenariat avec Microsoft. Notre objectif est de donner le choix de la plateforme à nos clients. Chaque hyperscaler évolue à sa façon et notre ambition est de travailler les trois, y compris en France. Sur la partie localisation des données, SAP est l'un des membres fondateurs de GAIA-X, dont la priorité est de définir des normes communes pour faciliter le transfert d'un datacenter vers un autre.

7 • Nous avons un problème avec la *Price List*. Nous considérons qu'en France elle doit être publique, mais ce n'est a priori pas le cas. Nous avions un accord avec vos prédécesseurs, selon lequel si les commerciaux s'y refusaient, nous pouvions demander au DG de SAP France de partager cette *Price List*. Nous souhaiterions avoir davantage de certitudes sur ce point. Nous avons en particulier un problème avec les autres solutions commerciales qui ne sont pas rattachées à la direction générale de SAP France.

Par exemple, l'un de nos adhérents nous a expliqué que Concur étant basé aux Pays-Bas il n'y a aucune obligation de communication. C'est gênant, cela dénote un blocage ou un manque de transparence.

Je vais en discuter avec Stéphane Gillet, qui gère Concur pour la France. Pour moi, la transparence est importante, je n'ai aucun problème à ce que l'on partage la *Price List*. Cette pratique locale est importante et je vais regarder ce que l'on peut faire au niveau global.

8 • Nous constatons que la qualité des mises à jour des produits SAP est de moins en moins au rendez-vous, de nombreux bugs bloquants sont souvent présents dans les mises à jour (Kernel ECC, SAPGUI, Business Objects…) ce qui rend les mises à niveau techniques des produits SAP de plus en plus difficiles. De plus, il faut ensuite avoir recours à de nombreuses escalades auprès du support pour obtenir des corrections. Et les corrections apportent souvent de nouvelles régressions… SAP en a-t-il conscience ? Des actions complémentaires sont-elles prévues pour améliorer le processus de test avant livraison aux clients ?

Ce sujet figure au cœur des préoccupations de Christian Klein. Nous analysons régulièrement toutes les remontées de nos clients, qu'il s'agisse du support, de la politique commerciale ou de l'évolution des produits. Je dispose du détail de ces remontées de la part de nos clients, de manière à mettre en œuvre les actions correctrices. Sur la partie Cloud, nous allons augmenter les effectifs pour le support de l'utilisation de nos solutions. En France, nous avons également promu Damien Prieur au poste de *Head of Customer Success and Adoption*, qui inclut la qualité. Damien Prieur a une longue expérience chez SAP et sera capable d'aligner nos différentes organisations. Son objectif est d'augmenter le *Net Promoter Score* et le taux d'adoption de nos solutions Cloud en France.

Claude Molly-Mitton
Président honoraire de l'USF

Jean-Jacques Camps
Président honoraire AUFO

RGPD : DES FICHES RÉFLEXES POUR PROGRESSER

Trois ans après l'entrée en vigueur du RGPD (Règlement Général de la Protection des Données), les entreprises ont progressé dans leurs pratiques de protection, mais il reste encore des marges de progression significatives. Ainsi, en 2019, la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) a reçu 14 137 plaintes, ce qui représente une hausse de 27 % par rapport à 2018. Les principales sanctions infligées par la CNIL concernent essentiellement les atteintes à la sécurité des données personnelles, des manquements à l'obligation d'information des personnes, aux durées de conservations des données et le non-respect du droit d'accès prévu par le RGPD.

L'enquête RGPD, réalisée fin 2019 auprès des adhérents de l'USF et des trois clubs utilisateurs des solutions Oracle (AUFO, Groupe Francophone des utilisateurs JD Edwards, Club des Utilisateurs de PeopleSoft), avait confirmé cette situation : seulement un septième des 130 organisations qui avaient répondu à cette enquête considéraient que plus rien n'était à faire en matière de RGPD, un an et demi après son application.

Cette enquête faisait suite aux premiers travaux du Groupe de Travail commun créé en 2017 et à la publication dès juin 2018 d'un guide de bonnes pratiques RGPD, moins d'un mois après l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données.

« Le RGPD est un chantier permanent et dans le prolongement de nos précédents travaux sur cette problématique majeure pour les entreprises et les organisations publiques. Nos deux organisations ont souhaité poursuivre l'accompagnement de nos adhérents avec des conseils pratiques », précise Claude Molly-Mitton, Président d'honneur de l'USF et co-coordinateur des travaux communs USF-AUFO.

L'USF et les clubs utilisateurs des solutions Oracle ont ainsi décidé de réaliser douze Fiches Réflexes pour les accompagner dans les actions à mener, les points de vigilance et les risques à éviter dans diverses situations.

Ces douze Fiches Réflexes seront publiées progressivement en 2021, au rythme de deux par mois et aborderont de nombreux thèmes pratiques (demande d'accès aux données personnelles, réaction face à une fuite de données, documents nécessaires à la mise en conformité RGPD…).

« Cela permet de communiquer régulièrement et de maintenir l'attention sur les différents aspects de la problématique RGPD », assure Claude Molly-Mitton. Les deux premières Fiches Reflexes, publiées début mars 2021, portent sur les deux thématiques suivantes : *« La CNIL frappe à votre porte : que faire ou ne pas faire ? »* et *« Que faire si l'hébergeur annonce le changement de pays des données de mon organisation ? »*.

Chaque fiche s'articule autour de cinq éléments : un préambule qui résume la problématique abordée dans la fiche, les différentes actions à réaliser, les points de vigilance à prendre en compte, les risques à anticiper et l'essentiel à retenir. *« Nous avons voulu créer des fiches très opérationnelles qui répondent de façon pragmatique et synthétique aux questions essentielles que les entreprises et les organisations publiques se posent ou se poseront »*, souligne Jean-Jacques Camps, Président d'honneur de l'AUFO et co-coordinateur des travaux communs USF-AUFO.

Les Fiches Réflexes feront également l'objet d'une large communication, interne et externe. En interne, elles seront disponibles sur le RSE de l'USF et les adhérents seront tous informés par e-mailing de la disponibilité des Fiches. En externe, cette initiative fera l'objet d'un communiqué de presse commun entre l'USF et les Clubs utilisateurs des solutions Oracle et d'un relais sur les réseaux sociaux (Linkedin et Twitter).

« À travers ces Fiches Réflexes, nous apportons des réponses concrètes aux questions exprimées par nos adhérents lors de l'enquête menée fin 2019. C'est un pas de plus dans l'accompagnement de nos membres face au RGPD, et une nouvelle étape dans la coopération entre les clubs utilisateurs Oracle et l'USF » concluent d'une même voix Jean-Jacques Camps et Claude Molly-Mitton.

Les thématiques abordées dans les Fiches Réflexes

- Les demandes d'accès aux données personnelles.
- La réaction à avoir face aux fuites de données.
- Les documents indispensables pour la mise en conformité.
- La sensibilisation et la formation.
- Les demandes de communication des données personnelles par un pays tiers.
- Les contrats avec les sous-traitants.
- Les contrôles de la CNIL.
- Les changements de lieu d'hébergement.

VIE DE LA COMMISSION SUPPORT

SUPPORT

La création de valeur au cœur des travaux de la Commission Support

Simon Redondie
Membre du Conseil d'Administration et Secrétaire Général - USF
Président de la Commission Technologie et de la Commission Support - USF
Architecte technique solutions SAP - Gendarmerie Nationale

La dernière réunion de la Commission Support, présidée par Simon Redondie (Gendarmerie Nationale), a permis d'approfondir un point-clé pour tous les clients de SAP : comprendre les prestations de support de l'éditeur et l'optimiser au mieux. Hervé Cusse, Responsable Centre de Compétences SAP du groupe BDR Thermea, a présenté son retour d'expérience *(lire pages 11 et 12 dans ce numéro)* de l'utilisation des prestations de support de l'éditeur. *« La Commission suit régulièrement l'actualité sur le support et la maintenance de SAP, plus précisément pour en comprendre la valeur pour les entreprises, face aux coûts que cela représente, d'autant que le contenu de l'offre de support et de maintenance reste encore mal connu »*, précise Simon Redondie. *« Une partie des fonctionnalités sont accessibles en mode self-service et il n'est pas toujours simple de s'y retrouver et d'y recourir »*, poursuit le Président de la Commission. L'ambition de la Commission est de travailler pour que l'éditeur soit davantage pro-actif pour *« pousser »* ses services de support et de maintenance vers ses clients. *« C'est l'intérêt commun de l'éditeur et de ses clients : pour SAP qui cherche toujours à convaincre de la valeur de la maintenance proposée et pour le client qui, comprenant mieux le contenu des services du support, éviterait par exemple de faire appel à des tiers pour fournir des prestations déjà incluses dans son contrat de maintenance SAP »*, assure Simon Redondie. La prochaine réunion de la Commission Support est prévue au cours du second semestre 2021.

Témoignage de Hervé Cusse
Responsable du Centre de Compétences SAP du Groupe BDR Thermea
Président de la Commission Grand Est - USF

Support SAP : comment s'y retrouver

La dernière réunion de la Commission Support, le 2 février 2021, a été l'occasion de revenir sur les caractéristiques du Support SAP, avec le retour d'expérience d'Hervé Cusse, Responsable du Centre de Compétences SAP du Groupe BDR Thermea.

Le Centre de Compétences (SAP CoE), composé d'une équipe interne d'une vingtaine de personnes, a deux missions principales : d'une part, le maintien en conditions opérationnelles *« Business as usual »* (support et gestion des changements) des systèmes SAP Legacy et SAP S/4HANA sur un périmètre complet fonctionnel, développement et infrastructures. Le Legacy SAP (ECC6, PI, CE, APO-DP) concerne 1 200 utilisateurs dans six pays (France, Bénélux, Allemagne et Turquie) et amène entre 150 et 200 tickets à traiter par mois. D'autre part, le programme de *« Business Transformation »*, initié par BDR Thermea en 2018 pour standardiser et rendre plus efficients les processus métiers sur un périmètre complet Finance, Manufacturing, SCM, Quote-to-Cash, Procure-to-Pay, Qualité, After Sales & PLM. Ce dernier intègre l'implémentation de SAP S/4HANA (y compris eWM, aATP, PPDS, GRC …), IBP, Microsoft Dynamics et Siemens Teamcenter. Cette mission pilotée par les experts métiers et le SAP CoE est accompagnée par une équipe d'une cinquantaine de consultants technico-fonctionnels (principalement Accenture Europe et Inde) avec la partie SAP Basis traitée via des services managés (TeamWork). Deux sociétés du Groupe ont été déployées à ce stade (usine en Italie, siège social aux Pays-Bas) ce qui représente 400 utilisateurs. Le déploiement complet au sein du groupe correspondra à *« une vingtaine de sociétés et 3 500 utilisateurs à l'horizon 2025 »*, précise Hervé Cusse.

En matière de support SAP, le groupe BDR Thermea dispose *« d'une couverture complète de services mais récente »*, précise Hervé Cusse. Les services de support de SAP couvrent quatre grands domaines :

- **La collaboration** : des experts SAP aident à optimiser les systèmes avec des audits d'amélioration continue et des recommandations. Des *Support Value Maps* permettent de guider les entreprises pour identifier les solutions, les outils et le support les plus adaptés à leurs besoins.
- **L'autonomisation**, pour améliorer le niveau de connaissances, via des webinaires, des formations pratiques et des bases de connaissances.
- **L'innovation**, avec les nouvelles montées de versions des solutions et les correctifs de sécurité…
- **Le support** pour les systèmes critiques, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, avec audits préventifs des systèmes (SAP EarlyWatch Alerts) .

Pour la partie collaboration, BDR Thermea utilise le SAP *One Support Launchpad*, le CIC *(Customer Interaction Center)*, qui fournit un support par téléphone et par e-mail 24 heures sur 24, et l'ESA *(Enterprise Support Advisory)*. *« L'ESA est une offre de support assez récente qui permet de bien utiliser l'ensemble des fonctionnalités du support SAP et des nouveautés, par exemple pour le déploiement de S/4HANA »*, souligne Hervé Cusse.

L'*Enterprise Support Advisor* assure plusieurs missions :

- Informer sur les services Enterprise Support et leurs nouveautés.
- Accompagner les clients sur les différentes phases projets (*« Discover, Prepare, Explore, Realize, Deploy, Run/Operate & Innovate »*).
- Manager les missions d'audit/monitoring avec le *Continuous Quality Check* (CQC).
- Escalader sur les tickets prioritaires (P1-P2).
- Fournir un rapport annuel sur l'utilisation des services Enterprise Support (SAP *Support Insight Report*).
- Mettre en relation les clients avec la Focus *Advisor Value Map* pour échanger autour des Value Maps.

« Nous avons été très intéressés pour découvrir le rôle de l'ESA, même si nous avons mis du temps à identifier quels services utiliser », précise Hervé Cusse. *« Concrètement, nous organisons un point tous les quinze jours avec l'Enterprise Support Advisor, pour nous accompagner dans nos différents projets, notamment pour les phases de déploiement et de run. Par ailleurs, l'escalade sur les tickets prioritaires s'avère très utile pour les Go*

En bref :

BDR Thermea est un fabricant européen d'appareils de chauffage domestiques et industriels et de services associés. Principales marques : Baxi, De Dietrich, Chappée, Remeha, Baymak.

Quelques chiffres :

- *Effectifs : 6 200 personnes.*
- *Présence dans plus de 100 pays.*
- *Chiffre d'affaires (2019) : 1,8 milliards d'euros.*
- *15 usines et 12 centres de R&D dans le monde.*
- *Site : www.bdrthermeagroup.com*

Live, dans le cadre du suivi des engagements de services. Quant au rapport annuel sur l'usage des services, il est aussi très utile, car on peut ainsi se rendre compte de ceux qui ne sont pas consommés », détaille le responsable du centre de compétences de BDR Thermea.

Le Groupe BDR Thermea utilise également le CQC *(Continuous Quality Check)*, en particulier trois de ses composantes. D'abord, le *« CQC for implementation »*, *« pour vérifier que tout est fait correctement sur la base HANA et sur Fiori, nous avons ainsi apprécié de recevoir des recommandations concernant certains paramétrages »*, précise Hervé Cusse. Ensuite, le *« Going Live Support »* : *« Cette fonction est intéressante, car SAP surveille étroitement pendant une semaine les systèmes de production. Nous avions eu quelques difficultés que nous pensions avoir résolues en test, mais qui sont apparues en production. SAP nous a bien accompagné en détectant certains problèmes et en suggérant comment les éliminer. Nous avons été mis en contact avec un expert qui nous a aidé, c'est très positif »*, résume Hervé Cusse. Enfin, le *« Security Optimization Check »* : *« Avec l'ouverture des systèmes sur Internet, notamment via Fiori, un bon niveau de protection est indispensable. Le rapport d'audit nous a conforté sur nos paramétrages »*, explique Hervé Cusse, qui met en exergue deux prérequis à l'utilisation du CQC : le système SAP correspondant doit être correctement enregistré au niveau SolMan pour *« Service Delivery »* et la fonctionnalité EarlyWatch Alert doit être activée.

Hervé Cusse recommande également l'usage des *Value Maps* et du *Learning Hub*. *« Ces services sont moins connus, mais ils apportent beaucoup de valeur. Auparavant, ces deux éléments étaient séparés mais, depuis 2020, ils ne font qu'un, ce qui permet d'utiliser un seul environnement tout en ayant accès à des sessions de travail collaboratives, à des formations et à des parcours pour mettre en place de nouvelles fonctionnalités. On y retrouve les documentations SAP, sous forme de modules de e-learning et de webinaires. Avec les Value Maps et les Learning Hubs, on peut même devenir plus compétents que nos prestataires et, ainsi mieux les challenger ! »*

En matière de gestion des incidents, *« le Customer Interaction Center est surtout utile pour les escalades »*, constate Hervé Cusse, qui utilise plutôt le SAP *One Support Launchpad* au quotidien, *« qu'il faut bien paramétrer pour en capter un maximum d'informations et être alerté des sujets critiques par SMS »*, précise-t-il. Trois types d'interactions sont possibles : d'abord l'Expert Chat, qui fournit une fonction de discussion en direct avec un expert du support technique. *« Cela permet de poser une question et d'estimer s'il faut ou non ouvrir un ticket d'incident »*, précise Hervé Cusse. Ensuite, la fonction *« Schedule an Expert »*, pour les incidents en cours, afin de planifier un appel téléphonique de trente minutes pour discuter des détails techniques d'un incident avec l'ingénieur support affecté. *« Lorsqu'on a ouvert un ticket et que les réponses ne nous semblent pas suffisantes, il est possible de demander une mise en contact avec un expert »*, confirme Hervé Cusse. Enfin, *« Schedule a manager »*, pour les incidents de priorité élevée, qui permet de planifier un appel de quinze minutes avec un responsable du support produit SAP. *« Mais on n'obtient pas de rendez-vous assez rapidement, je préfère la mise en contact direct via le Enterprise Support Advisor »*, recommande Hervé Cusse.

Toutefois, maîtriser l'ensemble des services de support de SAP demande du temps. Pour Hervé Cusse, *« la première étape consiste à privilégier l'Entreprise Support Advisory, afin de se focaliser sur les projets en cours et les problématiques à valeur ajoutée. Ensuite, selon les types de projets et les attentes, on peut élargir l'utilisation. Cela nous a demandé six mois (en tâche de fond) pour bien évaluer l'ensemble des services y compris Value Map et en tirer pleinement bénéfice. Nos retours sont globalement positifs, nous avons limité les problèmes de mise en production et avons obtenu des recommandations intéressantes sur des bonnes pratiques pas forcément toujours utilisées par nos prestataires. »*

Pour en savoir plus sur le support et les nouveautés SAP

- **SAP Support Portal :** *https://support.sap.com/en/index.html*
- **SAP Enterprise support Value Map :** *https://support.sap.com/en/offerings-programs/enterprise-support/enterprise-support-academy/value-maps.html*
- **Customer Center of Excellence :** *https://support.sap.com/en/offerings-programs/ccoe.html*
- **SAP What's New Viewer :** *https://help.sap.com/doc/474a13c5e9964c849c3a14d6c04339b5/100/en-US/8880de6dbfb94ea3b0de1f26b40816dc.html*
- **SAP Roadmap Explorer :** *https://www.sap.com/france/products/roadmaps.html*

Témoignage de Paul Lafont
Responsable du pôle Contrôle de Gestion -
Direction Nationale du Conseil et du Contrôle de Gestion
des Clubs Professionnels - Ligue Nationale de Basket

La Ligue Nationale de Basket consolide ses données avec SAP Analytics Cloud

Paul Lafont

En bref :

Créée en 1987, la Ligue Nationale de Basket est l'association française regroupant les plus grandes équipes professionnelles de Basket-ball du pays des divisions Jeep ELITE et PRO B. L'association est notamment en charge de l'organisation des championnats de Basket-ball professionnels masculins (par délégation de pouvoir de la Fédération Française de BasketBall depuis 1921), de la Disneyland Paris Leaders Cup, ou encore du All Star Game à l'Accor Hôtel Arena.

La Ligue Nationale de Basket (LNB) organise et gère les championnats professionnels masculins par délégation de la Fédération Française de BasketBall. Au sein de la LNB, la Direction Nationale du Conseil et du Contrôle de Gestion des Clubs Professionnels (DNCCGCP) est en charge d'assurer le contrôle de la gestion administrative, financière et juridique des 36 clubs affiliés. *« Dans le cadre de sa mission, elle avait besoin d'un outil permettant de consolider et d'analyser les résultats financiers et les budgets communiqués par les clubs »*, précise Paul Lafont, Responsable du pôle Contrôle de Gestion.

Les données financières de chaque club sont réparties sur des postes produits et des postes charges. Les postes produits, principales sources de recettes, sont liés aux matchs (billetterie, buvette et merchandising), aux subventions des collectivités territoriales et au sponsoring. Les postes charges sont, quant à eux, liés aux salaires des joueurs et des entraîneurs ainsi qu'aux frais de fonctionnement et d'organisation des matchs. Pour créer un socle commun et centraliser toutes ces données, la LNB a choisi l'outil SAP Analytics Cloud, implémenté par le cabinet de conseil Abington Advisory. ***« Nous avons fait le choix d'avoir un socle commun qui permet de veiller à la santé financière des clubs, d'évaluer les zones de risques et d'identifier les irrégularités. Le Cloud était important, car cela engendre peu de coûts pour les clubs, avec une simplicité d'usage »***, précise Paul Lafont.

Le projet s'est déroulé en trois phases : d'abord, la consolidation et la sécurisation des données. *« Tout au long de l'année, les responsables administratifs et financiers des clubs doivent communiquer leurs données financières lors de trois grandes échéances réglementaires. Initialement, les données étaient saisies par les clubs sur Excel, puis ressaisies par la DNCCGCP sur des tableaux de bord sous format Excel également, pour préparer ses analyses »*, détaille Paul Lafont. Avec plusieurs inconvénients : un temps de ressaisie important, des calculs parfois incorrects, une lourdeur dans la gestion des versions, pas de stockage des données d'historique et une absence de fonctionnalités collaboratives. Désormais, assure Paul Lafont, les clubs disposent d'une saisie simplifiée et unifiée dans une matrice commune.

Ensuite, l'élaboration de tableaux de bord pour la DNCCGCP et les clubs professionnels de Basket-ball. *« Il s'agissait de mettre à disposition des rapports dynamiques pour l'intégralité des activités de la DNCCGCP permettant de visualiser les informations saisies et en faciliter leur interprétation, et de comparer les postes par rapport à la moyenne des autres clubs »*, poursuit Paul Lafont.

Enfin, la simulation de l'impact de la crise sanitaire sur les résultats des clubs. *« Nous avons réalisé plusieurs simulations afin de prendre les bonnes décisions stratégiques concernant la date de reprise du championnat et le nombre de match à jouer et identifier le scénario le plus favorable à chaque club. »*

Désormais, la LNB possède une vue instantanée des comptes des clubs. Les gains de temps sont également très importants. Pour les clubs, la soumission des données financières est désormais plus rapide, passant d'environ deux jours ouvrables à deux ou trois heures pour chaque cycle budgétaire. La LNB a également gagné deux jours de saisie manuelle des données pour chaque cycle budgétaire grâce à l'importation automatisée des données.

Pour ce type de projet, Paul Lafont recommande de ne pas négliger l'accompagnement au changement pour les *key users* et les utilisateurs finaux et de *« s'avoir adapter le besoin aux spécificités de l'outil Cloud, car il ne faut pas chercher à reproduire de l'Excel dans un outil Web »*.

Sanofi transforme sa gestion de données de tests sur S/4HANA

Le leader mondial de la santé a entrepris de mutualiser différents systèmes sur un seul, dans le cadre de son projet Shift. *« Il s'agissait de mutualiser neuf back offices sur une seule plateforme et de simplifier les processus, par la création d'un ERP global sur S/4HANA piloté en interne, avec une plateforme hébergée en haute disponibilité, en mode PaaS (Platform as a Service), chez un prestataire, et qui compte aujourd'hui 4 000 utilisateurs actifs »*, résume David Demarest, Responsable des plateformes SAP chez Sanofi.

L'implémentation de S/4HANA (en version 1809) a concerné principalement les modules FI (Finance), CO (Contrôle de gestion), MM (Material Management) et SD (Sales & Distribution). *« La taille de la base de données HANA représente 900 Go, ce qui n'est pas énorme »*, précise David Demarest. *« Pour répondre à une activité de refresh des environnements, nous avons souhaité automatiser et limiter l'indisponibilité de nos systèmes. Il était nécessaire de pouvoir rafraîchir les données avec plus d'indépendance, de construire de nouveaux mandants, ou de les rafraîchir avec les données de production. De même, il nous fallait être capable de dérouler des tests en masse sans avoir à recréer les jeux de données et, à terme, d'anonymiser les données »*, poursuit David Demarest.

Le Groupe Sanofi a opté pour la solution Data Sync Manager (DSM) d'Invarture, un outil de gestion et de copie de données de tests dédié à SAP. Avant l'utilisation de Data Sync Manager, les rafraîchissements ou copies de mandants étaient réalisés par un prestataire externe. Cette opération générait plusieurs jours d'indisponibilité (environ une semaine) et compliquait la planification de ces rafraîchissements. Un dispositif lourd qui ne permettait aux équipes IT d'effectuer qu'un seul refresh par semestre, avec, pour résultat, des données de test ne reflétant pas la réalité de la production. Plusieurs fonctionnalités étaient attendues, dont la copie de client et la sélection de données, la synchronisation des objets master data et la copie d'un flux de production pour analyse en non-production.

L'implémentation de la solution sur S/4HANA s'est faite en co-développement entre les équipes d'EPI-USE Labs et de Sanofi, et s'est déroulée en deux phases. La première phase d'implémentation a été effectuée en mode POC sur S4 et MDG. *« Malgré quelques bugs liés à la compatibilité avec S/4HANA, ceux-ci ont été corrigés assez rapidement afin de valider la faisabilité technique. Nous avons donc pu commencer à tester l'outil et comprendre son fonctionnement dans notre environnement. Après quelques semaines, nous avons défini le modèle d'implémentation »*, explique David Demarest. La deuxième phase a concerné *« le landscape MDG, avec un premier cas mis en œuvre de création de clients sur la pré-production. L'implémentation a été un peu plus longue que prévue initialement, en raison d'une étude de montée de version vers la 1809, une évolution ayant été nécessaire côté DSM »*, précise David Demarest.

Désormais, les équipes SAP de Sanofi effectuent aujourd'hui 4 refreshs par an, soit un tous les trois mois. Chaque opération peut désormais être lancée à leur propre initiative et se déroule en moins d'un weekend. *« DSM a permis un gain d'espace avec un ratio de 1 pour 3 entre la production et les autres systèmes. L'archivage n'est donc pas une urgence »*, conclut David Demarest.

David Demarest

En bref :

Le Groupe Sanofi est spécialisé dans les médicaments et les vaccins.

Quelques chiffres :

- *Chiffre d'affaires 2020 : 34,5 milliards d'euros.*
- *Effectif : 100 000 personnes, dont 25 400 en France.*
- *75 sites industriels dans 33 pays.*

Les principaux défis de Sanofi

- *Mutualiser les 9 environnements ECC legacy dans le monde entier sur une seule et unique plateforme S/4HANA.*
- *Simplifier les processus et améliorer les performances.*
- *Automatiser les tâches liées aux rafraîchissements et limiter l'indisponibilité des systèmes.*
- *Rafraîchir les données avec plus d'indépendance par rapport aux prestataires qui gèrent la plateforme.*
- *Construire de nouveaux mandants et les rafraîchir avec les données de production de façon rapide et flexible.*
- *Dérouler des tests en masse sans avoir à recréer des jeux de données.*
- *Anonymiser les informations sensibles hors production pour garantir la sécurité des données.*

Silence... Ça tourne !

L'USF fête ses 30 ans !

https://www.dailymotion.com/video/x7ypdkl

Rendons hommage au projet associatif rédigé en 1989, car il a su conserver son identité et son acuité. Nous souhaitions mettre en avant et en perspective les dates clés de l'USF avec les faits marquants des 30 dernières années d'évolution de l'écosystème SAP, des nouvelles technologies, de nos façons de travailler et de notre société toute entière : quoi de plus normal nous direz-vous car l'USF a toujours mis l'humain en avant.

Les forces de l'USF prennent la parole !

30 ans d'USF

https://www.dailymotion.com/video/x7z6w0s

L'USF FORCE témoigne sur sa vision de cette belle communauté USF et ce qu'elle apporte à tous les Utilisateurs SAP Francophones. Un retour éclairé sur 30 ans d'histoire et de partage.

30 ans d'ERP

https://www.dailymotion.com/video/x7ztqo6

À travers 4 questions, les forces de l'USF témoignent sur 30 ans d'ERP en entreprise, son apport aux utilisateurs, la relation avec l'éditeur SAP et envisage l'avenir du SI par l'évolution des usages et des technologies : À quoi sert un ERP ? Qu'est-ce qui a le plus changé en 30 ans ? Quel genre de leader est SAP ? La transformation digitale, ça se passe comment ?

Convention USF 2021

L'hybridation du SI, une tendance inéluctable ?

#SAVETHEDATE

Lille
6 & 7 octobre

21

4 questions à Guy Chalmont, nouvellement nommé à la tête de l'équipe *RISE with SAP* pour SAP France

Guy Chalmont
Directeur SAP France, *RISE with SAP*

Guy, pouvez-vous nous dire ce qu'est *RISE with SAP* ?

RISE with SAP est une offre ombrelle de « Business Transformation as a Service ».

Orientée Cloud, elle vise à simplifier et à accélérer l'adoption des nouvelles technologies par nos clients, basée principalement sur notre nouvelle génération d'ERP SAP S/4HANA.

Concrètement *RISE with SAP* se traduit par une offre packagée qui comprend :

- L'ERP Cloud SAP S/4HANA (que ce soit Privé ou Public) ;
- Des technologies qui permettent l'intégration, l'extension de l'ERP ainsi que l'innovation autour de la data, de l'IA et de l'IOT ;
- Des méthodologies et des outils pour le Business Process Intelligence (avec le rachat de Signavio) afin de vous accompagner dans les phases d'analyse de vos besoins et des bénéfices tangibles ;
- Des solutions comme le SAP Business Network starter Pack pour les fonctions achats.

RISE with SAP se décline donc en différentes versions pour s'adapter aux besoins de chacun de nos clients (Cloud Privé ou Public), et comprend une partie de services managés (TMS). D'un point de vue infrastructure, elle repose sur un partenariat avec les hyperscalers (Amazon Web Services, Google Cloud Platform, IBM, Microsoft Azure). Enfin pour une grande flexibilité et simplification, cette offre repose sur un seul et unique contrat qui comprends les licences, l'infrastructure avec les hyperscalers et une partie des services managés.

En quoi *RISE with SAP* répond aux besoins d'aujourd'hui ?

Le Cloud est désormais incontournable. Pour SAP, il s'agit de répondre à vos nouveaux enjeux technologiques, métiers et financiers à travers cette offre. Grâce au contrat unique, SAP devient votre seul interlocuteur pour gérer votre environnement IT et applicatif, et pour simplifier votre transformation. La puissance de l'innovation avec SAP S/4HANA (IA embarquée, bots, expérience utilisateurs…) associée à ce contrat unique (hébergement, licences, services managés) permettra de réduire votre TCO.

Quelle collaboration se dessine entre SAP et ses partenaires ?

Nos partenaires jouent un rôle clé dans cette offre. Ils sont à vos côtés pour déterminer la proposition de valeur, réaliser les projets de migration et/ou d'intégration mais aussi le run applicatif. SAP dispose d'équipes dédiées pour accompagner ses partenaires dans la montée en compétence et les certifications requises sur *RISE with SAP*.

Quelles sont les organisations concernées par cette approche ?

Toute organisation, quelle que soit sa taille et son industrie, souhaitant innover avec SAP S/4HANA et ayant une orientation Cloud, trouvera avec *RISE with SAP* la solution idoine. Alors, pourquoi attendre ! Une équipe d'experts est mise en place au sein de SAP France, pour vous aider dans votre transformation numérique.

Si vous souhaitez en discuter, je vous propose de me contacter directement : guy.chalmont@sap.com

À bientôt.

Tout savoir sur *RISE with SAP*

USF – UTILISATEURS SAP FRANCOPHONES

AU CŒUR DE L'ÉCOSYSTÈME SAP

ÉTUDIER

Grâce aux informations techniques ou marketing sur les produits SAP

PARTAGER

Les expériences
Le savoir-faire
Les connaissances sur l'écosystème SAP

RÉFLÉCHIR

Sur des problématiques stratégiques, métiers & organisationnelles

INFLUENCER

L'évolution des services et des produits SAP

#ENSEMBLE

30 ANS INDÉPENDANCE MISSIONS
GOUVERNANCE CLUB ÉVÉNEMENTS
PÉRIMÈTRE D'ACTION UNITÉ

POURQUOI ADHÉRER ?

TRAVAIL COLLECTIF

TROUVER DES IDÉES

GAIN DE TEMPS

LIVRABLES EXCLUSIFS
VEILLE TECHNOLOGIQUE
MONTER EN COMPÉTENCES
RÉSEAU D'ENTRAIDE
ÉTENDRE SON RÉSEAU
CONSOLIDER LES CONNAISSANCES
DIVERSITÉ DES COMMISSIONS
RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC SAP

DERNIÈRES PARUTIONS !

RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE « LA COMMUNAUTÉ USF »

Dédié aux membres USF, cet espace collaboratif rassemble toutes les actualités et informations concernant vos Commissions et Groupes de Travail. Livrables, Événements, Webinaires & Échanges avec vos pairs...

Tant de ressources et de possibilités en un seul endroit !

Activez votre compte : www.communaute.usf.fr

USF
AU CŒUR DE L'ÉCOSYSTÈME SAP

01 43 40 68 80

www.usf.fr

contact@usf.fr

SUIVEZ-NOUS !