

LILLE - 6 & 7 OCTOBRE
CONVENTION USF 2021

L'USFmag

n°51

www.usf.fr

Trimestriel / Juin 2021

91 
Exposants

70 
REX

6 
Conférences

2600 
Visiteurs
attendus

« L'hybridation du SI,
une tendance inéluctable ? »



Utilisateurs SAP Francophones



CONVENTION USF 2021

Êtes-vous prêts ?

La C21, c'est quoi ?

Événement **annuel de référence** et **féderateur** de l'écosystème SAP pendant lequel vous rencontrerez tous ses acteurs majeurs !

La Convention USF est l'occasion d'**affirmer l'influence** de l'USF et la valeur qu'elle apporte aux utilisateurs de toutes les solutions SAP sur les plans juridique, stratégique, fonctionnel et opérationnel.

Après 31 ans d'existence, nous sommes plus que jamais **déterminés à faire rayonner** la communauté SAP francophone !

Lille
6 & 7 octobre
« L'hybridation du SI,
une tendance inéluctable ? »

| | |
|---|------------------------|
|  | 70 Ateliers REX |
|  | 91 Exposants |
|  | 6 Conférences |

TOP départ des inscriptions !

Que vous soyez membre USF ou utilisateur final des solutions de SAP, **rejoignez la partie #C21** en vous inscrivant en pole position via le QRCode ci-dessous ! Exercez-vous en préparant votre venue **à l'aide** toutes nos instructions pratiques. Pour ne rien rater, suivez nos actualités et **le palmarès** de l'événement sur Twitter et LinkedIn !



Une équipe toujours disponible pour vous coacher !

#TeamConventionUSF



mot du Président



La dernière Assemblée Générale de l'USF, à l'issue de laquelle les adhérents ont bien voulu me renouveler leur confiance pour exercer un quatrième mandat, a également été l'occasion d'une évolution de la gouvernance de l'USF. Deux nouveaux membres rejoignent le Conseil d'Administration de l'USF : Christophe Cannie, en tant que Président de la Commission Rhône-Alpes et Gabriel Maraval, en tant que Vice-Président de la Commission Suisse Romande. Leur entrée au Conseil permet de donner encore plus de voix à nos communautés tant en région qu'en Romandie, et donc de renforcer le rôle d'influence de l'USF. Je tiens par ailleurs à remercier chaleureusement Yann Dufief, Patrick Ebel et Christian Jegouzo, membres sortants du Conseil d'Administration, pour leur implication et leur engagement pour la communauté SAP francophone, en France et en Suisse.

Pour le nouveau Comité Exécutif, j'ai voulu, d'un côté, maintenir l'équipe qui s'est fortement mobilisée en 2020 et, d'un autre côté, l'étoffer avec des nouvelles compétences : 2021 sera une année charnière non seulement pour maintenir le rôle de l'USF au sein de l'écosystème, mais surtout pour préparer la "nouvelle normalité" post-pandémie. Il fallait donc doter l'USF d'un groupe extrêmement motivé et plus large, puisqu'il s'agit de définir notre futur modèle d'activités hybride entre présentiel et virtuel. Face à ce défi de taille et à l'enjeu hautement stratégique, j'ai tenu à renouveler les rôles de Simon Redondie (Secrétaire Général), Bernard Cottinaud (Vice-Président Stratégie), François Erignoux (Vice-Président Relations Internationales) et Éric Remy (Vice-Président Commissions et DSI). En même temps, j'ai sollicité la contribution de Mathilde Fleury (Trésorière), d'Erwan Le Moigne (Vice-Président Événements) et de Patrick Cilia (Trésorier Adjoint, mais surtout Vice-Président en charge de la définition du nouveau modèle d'activité : un nouveau rôle ComEx créé spécialement pour nous aider à dessiner notre avenir). Vous en conviendrez : après 30 ans d'existence, nous devons construire ensemble le futur de notre association. Nous avons su nous adapter aux circonstances exceptionnelles de l'an passé et nous sommes aujourd'hui plus déterminés que jamais à faire rayonner la communauté SAP francophone.

Cette année devrait aussi marquer le retour de la Convention USF en présentiel, qui se déroulera les 6 et 7 octobre à Lille. Ce rendez-vous, déjà si cher en temps normal à nos membres et à nos partenaires, devient encore plus spécial et particulier en cette année : ce sera l'occasion de rassembler tous les acteurs de la communauté SAP francophone, après l'impossibilité de tenir l'événement prévu à Bordeaux en 2020. Nous sommes absolument tous impatients de vous et de nous y retrouver.

Gianmaria Perancin
Président USF

sommaire

Enjeux

- Enquête de satisfaction : un nouvel état des lieux de la relation avec SAP... p 4

Enjeux

- SAP à l'écoute de l'USF... p 8

Retours d'Expérience

- Optimiser, anticiper et planifier : les trois ingrédients de la performance de la chaîne logistique de Pfeiffer Vacuum SAS... p 9
- La Gendarmerie Nationale innove avec le Design Thinking... p 10
- Joskin s'appuie sur la SAP Cloud Platform pour transformer sa relation client... p 12

Vie de l'USF

- Nouveau site web, appli mobile : l'USF toujours plus proche des adhérents et futurs adhérents... p 14

Commissions

- Appropriation de S/4HANA : la Commission Service Public dans la dernière ligne droite... p 15

International

- Échanges SAP - club utilisateurs : un pas de plus vers une compréhension mutuelle... p 16
- Les annonces de Sapphire Now... p 17
- Rencontre européenne des Présidents de Commissions 2021... p 17

Vie de l'USF

- L'USF a besoin de vous !... p 18
- Fiches Reflexes RGPD... p 18

Tribune SAP

- Par Anne Quinette... 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, 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.

ENQUÊTE DE SATISFACTION : UN NOUVEL ÉTAT DES LIEUX DE LA RELATION AVEC SAP

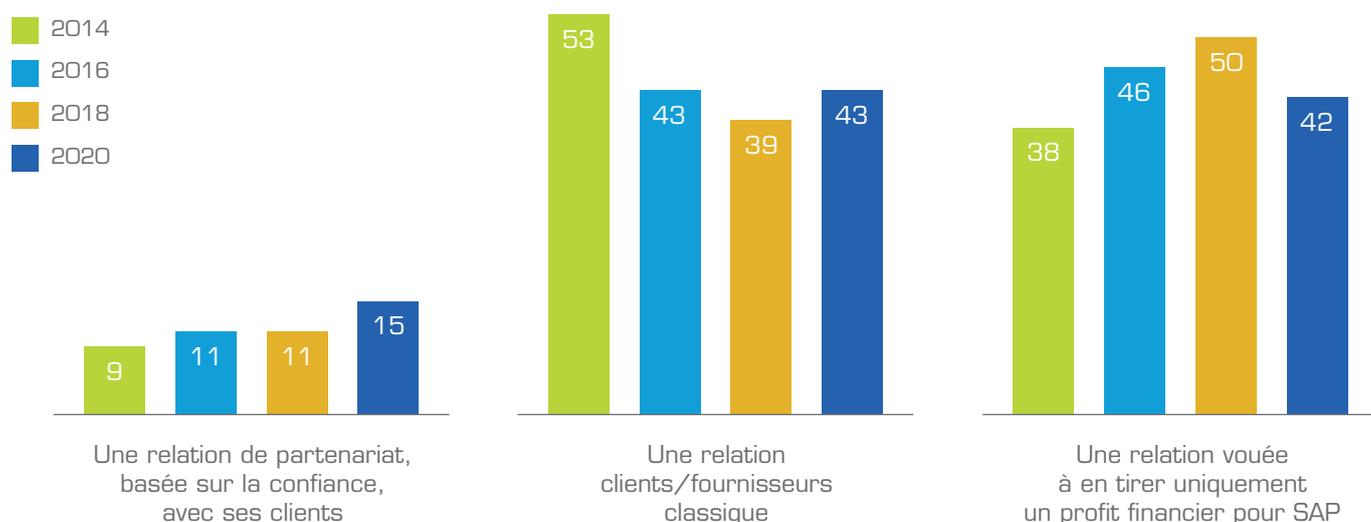
L'USF a publié les résultats de la quatrième enquête de satisfaction des clients SAP, menée entre juillet 2020 et janvier 2021 par l'institut Ipsos, avec un questionnaire en ligne auprès des adhérents de l'USF. Initiée en 2014, cette enquête exclusive aborde les principaux aspects des solutions SAP et de la relation avec l'éditeur, en particulier la stratégie, le support technique, le conseil, les aspects fonctionnels, la politique de licence, la maintenance, les audits, l'offre cloud, la relation commerciale et les programmes d'influence SAP.

Pour cette nouvelle édition, 163 entreprises et organisations publiques ont répondu. La conjoncture rend cette édition spécifique dans la mesure où elle arrive au bon moment pour saisir les évolutions de comportements et d'orientations qui n'étaient peut-être pas présentes dans les enquêtes précédentes.

• LA RELATION AVEC SAP : UNE TIMIDE ÉVOLUTION

Dans la lignée des tendances des enquêtes antérieures, la relation avec l'éditeur reste majoritairement perçue comme mercantile. Une minorité d'entreprises considère qu'elle se positionne de façon partenariale. Signe encourageant : cette proportion progresse légèrement. Il reste toutefois du chemin à parcourir car malgré le fait que, début 2018 et 2019, SAP a annoncé une stratégie recentrée sur le client, beaucoup de clients ressentent toujours la pression commerciale et le poids du marketing.

> Comment qualifieriez-vous la relation commerciale de SAP avec ses clients ?



En %
(hors Ne se prononce pas)

• LES PERFORMANCES DES SOLUTIONS : DES BONS POINTS

Plus d'un tiers des entreprises considèrent que les performances des solutions SAP sont très bonnes ou excellentes, cela représente une hausse de six points par rapport à la précédente enquête, qui peut s'expliquer en partie par l'apport de la base HANA. Si l'on ajoute les entreprises qui estiment que les performances sont bonnes, on obtient 88 % d'opinions positives dans ce domaine. SAP revient donc aux bons niveaux de 2014 et même les dépasse : l'éditeur atteint cette année le niveau le plus élevé depuis la mise en place des enquêtes USF. De même, le taux de préférence pour SAP (plutôt que d'autres solutions) se rapproche, en 2020 (57 %), des niveaux de 2014 et 2016, malgré un léger effritement de la très forte préférence.

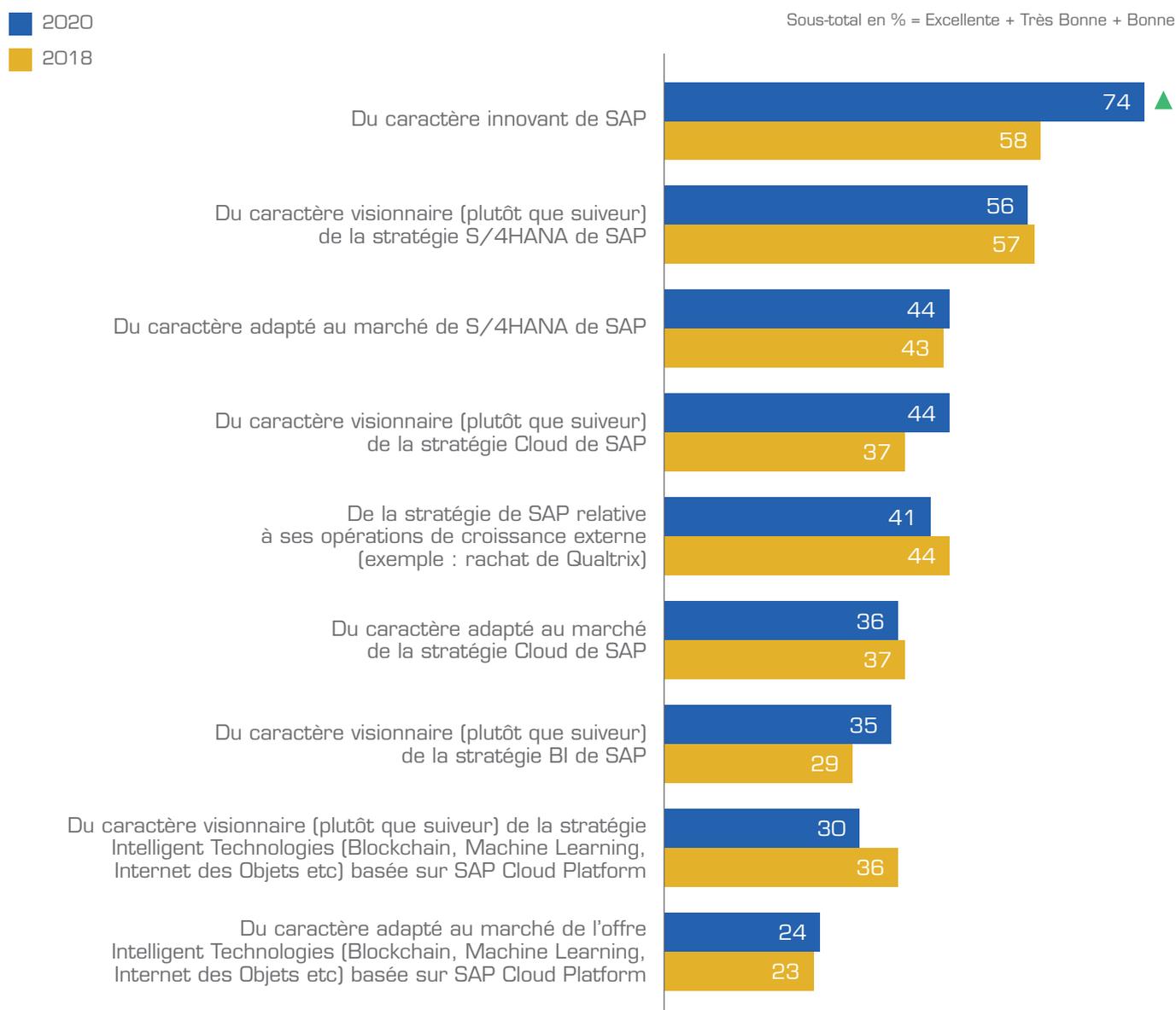
● **SORTIR DE SAP : PAS SI SIMPLE...**

Il y a toujours un peu plus d'un tiers des clients qui se sentent capables de sortir de SAP, par exemple en cas d'augmentation des prix. Une proportion stable avec les différentes enquêtes. Une majorité de clients continue de penser que ce serait long et coûteux.

● **LA STRATÉGIE DE SAP : VISION ET INNOVATION**

Globalement, la stratégie de SAP est perçue comme innovante et même visionnaire sur S/4HANA. La proportion d'entreprises qui estime que le caractère innovant de l'éditeur est bon, très bon ou excellent est ainsi passée de 58 %, dans l'enquête 2018, à 74 % cette année, en particulier grâce à S/4HANA. Le caractère visionnaire de la stratégie de SAP est jugé bon, très bon ou excellent par 57 % des entreprises, une proportion similaire à celle observée dans l'enquête 2018. Cependant SAP apparaît beaucoup plus en retrait sur sa stratégie cloud, sur la BI, ainsi que sur toutes les autres innovations (Blockchain, IOT, Machine Learning...).

> Quelle opinion avez-vous...



▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %

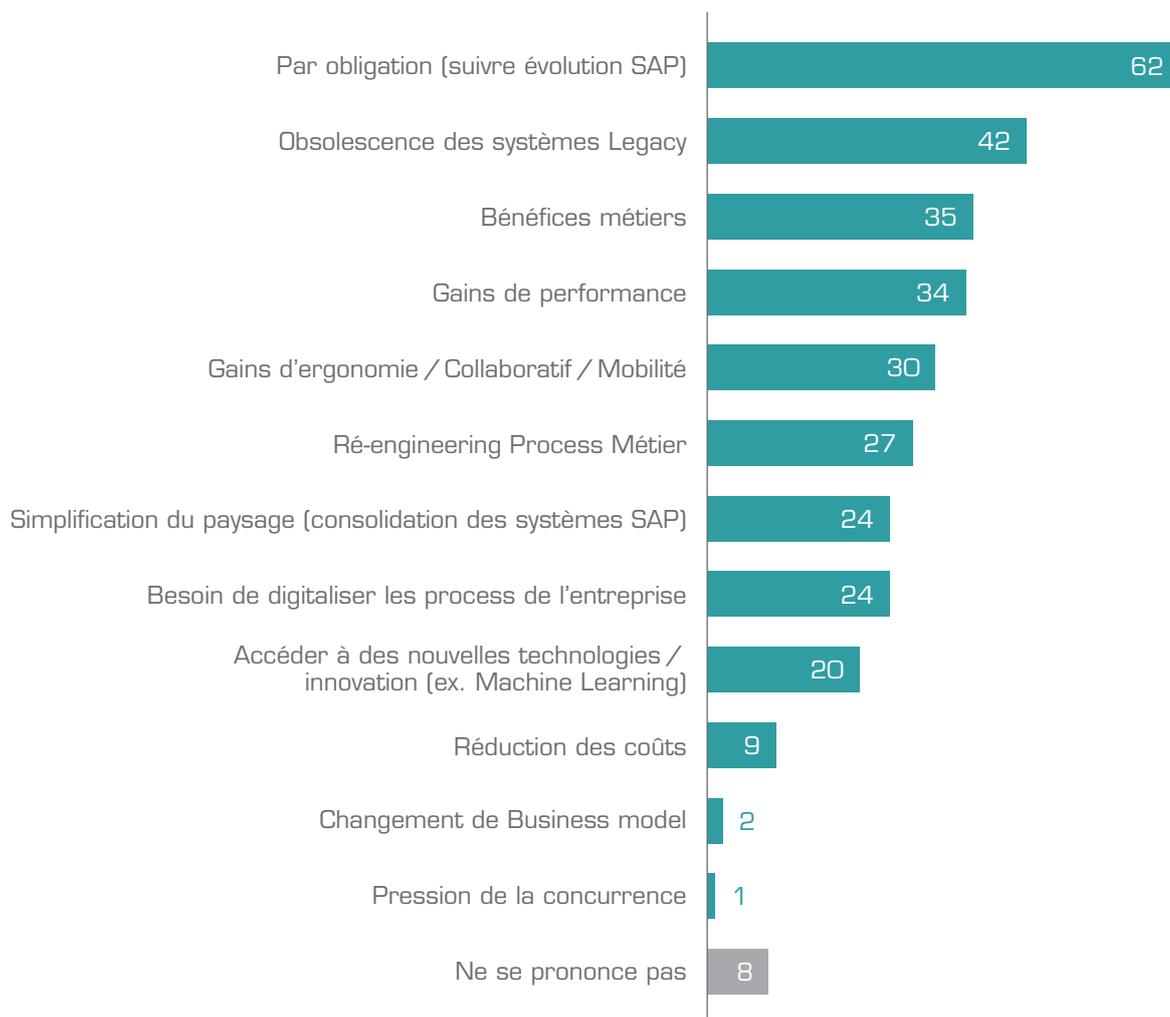
• S/4HANA : UN LENT DÉMARRAGE

En 2018, 17 % des répondants envisageaient une mise en œuvre de S/4HANA avant 2020, force est de constater que cet objectif n'est pas vraiment atteint deux ans plus tard, puisque seulement 12 % des répondants déclarent S/4HANA en production sur tout ou partie de leur périmètre.

La majorité des répondants (52 %) n'a encore rien entrepris concernant S/4HANA et uniquement 29 % commencent à étudier ou à cadrer le projet. L'une des raisons réside dans la difficulté d'en évaluer la valeur : les gains métiers difficiles à identifier en regard des investissements nécessaires pour réaliser un projet de passage à S/4HANA, sont certainement à l'origine de cette situation. Plus de la moitié des répondants pensent que si SAP intégrait les fonctionnalités optionnelles payantes dans la version standard cela serait de nature à aider à convaincre les métiers des bénéfices de S/4HANA et cela pourrait aider à motiver le lancement du projet.

De plus, l'incertitude de la situation économique actuelle risque de peser sur les choix d'investissement des entreprises. Quant aux entreprises qui envisagent l'implémentation de S/4HANA, c'est essentiellement par obligation ou pour compenser l'obsolescence des systèmes Legacy.

> Pour quelles raisons envisagez-vous S/4HANA ?



En %
[répondants ayant commencé le projet S/4HANA]

• **L'OFFRE CLOUD : UNE OFFRE QUI NE CONVAINC TOUJOURS PAS**

Globalement, très peu de répondants se positionnent sur l'évaluation de l'offre cloud (un tiers utilisent une offre cloud SAP). Quand ils le font, c'est généralement pour exprimer une opinion critique sur l'ensemble des points évoqués (sécurité, modèle tarifaire, licence, clarté de l'offre). Il n'y a donc guère d'amélioration notable depuis la précédente enquête de 2018, même si SAP a simplifié la relation avec les clients et l'utilisation de ses solutions. Deux éléments doivent être améliorés, selon les répondants : la possibilité de facturer en fonction de l'usage et celle de modifier la durée de l'engagement.

LES SEIZE THÉMATIQUES DE L'ENQUÊTE (version 2020)

- La relation avec SAP.
- La performance globale des produits et services.
- L'utilisation future des solutions SAP.
- La capacité à remplacer SAP.
- L'évaluation de la stratégie SAP.
- L'évaluation des aspects fonctionnels.
- S/4HANA.
- L'évaluation de l'offre cloud.
- L'utilisation de l'offre cloud SAP.
- L'évaluation des relations commerciales avec SAP.
- La politique de licences.
- Les pratiques d'audits de licences.
- L'évaluation du service de maintenance.
- L'évaluation du support et du conseil.
- L'évaluation détaillée du programme influence.
- Les points d'amélioration prioritaires.

Les Notes de Perspectives USF Enquête de satisfaction :



Ces Notes de Perspectives sont accessibles en version complète exclusivement pour tous nos adhérents sur le RSE.



Magali Nogueira
Responsable Marketing & Communication

“Découvrez la 9^{ème} édition du Rapport d'Activité 2020, dressant le bilan de la riche et bouleversante année écoulée, ainsi que les temps forts qui ont marqué la vie de l'USF.”

Ce document de référence propose une rétrospective de l'année en images, le rappel des chiffres clés de l'USF, la gouvernance (Conseil d'Administration & Comité Exécutif), le Bureau, l'organisation des Commissions & Groupes de Travail, les programmes d'Influence et les activités internationales.





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

SAP À L'ÉCOUTE DE L'USF

La publication de la quatrième édition de l'enquête de satisfaction et l'interview croisée organisée, le 3 juin, entre le Président de l'USF et le Directeur Général de SAP France, ont été l'occasion d'échanges constructifs qui confortent le rôle de l'USF comme interlocuteur légitime et responsable.

ENQUÊTE DE SATISFACTION : UN BAROMÈTRE UNIQUE ET INCONTOURNABLE

La quatrième édition de l'enquête de satisfaction des clients de SAP constitue un baromètre précieux dont les enseignements sont particulièrement enrichissants pour l'ensemble de l'écosystème SAP (*lire les principaux résultats dans ce numéro, pages 4 à 7*). Les clients de l'éditeur y voient ce que pensent leurs pairs et peuvent se comparer ; les intégrateurs et éditeurs identifient les tendances sur lesquelles ils peuvent rebondir pour mieux satisfaire leurs clients ; et enfin, bien sûr, l'éditeur y repère les points irritants dont, parfois, il ne soupçonnait pas l'ampleur et sur lesquels il souhaite s'améliorer, en particulier sur la question du licensing. « *L'USF a proposé à SAP de travailler ensemble pour comprendre et combler cet écart de perception entre les clients et l'éditeur* », précise Gianmaria Perancin, Président de l'USF. Lors de l'interview croisée avec Frédéric Chauviré, DG de SAP France, celui-ci a pris acte de cette différence de perception et va poursuivre les efforts d'éducation, malgré une forte mobilisation interne chez SAP qui n'a visiblement pas apporté les effets escomptés. Frédéric Chauviré a remercié l'USF pour avoir remonté, à travers l'enquête de satisfaction, des éléments concrets et utiles pour orienter ses actions afin de regagner la confiance de ses clients.

Si cette enquête s'inscrit dans la continuité des précédentes, avec pour intention d'évaluer la perception de la communauté USF sur la performance des solutions et produits SAP, « *la conjoncture la rend néanmoins tout à fait spéciale. En effet, la période que nous vivons bouscule nos organisations et rebat les cartes des systèmes d'informations, tout particulièrement sur la technologie et l'hybridation. Cette étude arrive finalement au bon moment pour saisir les évolutions de comportements et d'orientations de l'écosystème SAP ; et les prochaines enquêtes nous permettront de mesurer l'impact structurel ou conjoncturel à moyen et long terme de cette période* », souligne Gianmaria Perancin.

SAPPHIRE NOW : UNE NOUVELLE OPPORTUNITÉ DE RENCONTRE ENTRE L'USF ET SAP

À l'occasion du SAPPHERE, l'interview croisée entre Frédéric Chauviré et Gianmaria Perancin^(*) a permis d'aborder plusieurs sujets. D'abord, la nouvelle offre RISE, pour laquelle SAP revendique déjà cinq clients en France et en prévoyait cinq autres à fin juin. Pour l'USF, cette offre est intéressante pour ces entreprises qui veulent simplifier la contractualisation et les possibilités de migrer dans le cloud. En outre, les dernières annonces de SAP élargissant RISE au-delà d'un positionnement Finance/Corporate, vers des processus industriels complets, constituent une très bonne approche bout-en-bout.

Il reste à travailler, côté USF, pour en comprendre les aspects fonctionnels, organisationnels et le licensing. Trois Commissions se sont déjà emparées de ce sujet : la Commission Organisation et Gouvernance, du fait des impacts sur la gestion des ressources, les infrastructures et le système d'information, la Commission Contrats, Licensing et Audit, ainsi que la Commission Technologies. D'autres Commissions, probablement régionales ou en Suisse, vont également s'intéresser à #RISEwithSAP avec une approche plus holistique. Ensuite, il a été question de l'offre SAP BTP (Business Technology Platform). Frédéric Chauviré a précisé qu'il reste un travail d'éducation et de transfert de connaissances vers les partenaires de SAP et s'est félicité que les dimensions "Analytics" et "Planning" soient réalisées par des développeurs en France.

Enfin, le volet du développement durable a longuement été abordé, et le DG de SAP France a rappelé que cette problématique va être intégrée dans plusieurs lignes de produits et que la filiale française a d'ailleurs été la première à créer une fonction spécifique de « *Head of Green Line* », confiée à Pascal Le Nahédic, avec un objectif de neutralité en émissions de CO₂ à l'horizon 2023. Le Président de l'USF a rappelé l'attachement des entreprises au développement durable et le fait qu'elles soient de plus en plus attentives à cet aspect dans le choix de leurs fournisseurs.

^(*) La vidéo des échanges entre Gianmaria Perancin et Frédéric Chauviré est disponible sur le RSE de l'USF ou sur Youtube

Optimiser, anticiper et planifier : les trois ingrédients de la performance de la chaîne logistique de Pfeiffer Vacuum SAS



Sébastien Jalmain

En bref :

Pfeiffer Vacuum est leader dans les technologies du vide sur cinq marchés : semi-conducteurs, analytique, Industrie, R&D, dépôt sous vide.

Quelques chiffres :

- 3 500 collaborateurs (dont 1 000 en France).
- Chiffre d'affaires France (2019) : 632,9 M€.
- Site : <https://pfeiffer-vacuum.fr/>



Commission
du 8 avril 2021

La maîtrise de la chaîne logistique est l'un des leviers essentiels de la performance des entreprises industrielles. Sébastien Jalmain, Industrial Operations Manager de Pfeiffer Vacuum, a présenté, lors de la dernière réunion de la Commission Rhône-Alpes, son retour d'expérience sur l'implémentation de GIB Suite, solution native dans SAP pour optimiser la Supply Chain.

Pfeiffer Vacuum SAS dispose d'une chaîne logistique relativement complexe. Le nombre de produits finis, hors pièces de rechange, atteint 3 370, pour une valeur cumulée qui dépasse les 21 millions d'euros. Pour un même client, les volumes de commande peuvent varier de 1 à 200, gérés sur le site d'Annecy, accompagné de son centre logistique de 8 000 m². « L'un de nos enjeux réside dans la maîtrise des fluctuations de la demande, car nous opérons sur des marchés d'investissements, sans réelle saisonnalité. Nous devons donc être extrêmement flexible pour suivre la demande, à la hausse comme à la baisse, pour ne pas avoir trop de stocks », résume Sébastien Jalmain.

Cela impose un pilotage très fin, notamment pour anticiper avec les fournisseurs, plusieurs mois à l'avance, avec une approche de type « Assembly to Order » : « Pour que ce système fonctionne, on doit s'assurer d'un postulat : au moment de démarrer l'assemblage d'une commande client, les pièces achetées, les pièces usinées et les sous-ensembles doivent être immédiatement disponibles. Ainsi, lorsque les clients communiquent leurs prévisions, nous établissons un Plan Industriel et Commercial. Nous dimensionnons nos commandes à nos fournisseurs, stockons les composants et les sous-ensembles avant de fabriquer et d'expédier », explique Sébastien Jalmain. « Nous visons un taux de service client de 98 % et la valeur des stocks ne doit pas dépasser 16 % du chiffre d'affaires. Pour cela, il faut être capable de paramétrer pour optimiser les stocks, de prévoir la demande et de gérer la planification et l'approvisionnement. »

Ces trois objectifs sont assurés par trois modules de la solution GIB, implémentée en 2015 : Inventory pour l'optimisation des stocks, Forecast pour anticiper la demande et le module Opérations pour la planification et l'approvisionnement. « Le pilotage et l'optimisation des stocks doit se faire en amont, avant de passer les commandes aux fournisseurs. Il y a deux leviers de pilotage des stocks : le paramétrage des articles et le plan industriel et commercial. La solution GIB facilite ces paramétrages, ce qui constitue une évolution majeure par rapport à des outils de type Excel utilisés auparavant. L'objectif est de passer moins de temps à faire des calculs et davantage à évaluer la pertinence des simulations, avec l'aide de GIB », précise Sébastien Jalmain. Sur l'année 2020, les volumes de stocks ont été réduits de 9 %, en partie grâce à la solution GIB.

Le module Opérations permet de piloter la chaîne logistique au quotidien de manière plus ergonomique. « Auparavant, nous réalisions des requêtes dans SAP, tout est désormais mis en forme directement dans SAP, avec une interface directe. C'est un confort pour les utilisateurs, qui adaptent l'outil à ce qu'ils souhaitent faire, par exemple pour les formats de données. Cela augmente ainsi leur capacité d'analyse. En quelques clics, l'utilisateur a accès aux articles des fournisseurs, ce qui rend le pilotage beaucoup plus simple », détaille Sébastien Jalmain.

Quant au module Forecast, « il est essentiel parce que l'on commande aux fournisseurs plusieurs mois à l'avance, selon des prévisions et non des commandes clients. Avant la mise en place de GIB, nous utilisions Excel, dont nous faisons un usage excessif, c'était un processus très chronophage qui, en outre, reposait sur des personnes, d'où le risque d'erreurs. Aujourd'hui, les données sont identiques tout au long du processus et tous les chiffres découlent les uns des autres. Auparavant, les décisions étaient plutôt basées sur des discussions, aujourd'hui, elles sont fondées sur des données fiables », ajoute Sébastien Jalmain.

Témoignage du Lieutenant-Colonel Elodie Montet
 Chef du projet SI Compétences à la Direction Générale
 de la Gendarmerie Nationale



La Gendarmerie Nationale innove avec le Design Thinking

Pour définir le projet visant à créer un SI Compétences, la Direction des Personnels Militaires de la Gendarmerie Nationale a utilisé une approche innovante, sous forme d'ateliers de Design Thinking.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre du projet de transformation de la Gendarmerie Nationale, baptisé GEND 20.24, avec comme fil conducteur « *Pour la population, par le gendarme* ». Objectif, comme l'a précisé, mi-2020 dans la revue GendInfo, le Général d'armée Christian Rodriguez, Directeur Général de la Gendarmerie Nationale : « *Cette politique de la transformation met l'humain au cœur de toute décision, qu'il s'agisse de la mission au service de la population ou du cadre de vie professionnel et privé des personnels de l'Institution* ».

« *Notre SIRH existant, robuste, et basé sur SAP, dispose déjà d'un référentiel des emplois, mais il nous fallait lui associer un référentiel des compétences adapté, l'enjeu étant de normer et de tracer les compétences "molles" (Soft Skills), qui peuvent également s'acquérir par la formation* », résume le Lieutenant-Colonel Élodie Montet, Chef du projet SI Compétences à la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale.

En novembre 2020, deux ateliers de Design Thinking ont ainsi été organisés : l'un sur la gestion des compétences, l'autre sur celle des formations. Ils ont regroupé des utilisateurs des différents métiers, la Gendarmerie Nationale en comptant plus d'une vingtaine. Résultat de l'exercice : 189 idées ont été produites, autour de quatre questions : comment placer le

gendarme au centre de la gestion de ses compétences ? Comment définir le parcours idéal pour s'inscrire à une formation ? Comment structurer et valoriser les informations sur les compétences pour développer le potentiel et la carrière des gendarmes ? Comment simplifier la gestion du plan de formation ? « *Une fois les ateliers terminés, il reste un important travail de synthèse et d'identification de la solution, nécessairement On Premise pour des questions de confidentialité* », ajoute Élodie Montet.

L'une des contraintes concernait le mode d'organisation. En principe, les ateliers de Design Thinking sont prévus pour se dérouler de manière physique. « *Nous nous sommes effectivement posé la question de l'efficacité du distanciel par rapport aux échanges physiques. Mais SAP, qui nous a accompagné durant cet exercice, nous a proposé un outil parfaitement adapté à la pratique du Design Thinking en distanciel* », explique Élodie Montet. Avec, toutefois, une durée plus courte : les ateliers ont été organisés sur cinq heures, au lieu de huit en présentiel, avec également une adaptation des temps de pause. Quant à la crainte que le mode distanciel n'induisse une certaine passivité de la part des participants, Élodie Montet rassure : « *C'est même l'inverse, la créativité s'exprime même mieux qu'en présentiel, notamment parce que le distanciel atténue les différences de personnalités ou de grade entre les participants* ».

La Chef de projet Compétences met en exergue plusieurs points d'attention pour pratiquer le Design Thinking. D'abord, il





convient de choisir le bon moment pour mener l'exercice, ni trop tôt, ni trop tard, en fonction de l'avancement des réflexions sur le projet et de la maturité des différentes parties prenantes, car, malgré les apparences, « *le Design Thinking nécessite beaucoup de préparation* », rappelle Élodie Montet. Ensuite, il faut consacrer le temps nécessaire à la définition des objectifs et

au cadrage et ne pas négliger le pilotage, en particulier pour arbitrer entre le pilotage interne et externe, lorsqu'un prestataire intervient. Enfin, conseille Élodie Montet, il importe de privilégier une diversité d'utilisateurs, de manière à enrichir les échanges et la qualité des idées émises lors des ateliers de Design Thinking.

Les sept étapes de la démarche d'innovation :

- 1 • Définir la vision stratégique.
- 2 • Organiser le projet et le plan de communication.
- 3 • Réaliser les entretiens préparatoires (identification des besoins, des contraintes et des irritants, vérifier la disponibilité des données).
- 4 • Organiser les ateliers de Design Thinking.
- 5 • Évaluer les solutions selon les fonctionnalités désirées.
- 6 • Organiser un atelier de synthèse d'évaluation des solutions et de priorisation des cas d'usage.
- 7 • Réaliser le prototypage sur les cas d'usage identifiés.

Qu'est-ce que le Design Thinking ?

Le « *Design Thinking* » est souvent présenté comme un mode d'application des outils de conception utilisés par les designers pour résoudre une problématique d'innovation, par une approche multidisciplinaire centrée sur l'humain. C'est une démarche de l'innovation et de son management qui est au confluent entre la pensée analytique et la pensée intuitive. Même si elle est globalement structurée en étapes elle n'est pas forcément linéaire dans la mesure où elle procède souvent par itération.

La méthode du « Design Thinking » peut se résumer à trois grandes phases :

- 1)** Identifier une problématique et comprendre son environnement.
- 2)** Trouver le concept, l'idée qui permettra de la résoudre.
- 3)** Élaborer la solution qui incarnera ce concept.

Concrètement, le travail en mode « *Design Thinking* » s'organise autour de trois logiques :

- Une logique de co-création : les services ne travaillent pas de manière isolée, mais selon une logique transversale utilisant l'intelligence collective.
- Une gymnastique intellectuelle alternant des phases d'intuition et d'analyse, dans une logique d'ouverture/fermeture.
- Une étude terrain offrant une compréhension pleine et entière des expériences, contrairement aux classiques études quantitatives et qualitatives.

Concrètement, la méthode se déroule en plusieurs étapes :

- Une phase de définition des besoins des utilisateurs finaux à travers l'observation et l'immersion.
- Une phase de brainstorming et d'expérimentation, où l'on cherche à produire un maximum d'idées avant de sélectionner les meilleures pour réaliser des prototypes.
- Une phase de test et d'amélioration des prototypes avant l'implémentation de la solution finale.

En bref :

Joskin est une entreprise familiale, fabricant de machines agricoles, spécialisé dans les remorques destinées au transport et à l'épandage des produits de la ferme.



**Commission
du 11 mars 2021**

Témoignage de Olivier Delvaux
ICT Manager chez Joskin



Joskin s'appuie sur la SAP Cloud Platform pour transformer sa relation client

Dans le cadre de la Commission Suisse Romande, Olivier Delvaux, ICT Manager chez Joskin, le plus grand fabricant de remorques et d'équipements d'épandage et de transport de produits agricoles, a présenté, lors de la réunion du 11 mars 2021, son retour d'expérience sur la mise en place de SAP Cloud Platform.

Le groupe est un utilisateur historique de SAP, avec un déploiement d'ECC dès 2009 et de HANA en 2013, en tant que Early Adopter en Belgique. Le projet d'innovation et de connectivité directe avec SAP Cloud Platform répondait à plusieurs objectifs : fournir un service après-vente complet aux clients, avec des outils Web, afin de faciliter leurs activités, améliorer l'expérience client tout en réduisant les risques d'erreurs, accélérer le processus d'innovation et soutenir le développement économique des clients de Joskin, avec son vaste réseau de concessionnaires dans le monde entier.

« Notre ancienne plateforme ne permettait pas de répondre à ces besoins de mettre à disposition de tous nos clients les données sur nos machines et nos pièces détachées, ainsi que toutes les informations importantes pour un usage au quotidien (stocks, prix, délais de livraison...) », précise Olivier Delvaux. « Au niveau technique, nous ne souhaitons plus passer du temps à synchroniser les informations dans une base de données. Il nous fallait du temps réel, d'une part parce que cela améliore l'expérience utilisateur et, d'autre part, parce que les efforts de synchronisation augmentent les risques d'erreurs », ajoute Olivier Delvaux. Autre critère : la sécurité, gérée directement par SAP qui stocke

les données d'authentification. « Nous souhaitons une solution pour développer de la valeur avec nos données, qui restent On Premise, sans se préoccuper des tâches intermédiaires (bande passante, sécurité, gestion des login/mots de passe pour les clients) », explique Olivier Delvaux.

Désormais, les clients de Joskin peuvent consulter en temps réel l'état des stocks, les prix des pièces, les manuels d'instructions, les nomenclatures des machines, les délais de livraison, accéder facilement aux documentations commerciales et mieux communiquer avec les équipes de Joskin. « Cela nous a également permis de revoir certains processus, par exemple pour les demandes de garantie ou la mise en service d'une machine qui, auparavant, s'effectuaient par mail ou par téléphone et qui, aujourd'hui, sont totalement numérisés, pour faciliter la vie de nos clients ».

D'autant que Joskin fabrique chacune de ses machines sur-mesure, avec plus de deux mille options possibles. « Pour ces machines complexes, il est important de mettre à disposition des concessionnaires et des clients finaux les bonnes informations au moment où ils en ont besoin, sur les machines qu'ils ont achetées. C'est grâce à la technologie que nous pouvons le faire », précise Olivier Delvaux. En temps réel et avec les mêmes informations pour tout le monde y compris en situation de mobilité. « Comme la plateforme est responsive, elle permet d'y avoir accès depuis n'importe où, aux mêmes données et aux mêmes contenus, même au milieu d'un champ pour dépanner un client », ajoute Olivier Delvaux.



Quelques chiffres :

- Créé en 1968.
- 850 collaborateurs.
- Chiffre d'affaires (2019) : 100,6 millions d'euros.
- Présence dans 60 pays.
- Cinq sites de production en Europe.

La plateforme en libre-service MyJoskin rend ainsi plus faciles et fluides les processus de vente et d'après-vente, avec une interface de style Fiori (avec des tuiles). Avec d'excellents résultats : pendant les dix-huit premiers mois, le volume des ventes en ligne a augmenté de 18 %. « En un clic, le client accède à la documentation concernant son parc de machines et peut facilement naviguer pour identifier les pièces détachées qui correspondent parfaitement à la machine concernée, en vérifier la disponibilité dans nos stocks, consulter les prix et commander », ajoute Olivier Delvaux. En outre, un système de ticketing permet d'échanger aisément avec les équipes de Joskin, qui disposent de la visibilité sur les processus et sont en mesure de les suivre en apportant des améliorations au service, si nécessaire.

Pour implémenter la plateforme SAP, Joskin a fait appel à SOA People. Les équipes de l'intégrateur ont organisé une série de workshops pour montrer comment la plateforme pourrait être implémentée et administrée par les équipes de Joskin, avant de procéder à un développement bêta. « Après une semaine de formation intensive avec un développeur de SOA People, en deux mois, nous disposons d'une application pour tester les fonctionnalités du système, en interne et avec certains clients, à partir des données de notre base de données HANA », se souvient Olivier Delvaux. Et en moins de six mois, les utilisateurs pouvaient consulter l'état des stocks et commander des pièces détachées. Le Go Live est intervenu début janvier 2019, douze mois après la signature. Aujourd'hui, 90 % des pièces détachées sont commandées via la plateforme MyJoskin.

Pour Olivier Delvaux, plusieurs points d'attention sont à considérer pour

implémenter ce type de plateforme. D'abord, « la plateforme et les outils sont certes très efficaces, mais cela demande un travail interne dont il ne faut pas sous-estimer l'ampleur ». Dans ce domaine, Joskin est relativement autonome : « Les dix collaborateurs de la direction informatique ont des profils multitâches et sont capables de gérer de plus en plus de sujets en interne, sans recourir à des consultants externes », se félicite Olivier Delvaux, qui conseille de ne pas trop externaliser plus que nécessaire, car les coûts de développement peuvent devenir rapidement significatifs. Ensuite, il convient d'être vigilant sur les transferts de compétences. C'est d'ailleurs l'un des points sur lequel la collaboration entre Joskin et SOA People a été fructueuse, selon Olivier Delvaux. « Non seulement SOA People ne force pas la main en consulting, mais le transfert de compétences a été très efficace, de manière à ce que nous devenions autonome le plus vite possible avec la plateforme SAP. L'autosuffisance est dans notre ADN et SOA People nous a fourni les bons outils, la formation et la base de connaissances ». Enfin, lorsque l'on connecte le portail aux données internes, « il faut s'assurer que celles-ci soient de bonne qualité. C'est important, parce qu'en utilisant le portail, les clients perçoivent immédiatement notre manière de travailler, qui doit être irréprochable ».

Prochaine étape : développer la partie commerciale. « Nos clients sont plusieurs centaines de concessionnaires, de distributeurs et de revendeurs, l'idée est d'intégrer un CRM à notre portail MyJoskin pour structurer et unifier la gestion des relations clients avec notre équipe commerciale », prévoit Olivier Delvaux.



Éric Remy

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

Nouveau site web, appli mobile : l'USF toujours plus proche des adhérents et futurs adhérents

« Le site historique de l'USF avait besoin d'un rafraîchissement, notamment pour attirer des entreprises et des organisations publiques qui ne sont pas encore adhérentes à l'USF », précise Éric Remy, Vice-Président de l'USF en charge des Commissions.

Pour atteindre cet objectif d'attirer des nouveaux adhérents, il était essentiel que le site réponde à au moins trois conditions : être mieux référencé par les moteurs de recherche, moderniser l'interface, en particulier avec un Design Responsive, pour une consultation aisée sur appareils mobiles, et proposer des contenus pertinents. « La richesse de nos réflexions, qui se traduisent par des livrables de qualité constituent un atout qu'il faut mettre en avant pour recruter de nouveaux adhérents », ajoute Éric Remy.

Deux projets d'envergure vont aboutir avant l'été : la refonte du site Web institutionnel de l'USF et le lancement de l'application mobile. Le site Web de l'USF (www.usf.fr), à ne pas confondre avec le réseau social, accessible seulement aux adhérents, fait peau neuve.

Autre initiative majeure qui devient réalité pour tous les adhérents : l'application mobile USF, téléchargeable sur les App Stores Android et Apple. « L'idée est de permettre à tous les adhérents d'accéder au RSE depuis n'importe où, de manière simple et ergonomique », souligne Éric Remy. Cette initiative « répond parfaitement à un besoin d'usage étendu du réseau social de l'USF et va contribuer à augmenter la participation de tous les adhérents », estime Éric Remy. L'application mobile propose l'accès aux derniers contenus publiés, ainsi qu'une rubrique « Le Live » pour suivre l'actualité des Commissions et des Groupes de Travail.

EMPORTEZ L'USF AVEC VOUS !



Le Réseau Social « La Communauté USF » est désormais **disponible sur vos téléphones**. Retrouvez facilement vos Commissions, les documents USF et suivez l'actualité de l'association.

Nouveau : **facilitez vos échanges avec vos pairs grâce au chat intégré !**
Téléchargeable sur **App Store & Play Store**.



ANTHONY GUILLOT

Responsable Communication & Image



UN NOUVEAU SITE POUR L'USF !

Déjà plus d'un an que nous travaillons sur ce grand projet ! Il est important pour nous de moderniser l'image de l'USF en donnant un gros coup de neuf au site www.usf.fr. Ce nouvel espace permettra de mettre en avant et de valoriser les expertises des adhérents par le biais d'articles, de billets et de publications. Nous avons hâte de vous dévoiler le rendu final !



JONATHAN TEXIER

Chef de Projet Marketing & Développement



**Thierry Robin**

Président de la Commission Service Public - USF
 Chef de projet MOA Finances - CNRS

**Guirec Manceau**

Vice-Président de la Commission Service Public - USF
 Directeur du département développement et accompagnement des compétences - AMUE

**Frédéric Bernard**

Vice-Président de la Commission Service Public - USF
 Adjoint au chef de la division des applications de gestion - Assemblée Nationale



APPROPRIATION DE S/4HANA : LA COMMISSION SERVICE PUBLIC DANS LA DERNIÈRE LIGNE DROITE

À l'occasion de la Convention USF 2021, la Commission Service Public publiera son Livre Blanc sur l'appropriation de S/4HANA, un travail de réflexion initié en février 2020.

Plusieurs éléments ont poussé la Commission à aborder cette problématique. D'abord, le fait que le niveau de maturité des opérateurs publics reste à la fois très disparate d'un opérateur à l'autre et qu'ils sont en retrait par rapport aux entreprises privées. « *Un seul a vraiment migré (l'UGAP), les autres sont dans une réflexion plus ou moins avancée* », précise Guirec Manceau, Vice-Président de la Commission Service Public. Ensuite, « *le service public se caractérise par des usages spécifiques, notamment pour les problématiques finance et ressources humaines* », poursuit Guirec Manceau. Enfin, « *à la différence des entreprises privées qui migrent vers S/4HANA pour obtenir un avantage concurrentiel, dans le service public, il subsiste le poids de la réglementation ; il faut justifier aux directions un apport fonctionnel significatif de la solution, sachant que les coûts sont loin d'être négligeables, dans un contexte de contraintes budgétaires. En outre, on perçoit bien que SAP pousse le cloud mais il subsiste une forte réticence du service public, notamment pour des questions de sécurité et de confidentialité* », résume Thierry Robin, Président de la Commission Service Public.

Pour Sarah Greiner, consultante senior chez Sopra Steria, qui coordonne les travaux de cette étude et accompagne la Commission Service Public dans la rédaction du Livre Blanc, « *les évolutions technologiques, notamment celles qui concernent l'infrastructure cloud et l'IA représentent un véritable défi pour les administrations si elles souhaitent accroître leur efficacité opérationnelle. Désormais, les enjeux ne se résument pas à des questions de performance des applications déjà implémentées, qu'elles soient développées en interne ou par des éditeurs. Les administrations vont devoir anticiper et déployer des stratégies pour faire face à ces changements* ».

« *Les thèmes retenus pour l'étude ont été identifiés suite à une enquête menée auprès des établissements publics et affinés par le biais d'une série d'interviews réalisés auprès des différents interlocuteurs de ces mêmes structures* », précise Sarah Greiner. L'étude concernait la manière dont les établissements publics s'approprient les enjeux de transformation, d'amélioration ou d'optimisation des fonctionnalités couvertes par SAP. Elle s'est matérialisée au travers de différents Groupes de

Travail dont les objectifs, en plus des réponses relatives à la feuille de route de SAP, permettaient aux adhérents d'échanger sur leurs problématiques, de confronter leurs expériences et de bénéficier des conseils et expertise des intervenants de Sopra Steria, Artimis et SAP. « *Nous avons observé une forte participation à nos ateliers, entre 25 et 30 participants à chaque fois. C'est le signe que tout le monde se pose des questions et la preuve, s'il en est besoin, que les sujets portés par l'USF intéressent le plus grand nombre* », se félicite Guirec Manceau. « *Nous avons eu une très bonne qualité de travail et d'échanges avec l'éditeur SAP et notre partenaire Sopra Steria, avec des contenus toujours très clairs. Les participants ont beaucoup appris* », assure Thierry Robin.

Un Groupe de Travail sur INFINOE

La Commission Service Public a créé un Groupe de Travail dédié à INFINOE, nouvel infocentre qui doit voir le jour en 2023 et remplacer l'actuel infocentre EPN (Etablissements Publics Nationaux). INFINOE a vocation à centraliser les données budgétaires et comptables de tous les opérateurs de l'État, des Établissements publics locaux d'enseignement et des entités dans lesquelles l'État a une participation. Le changement majeur consiste en la mise en place de flux automatisés de données entre les logiciels financiers des organismes et le nouvel Infocentre, de manière à ce que les données budgétaires et comptables soient transmises en temps réel.

Les huit thèmes du Livre Blanc

- La comptabilité budgétaire et la prévision.
- La comptabilité générale, analytique et la trésorerie.
- Les dépenses-recettes.
- Les ressources humaines.
- La gestion des risques, des habilitations et la conformité.
- FIORI.
- Le décisionnel et le reporting embarqué.
- L'innovation & les outils collaboratifs.



François Erignoux

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

Échanges SAP - club utilisateurs : un pas de plus vers une compréhension mutuelle

En avril dernier se sont déroulés, en mode virtuel, les Executive Exchanges entre les clubs utilisateurs et SAP. Ces rencontres sont organisées tous les ans, avec un agenda très fourni réparti sur quatre demi-journées, dont une dédiée aux adhérents du SUGEN. Ces échanges sont l'occasion de faire le point, avec le Top Management de SAP, sur la stratégie, les orientations et les roadmaps de l'éditeur.

Les dirigeants de SAP ont réaffirmé le rôle des groupes utilisateurs dans les réflexions sur l'organisation du dialogue de SAP avec ses clients, comme par exemple sur des thématiques essentielles telles que la gestion des audits, la politique des licences, le paiement à l'usage, le cloud, l'hybridation ou la nécessité de n'avoir qu'un seul interlocuteur qui porte la responsabilité de l'ensemble du contrat.

Gianmaria Perancin, Président de l'USF et également Président du SUGEN a salué le discours de SAP de vouloir sortir d'une posture purement commerciale et financière. « *Le retour de SAP dans un positionnement amont, plus global et tenant compte des contraintes économiques et techniques de ses clients est une excellente proposition.* » Pour François Erignoux, Vice-Président Relations Internationales de l'USF, « *SAP veut se positionner plus en amont dans la discussion d'investissement avec le client en tenant compte du SI en place et de son architecture globale avant de dire comment et à quel coût il est possible de les faire évoluer.* »

À l'occasion de ces rencontres avec les utilisateurs, SAP a rappelé ses orientations stratégiques. D'abord, la Business Technology Platform (BTP) devient l'enjeu majeur de 2021 d'un point de vue technique. « *C'est la pièce manquante du puzzle technologique permettant entre autres d'aider à viser la neutralité carbone pour ses clients, objectif par ailleurs visé par SAP pour lui-même à fin 2023. La BTP constitue*

surtout le chaînon manquant entre le On Premise et le cloud, c'est la porte grande ouverte à l'hybridation, ainsi qu'aux extensions avec l'introduction du No Code / Low Code ! C'est le moyen d'entrer de plein pied dans l'IA, l'IoT, le prédictif et l'optimisation des processus, en introduisant de l'automatisation », souligne François Erignoux. Quant à la neutralité carbone visée par SAP, cette initiative se prolonge sous le vocable « *Sustainability* » qui cache une forte ambition de SAP de s'engager sur la voie de l'économie durable, vertueuse et solidaire.

Ensuite, SAP enrichit sa nouvelle offre RISE, par le déploiement de solutions verticales (au nombre de 25, à terme) par industrie et la mise en place d'un Central Content Management, afin d'adresser les problématiques d'accès aux ressources documentaires de toutes sortes (SAP Enable Now), de traduction automatique (SAP Translation Hub) et de formation en continu. Enfin, la stratégie Business Process Intelligence va s'appuyer entre autres sur l'acquisition de Signavio (qui remplace Celonis). « *À terme, son intégration avec*

Solman est une cible dont l'échéance 2022 reste à confirmer, de même que les modalités de passage de Celonis à Signavio », observe François Erignoux.

La nouvelle offre RISE constitue la pierre angulaire de la nouvelle approche de SAP, avec le principe « *un contrat, un cloud, un interlocuteur* », pour améliorer le retour sur investissement. « *SAP veut sortir de sa posture de vendeur de licences pour devenir un partenaire qui accompagne le client dans sa transformation, la licence ne devenant qu'un objet support d'une partie du contrat* », résume François Erignoux, pour qui, toutefois, « *si les groupes utilisateurs apprécient ce nouveau positionnement, il reste à convaincre sur la réalité des économies qu'apporteraient cette transformation, via ce type contrat (incluant le 4+1^(*)), d'autant que la performance doit être à la hauteur de celles proposées par les hyperscalers, ce qui place la barre assez haut. Plus globalement, les groupes utilisateurs s'interrogent toujours sur la lisibilité de l'offre Produits et Solutions que SAP dit vouloir simplifier* ».

SAP insiste sur le fait de se focaliser sur les métiers et les processus. L'éditeur laisse à ses partenaires le soin d'intégrer ses produits et solutions chez les clients. Ces derniers peuvent même devenir acteurs de cette intégration, via la co-innovation.

Enfin, une demi-journée a été consacrée à l'expression des Groupes Utilisateurs sur les Best Practices, la Business One Academy, la certification Basics Finance, l'organisation d'événements (on-line ou

hybride). « Il faut en retenir que les pratiques sont très diverses selon les pays et, de fait, difficiles à généraliser. C'est néanmoins intéressant par les réflexions suscitées et les comparaisons que l'on peut effectuer. L'USF de ce point de vue est très bien positionnée dans ses pratiques et ses moyens », précise François Erignoux.

(*) Google, Amazon, Microsoft, Alibaba et Rot de SAP.

Les annonces de Sapphire Now

Lors de sa conférence Sapphire Now, SAP a procédé à une série d'annonces :

- **Le SAP Business Network**, réseau d'entreprise qui regroupe SAP Ariba Network, SAP Logistics Business Network et SAP Asset Intelligence Network. Avec plus de 5,5 millions de membres, le réseau aura accès à un portail unique et unifié pour obtenir une vue d'ensemble de leur écosystème de chaîne d'approvisionnement, de la logistique et de la traçabilité, ainsi que de la gestion, de la maintenance et de l'exploitation des équipements.

- **RISE avec SAP for Industries**. Dans le prolongement du lancement de RISE en janvier, l'éditeur a annoncé RISE with SAP for Industries. Il s'agit d'une solution de transformation de l'activité en tant que service, avec cinq solutions cloud adaptées aux secteurs de la vente au détail, des biens de consommation, de l'automobile, des services publics et des machines et composants industriels.

- **Des solutions axées sur le développement durable**. Pour atteindre son objectif de rendre la protection du climat mesurable, la diversité et l'inclusion visibles et les responsabilités éthiques plus transparentes, SAP a annoncé plusieurs mises à jour

de son portefeuille de nouvelles offres spécifiques au développement durable, en particulier SAP Responsible Design and Production (pour permettre aux concepteurs de produits de faire des choix durables, de la conception initiale du produit à sa production), SAP Product Footprint Management (évaluation de la durabilité tout au long du cycle de vie d'un produit) et SAP Sustainability Control Tower (visibilité de bout en bout).

- **SAP Process Insights**, qui permet aux entreprises de découvrir, d'évaluer et d'améliorer leurs processus de gestion.

- **La nouvelle fonctionnalité Verify de SAP Concur** utilisera l'IA et l'apprentissage automatique pour permettre aux entreprises d'identifier automatiquement les problèmes et les anomalies potentiels des notes de frais.

- **SAP Upscale Commerce**, pour permettre aux détaillants de taille moyenne d'utiliser le ressenti social des clients et les données d'achats afin de proposer des expériences personnalisées en temps réel.

Rencontre européenne des Présidents de Commissions 2021

Bien que traditionnellement organisée à Walldorf au siège de SAP, la rencontre 2021 s'est déroulée en virtuel pour la seconde année avec un grand succès le 10 mars dernier. 180 participants originaires de 8 clubs utilisateurs étaient impliqués : Belgique, Espagne, France, Norvège, Pays Bas, Royaume Uni & Irlande, Suède ainsi que l'AFSUG représentant l'Afrique du Sud pour sa première participation. L'événement avait débuté avec une conférence sur la stratégie d'intégration SAP par Matthias Allgaier, Head of Product Management juste avant le moment fort de la matinée : les 14 ateliers thématiques.

Organisée depuis 2015 la rencontre jalonne l'année des adhérents qui s'impliquent comme Présidents de Commissions en favorisant l'échange direct avec les experts SAP, Chefs de produits ou Développeurs.

Cette année 42 experts SAP étaient mobilisés pour assurer les 14 sessions d'échanges sur les grandes thématiques comme l'analytics, le Custom development, l'Enterprise architecture, l'Asset management, la Finance, HCM, l'entreprise intelligente, S/4HANA, SAP Cloud Platform ou encore sur les secteurs Service Public et le Retail.

Grâce à ces échanges les bénévoles obtiennent des informations de premier ordre sur l'évolution des solutions, via des feuilles de route ou du hands-on, ils font aussi des retours précieux à SAP qui permettent d'améliorer les produits de l'éditeur. Cet accès privilégié au cœur des équipes de développement permet d'entretenir des contacts pérennes avec les experts SAP.

Cette édition virtuelle 2021 devrait être suivie d'un vrai voyage à Walldorf en 2022 !



L'USF a besoin de vous ! Devenez les forces de l'USF



Contactez-nous !

Elysabeth Blanchet

Déléguée Générale de l'USF

La valeur d'une association comme l'USF réside non seulement dans le nombre de ses adhérents, mais aussi et surtout, dans l'engagement de chacun. Si le dynamisme de l'USF est unanimement reconnu dans l'écosystème SAP, c'est grâce à la diversité de ses Commissions et de ses Groupes de Travail ainsi qu'à la qualité de ses livrables.

Vous aussi, vous pouvez jouer un rôle actif dans le succès et l'influence de l'USF.

Pourquoi ne pas animer une Commission ou un Groupe de Travail ?

Vous intégrerez ainsi l'USF Force, ce qui vous permettra :

- de participer aux rencontres semestrielles entre tous les membres USF Force pour se connaître et échanger en inter-sociétés, suivre l'actualité de l'USF et être récompensé de son implication au sein de l'USF, via une sortie annuelle.
- d'avoir accès aux informations qualifiées en avance de phase.
- de mieux identifier et connaître des interlocuteurs au sein des partenaires de l'écosystème SAP.
- de bénéficier de contacts directs avec les experts de SAP France et ceux de Walldorf.

- d'intégrer le groupe « USF Force », très collaboratif.
- contribuer activement au RSE de l'USF.
- de participer au voyage annuel à Walldorf pour rencontrer directement les Product Owners de SAP.

Vous hésitez encore ?

Rassurez-vous : la charge de travail est facilement gérable. L'USF diffuse un Livret du Président de Commission et Animateur de Groupe de Travail, dans lequel tout nouveau membre de l'USF Force trouve les informations essentielles et des conseils pratiques par exemple pour établir un ordre du jour, organiser les réunions, optimiser les modes de fonctionnement et arbitrer entre le « faire » et le « faire faire ».

Et surtout vous serez aidé, accompagné, soutenu par la team USF dans chacune de vos actions et missions.

12 Fiches Réflexes RGPD

Des fiches thématiques RGPD pour monter en compétence conçues par le Groupe de Travail RGPD USF avec le club des solutions Oracle. Déjà **6** fiches parues :

Disponibles sur
« La Communauté USF »

n°1 
La CNIL frappe à votre porte :
que faire ou ne pas faire ?

n°2 
Que faire si l'hébergeur annonce
un changement de pays des
données de mon organisation ?

n°3 
Que faire si quelqu'un demande un
accès à ses données personnelles ?

n°4 
Que faire si une autorité demande un
accès à des données personnelles ?

n°5 
Quelle sensibilisation ou formation
pour les collaborateurs en entreprise ?

n°6 
Quels sont les documents nécessaires
à la mise en conformité RGPD ?

À paraître, **6** nouvelles fiches portant sur des situations précises :
sécurité, contrats, sous-traitance, registre de traitements, fuite de données...





SAP Business Process Intelligence : au service de la transformation des entreprises

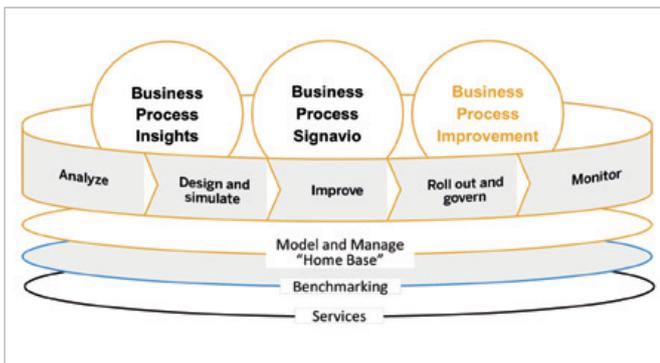
Échange avec Anne Quinette, en charge des solutions SAP Business Technology Platform pour SAP France

Depuis quelques trimestres, de nombreux phénomènes se sont accélérés. En échangeant avec vous, nous avons constaté que les modifications des modèles économiques ont obligé vos entreprises à transformer leur organisation ainsi que leur système d'information; et le ralentissement économique a aussi nécessité de repenser vos activités et vos opérations afin de les optimiser tout en préservant les marges.

Pour répondre à ces enjeux et vous apporter la plus grande valeur, vous attendez de SAP un accompagnement pour aider votre entreprise à être plus agile, innovante, intelligente avec une approche globale de vos processus opérationnels.

Avec l'acquisition de Signavio et son intégration aux capacités de la Business Technology Platform, nous disposons désormais d'un portefeuille complet de transformation des processus métier leader sur le marché : la suite **SAP Business Process Intelligence (BPI)**. Cette solution permet aux clients d'analyser, de modéliser, de simuler, d'optimiser et de gérer leurs processus SAP et non-SAP, de bout en bout sur la base d'un référentiel unique de ces processus, qui favorise la collaboration essentielle entre les équipes IT et Métier.

La suite Business Process Intelligence est composée de trois éléments :



Business Process Insights : est une solution cloud qui offre une visibilité native sur les systèmes SAP ECC et S/4HANA et permet d'analyser rapidement des centaines d'indicateurs clé de performance (KPIs) sur un large ensemble de processus : Finance, Ventas, Production, Service, Logistique, Approvisionnement et Maintenance. Grâce à SAP Business Process Insights, les entreprises peuvent immédiatement comprendre les points de sous-performance ou de risque associés à leurs processus en bénéficiant d'indicateurs de performance et de modèles de processus prédéfinis par SAP. La solution apporte des fonctionnalités de benchmark, permettant aux entreprises de se comparer à leurs homologues dans une industrie donnée. L'outil propose également des

recommandations intelligentes pour apporter des réponses immédiates aux problèmes de performance identifiés. Enfin, SAP Business Process Insights permet une transition native et intégrée vers une analyse détaillée des processus défaillants, en fonction des priorités de transformation définies sur la base des éléments précédents.

Business Process Signavio : En partant des éléments identifiés dans Business Process Insights, on peut ensuite utiliser Business Process Signavio pour mener une analyse collaborative et approfondie des cas problématiques. Cette investigation détaillée permet de comprendre en profondeur le fonctionnement du processus concerné et les écarts par rapport au processus théorique, afin de définir les changements à apporter pour remédier aux problèmes identifiés : réorganisation des équipes, des tâches, automatisation...

Business Process Signavio permet également de simuler les options de transition entre les processus actuels et futurs de manière à en saisir les impacts en termes de performance, coût et ressources humaines.

Business Process Improvement : Il est maintenant possible grâce à Business Process Improvement de mettre en œuvre les actions correctives ou d'optimisation identifiées et qualifiées lors des étapes précédentes. En s'appuyant sur la SAP Business Technology Platform, Business Process Improvement permet d'aborder les actions d'amélioration et d'automatisation des processus dans une approche de bout en bout.

Avec SAP Workflow Management et SAP Intelligent Robotic Process Automation (SAP Intelligent RPA), nous disposons déjà sur le marché de solides solutions d'amélioration et d'automatisation des processus.

Business Process Improvement s'appuie également sur le développement de capacités Low-Code/No-Code qui permettent à un plus grand nombre d'utilisateurs de contribuer à améliorer la productivité, l'agilité et la résilience de leur entreprise.

Pour résumer, notre ambition avec la suite SAP Business Process Intelligence est de fournir à nos clients une expérience intégrée, complète et native de transformation des processus de leur entreprise que ce soit dans le cadre d'une évolution vers S/4HANA mais également dans un contexte plus général d'utilisation des solutions SAP.

Les équipes SAP sont à votre disposition pour échanger à ce sujet. Bien à vous.

Anne.Quinette@sap.com





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

DERNIÈRE PARUTION !



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