



Enquête de satisfaction des clients SAP 2022

Octobre 2022



USF®

Utilisateurs SAP Francophones

64, rue du Ranelagh

75016 Paris

www.usf.fr

© **IPSOS FRANCE - mandatée par l'USF**

35, rue du Val de Marne

75013 Paris

www.ipsos.com

Coordination pour la publication : Guillaume Chédebois

Comité de rédaction : Bernard Cottinaud, François Erignoux, Gianmaria Perancin, Simon Redondie et Guillaume Chédebois

Création artistique : Anthony Guillot

Conception graphique : Isabelle Chesneau

Crédit image : AdobeStock

Avertissement et droit d'auteur

Les positions et opinions exprimées dans cette Note de Perspectives représentent la compréhension de l'USF au regard des informations à sa disposition en date de la rédaction du document. Toutes les marques, noms commerciaux, noms de domaines et autres signes distinctifs cités dans ce document sont utilisés à des fins d'identification et restent la propriété de leurs titulaires respectifs.

Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Seules sont autorisées, d'une part, les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple ou d'illustration (art. L. 122-5 du Code de la propriété intellectuelle). Toute autre représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, du présent document, qui serait faite sans le consentement de ses auteurs ou de leurs ayants droits est illicite (article L. 122-7) et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Direction de la publication : Gianmaria Perancin.

Sommaire

- - Introductionpage 3
- - Méthodologiepage 4
- - Synthèsepage 4
- - Principaux enseignements de l'enquêtepage 7
 - 1** - La relation avec SAPpage 7
 - 2** - La performance globale des produits et servicespage 8
 - 3** - L'utilisation future des solutions SAPpage 10
 - 4** - La capacité à remplacer SAPpage 12
 - 5** - L'évaluation de la stratégie SAPpage 13
 - 6** - L'évaluation des aspects fonctionnelspage 14
 - 7** - S/4HANApage 15
 - 8** - L'évaluation de l'offre cloudpage 19
 - 9** - L'utilisation de l'offre cloud SAPpage 21
 - 10** - L'évaluation des relations commerciales avec SAPpage 25
 - 11** - La politique de licences - Digital Accesspage 26
 - 12** - Les pratiques d'audits de licencespage 28
 - 13** - L'évaluation du service de maintenancepage 31
 - 14** - L'évaluation du support et du conseilpage 32
 - 15** - L'évaluation des programmes Customer Influencepage 35
 - 16** - Points d'amélioration - Principaux résultatspage 36

Introduction

Une enquête est une « recherche de vérité », c'est l'étymologie même du mot « enquête » qui nous l'enseigne. Mais alors, que pouvons-nous rechercher ? Nous pouvons chercher quelque chose, ou quelqu'un ; ou encore des réponses à des questions, voire des indications pour décider de nos prochaines actions. L'objectif de cette 5^{ème} édition de notre enquête est justement un ensemble de tout cela.

Au delà d'être une recherche, cette enquête a une autre caractéristique fondamentale : c'est votre expression, de manière franche et directe. Avec cette enquête, nous sommes à votre écoute et ses résultats nous permettent maintenant de porter votre parole auprès de l'éditeur.

Nous souhaitons mesurer l'appréciation des services et des solutions SAP auprès de la communauté USF, pour comprendre les améliorations que nous pouvons saluer et les criticités que nous devons absolument remonter à l'éditeur ; enfin, grâce à ces éléments, nous allons adapter notre stratégie d'influence aux attentes des utilisateurs que vous êtes.

Méthodologie

L'Enquête de Satisfaction des Clients SAP 2022 a été menée auprès des adhérents de l'USF sur la base d'un questionnaire en ligne, en grande partie identique à ceux des éditions précédentes (de 2014 à 2020), afin de faciliter la comparaison des résultats dans le temps. Pourtant, signe de l'évolution des offres et des solutions, et par conséquent de l'attention que nous portons en votre nom aux produits et services SAP, de nouvelles questions apparaissent pour accompagner l'évolution du portefeuille de l'éditeur, des usages et des politiques de licence, particulièrement dans le cloud.

La phase de collecte s'est déroulée entre avril et juin 2022. Comme pour les précédentes éditions, l'USF a confié la réalisation de cette enquête à l'un des principaux instituts de sondages et études en France, afin d'en garantir l'objectivité, la méthodologie et surtout l'anonymat des répondants.

Cette année 149 entreprises et organismes publics membres de l'USF ont répondu à l'enquête menée par IPSOS.

Les résultats de cette enquête analysent en détail la stratégie SAP, la relation avec les commerciaux et les consultants, la qualité des services de la maintenance, du support et du conseil, l'évaluation de la solution S/4HANA, les aspects fonctionnels, l'offre cloud et tout particulièrement « *RISE with SAP* », la politique de licences, l'audit et les programmes de Customer Influence.

Synthèse

L'amélioration de **la perception de la relation commerciale** qui progressait pour la première fois dans l'enquête 2020 depuis le début des enquêtes USF de satisfaction SAP, se confirme en 2022 en s'affirmant de plus en plus comme une relation client/fournisseur classique à hauteur de 46 %. La perception d'une relation commerciale à la seule fin de tirer un profit financier pour SAP continue de diminuer à 38 % et l'on ne peut que se réjouir de cette tendance. Cependant, les attentes d'une relation de partenariat basée sur la confiance avec un éditeur aussi stratégique que peut l'être SAP pour le SI des entreprises, ne sont toujours pas satisfaites et la perception positive reste très faible à un niveau de 16 %. Ainsi, SAP doit encore travailler pour améliorer la communication de son service commercial sur la transparence des règles commerciales et sur leurs évolutions pour plus de 80 % des répondants. La capacité des commerciaux SAP à répondre aux besoins des clients régresse de 7 % à un niveau très faible de 36 %, ce point sera sans conteste un axe de travail chez SAP attendu par ses clients.

Autre point positif, l'évaluation de **la performance des produits et des services** reste à un très bon niveau de 87 % en 2022 et continue de s'améliorer pour les perceptions très positives. En corrélation avec ce résultat, la préférence pour les solutions SAP et la volonté de continuer à les utiliser dans le futur par rapport à d'autres solutions concurrentes continuent de progresser à hauteur de 64 %. Il ressort également que la volonté d'accroître le périmètre couvert par les solutions SAP progresse toujours jusqu'à un niveau de 69 %, même si l'on observe aussi une progression de ceux qui ne souhaitent pas l'accroître. Année après année, le remplacement des solutions SAP est perçu comme étant de moins en moins réaliste (53 %) et de moins en moins faisable (20 %). En synthèse, les solutions SAP semblent donc bien installées dans le paysage applicatif des entreprises et pour longtemps, leur remise en cause n'est vraiment pas à l'ordre du jour selon le panel des répondants.

Concernant **l'évaluation de la stratégie de SAP**, même si SAP est globalement perçu comme moins innovant en 2022 qu'en 2020 (66 % versus 74 %), il semble que le caractère visionnaire de S/4HANA s'affirme davantage (62 %) ainsi que la perception de son adaptation au marché qui progresse fortement (52 % versus 44 %). En revanche, les opinions négatives de la stratégie cloud de SAP continuent

de progresser (44 %). L'offre cloud est jugée assez sévèrement avec un modèle tarifaire inadapté (seulement 9 % d'opinions positives) avec des modalités de souscription peu claires (12 % d'opinions positives). Les attentes sont fortes pour une consommation à l'usage avec des durées d'engagement plus souples. En conséquence la volonté d'adoption des solutions cloud SAP régresse de 5 % en 2022 à 37 %. SAP est-il en bien phase avec les attentes de ses clients sur ce marché en pleine croissance, il est permis d'en douter au vu des réponses du panel.

L'évaluation de **la qualité des produits SAP** en 2022 est toujours bien notée (68 % d'opinions positives) ainsi que le contenu fonctionnel et la performance des processus métiers implémentés dans SAP. Mais l'ensemble est perçu comme manquant d'agilité dans la mise en œuvre et dans les évolutions aussi bien fonctionnelles que réglementaires. L'évaluation de la communication de SAP sur les évolutions, même si elle progresse, reste encore à un niveau faible de 29 %.

Si **trouver un partenaire** avec un bon niveau d'expertise ne semble pas problématique, cependant en trouver un avec une tarification acceptable est beaucoup plus compliqué, les coûts journaliers en regard des compétences proposées sont fortement critiqués (62 % d'opinions négatives). C'est certainement une conséquence directe de la pénurie de compétences SAP sur le marché. L'USF attend d'ailleurs toujours la concrétisation des engagements de l'éditeur SAP, pris en 2021, à former massivement de nouveaux consultants.

Concernant les projets de **mise en place de S/4HANA**, la dynamique de mise en œuvre reste toujours très timide en 2022 : 7 % ont terminé leur implémentation contre 5 % en 2020. Même si l'on observe une petite augmentation du nombre de réponses sur les étapes de cadrage et d'implémentation de S/4HANA, pour 42 % des répondants, le projet S/4HANA n'est toujours pas à l'ordre du jour ou n'est pas du tout lancé. Il sera difficile de motiver les entreprises tant que ce projet sera perçu comme une obligation de suivre la stratégie de l'éditeur (63 % des cas). Toutes les raisons d'y aller liées aux bénéfices métiers régressent encore par rapport à l'enquête de 2020 et les freins les plus importants restent les coûts et la difficulté à démontrer les bénéfices métier. L'ensemble augure des projets dont l'acceptation sera très laborieuse dans les entreprises et sera vécue comme une contrainte. L'enquête met toujours en exergue les attentes des répondants sur l'amélioration de l'information concernant la mise en œuvre de S/4HANA. Sur l'aspect bénéfice métier, il ressort clairement que le fait de réintégrer les fonctions optionnelles et payantes de S/4HANA dans le standard, aiderait toujours une majorité des répondants (52 %) à convaincre les directions métiers de lancer le projet.

SAP a lancé une **nouvelle offre en 2021 « RISE with SAP »**, il était donc important d'en mesurer la perception dans l'enquête 2022. Malgré toute la communication déployée par SAP, cette offre reste encore inconnue pour 2 tiers des répondants et pour ceux qui l'on analysée, elle est jugée assez sévèrement comme étant peu claire, difficile à mettre en œuvre et sans aucun bénéfice financier. La simplification annoncée du licensing est même massivement perçue comme un frein pour 70 % des répondants. Il faut préciser qu'il s'agit de la perception des clients historiques de l'ERP SAP qui sont adhérents de l'USF, pour un nouveau client la perception peut être très différente mais elle n'est pas mesurée ici. Il est clair que « RISE with SAP », ne convainc pas du tout la base de clients SAP installée.

Le transfert des solutions SAP historiques on-premise vers le cloud est jugé difficile voire impossible pour 86 % des répondants. Les principaux points bloquants concernent la sécurité, les aspects juridiques, l'opposition avec la stratégie des entreprises, les coûts et aussi le manque de maturité interne. L'absence d'offre de cloud de confiance sur le marché actuellement constitue certainement un frein important pour bon nombre d'entreprises. Les répondants adressent ainsi un message très clair de mise en garde à SAP en cas de tentative de passage forcé de ses produits on-premise vers le cloud.

Concernant l'évaluation **du support et de la maintenance**, le service « Enterprise Support » reste toujours le plus apprécié à un niveau de satisfaction globale supérieur à 70 %. Par contre, les autres niveaux de support "Standard et PSLE" régressent de quelques points par rapport à 2020, en restant cependant à des niveaux voisins de 60 %. En revanche, le rapport qualité/prix est toujours jugé problématique avec une satisfaction faible à hauteur de 30 %. L'analyse détaillée des causes révèle que l'évaluation des délais de réponse du support SAP enregistrent une forte baisse de 14 points par rapport à 2020 et ne sont appréciés que par 39 % des répondants. Globalement, le niveau du support offert par SAP ne semble vraiment pas à la hauteur des attendus et régresse à hauteur de 9 points à 43 % par rapport à 2020. Par ailleurs, l'effet « prolongation 2030 » permet de maintenir un bon niveau d'appréciation de la durée de maintenance des produits à plus de 60 %.

Les programmes SAP Customer Influence restent toujours très peu connus (le plus connu est le CEI à hauteur de 34 % et le moins connu est le SAP integration Experience Feedback à seulement 9 %) et ne rencontrent pas beaucoup de succès. Cela est certainement à corréliser avec un repackaging permanent de ces programmes, des processus longs, complexes et chronophages pour obtenir au final un retour sur investissement, pour ceux qui les ont essayés, qui n'a pas été démontré.

Le contrat Digital Access demeure inconnu pour 57 % des répondants et ne convainc pas car il est adopté ou prévu d'être adopté par environ 2 % des sociétés. Seulement 10 % des sociétés ont connaissance du programme Digital Access Adoption Program et très peu l'ont évalué.

En 2022, **les audits SAP** sont toujours très fortement considérés comme une source de revenus complémentaires pour SAP pour 92 % des répondants et le processus d'audit est perçu comme peu clair. Cependant, au-delà de la perception d'une vocation mercantile de l'audit SAP, il faut malgré tout noter une progression de 22 % à 29 % du sentiment que le processus d'audit apporte une certaine aide à la gestion du parc de licences.

En synthèse **les principales améliorations attendues chez SAP** pour le panel de l'enquête 2022, portent sur :

- L'offre et les produits à 73 % (tarifs, souplesse et flexibilité, clarté et transparence du licensing, performance de l'offre cloud...).
- Le relationnel à 27 % (partenariat, proximité, écoute...).
- Les services à 18 % (expertise sur les solutions, assistance à l'intégration, qualité du support et de la maintenance...).

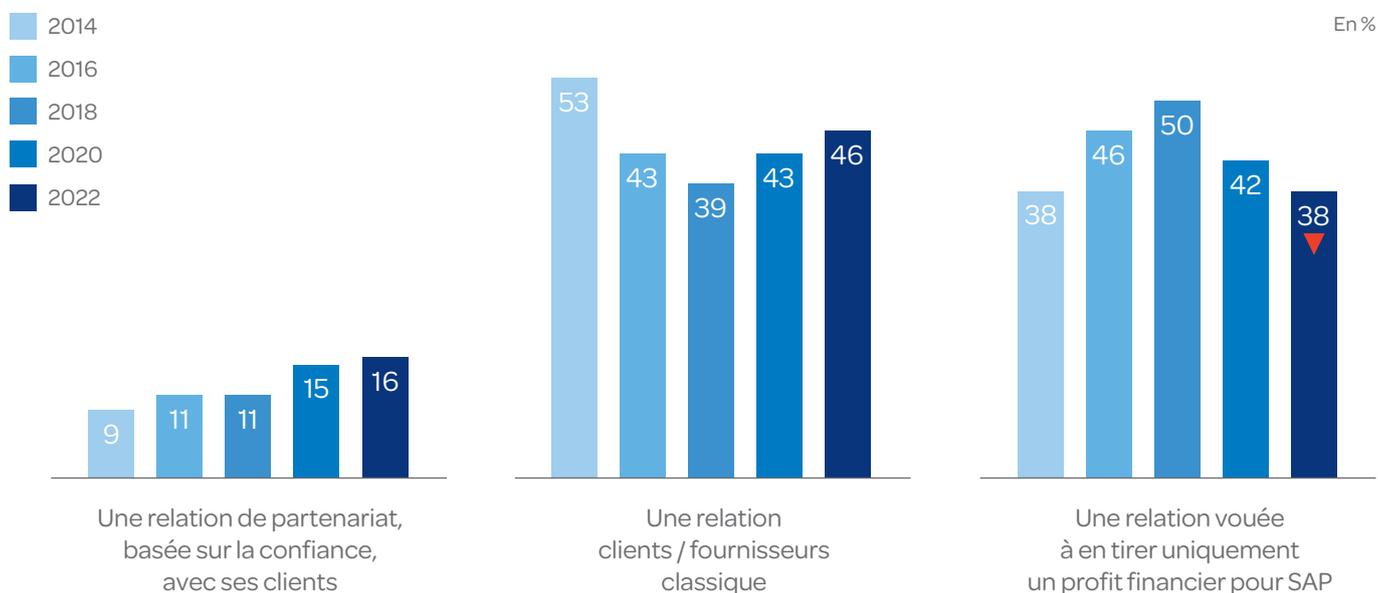
Enquête de satisfaction des clients SAP 2022

1 La relation avec SAP

Une relation qui continue de s'améliorer mais qui est encore loin du partenariat.

Après une amélioration notable de la perception de la relation commerciale de SAP en 2020, la tendance en 2022 reste positive. La perception d'une relation purement mercantile continue de diminuer (50 % en 2018, 42 % en 2020, 38 % en 2022), SAP est de plus en plus considéré comme un fournisseur classique. Cependant, la relation de partenariat attendue par les clients de SAP reste encore à développer.

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



▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %
Ce qui signifie que statistiquement nous sommes sûrs à 95 % qu'il y a vraiment un écart entre les deux scores considérés (il y a 5 % de probabilité que l'écart ne soit pas significatif)

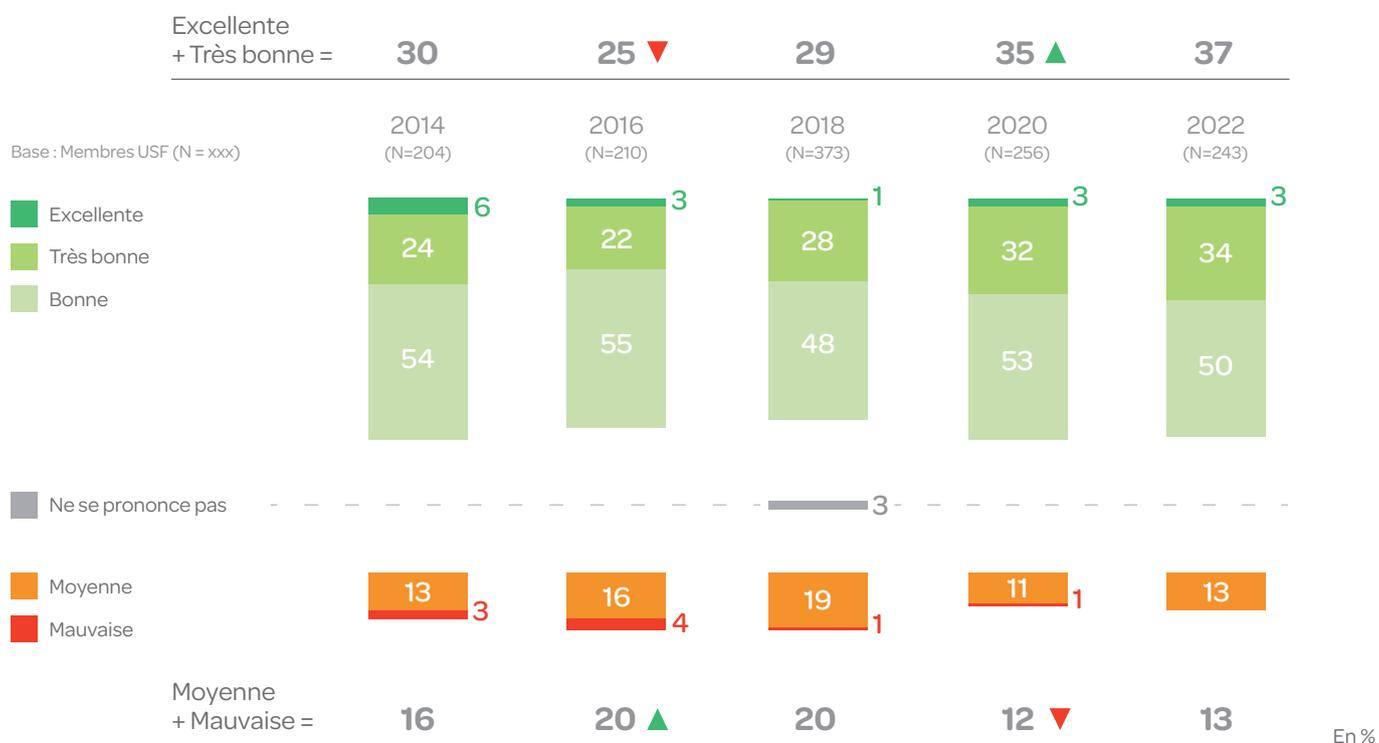
Base : Membres USF hors sans réponses (données disponibles 2018 = 303 ; 2020 = 185 ; 2022 = 243)

2 La performance globale des produits et services

La performance des produits et services est toujours bien notée.

L'amélioration de la performance des produits et services SAP reste à un bon niveau d'appréciation et continue de progresser pour les évaluations "Très bonnes" et "Excellentes".

> Au global, que pensez-vous de la performance des produits et services de SAP ?

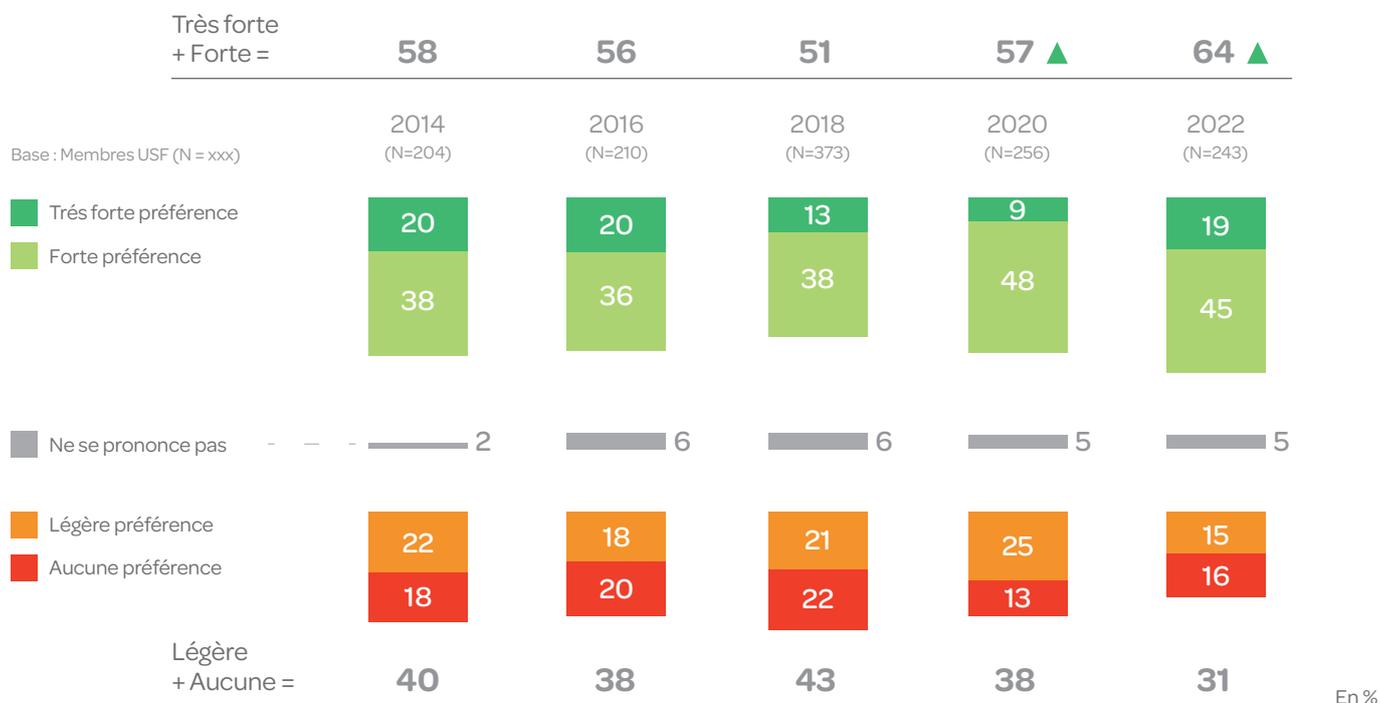


▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %

Une amélioration constante de la préférence depuis 2018.

La préférence des solutions et des services SAP, par rapport à d'autres solutions, reste une valeur sûre et continue de progresser de 7 points par rapport à 2020. En parallèle, la réticence chute de 7 points à 31 % et atteint un des meilleurs résultats observés depuis le début des enquêtes USF.

> À quel point préférez-vous SAP plutôt qu'une autre solution informatique ?



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

3 L'utilisation future des solutions SAP

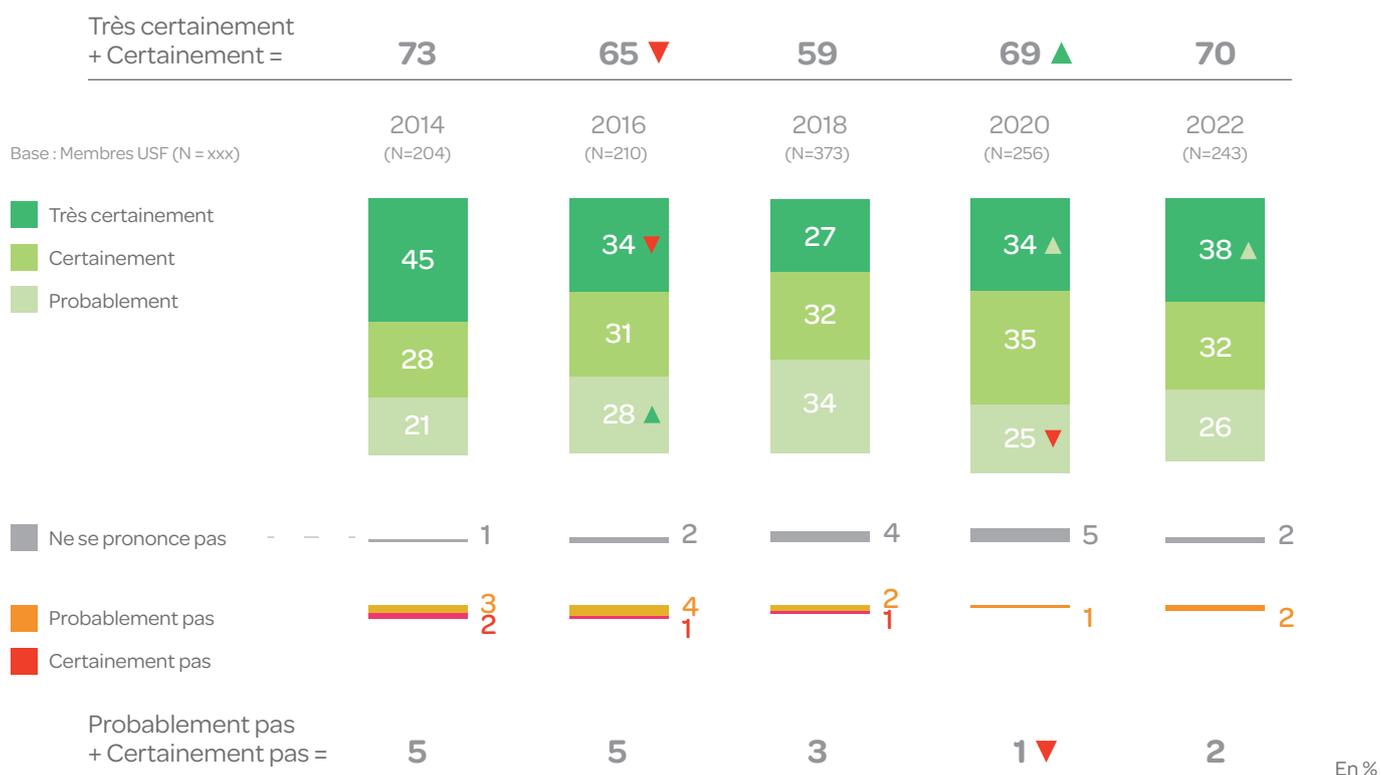
L'intention d'utilisation à l'avenir est sur une pente favorable.

Le bon niveau de satisfaction pour la performance des produits et services SAP induit logiquement une volonté marquée de continuer à les utiliser à l'avenir.

Les investissements des entreprises dans les solutions SAP s'inscrivent généralement dans la durée et la remise en cause de ces choix souvent structurants ne semble pas être à l'ordre du jour.

La hausse de 4 points de l'évaluation "Très certainement" - passant de 34 % à 38 % - confirme cette analyse.

> Pensez-vous continuer à utiliser SAP à l'avenir ?



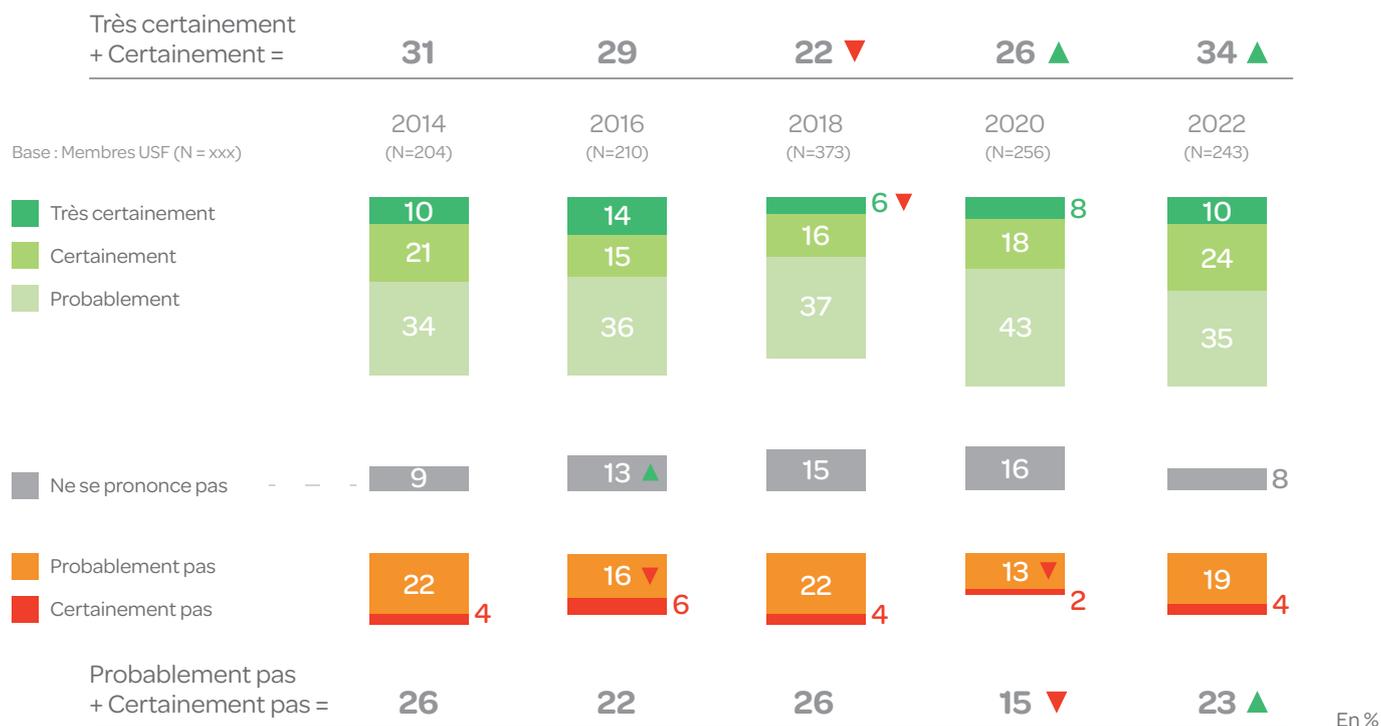
▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %

Fidélité aux produits SAP en hausse.

Malgré un noyau dur de répondants qui ne croient pas à un avenir des solutions SAP au sein de leurs métiers, l'utilisation des solutions SAP tend généralement à rester dans des domaines fonctionnels bien délimités.

Pour autant l'enquête 2022 amène une évolution singulière de la posture avec des avis plus tranchés : d'un côté une hausse de 8 % de ceux qui pensent utiliser SAP sur des nouveaux domaines et en même temps une hausse de même amplitude pour les utilisateurs qui souhaitent garder SAP uniquement pour les processus d'entreprise déjà couverts à date (passant de 15 % à 23 %).

> Pensez-vous que vous utiliserez plus de produits et services de SAP à l'avenir ?



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

4 La capacité à remplacer SAP

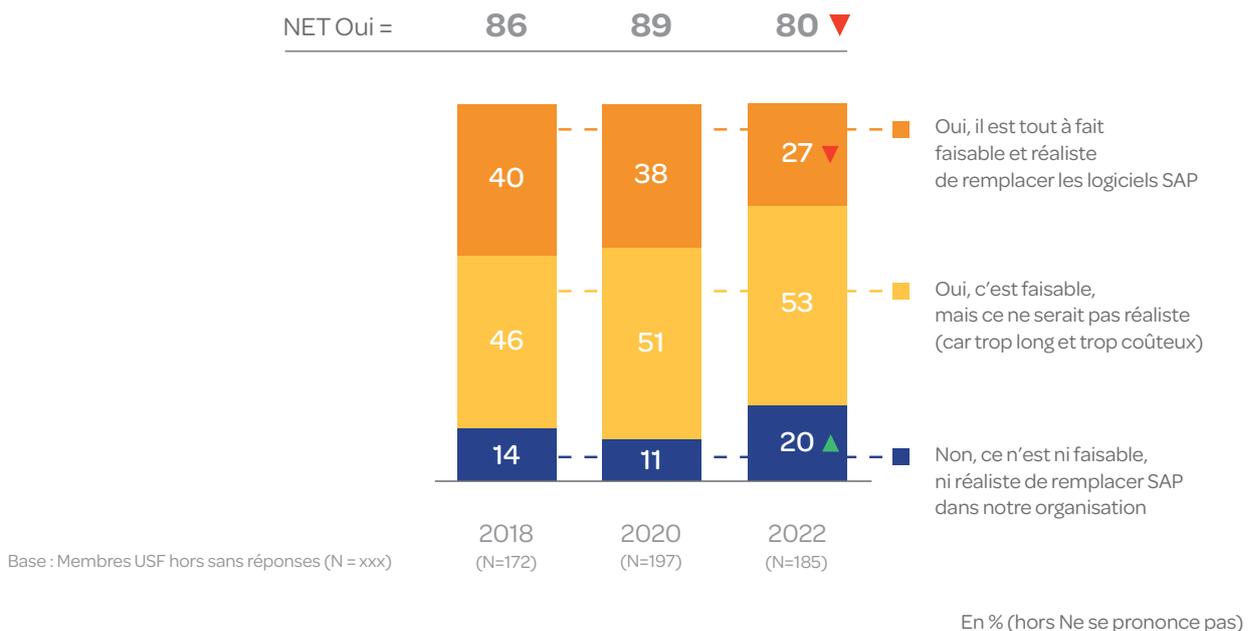
De moins en moins probable.

Années après années, de moins en moins de clients se sentent en capacité de quitter SAP de manière réaliste (baisse de 9 points entre 2020 et 2022).

Au fil des enquêtes cette tendance se confirme par ailleurs avec l'augmentation du nombre de clients qui pense que sortir de SAP est théoriquement faisable, mais pas réaliste (53 % des répondants).

Enfin nous notons une augmentation de 9 points du nombre de répondants qui considère une sortie éventuelle de SAP comme ni faisable ni réaliste, en passant de 11 % à 20 % en deux ans.

> Si les prix de SAP (licences supplémentaires, nouveaux produits ou maintenance) devenaient trop chers pour votre entreprise / administration, seriez-vous en capacité de pouvoir remplacer vos logiciels SAP ?



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

5 L'évaluation de la stratégie SAP

Globalement moins innovante mais visionnaire.

Bien que SAP apparaisse globalement moins innovant qu'en 2020, le caractère visionnaire de SAP S/4HANA s'affirme de plus en plus. La plateforme S/4HANA continue de s'enrichir techniquement et fonctionnellement, elle semble demeurer un formidable outil de transformation du business qui apparaît de plus en plus comme adapté au marché.

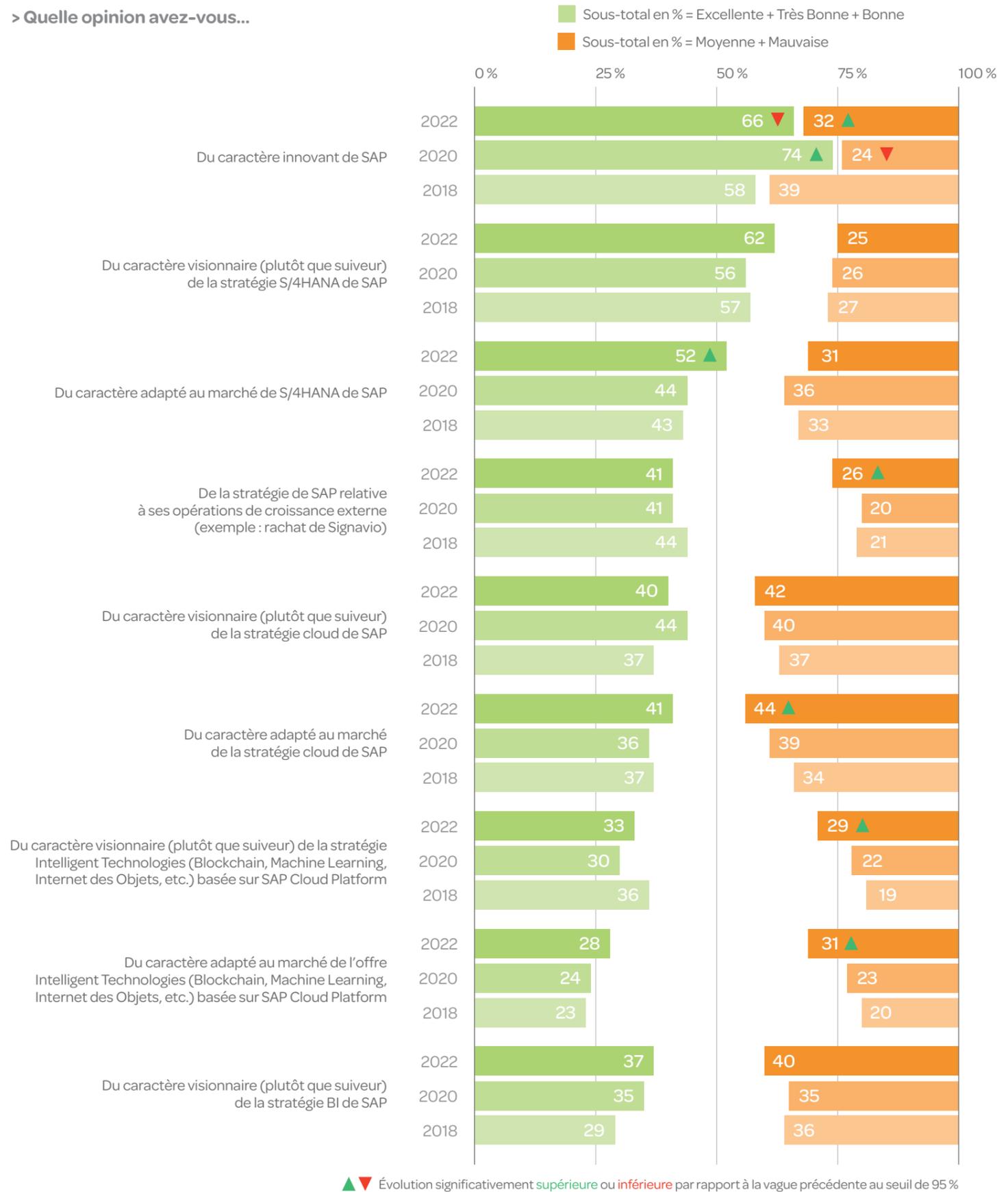
En revanche, SAP n'est pas perçu comme visionnaire dans sa stratégie cloud et ne semble pas susciter d'enthousiasme sur ce marché en pleine croissance. La perception négative du caractère adapté au marché de cette offre cloud ne cesse de croître au fil du temps.

La stratégie Intelligent Technologies quant à elle demeure peu connue.

Il est intéressant de noter que les positions extrêmes s'affirment alors que le nombre d'indécis se réduit tant pour les opinions sur les opérations de croissance externe ou pour l'Intelligent Technologies, que pour le caractère adapté au marché du cloud SAP ou de l'Intelligent Technologies sur SCP.

Peut-on oser l'interprétation suivante : une meilleure lisibilité de la stratégie de SAP favorise un positionnement clivant des clients ! Cette situation amène à quelques interrogations légitimes : SAP est-il bien en phase avec le marché, avec les attentes de ses clients ? SAP est-il en train de passer d'un rôle de leader visionnaire à celui d'un acteur qui s'adapte et suit les tendances ?

> Quelle opinion avez-vous...



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

Base : Membres USF (2018 = 373 ; 2020 = 256 ; 2022 = 243)

6 L'évaluation des aspects fonctionnels

Timide amélioration de l'évolution de la perception globale.

La qualité des produits, la performance des processus métier et l'appréciation du contenu fonctionnel demeurent à des niveaux élevés d'appréciations positives. Cependant, la facilité d'adaptation pour les utilisateurs apparaît toujours en retrait et progresse peu tout comme l'agilité des processus métier livrés.

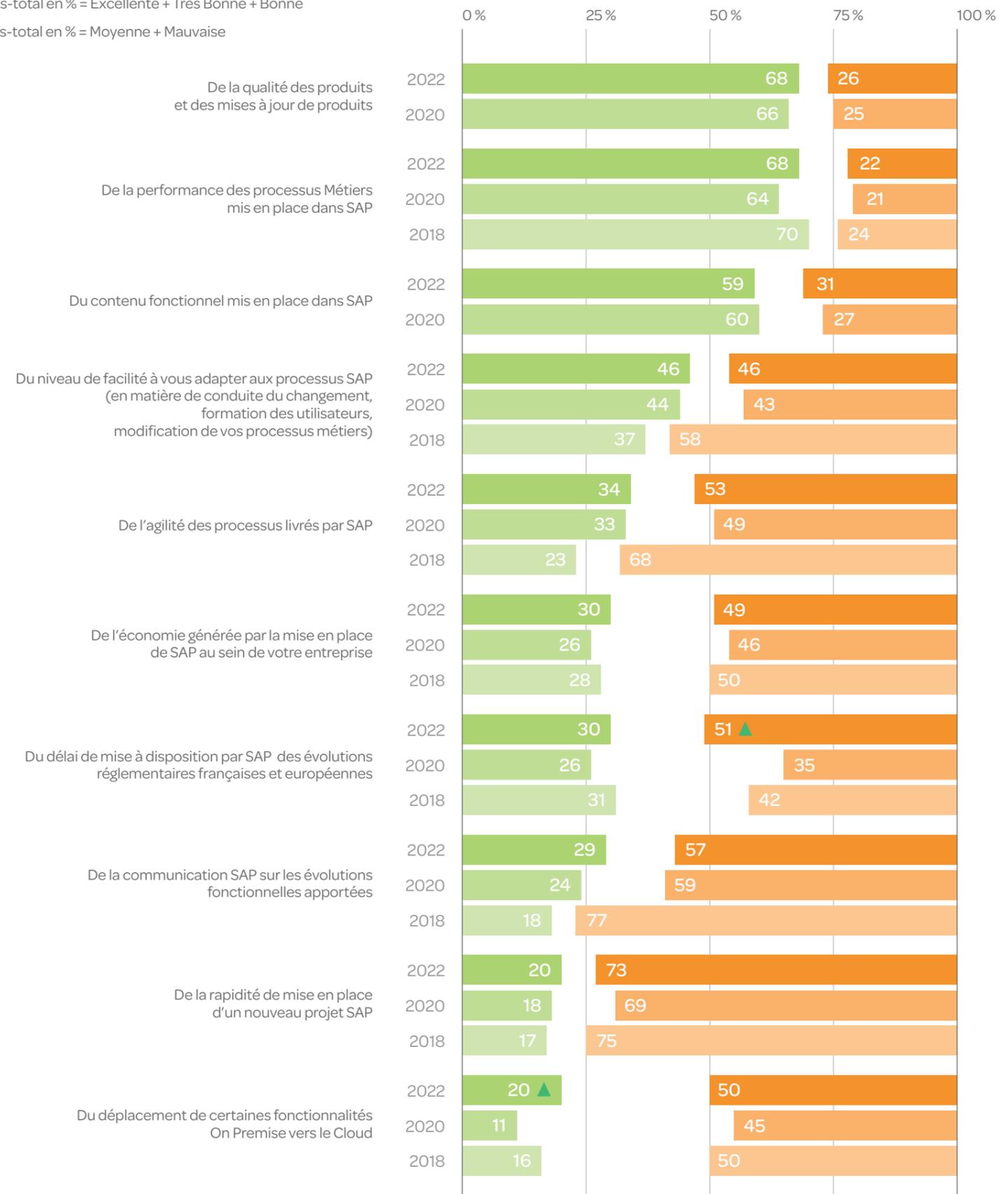
Le délai de mise à disposition des évolutions réglementaires n'est toujours pas très bien noté même s'il a un peu progressé par rapport à 2020.

La perception de la communication de SAP sur les évolutions de ses produits s'améliore en 2022, mais reste cependant à un niveau encore faible.

L'agilité pour la mise en place d'un nouveau produit SAP patine toujours, les marges de progression restent importantes.

> Quelle opinion avez-vous...

■ Sous-total en % = Excellente + Très Bonne + Bonne
■ Sous-total en % = Moyenne + Mauvaise



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

Base : Membres USF (2018 = 373 ; 2020 = 256 ; 2022 = 243)

S/4HANA

Avancement du projet S/4HANA.

Les projets S/4HANA n'avancent que très lentement dans les entreprises.

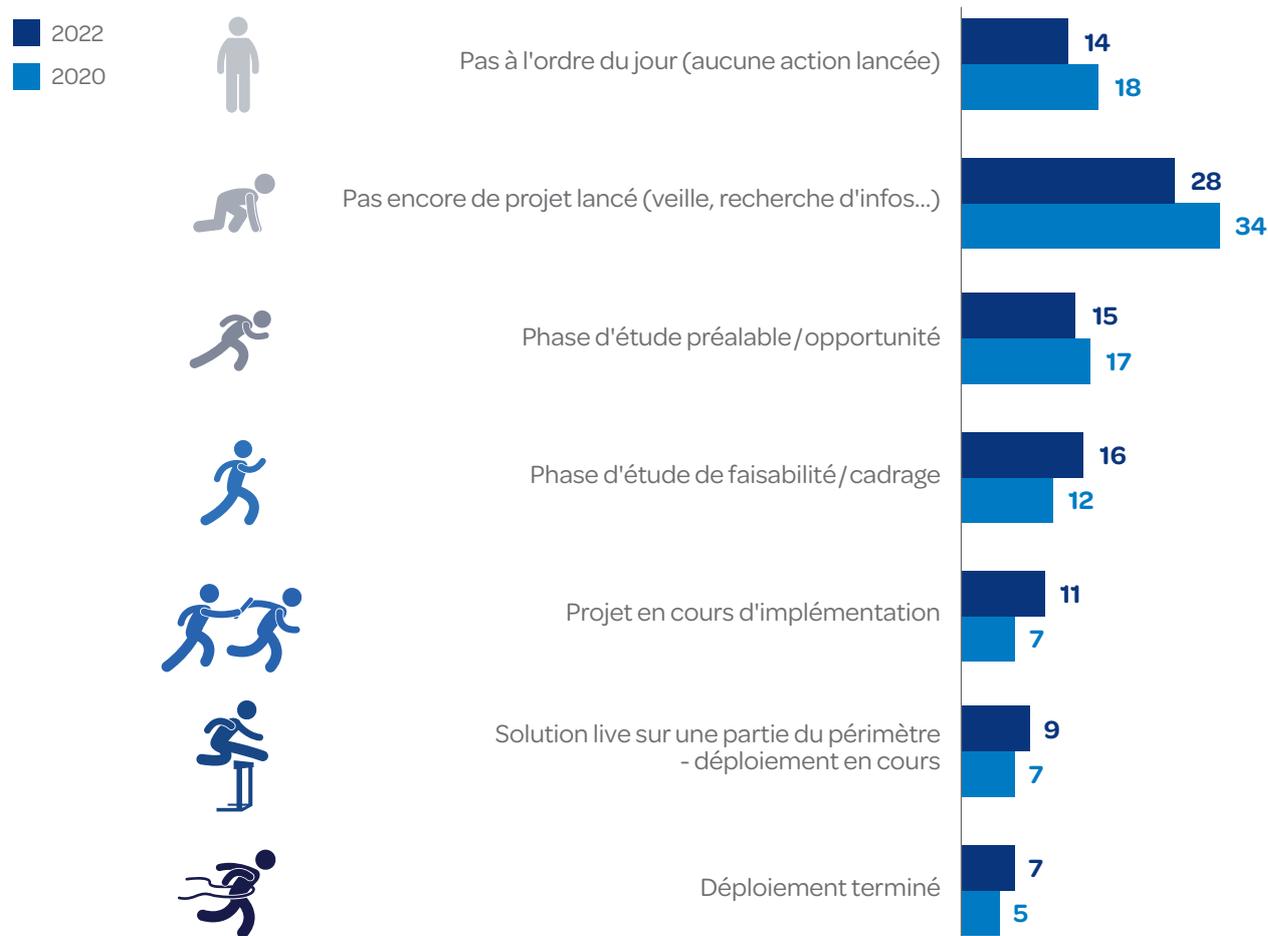
Les réponses à l'enquête de 2022 montrent une évolution de quelques pourcents ventilés sur chacune des étapes de l'avancement des projets S/4HANA à partir des étapes d'étude, ce qui révèle une dynamique qui demeure assez timide.

Les évolutions les plus marquées sont observées sur les étapes d'étude de faisabilité (+4 %) et d'implémentation des projets (+4 %).

Même si au global 58 % des entreprises répondantes ont démarré ou sont au moins en phase d'étude, il reste 42 % des entreprises où S/4HANA n'est toujours pas à l'ordre du jour, ni même étudié.

Le nombre de projets live ou terminés a progressé de 4 points passant de 12 % à 16 % ce qui reste encore assez faible.

> À quel stade du projet S/4HANA en êtes-vous ?



En %
(hors Ne se prononce pas)

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

Raisons d'envisager S/4HANA.

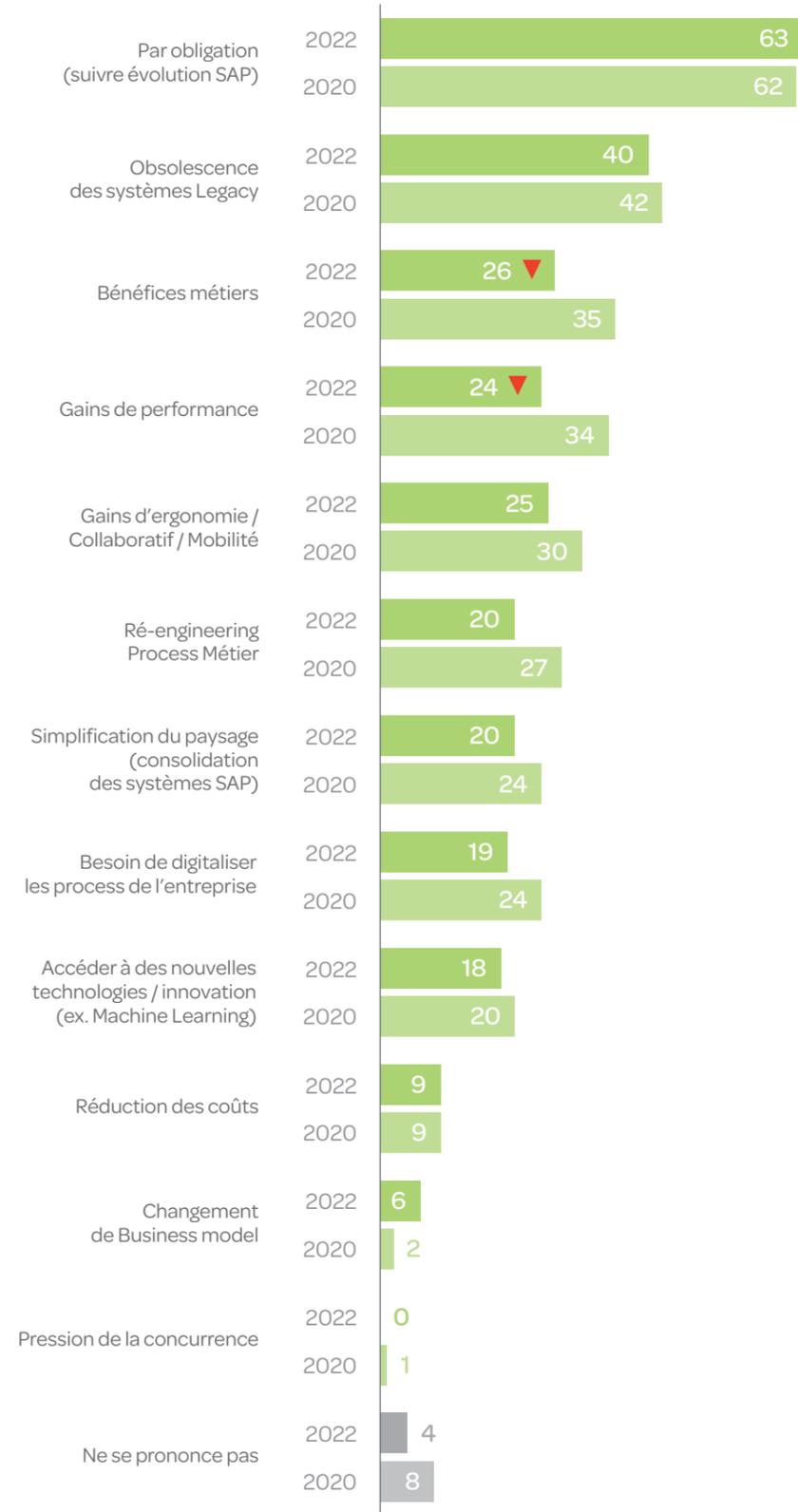
En 2022, la raison majeure pour envisager un passage à S/4HANA demeure l'obligation de suivre la stratégie de l'éditeur SAP.

Toutes les raisons liées aux bénéfices métiers ou aux performances, sont en baisse assez marquée par rapport à 2020, les bénéfices métiers reculant de 9 points et les gains de performance de 10 points !

Cela est à corrélérer à l'avancement des projets S/4HANA qui sont passés, pour partie, en phase d'étude. Les résultats de ces analyses ont certainement contribué à confirmer le ressenti sur le peu d'apports fonctionnels tangibles de S/4HANA.

Cela risque d'augurer une adoption plutôt laborieuse de S/4HANA dans les entreprises avec des projets difficiles à lancer et à financer, si le métier n'y voit que peu de bénéfices.

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



En %

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

Base : Membres USF (2020 = 215 ; 2022 = 214)

Freins pour aller vers S/4HANA ?

Un produit mieux connu.

En 2022 comme en 2020, les freins majeurs au passage à S/4HANA restent toujours les coûts et les difficultés à démontrer les bénéfices métier. Ceci confirme l'ampleur de la tâche restant à accomplir pour convaincre les entreprises à lancer ce type de projet.

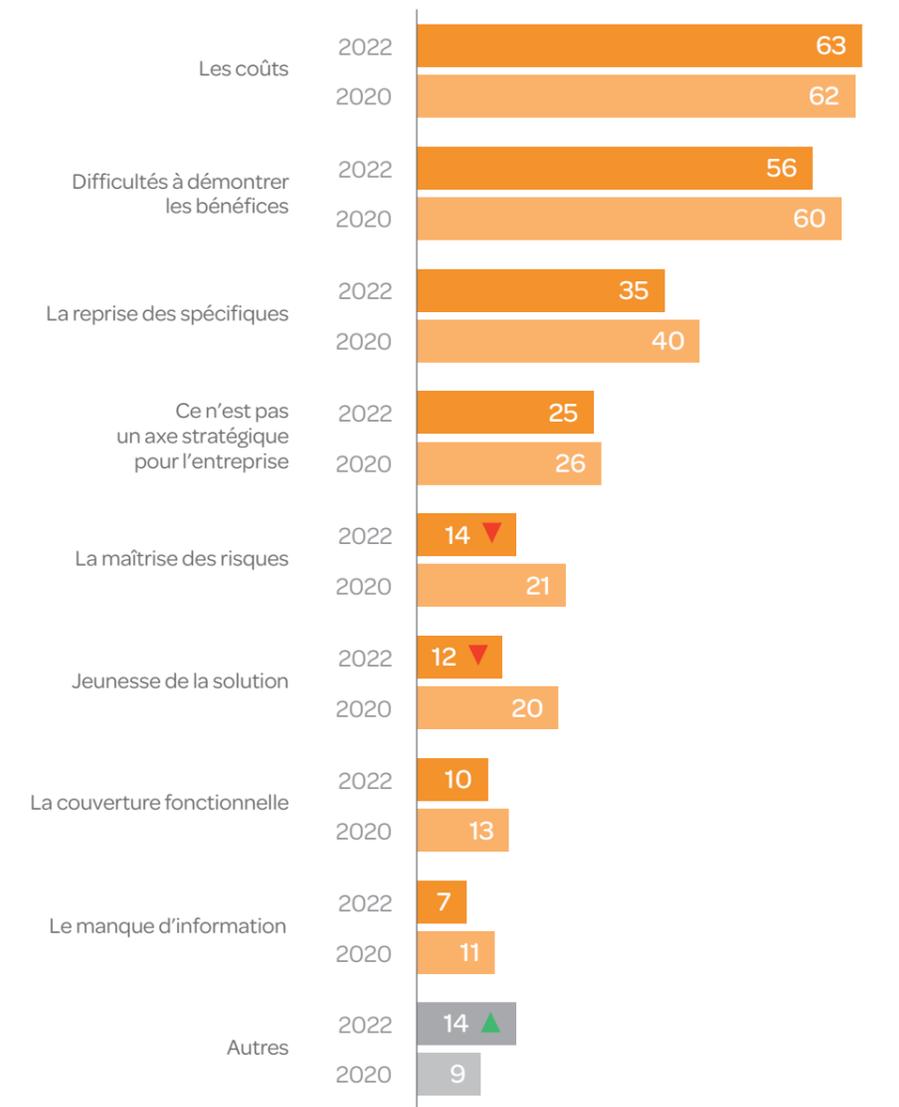
En revanche deux aspects positifs sont à noter concernant l'appréhension de la solution :

- Les risques estimés diminuent de 7 points (passant de 21 % à 14 %).

- La perception d'une trop grande jeunesse de la solution régresse de 8 points (passant de 20 % à 12 %).

Les sorties régulières de nouvelles versions S/4HANA et la disponibilité de nombreux REX ont certainement contribué à améliorer ces deux derniers points.

> Quels sont les freins pour aller vers S/4HANA ?



En %

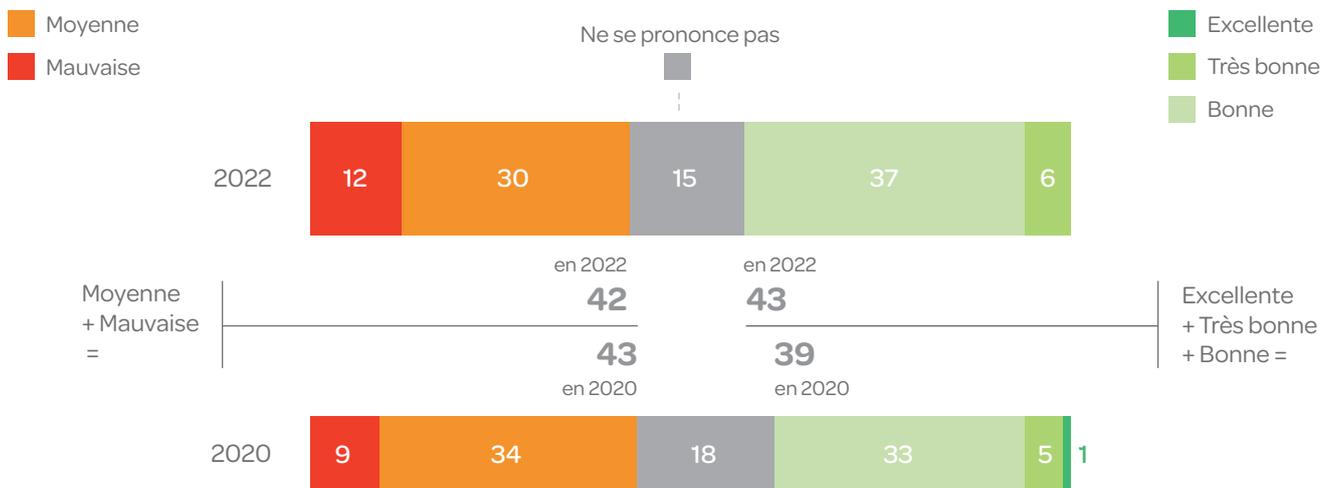
▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

Niveau d'information fourni par SAP sur les impacts de la mise en œuvre de S/4HANA.

Alors que l'appréciation de la qualité de l'information montre un progrès (43 %, contre 39 % en 2020), le niveau d'information est encore jugé insuffisant pour plus de 40 % des répondants.

> Quelle opinion avez-vous du niveau d'information fourni par SAP sur les impacts de la mise en œuvre de S/4HANA (Business Partner, développements spécifiques...)?



En %

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

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

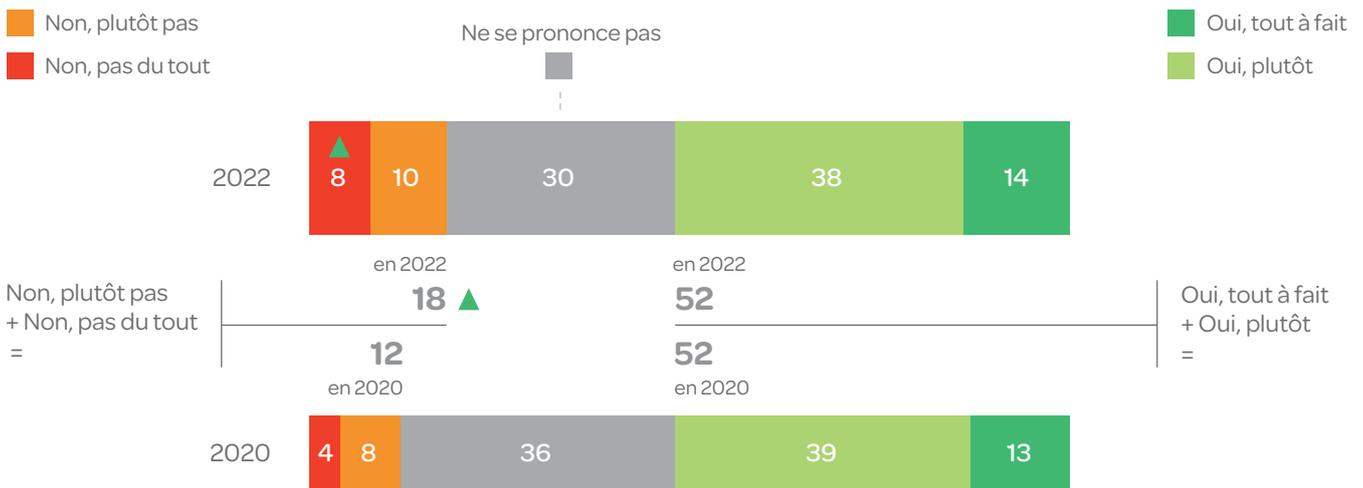
Possibilité d'utiliser S/4HANA.

La contrainte de coût ralentit l'adoption de S/4HANA.

Invariablement les attentes de la majorité des répondants demeurent identiques : si les fonctionnalités supplémentaires de S/4HANA n'étaient pas payantes, il est certain que cela aiderait grandement à convaincre les directions métiers des bénéfices de S/4HANA et contribuerait à accélérer son adoption dans les entreprises.

Ce point, déjà remonté à SAP par l'USF, est certainement un levier à considérer sérieusement par l'éditeur s'il souhaite accélérer le passage à S/4HANA de son parc installé.

> Pensez-vous que si SAP intégrait dans la version de base de S/4HANA toutes les fonctionnalités complémentaires actuellement payantes cela vous aiderait à obtenir le feu vert / l'accord pour lancer le projet de migration ?



En %

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

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

8 L'évaluation de l'offre cloud

Une position critique encore dominante.

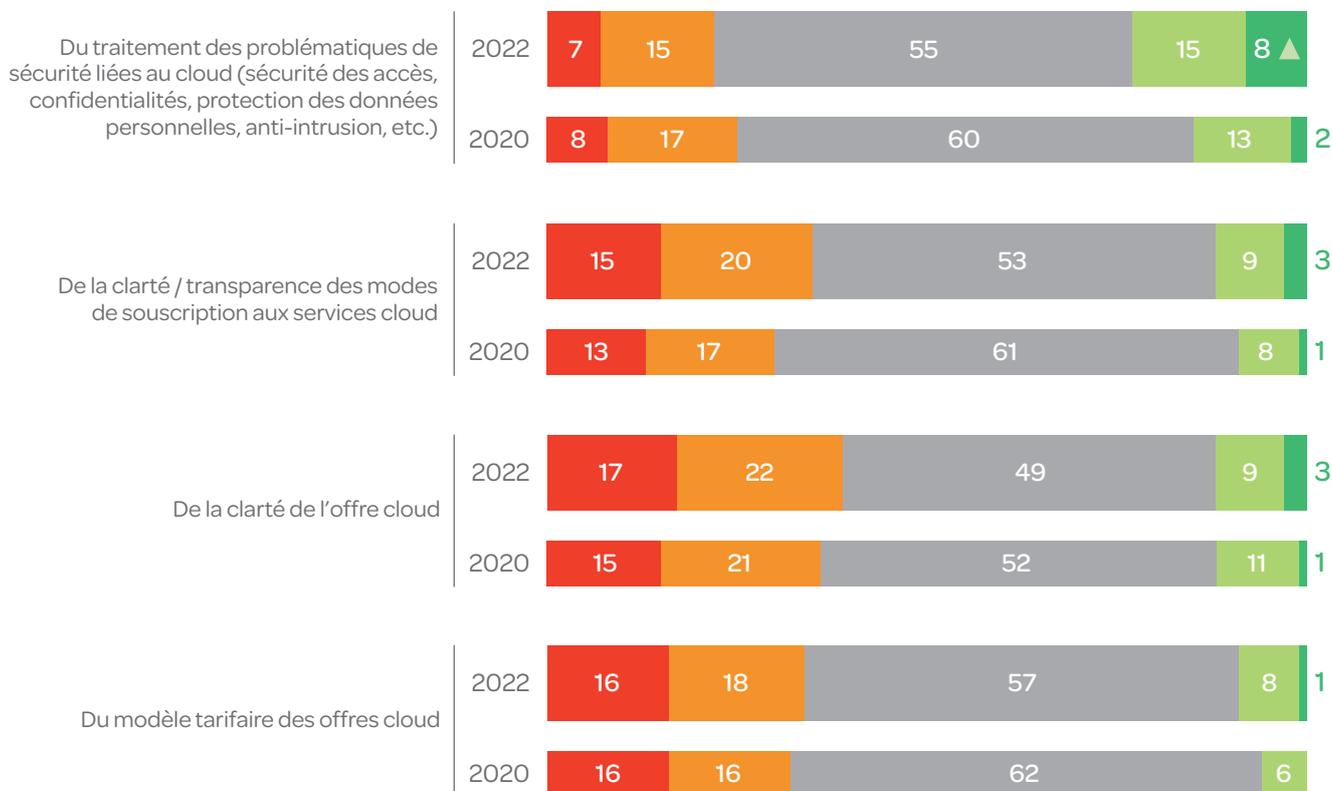
La stratégie cloud de SAP reste à la peine et amène toujours beaucoup d'interrogations concernant la sécurité et la protection des données, l'absence de facturation à l'usage, le manque de clarté des offres et services délivrés...

Bien que la perception de l'offre cloud semble s'améliorer un peu par rapport à 2020, le taux d'opinion positive reste très faible. Il est à noter que la proportion d'indécis progresse : est-ce par manque d'intérêt (l'existant fonctionne très bien au périmètre de l'activité), par prudence (RGPD, sécurité), par manque de conviction (quelle création de valeur cela apporte-t-il ?), ou du fait d'un modèle tarifaire peu attractif et très peu souple ?

Si SAP veut faire progresser la perception de son offre cloud, il devra certainement prendre mieux en compte les besoins de ses clients et également adapter son offre au niveau de celle de ses concurrents.

> Quelle opinion avez-vous...

■ Mauvaise ■ Moyenne ■ Ne se prononce pas ■ Bonne ■ Excellente + Très bonne



En %

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

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

Amélioration de l'offre tarifaire.

Toutes proportions gardées, l'avis des répondants reste sensiblement le même qu'en 2020.

Si SAP écoutait ses clients, on s'attendrait à une amélioration bien plus nette.

Et on peut même parler de question clé dans l'apport de valeur, ce que les 2 indicateurs semblent contredire.

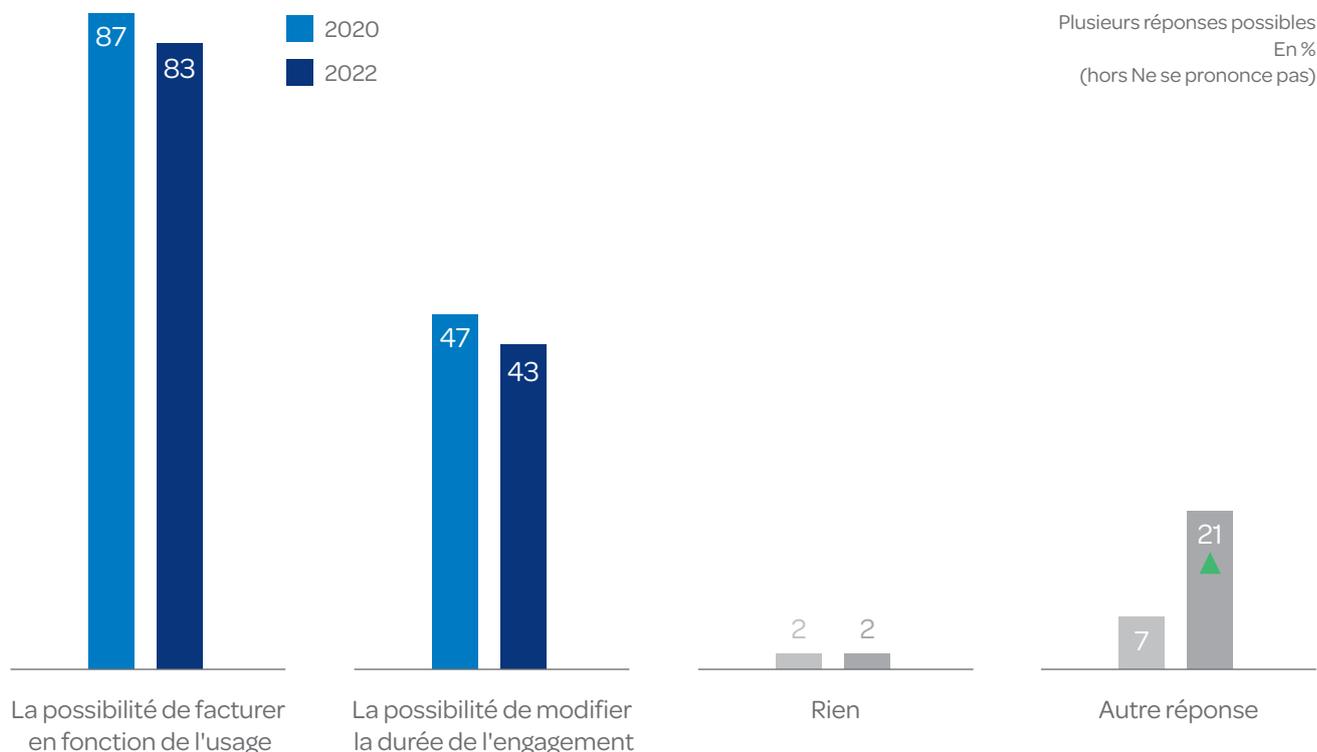
Néanmoins la facturation à l'usage et la flexibilité de la durée d'engagement demeurent des priorités.

Chez les hyperscalers la norme est la facturation à l'usage, avec la possibilité de limiter la portée d'un engagement contractuel sans pénalité en le recalibrant à la hausse comme à la baisse.

SAP a ici des marges de progression importantes et semble manquer de réactivité pour suivre le marché sur ce sujet.

Parmi les autres réponses mentionnées par les répondants, les principales thématiques qui ressortent sont : la transparence, la clarté, les tarifs, les doutes relatifs au cloud, la protection des données personnelles.

> Qu'est-ce que SAP devrait améliorer en priorité dans son offre tarifaire cloud ? (offre tarifaire s'entend dans sa globalité : prix + durée + flexibilité etc.)



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

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

9 L'utilisation de l'offre cloud SAP

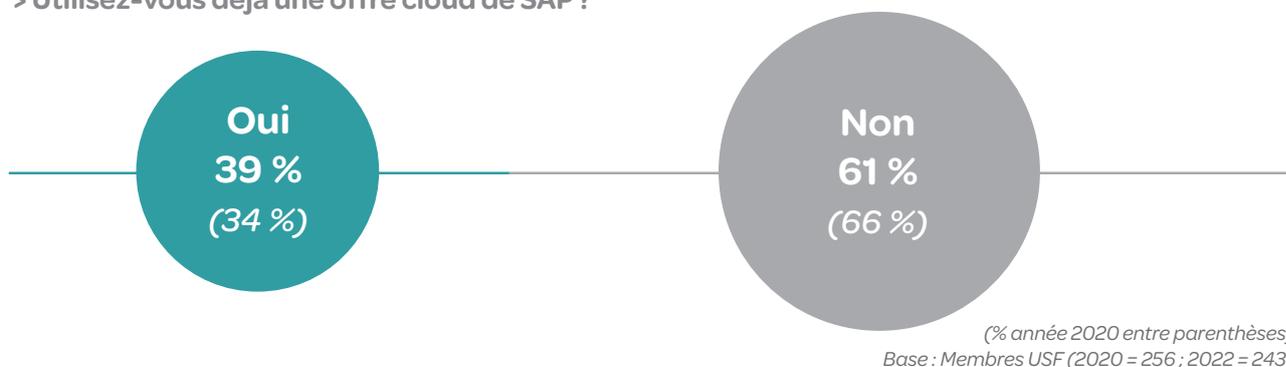
Peu d'entreprises déclarent pouvoir aller facilement vers le cloud.

La base existante des clients SAP on-premise, à hauteur de 86 % de répondants, envoie un message assez clair à SAP sur ses difficultés à passer au cloud ! Et près d'un tiers exprime très clairement les raisons d'une incompatibilité avec un hébergement cloud, raisons qui peuvent être aussi bien internes qu'externes.

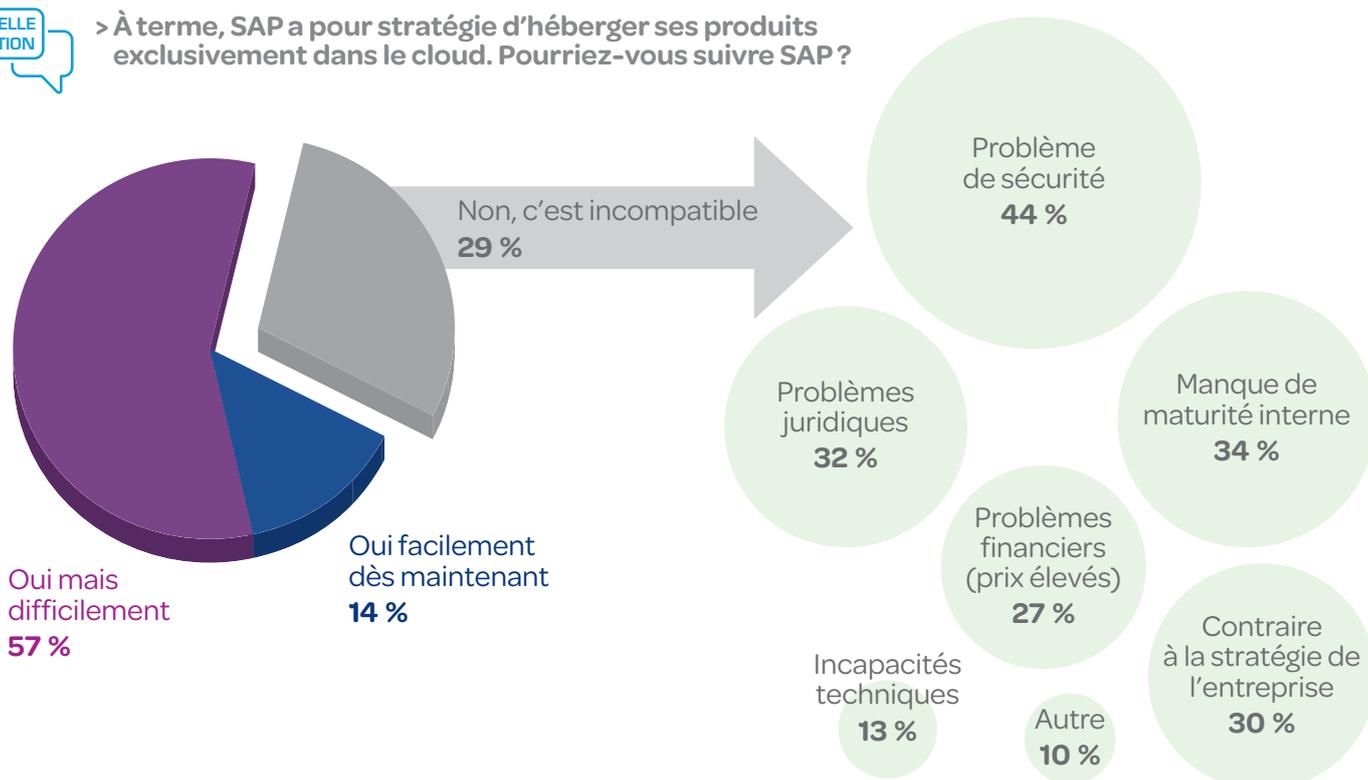
Cependant, il n'est pas toujours facile de savoir si les offres cloud déjà utilisées le sont avec hébergement de données dans le cloud (avec la question autour de la sécurité des données migrées) ou en utilisant le produit dans le cloud comme simple moteur de calcul (en mettant en cloud uniquement le minimum de data nécessaire au calcul).

Faut-il voir ici l'influence du marché qui tergiverse encore avec très peu d'offres de cloud de confiance et les contraintes européennes grandissantes liées à la protection des données ?

> Utilisez-vous déjà une offre cloud de SAP ?



> À terme, SAP a pour stratégie d'héberger ses produits exclusivement dans le cloud. Pourriez-vous suivre SAP ?



Base : Membres USF (N = 243)

Plusieurs réponses possibles

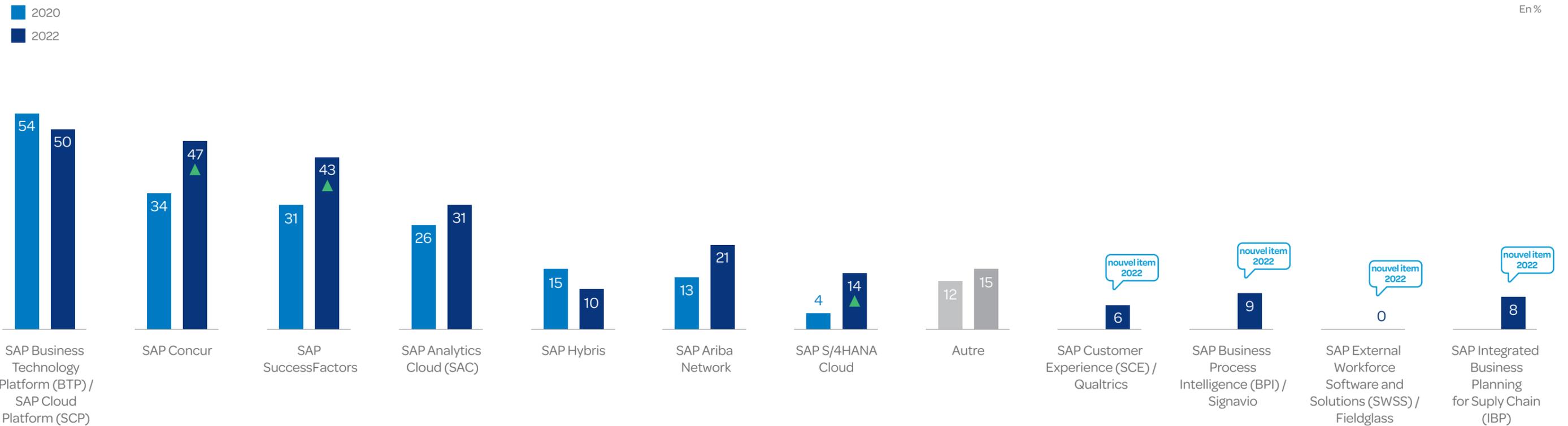
Offre cloud devenue incontournable.

La BTP (Business Technology Platform, ex SAP Cloud Platform) est la solution cloud SAP la plus populaire. Il faut cependant noter que cette plateforme, qui est au cœur de la stratégie de SAP, devient de plus en plus incontournable dans les offres de SAP.

Les grandes acquisitions de solutions cloud par SAP telles que Concur et SuccessFactors continuent de convaincre et progressent significativement en 2022. SAC continue aussi de progresser et se rapproche des 2 précédents.

L'utilisation de S/4HANA Cloud reste encore assez éloignée et a plus de mal à convaincre.

> Parmi ces solutions cloud de SAP, quelles sont celles que vous utilisez ?



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

Base : Membres USF ayant déjà utilisé une offre cloud de SAP (2020 = 87 ; 2022 = 88)

Utilisation d'une solution cloud SAP à l'avenir .

L'intention d'utiliser une nouvelle solution SAP tend à décroître

La progression régulière de l'intention d'utiliser des solutions cloud SAP observée depuis 2014 marque le pas en 2022 et la tendance semble même s'inverser avec une forte progression des intentions négatives de 11 points.

Faut-il y voir un lien de cause à effet avec les attentes des clients de SAP non prises en compte, pour plus de souplesse contractuelle et tarifaire dans les offres cloud de SAP ? La question mérite d'être posée.

> Pensez-vous utiliser une nouvelle solution cloud SAP dans les 2 ans à venir ?



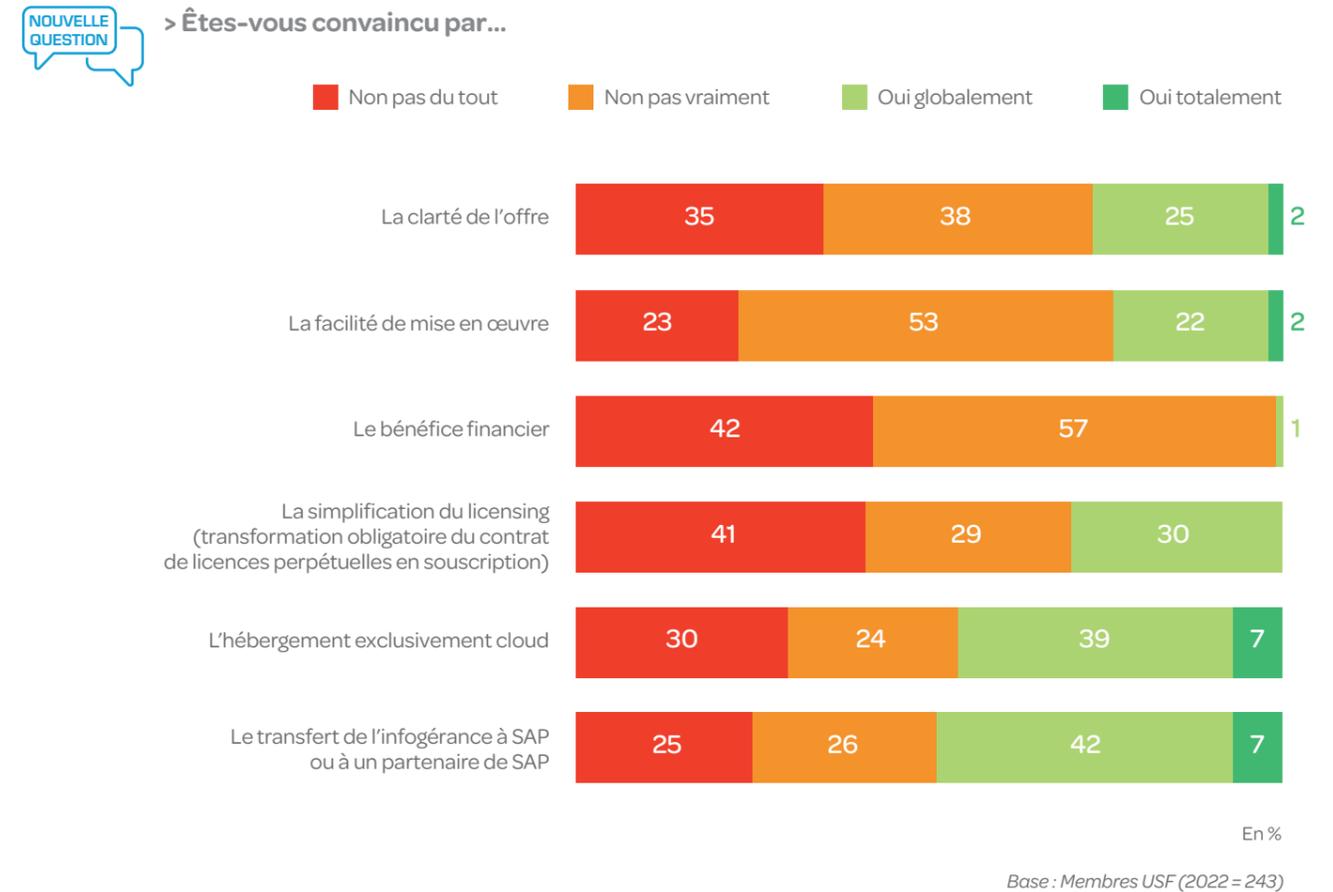
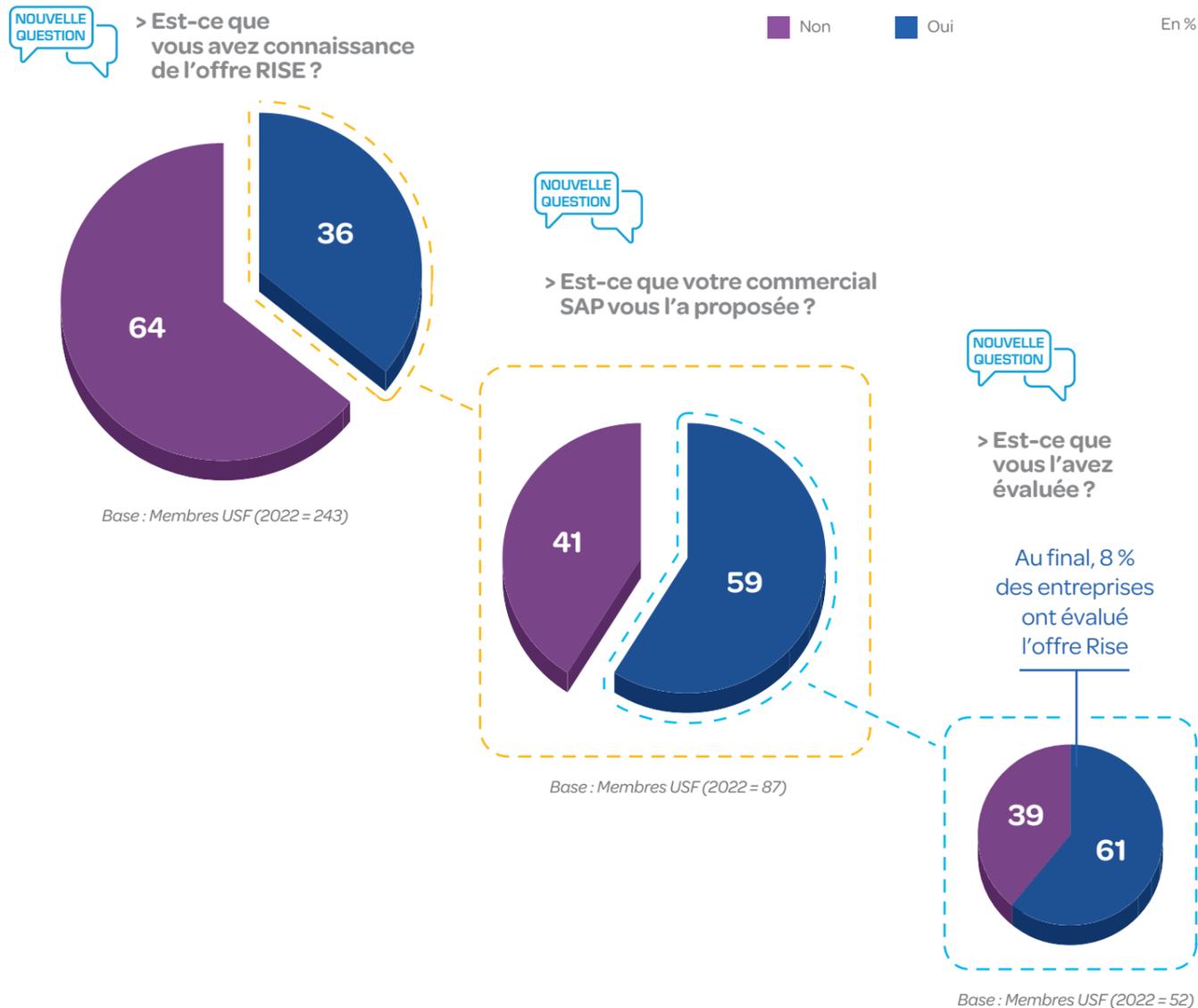
Évaluation de l'offre RISE with SAP.

L'offre RISE with SAP demeure assez méconnue.

Malgré les nombreuses communications de l'éditeur depuis le lancement de cette nouvelle offre début 2021, RISE with SAP demeure encore largement méconnue pour la plupart des répondants (64 %) et seulement 8 % d'entre eux l'ont sérieusement évaluée. Une réserve peut être formulée cependant : les répondants étant tous membres de l'USF et donc clients de SAP vraisemblablement depuis plusieurs années, cette offre ne semble pas les concerner autant que les nouveaux clients de SAP (tenus de faire le choix le plus pertinent pour l'installation d'un nouveau système SAP entre un hébergement cloud et un hébergement on-premise).

Pour ceux qui ont évalué cette offre, ils semblent peu convaincus par sa clarté, sa facilité de mise en œuvre et la réelle simplification du licensing. Le bénéfice financier apparaît comme le point le plus mal perçu dans l'évaluation de l'offre. Les aspects les moins négatifs de l'évaluation de l'offre RISE with SAP concernent l'intérêt à passer sur une infrastructure hébergée sur le cloud (46 % d'opinion positive) et le transfert de l'infogérance à SAP ou à un partenaire (49 % d'opinion positive).

En conclusion, il semble que SAP aura beaucoup de mal à convaincre sa base de clients installés d'adopter cette nouvelle offre en l'état.



10 L'évaluation des relations commerciales avec SAP

Le chemin reste long pour atteindre une bonne évaluation.

Après une belle embellie observée en 2020, l'amélioration de la relation commerciale ne se confirme malheureusement pas en 2022 : les résultats sont pour la plupart en retrait plus ou moins marqué par rapport à 2020 et notamment sur la capacité à répondre aux besoins des clients (recul de 7 points).

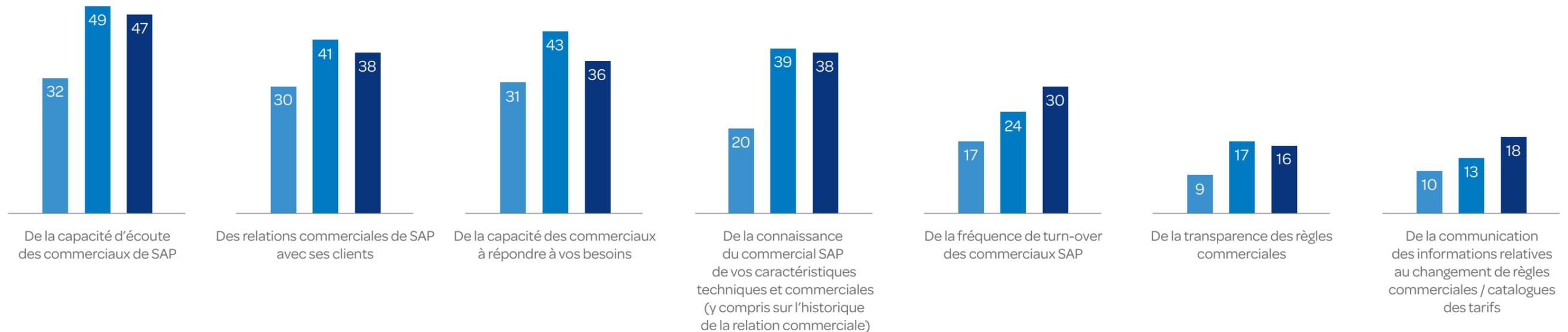
À noter : l'appréciation du turn-over des commerciaux, qui certes partait d'un niveau très bas, continue de s'améliorer avec une progression de 6 points par rapport à 2022.

La transparence des règles commerciales, la communication de l'évolution de ces règles et des catalogues tarifaires ressortent toujours avec un niveau de satisfaction extrêmement faible (16 % et 18 %). Ces points qui constituent la base d'une relation de confiance avec les clients restent toujours à travailler par SAP.

> Quelle opinion avez-vous...



Sous-total en % = Excellente + Très Bonne + Bonne
(hors Ne se prononce pas)



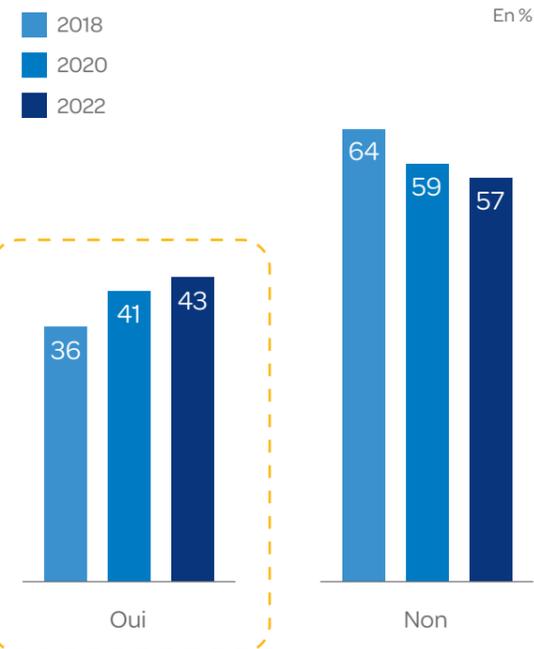
Base : Membres USF (2018 = 373 ; 2020 = 256 ; 2022 = 243)

Le modèle de licensing Digital Access ne semble pas convaincre.

Il n'est pas plus connu qu'en 2020 et après évaluation, peu d'entreprises prévoient de l'adopter. Au fil des enquêtes, nous constatons que les répondants prévoient même de l'adopter de moins en moins. Ce n'est pas surprenant car ce contrat amène des coûts supplémentaires pour les données échangées entre des solutions SAP existantes et les solutions tierces, sans bénéfice quel qu'il soit en contrepartie.

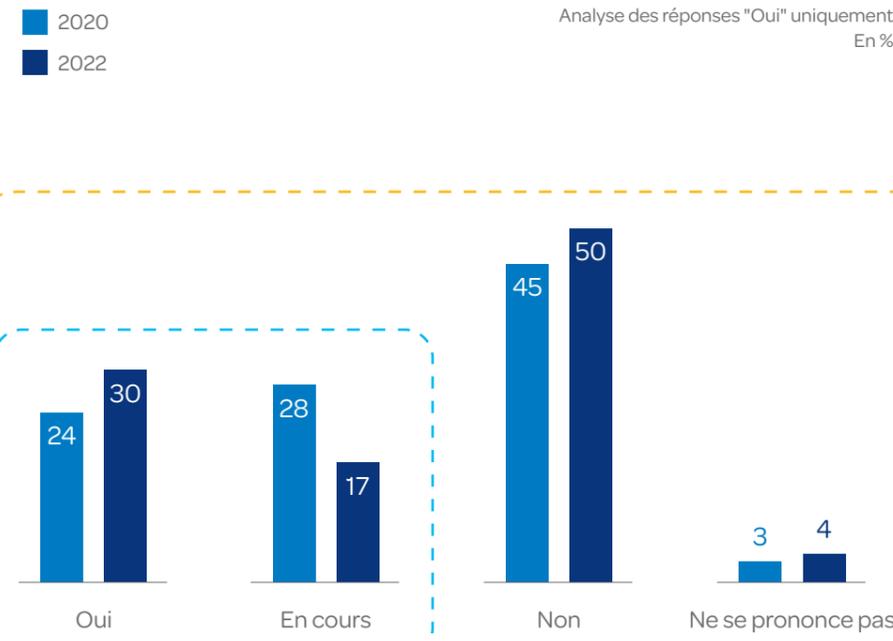
11 La politique de licences - Digital Access

> Avez-vous connaissance du nouveau modèle de licensing appelé Digital Access ?



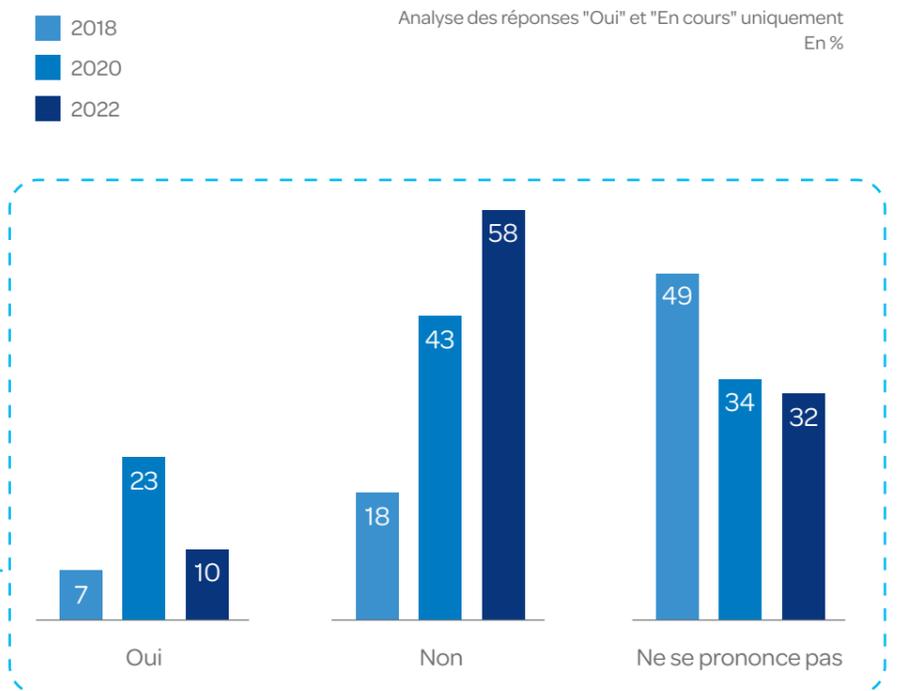
Base : Membres USF (2018 = 307 ; 2020 = 256 ; 2022 = 243)

> Avez-vous évalué ce nouveau modèle ?



Base : Membres USF (2020 = 107 ; 2022 = 100)

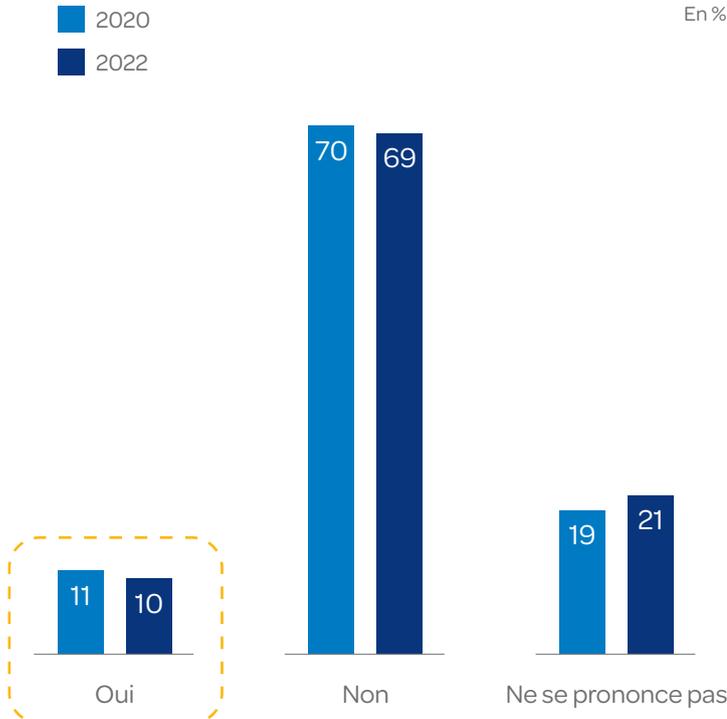
> Avez-vous adopté ou prévu d'adopter ce nouveau modèle de licensing appelé Digital Access ?



Base : Membres USF (2018 = 114 ; 2020 = 55 ; 2022 = 44)

Au final, 2 % des répondants ont adopté ou prévoient d'adopter le Digital Access

> Avez-vous connaissance de l'offre promotionnelle appelée Digital Access Adoption Program (DAAP) ?



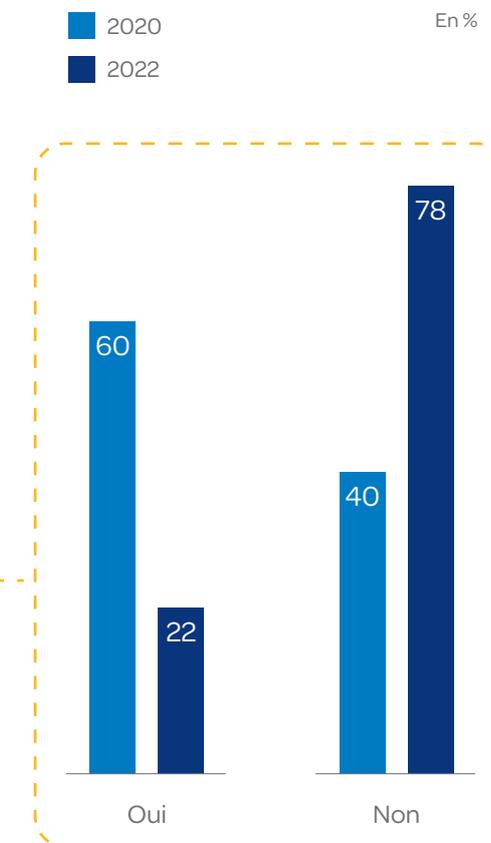
Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

Digital Access Adoption Program.

L'offre DAAP suscite moins l'intérêt de ses connaisseurs qu'en 2020.

Aucune évolution notable en 2022, le modèle de licensing Digital Access ne convainquant aucun répondant, il est assez logique qu'il en soit de même pour son programme d'adoption (DAAP), de plus la base des répondants est statistiquement très faible.

> Avez-vous décidé d'évaluer le Digital Access Adoption Program ?



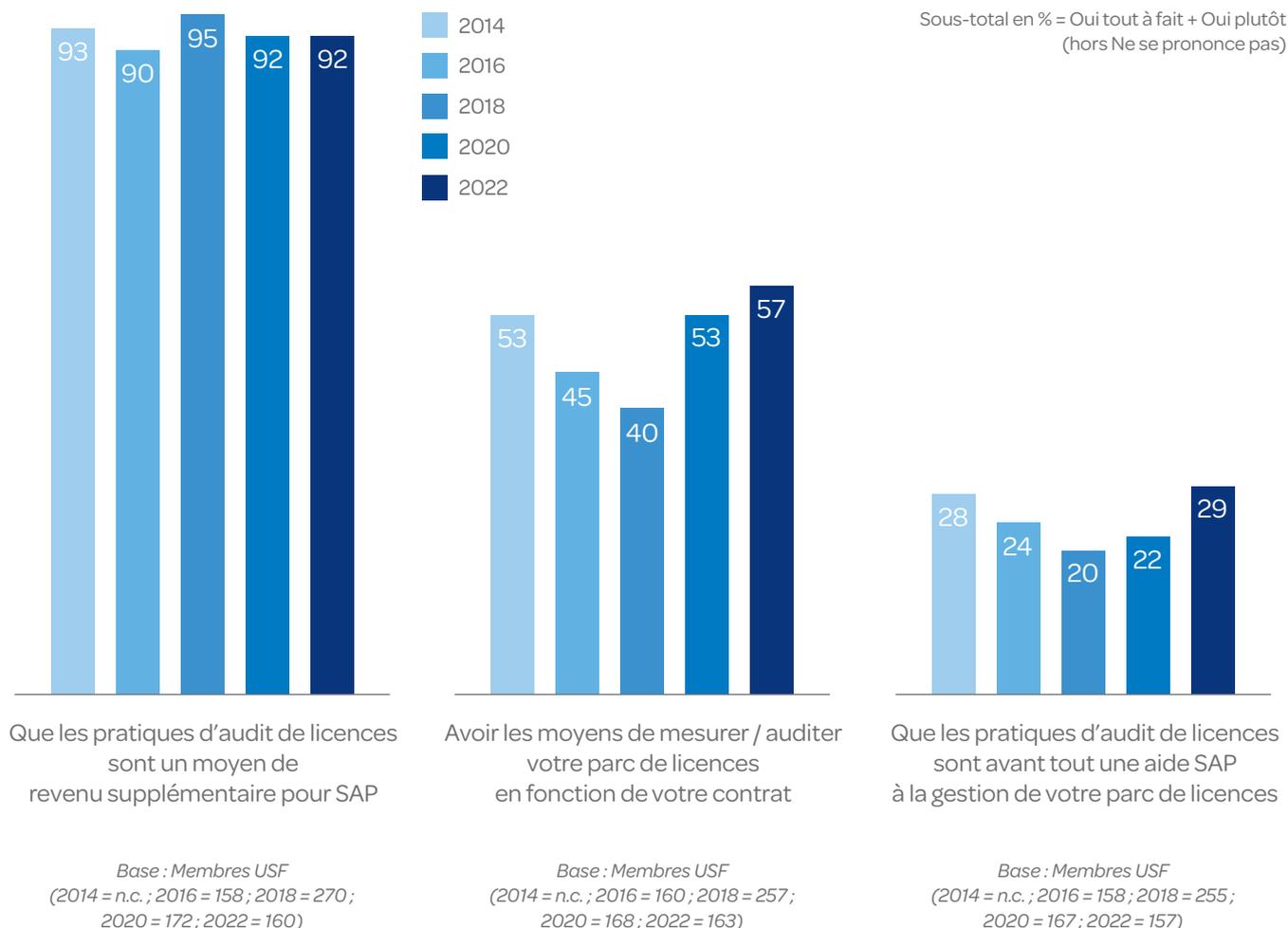
Base : Membres USF (2020 = 29 ; 2022 = 26)

12 Les pratiques d'audits de licences

Perception de l'audit.

Peu d'évolution de la perception des pratiques d'audit de licences qui demeure assez similaire à 2020. Au-delà de la perception mercantile de l'audit, le point le plus positif pour les répondants est la plus grande facilité à gérer leur parc de licences.

> Et plus précisément, concernant l'audit des licences, pensez-vous...

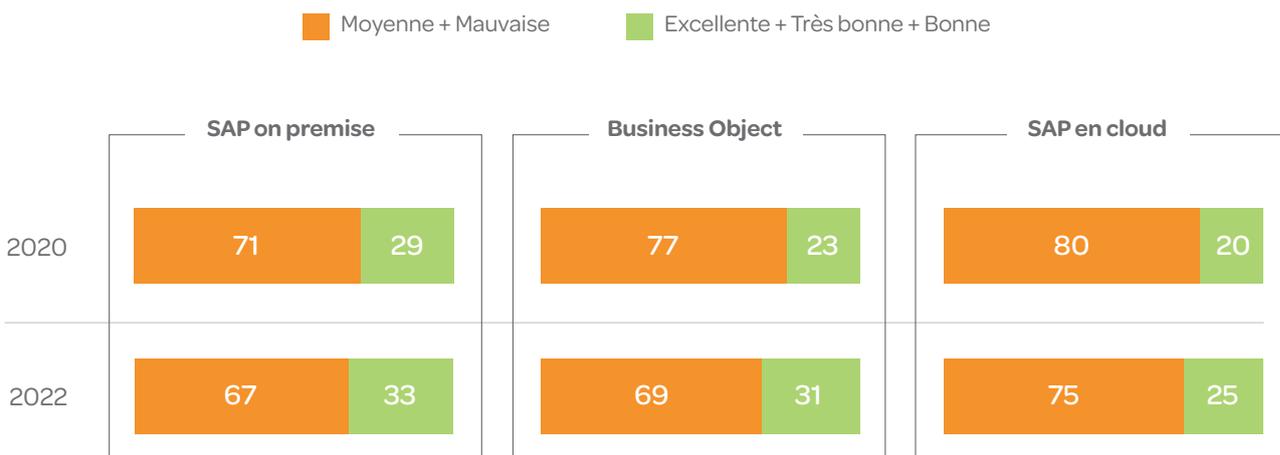


Évaluation de l'audit : les audits de licences sont jugés en majorité opaques.

Quelle que soit la nature des produits SAP audités (on-premise, Business Object ou cloud), la clarté du processus d'audit est tout aussi mal notée. Clarté et transparence pour le on-premise et BO ont progressé aux 2 extrêmes. SAP a encore une très belle marge de progression pour améliorer l'adoption et la satisfaction de ses processus d'audit.

La très mauvaise appréciation de la clarté des processus d'audit des solutions cloud pose question : en effet, il est très surprenant que les processus d'audit ne soient pas jugés plus clairs sur des solutions nouvellement conçues par SAP et de plus hébergées chez SAP.

> Quelle opinion avez-vous de la clarté / transparence des processus d'audit de licences de...



En %
(hors Ne se prononce pas)

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

Conclusion d'un audit : disparition des différends.

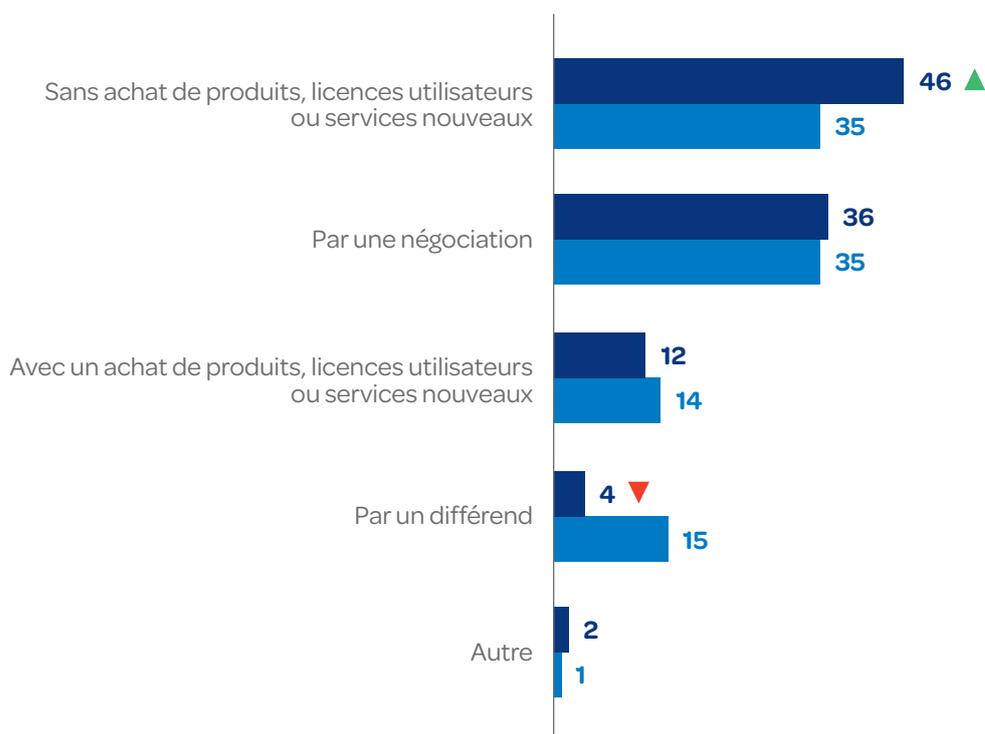
Les audits se concluant par un différend n'existent pratiquement plus.

Les suites des audits semblent en amélioration notable en 2022 puisque les conclusions sans achat de licences nouvelles progressent de 11 points en passant de 35 % à 46 % et que les différends disparaissent quasiment en passant de 15 % à 4 % (-11 points).

Même si la clarté du processus d'audit reste à améliorer, il semblerait que les audits se terminent mieux en 2022 qu'en 2020, c'est un point très appréciable pour les clients de SAP.

> En général, un audit se conclut-il...

■ 2022
■ 2020



En %
(hors Ne se prononce pas)

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

Base : Membres USF (2020 = 256 ; 2022 = 243)

13 L'évaluation du service de maintenance

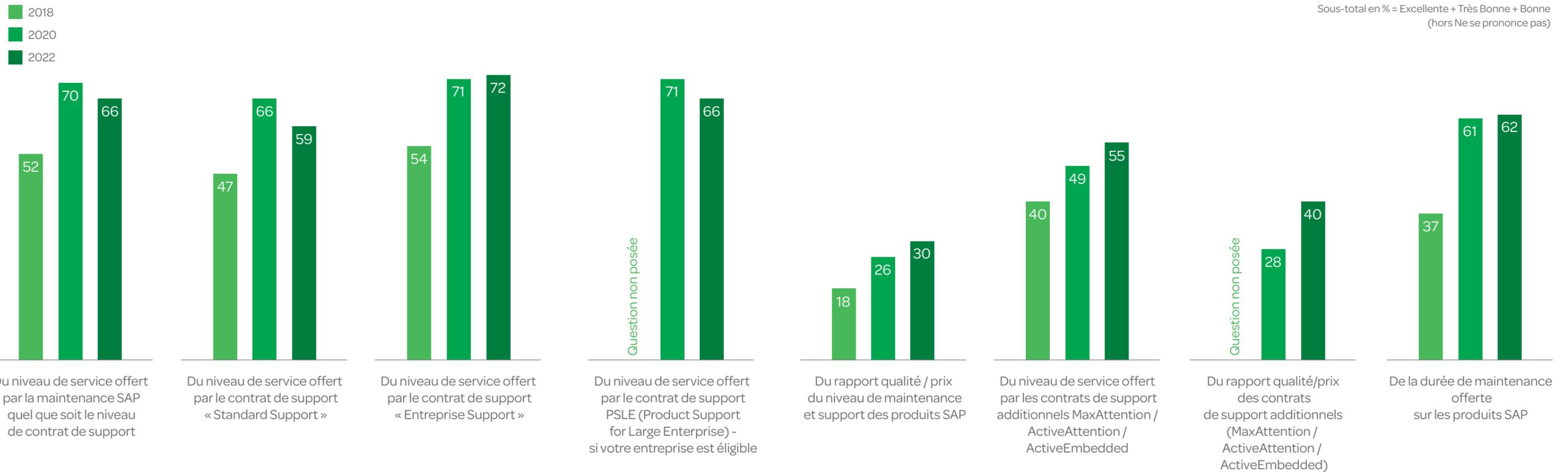
Maintien à un bon niveau.

L'évaluation du niveau de service pour l'Enterprise Support demeure toujours très bonne. Les autres niveaux perdent quelques points mais restent appréciés avec 59 % de satisfaits pour le Standard Support et 66 % pour le PSLE.

L'appréciation du niveau de services offert par les contrats de support additionnels continue à progresser d'année en année pour enfin convaincre plus de la moitié des répondants (55 %).

En revanche, même si l'évaluation du rapport qualité/prix du support progresse, il apparaît comme toujours problématique avec une satisfaction assez faible de 30 %. L'effet de la prolongation jusqu'en 2030 permet de maintenir un bon niveau d'appréciation de la durée de maintenance des produits à 62 %.

> Quelle opinion avez-vous...



Base : Membres USF (2018 = 314 ; 2020 = 256 ; 2022 = 243)

14 L'évaluation du support et du conseil

Conseil :

Une expertise toujours très reconnue mais considérée comme coûteuse.

La confiance dans le niveau d'expertise reste équivalente malgré une légère baisse et son coût montre encore des marges d'amélioration importantes.

Support :

En revanche, la confiance dans le support s'érode. Cependant, l'efficacité de l'escalade reste appréciée par 53 % des répondants.

En outre, les délais de réponse du support enregistrent une baisse très significative avec un retour au faible niveau de 2018 (39 % de satisfaction).

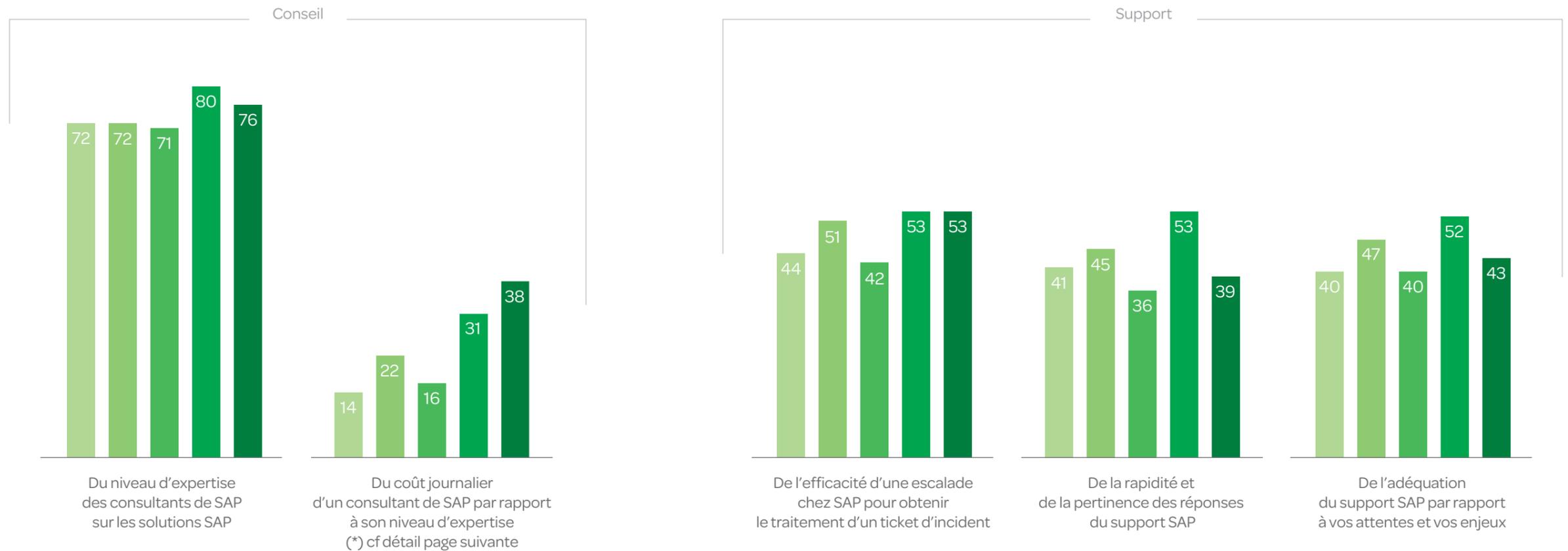
Globalement, le niveau du support offert par SAP ne semble vraiment pas à la hauteur des attentes.

> Quelle opinion avez-vous...



Sous-total en % = Excellente + Très Bonne + Bonne
(hors Ne se prononce pas)

Base : Membres USF (2018 = 373 ; 2020 = 256 ; 2022 = 243)



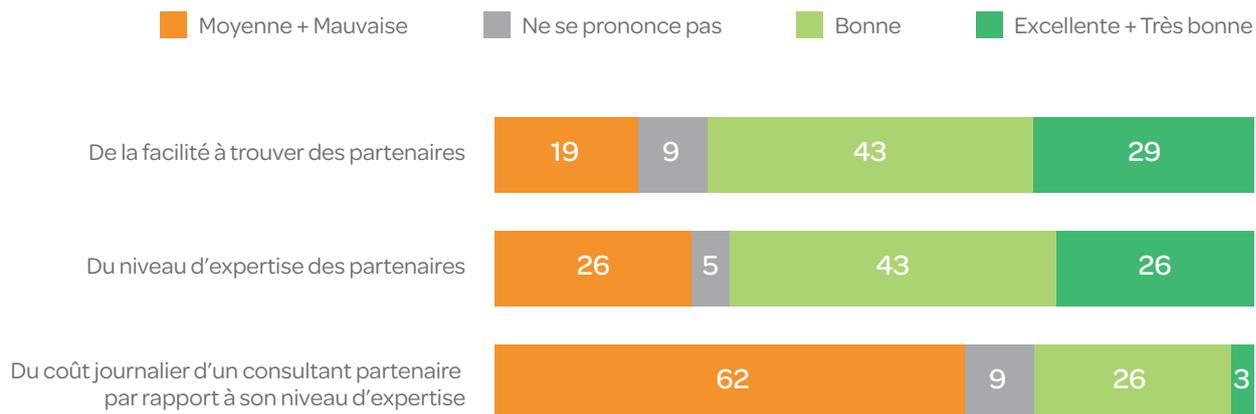
Des compétences au coût élevé.

S'il semble relativement simple de trouver un partenaire disposant de l'expertise adéquate sur les produits SAP, en revanche le coût journalier du consultant rapporté à son niveau d'expertise est fortement critiqué.

Si le consultant SAP Partenaire coûte trop cher, est-ce une conséquence de la pénurie de compétence sur le marché ?



> Quelle opinion avez-vous, par rapport aux partenaires, ...



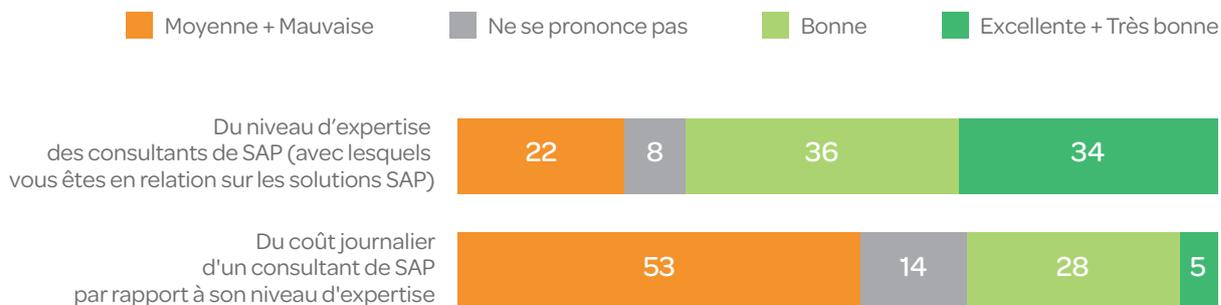
En %

Base : Membres USF (N = 243)

Niveau d'expertise pour les consultants de l'éditeur SAP.

Le niveau d'expertise et les coûts journaliers des consultants de l'éditeur SAP ne sont pas jugés très différents de ceux des partenaires.

> Quelle opinion avez-vous...



En %

Base : Membres USF (N = 243)

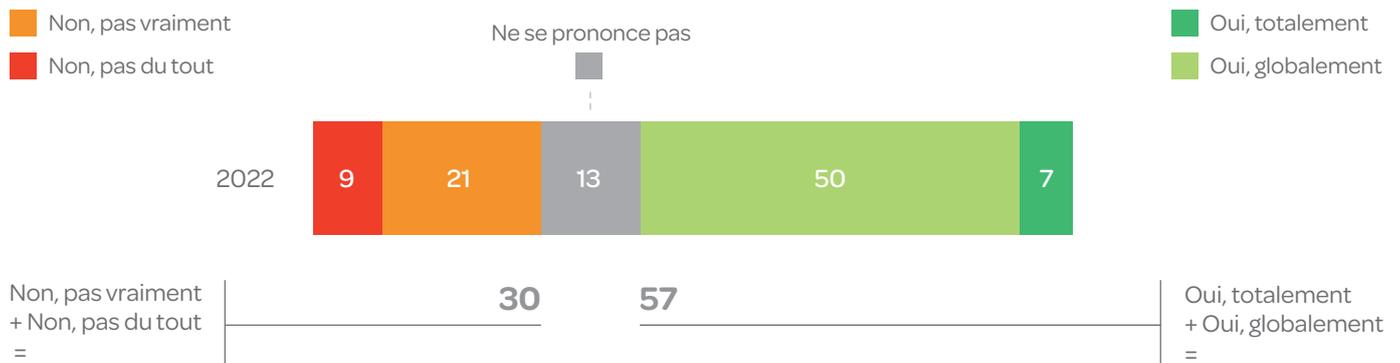
Extension du support de SAP ECC.

Actuellement, 57 % des répondants envisagent la décennie de manière positive, probablement grâce à une perspective et une échéance à 2030 jugée suffisante. 21 % des répondants s'inquiètent tout de même de cette fin de maintenance en 2030 et 9 % se sentent dans une impasse.

On estime donc que 30 % des répondants n'ont pas encore lancé de projet de migration et ne voient pas comment l'appréhender.



> La solution SAP ECC est supportée jusqu'en 2030. Pensez-vous que cela soit suffisant ?



En %

Base : Membres USF (N = 243)

15 L'évaluation des programmes Customer Influence

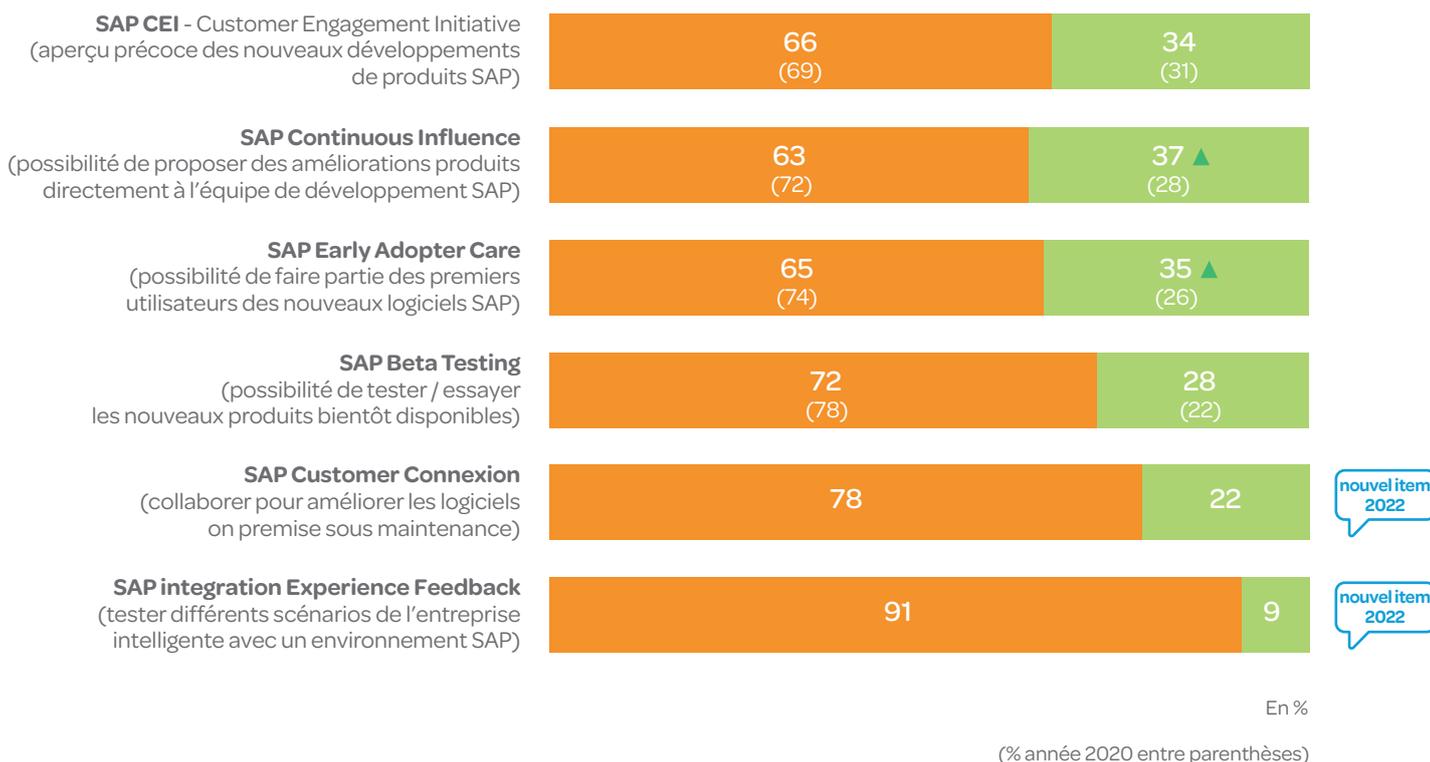
Les programmes SAP Customer Influence sont peu connus en général.

SAP Customer Engagement Initiative (CEI), SAP Continuous Influence (CI) et SAP Early Adopter Care représentent les programmes les plus connus.

Lorsqu'on s'intéresse à ces programmes, la pratique montre qu'il faut consacrer du temps : pour correctement maîtriser les outils SAP d'enregistrement et de suivi des requêtes et, ce qui est peut-être le plus frustrant, pour suivre l'évolution desdites requêtes !

> Connaissez-vous les programmes suivants ?

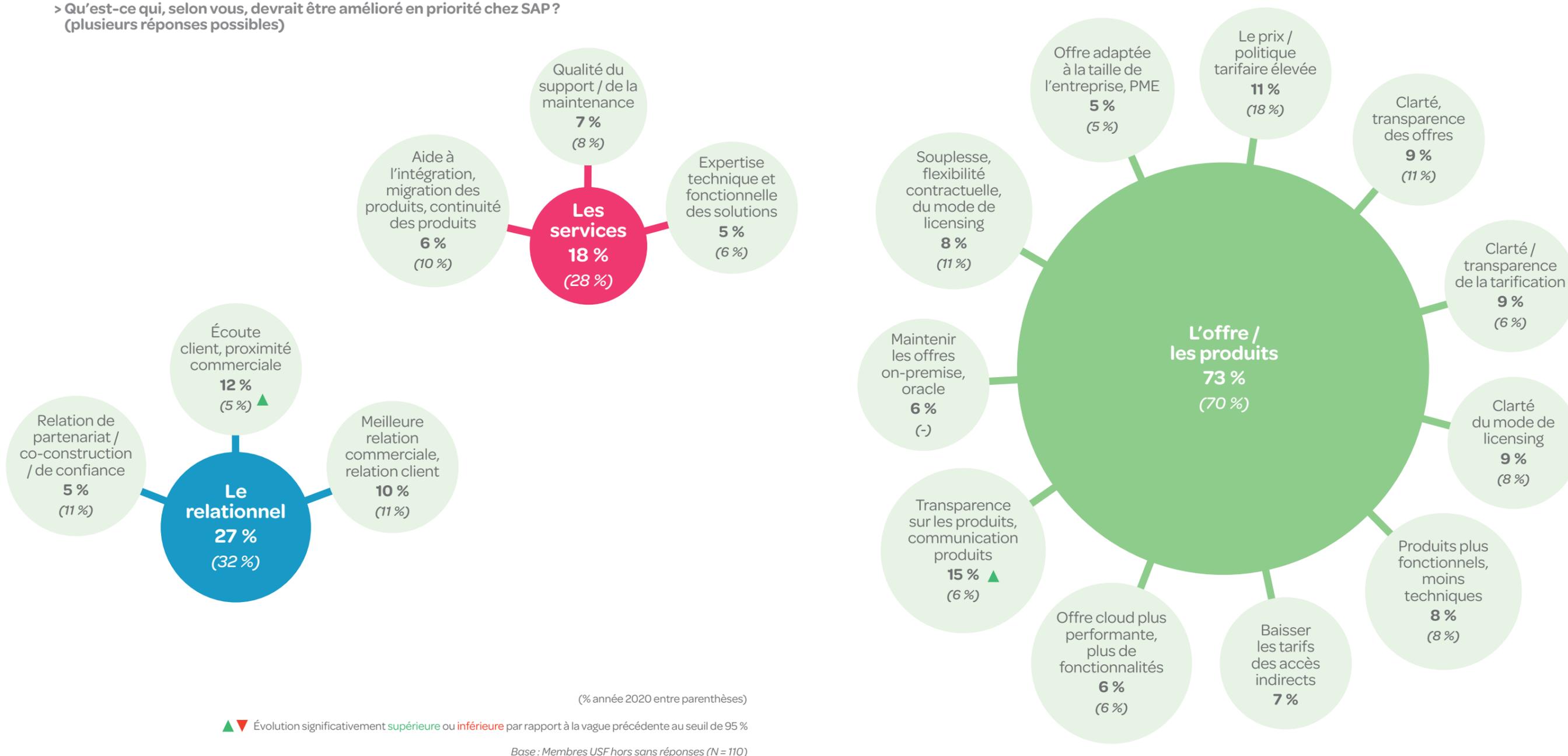
■ Non je ne connais pas ■ Oui je connais



16 Points d'amélioration - Principaux résultats

À l'instar de 2021 majorité des suggestions vise à améliorer l'offre et les produits, notamment au niveau du prix et de la clarté.

> Qu'est-ce qui, selon vous, devrait être amélioré en priorité chez SAP?
(plusieurs réponses possibles)





Cette publication vous a plu ?

Elle est le fruit de la réflexion des membres de l'USF, 1^{er} réseau des professionnels utilisateurs SAP francophones. Il y a toujours une réponse à vos questions à l'USF, rejoignez la communauté et gagnez du temps dans vos projets SAP.

À propos de l'USF

L'USF, être au cœur de l'écosystème SAP.

L'Association des Utilisateurs SAP Francophones a été créée en 1989, Association loi 1901 totalement indépendante de l'éditeur. L'USF regroupe 3600 membres issus de 450 entreprises et organisations (Grands Groupes, PME-PMI, Administrations, Établissements publics).

Missions de l'USF & bénéfices offerts aux utilisateurs SAP

-  **ÉTUDIER** - Intelligence collective - Édition d'une dizaine de livrables par an.
-  **RÉFLÉCHIR** - Retours d'EXpériences - Échanges de bonnes pratiques.
-  **PARTAGER** - Réseau d'entraide convivial de partage d'expériences, de savoir-faire, de connaissances, d'informations et d'idées.
-  **INFLUENCER** - Témoignages clients - Veille stratégique - Influence sur l'éditeur et son écosystème.

Activité & Vie de l'USF

L'USF organise des événements tout au long de l'année :

-  +200 réunions de Commissions et Groupes de Travail qui couvrent toutes les solutions SAP.
-  **La Convention USF** - En octobre - L'événement annuel de référence et fédérateur de l'écosystème SAP pendant lequel vous rencontrerez tous ses acteurs majeurs.
-  Retrouvez tous les documents USF et échangez avec vos pairs sur notre Réseau Social d'Entreprise : **La Communauté USF** - <https://communaute.usf.fr>

ADHÉRER À L'USF

Adhésion ouverte à tout utilisateur final de SAP

Vous êtes utilisateur final en entreprise, **votre société peut devenir membre de l'USF** :

-  **Adhésion individuelle** : L'USF à la carte (réunions de Commissions, livrables, networking).
-  **Adhésion collective (Société, PME/PMI)** : Tout l'USF pour toute l'entreprise (accès à toutes les Commissions & services de l'USF).

Pour nous rejoindre et devenir membre de l'USF, contactez-nous :

-  **Par mail** : jonathan.texier@usf.fr
-  **Par notre site web** : www.usf.fr/a-propos/pourquoi-adherer/
Pour en savoir plus : www.usf.fr

Suivez-nous !   

