

Association USF: comment faire le poids face à la machine SAP?

Tours.- Lors de la convention annuelle de l'association des utilisateurs SAP ou USF (*Utilisateurs SAP Francophones*), ces 15 et 16 octobre, les sujets gênants n'ont pas été éclipsés.

Entre les thèmes évidents, ceux dont on peut parler comme l'absorption-fusion de Business Objects (« *Tout va bien, merci!...* ») ou encore le livre blanc de l'association sur « La migration » (« *Vers la dernière version de SAP, ça traîne* »), il y a aussi la place pour les dossiers qui échauffent les esprits comme « *La maintenance plus chère, à 22% du prix de la licence* » !

Les couloirs bruissent de commentaires, parfois virulents.

Bien sûr, il est intéressant de discuter avec le 'chapitre' québécois de l'association américaine, équivalente à l'USF : on découvre que ladite association US (ASUG) emploie cinquante permanents ! Contre trois à l'USF. Ceci fait dire à son président, Jean Leroux: « **Petite, l'USF doit s'allier pour peser plus lourd** » .

« *Pour avoir du poids, il faut des faits et le nombre* » , ajoute le président, qui mentionne des « *contacts intéressants* » avec l'ASUG et le SUGEN (*Sap users global executive network*).

L'association des utilisateurs Business Objects renchérit: « *Un groupe d'utilisateurs permet de montrer la vraie vie à l'éditeur* » .

Bien évidemment il est toujours bon de collecter des chiffres: ainsi, on apprend que « *80% des utilisateurs SAP en France n'ont pas encore migré vers la dernière version courante de SAP* » -ce qui montre le chemin restant à parcourir ! Ou encore: « *60% des membres du club BO n'utilisent pas SAP* » - ce qui ouvre des perspectives...

Bref, beaucoup d'idées intéressantes... Mais l'une d'elles revient en leitmotiv: qui osera s'opposer à **la maintenance « enterprise support » rehaussée à 22% ?**

SAP soi-même aborde le sujet en face en la personne de son dg, Pascal Riolland. Il a d'abord défendu le droit de bouger un taux, le précédent ,à 17%, étant resté inchangé durant une décennie. Ensuite une présentation un rien poussive a montré que l'éditeur, confronté à une base installée de plus en plus large et complexe, doit pouvoir réorganiser et industrialiser sa maintenance, s'engager sur la qualité (comme la 'prise en compte des incidents en 60 mn avec correctif en 4h). Il se doit aussi de piloter l'ensemble, de manière « *équilibrée* » (comprendre: rentable).

Tout cela justifie de monter à 22% - d'autant que ce taux resterait « *conforme aux pratiques de la concurrence* » .

Un peu plus tard, on découvre que SAP met en place **une organisation mondiale** pour la maintenance de ses produits: il est question d'un imposant effectif de 4.500 personnes réunies en une entité « *Global support* » . Ce qui signifie donc un réel investissement. Mais un point, au moins, pêche: la communication. Il serait bon de faire comprendre les enjeux, d'expliquer les structures et

les organisations en place, de parler « processus de gestion » d'incidents, de gestion des « *enhancement packages* », d'aborder la continuité de service et la qualité. Bref, un vrai discours d'industriel.

SAP doit communiquer plus -et mieux- sur « *enterprise support* ». Car ce ne serait pas simplement « *une maintenance plus chère, à 22%* » – comme l'a présenté la presse (!). C'est toute une approche industrialisée de la gestion d'un produit souvent critique et très utilisé dans des contextes riches et variés. SAP peut saisir là une bonne opportunité de communiquer sur les enjeux, les méthodes, les outils... Malheureusement le souffle n'y est pas. D'où déceptions et frustrations...

Malgré tout, l'USF, tout comme les autres groupes, ne pourra guère agir qu'à la marge : demander un **support francophone** est une bonne idée et rejoint la préoccupation '*qualité*' de l'éditeur. L'USF obtiendra-t-il cette valeur ajoutée ? L'avenir proche nous le dira.

(*) rédacteur, consultant Duquesne Research