

Marc Genevois, SAP France : « Tous les départements de SAP France sont mobilisés sur S/4 HANA »

Silicon.fr : Les résultats montrent un défaut d'information de l'éditeur, particulièrement sur les nouvelles fonctionnalités. Que répondez-vous à ces critiques ?

Marc Genevois : Nous prenons toujours très au sérieux les remarques de nos clients, et les interactions importantes et régulières entre SAP et les groupes utilisateurs à travers le monde en sont la parfaite illustration.

Concernant S/4HANA, il a ainsi été déclinée au niveau mondial une approche à la fois méthodologique et pédagogique, 'your path to SAP S/4HANA'. Nous y présentons la roadmap et les innovations de S/4HANA, nous y articulons les bénéfices pour nos clients, et nous expliquons comment chacun d'entre eux, qui est unique, peut engager avec nous sa réflexion en matière de transformation digitale.

Nous avons enfin développé le programme 'Value Assurance', dont l'objectif, essentiel, est de faire de chaque implémentation de S/4HANA, un succès. Pour ce faire, nos équipes Conseil s'engagent aux cotés de nos clients pour suivre chaque étape-clé de la mise en œuvre de leur projet.

En France, nous avons mis en place et exécutons un plan Focus S/4HANA, qui vise à accompagner, avec pragmatisme, et en toute transparence, chacun de nos clients sur ses enjeux. Tous les départements de SAP France intéressés ici, sont mobilisés : nos forces de vente bien sûr, mais pas seulement, également l'ensemble des fonctions Support dont les services Maintenance et Formation, et ce afin d'optimiser notre proposition de valeur. A chaque niveau d'interaction, nos clients trouvent le niveau de connaissance requis sur S/4HANA et nous veillons au maintien de ce niveau. De la même façon, nous mobilisons notre écosystème afin que celui-ci dispose du même niveau de connaissances.

C'est un vrai momentum que nous souhaitons déployer auprès de nos clients, y compris sur les aspects Communication. Bien des rendez-vous sont d'ores et déjà planifiés à la rentrée, dont le premier est calé au 13 septembre, soit notre prochain Innovation Summit, une édition entièrement dédiée à S/4HANA avec, entre autres, des retours d'expérience clients et la présence des développeurs de nos Labs.

La promesse de SAP avec S/4HANA consiste à refonder les processus métier en exploitant l'architecture de HANA. Avez-vous des exemples concrets montrant les bénéfices métiers de S/4HANA ?

Pour répondre à cette question, je vais repartir des principes fondateurs de SAP S/4HANA.

Le premier de ces principes est l'association entre décisionnel et transactionnel pour une expérience utilisateur complètement transformée, et dont le premier bénéficiaire est une productivité

améliorée. En effet, les utilisateurs sont à même de pouvoir identifier, en temps réel, les actions à réaliser, avec des transactions simplifiées, depuis des indicateurs de performance opérationnels jusqu'à la résolution détaillée des situations. On retrouve ce principe dans tous les domaines fonctionnels, l'administration des ventes, la production, les achats..., avec la fourniture aux utilisateurs de rapports opérationnels : clients non servis, composants manquants, ordres de facturation en cours, performance des fournisseurs...

Le deuxième principe réside dans le fait que nous avons unifié nos solutions sur une plateforme unique et intégrée, et nous y avons rajouté de l'intelligence, du prédictif et de la simulation dans les étapes clés de chaque processus. Ainsi, dans l'analyse des composants manquants citée plus haut, l'utilisateur est guidé pour simuler chaque solution et déterminer la meilleure d'entre elles pour améliorer son taux de service ou réduire le niveau de ses stocks.

De nombreuses autres innovations sont prévues pour être disponibles avant la fin de l'année, comme la planification à capacité finie, des fonctions avancées de gestion des ventes ou des stocks.

Enfin, le troisième et dernier principe que je souhaite rappeler ici, est relatif à la puissance de la plateforme digitale SAP HANA, qui permet d'intégrer et d'enrichir les processus métier en y incluant les dernières technologies : Internet des Objets, prédictif, réseaux sociaux.... L'enjeu est très clair, être à même de pouvoir proposer de nouveaux services à nos clients, tels que la maintenance prédictive des équipements vendus, le réapprovisionnement par anticipation des besoins de leurs clients...

Sur la question du licensing, l'étude montre les craintes, par les utilisateurs, des modifications des contrats à la faveur du passage à S/4HANA. Quels engagements pouvez-vous prendre en la matière ?

Les règles de licensing des solutions SAP, et donc des nouveaux produits innovants tels que S/4 HANA, sont par essence identiques pour le monde entier et pour l'ensemble de nos clients. Elles doivent accompagner et asseoir la stratégie et les objectifs de développement. Le choix de S/4 HANA n'implique pas de modifications des contrats en tant que telles. Sur le plan contractuel, l'opération est traitée de la même manière que toute acquisition de nouveaux produits SAP : continuité des conditions générales qui gouvernent le contrat et intégration du modèle de licences et des droits d'usage propres à SAP S/4/HANA.

Si ce modèle est évidemment défini par SAP, il est important de rappeler qu'il est disponible en ligne auprès de tout public (document « Software Use Rights ») et que ce modèle est contractuel : accepté par les deux parties, il a force obligatoire et SAP n'est pas habilitée à le modifier unilatéralement. Sur la question du licensing, il s'agit donc bien d'un véritable engagement de pérennité et de stabilité du modèle proposé.

L'USF sous-entend que les gains techniques (nés de la simplification de l'architecture) ne suffiront pas à justifier une migration. Partagez-vous cet avis ? Si non, avez-vous des contre-exemples ?

Nos clients font face à de nouveaux enjeux, liés à l'ère digitale, une ère de changements profonds au regard de l'évolution des modes de consommation et de travail, de la maturité des dernières technologies. Airbnb, Uber ou bien encore Netflix sont des exemples de ce que nous appelons les

digital native. Les entreprises nées avec Internet et l'émergence des plateformes collaboratives, ont défini de nouveaux standards économiques, en matière d'expériences utilisateurs et de comportements sociaux. Les vraies questions qui se posent aujourd'hui sont : « comment les entreprises de la vieille économie vont t'elles faire face aux challenges de la complexité ? Comment vont t'elles faire face aux nouvelles tendances du marché, l'hyper-connectivite, le super-computing, le cloud, le smarter world et la cybersécurité ? Comment vont t'elles pouvoir capitaliser sur leurs assets et dans le même temps opérer une approche digitale ?

Depuis plus de 40 ans, SAP accompagne ses clients dans l'excellence opérationnelle avec son ERP. Désormais, dans un contexte devenu global, nous souhaitons les accompagner avec la mise en place de S/4HANA qui n'est pas une simple évolution de notre ERP, mais véritablement un nouveau produit, le cœur digital et la fondation du système d'information pour une transformation inévitable. On ne parle pas d'upgrade, mais de conversion, partie prenante non seulement des dimensions techniques (non seulement la simplification de l'architecture, mais aussi la diminution de la taille des bases de données, la suppression des redondances et la simplification des modèles, et enfin, l'ouverture et l'intégration simplifiées dans un monde web et hybride) mais également des aspects métiers et expériences utilisateurs, une combinatoire nécessaire pour atteindre le niveau d'agilité requis.

Quelle est votre réaction à la lecture des intentions de migration qui ressortent de l'étude USF ? (Un gros quart de la base installée migrant sous 3 ans)

Nous remercions nos clients, dont ceux qui ont participé à cette étude, et qui voient en SAP, pour 72% d'entre eux, un visionnaire. L'étude nous donne une photographie à l'instant t. Nous sommes convaincus que si chaque client engage avec nous une démarche 'Your path to SAP S/4HANA', nous constaterons une amélioration significative de la qualité de la perception et une augmentation des intentions de migration. Toute transformation digitale impacte les organisations, les processus et in fine le système d'information. Ainsi, un changement d'ERP est fortement lié à la volonté de nos clients à se projeter. Autrement dit, la vitesse d'adoption dépendra du dynamisme de chacun d'entre eux à se projeter dans un monde numérique avec la considération des opportunités et risques associés.

A lire aussi :

[S/4 Hana : ce sera peut-être simple, mais pas pour SAP](#)

[Audit de licences SAP : des redressements en dizaines de M€, selon l'USF](#)