

Swisscom supprime 4% de ses effectifs

Les compétences se complètent. **ASK Conseil**, dirigé par Dominique Moisand, a été créé en 1990 et compte aujourd'hui 35 consultants. Sa spécialité? L'audit des DSI, l'organisation des centres de compétences SAP (CC SAP), les projets de SI et AMOA. Le cabinet intervient également au niveau des directions générales, pour définir la stratégie, organiser les forces de vente, améliorer la performance des processus... Ses références en France sont Areva, Aventis, Carrefour, les autoroutes APRR, EDF, les banques HSBC, Société Générale, les laboratoires Merck, Roche, le pétrolier Total, Gaz de France...

De son côté, **ExpertON**, dirigé par Luis Praxmarer, est tout récent: le cabinet a été créé en juillet 2005 à Munich par trois anciens managers de MetaGroup. Il compte déjà une centaine de collaborateurs (dont un tiers proviennent de... MetaGroup). Un bureau a été ouvert à Dubaï deux mois après. Il propose trois offres de services aux DSI: recherche (fournir des données et une analyse de marché ainsi que des recommandations); services d'analystes (notes de recherche, personnalisation de conseils) et services de consulting stratégique.

Au groupe Hilti (outillage), dans un environnement SAP, ExpertON a apporté une expertise pour un process d'outsourcing et la construction d'un 'business warehouse'. Parmi ses autres grands clients figurent notamment Deutsche Telekom et Siemens.

Chez ce dernier, la mission a notamment consisté à évaluer et optimiser, après harmonisation, la cohabitation dans le groupe de pas moins de 275 implémentations différentes -et donc coûteuses- de SAP!

La synthèse de 14 témoignages 'grands comptes' « *Adapter le centre de compétences SAP à l'évolution des besoins* », tel est le sous-titre et l'objet du Livre blanc 'Bonnes pratiques de gouvernance SAP' co-édité par les deux partenaires, ASK Conseil et ExpertON. Cet opuscule d'une cinquantaine de pages, au format A5, a le mérite d'être très structuré et synthétique. Il commence par exposer 5 niveaux de maturité dans les entreprises utilisatrices de SAP: de l'apprentissage à la globalisation, en passant par l'industrialisation, la mutualisation et l'alignement. Chacune de ces 5 phases fait l'objet d'une page d'analyse ou observations pratiques. Ainsi, pour le niveau 2 (phase d' »industrialisation «), les auteurs s'interrogent sur les moyens d' »éviter l'inflation des coûts de structure liés à la multiplication des systèmes SAP, à l'entretien des compétences nécessaires aux projets et à la MCO (maintenance en conditions opérationnelles), au traitement des rejets liés aux problèmes de qualité des données, à l'accroissement constant du périmètre fonctionnel, du nombre d'utilisateurs et du nombre de demandes d'évolutions? « Pour passer aux niveaux « mutualisation » et « alignement », il faut « *une gouvernance forte du SI SAP, impulsée par la DSI qui doit être mandatée par la DG et relayée dans les métiers par les directeurs de ces métiers* ». Et suivent 7 autres points critiques. Les **règles de bonne pratique SAP** sont rangées en 7 chapitres: gestion budgétaire, centres et gestion de compétences, relations client, référentiel méthodologique et SAP, externalisation des activités, veille technologique... Parmi les conclusions, on retient, par exemple, que: « *la DSI joue un rôle clé auprès des clients métier de l'entreprise pour promouvoir, et éventuellement imposer, les règles de gouvernance qui assureront le respect des objectifs de performance et de coûts du SI SAP de l'entreprise; et également pour garantir la cohérence de l'urbanisation du SI et pour procéder aux arbitrages de priorité indispensables entre les différents demandeurs* ».