

USF : gronde des clients francophones de SAP

Prises de fonction simultanées au sein de SAP et de l'USF, l'association des Utilisateurs SAP Francophones. Alors que Gianmaria Perancin prenait la tête de l'USF, c'est Gérald Karsenti qui devenait le nouveau P-DG de SAP France.

Deux nouveaux leaders plongés dans la convention de l'USF, qui se tenait à Lyon du 10 au 11 octobre, alors que des tensions se font sentir entre les clients du spécialiste des solutions ERP et ses clients francophones.

Politique de la perche tendue

Des tensions qui n'ont pas empêché le nouveau P-DG de signer sa présence à la convention et de prendre la parole devant un parterre de plus de 1500 clients et partenaires.

L'occasion d'un dialogue dans un contexte tendu qui fait ressortir un taux important d'insatisfaction des clients. C'est ce que révèle en effet la troisième édition de l'enquête de satisfaction des clients de SAP.

Gianmaria Perancin, Président de l'USF, tente de jouer la carte de l'apaisement en expliquant que « *cette nouvelle édition de notre enquête montre que certaines améliorations ont été apportées, plus ou moins efficacement, depuis deux ans, preuve que les efforts de SAP portent leurs fruits. Parallèlement, force est de constater que des tensions s'installent, et parfois même durablement, entre clients et éditeur sur certains aspects. Aussi, une réaction vigoureuse de la part de SAP sera nécessaire pour aller véritablement dans le sens des attentes des utilisateurs.* »

Une enquête qui décoiffe

Concrètement, les clients expriment leur mécontentement sur les aspects fonctionnels proposés par SAP, dont l'agilité des processus, qui ne glane que 26 % de résultats Positifs.

L'adéquation entre les utilisateurs et les processus SAP est aussi mal notée, avec un pourcentage de réponses positives calamiteux de 39 %, soit une baisse de 18 points en un an.

La dégringolade est tout aussi marquée en ce qui concerne le service de maintenance. Ainsi, la durée de maintenance offerte répond à 37 % des attentes. C'est tout de même 17 points de moins en un an.

Parallèlement, son rapport qualité-prix subit aussi une très forte contraction à 18 % (moins 10 points).

Les voyants sont aussi dans le rouge en ce qui concerne les relations commerciales entre SAP et ses clients : 30 % de jugements positifs (moins 13 points).

Plus inquiétant encore. Les clients estiment tout simplement que les commerciaux de SAP ne connaissent pas les enjeux du client : seulement 20 % de résultats positifs, avec 15 points de moins en un an.

L'engagement client en péril

Tout cela se traduit par une contraction de l'attachement client aux produits SAP : les intentions de les recommander chutent de 5 points, de rester utilisateur de 6 points et de s'engager plus en utilisant davantage de produits et de services SAP de 7 points.

L'inventaire à la Prévert concerne aussi le support de SAP sur les projets liés au RGPD qui est considéré comme insuffisant à hauteur de 91 %. D'autant plus dommage que les solutions SAP sont considérées comme permettant d'être en conformité au RGPD, avec 65 % des résultats positifs.

Des signes d'espoir tout de même

Une douche froide pour SAP qui n'empêche pas les utilisateurs « *d'apprécier par ailleurs le caractère visionnaire de la stratégie S/4HANA* », avec un taux de satisfaction de 68 %. Même chiffre pour l'appréciation des opérations de croissance externe effectuées par l'éditeur allemand.

Il est aussi permis de croire que les choses peuvent rapidement changer et s'améliorer. C'est du moins ce que pense une grande majorité des utilisateurs. En effet, le niveau de satisfaction sur les réponses apportées par SAP aux demandes d'améliorations présentées par les clubs utilisateurs, dans le cadre de la « Customer Connection », affiche un progrès substantiel, avec 55 % de résultats positifs. Soit une hausse de 11 points en un an.

(Photo : Gianmaria Perancin, président de l'USF)