

# Dossier de Presse

*Comprendre les solutions SAP : notre Proposition de Valeur*

## Contacts presse

Françoise Nové-Josserand

SAP France

Tél. : 01 55 30 21 05

Francoise.nove-josserand@sap.com

Hélène Gosset

Burson-Marsteller

Tél. : 01 41 86 76 33

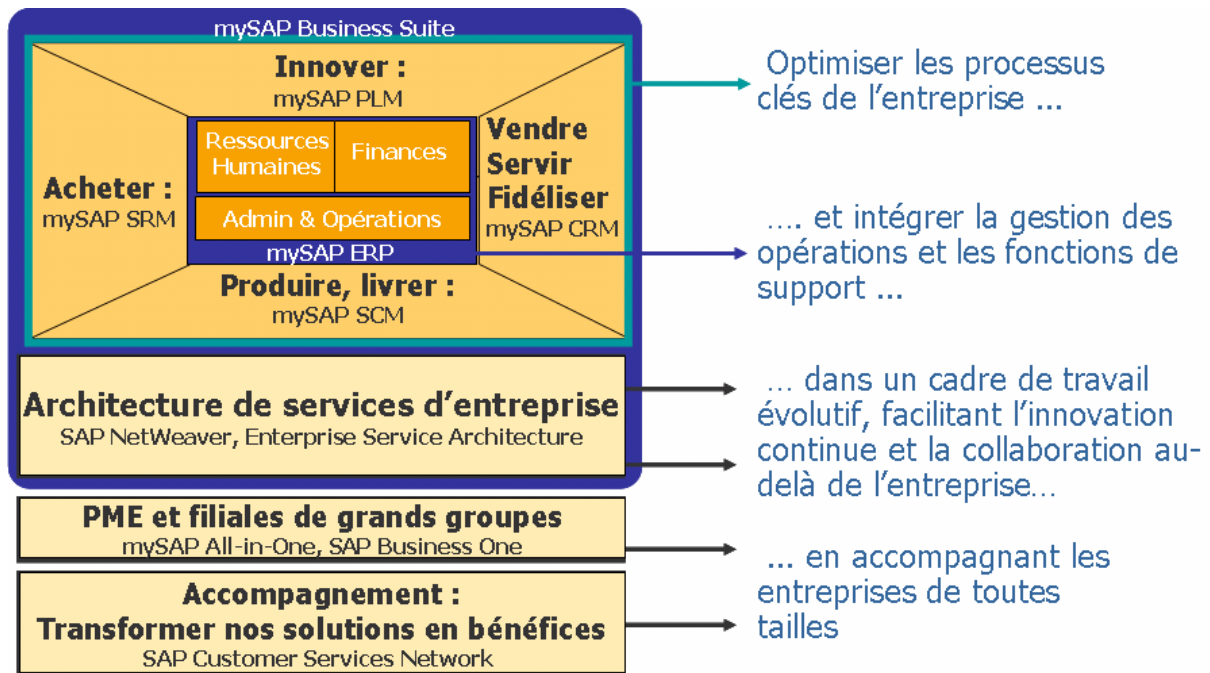
helene\_gosset@fr.bm.com

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



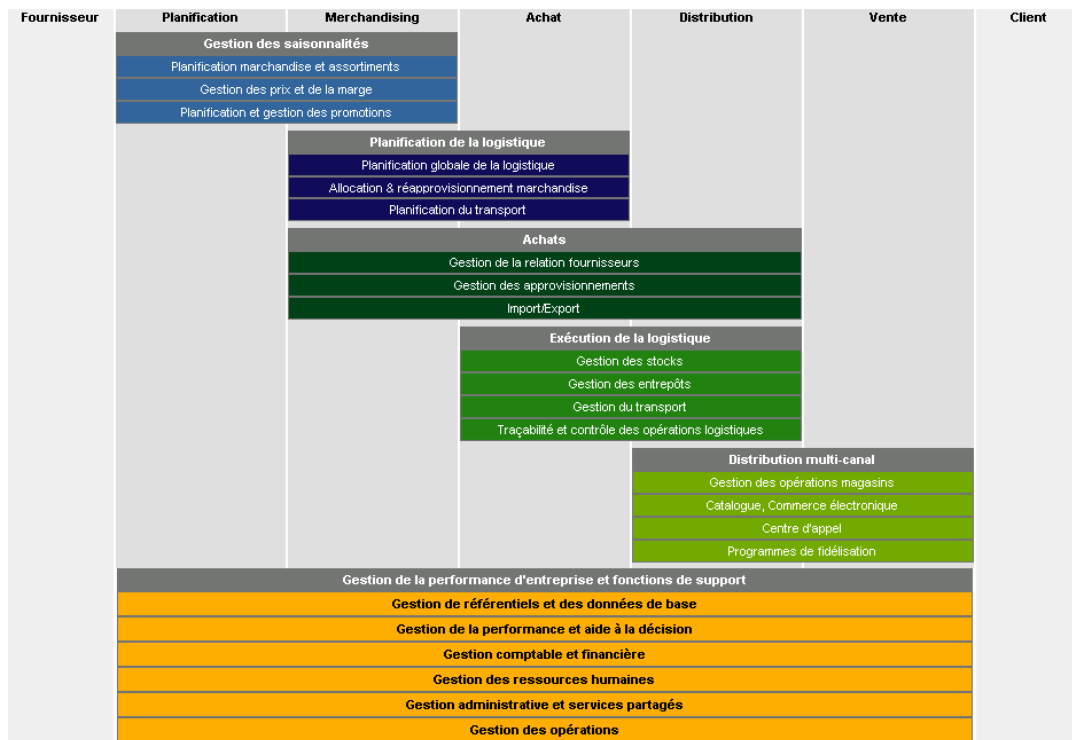
# Sommaire

<b>Optimiser les processus clés de l'entreprise... ..</b>	<b>3</b>
<b>...et y intégrer la gestion des opérations et les fonctions de support .....</b>	<b>6</b>
<b>...dans un cadre de travail évolutif, facilitant l'innovation continue et la collaboration au-delà de l'entreprise .....</b>	<b>8</b>
<b>...en accompagnant les entreprises de toutes tailles.....</b>	<b>10</b>
Le go to market de SAP selon la taille d'entreprise ciblée	11



## Optimiser les processus clés de l'entreprise...

Les solutions SAP donnent aux entreprises les moyens d'innover, de croître et de se différencier de la concurrence. Elles leur permettent de renforcer leurs spécificités, et c'est pourquoi elles se déclinent en 25 **solutions sectorielles** prenant en compte les spécificités de chaque métier. Ainsi, une entreprise dans le textile souhaitera renouveler en permanence ses collections et optimiser ses rotations de stocks, tout en tenant compte des nombreuses déclinaisons d'articles par tailles/couleurs/matières/ pointures ; une entreprise dans l'agro-alimentaire lancera régulièrement des actions promotionnelles dans les points de vente, devra gérer les dates de péremption et être capable, en quelques minutes, de retracer le cheminement des denrées depuis le fournisseur jusqu'au distributeur. Une collectivité locale sera soucieuse de mettre en application les nouvelles réformes budgétaires et de piloter au mieux ses activités, tout en simplifiant les procédures administratives et en fournissant des services de proximité au citoyen...



Exemple de solution sectorielle : la solution SAP pour la distribution de produits de mode

Se différencier, veut dire aussi, pour une entreprise, indépendamment de tout secteur d'activité :

- Mieux maîtriser et accélérer le lancement de nouveaux produits sur le marché : dans ce but, **mySAP PLM** contrôle, tout au long du cycle de vie du produit, les informations le concernant ainsi que celles relatives aux équipements et projets associés.
- Atteindre l'excellence opérationnelle par optimisation des flux physiques liés à la transformation et au transport des produits. **mySAP SCM** coordonne et intègre les flux logistiques et d'information tout au long du processus qui les transforme et les amène depuis le fournisseur jusqu'au client final.
- Savoir déléguer et s'entourer alors des meilleurs partenaires : **mySAP SRM** est une plateforme d'achat pour réaliser des économies durables et bénéficier de tous les potentiels de synergie dans la collaboration avec ses fournisseurs.
- Nouer des relations privilégiées avec ses clients : **mySAP CRM** met le client au premier plan de toute activité de l'entreprise, et dynamise les activités liées au marketing, à la vente directe ou indirecte et au service après vente.

### Un exemple : le fabricant d'imprimante Brother

Du fait d'une activité de plus en plus tournée vers le grand public, Brother a fait face à de nouvelles sollicitations de son service après vente : un nombre croissant de demandes qui correspondait non plus à des problèmes produit, mais à des difficultés rencontrées par ses clients pour les utiliser. Pour y remédier, Brother a implanté pour son service après-vente la déclinaison de la solution de gestion de centres de contacts de SAP, adaptée à cette activité. Au final, la solution est à l'origine de clients plus satisfaits, de problèmes traités plus rapidement et de retours inutiles évités. Mieux encore, l'énorme base de connaissance constituée par SAP est désormais utilisée par la R&D de Brother pour améliorer ses nouveaux produits.

## ...et y intégrer la gestion des opérations et les fonctions de support...

Pour atteindre ses objectifs, une entreprise ou un établissement public s'appuie sur des ressources : humaines, financières, infrastructures... Depuis l'administration des ventes jusqu'à la comptabilité client en passant par la trésorerie ou la gestion de la maintenance, nombreuses sont les activités qui mobilisent ces ressources et qu'il convient de coordonner et d'optimiser. C'est le rôle traditionnel des ERP : gestion des ressources humaines ; gestion administrative, comptable et financière ; gestion des achats et de la logistique ; gestion des ventes, du service et de l'après-vente ; gestion du développement produit et de la production...

Au-delà de cette indispensable gestion, l'enjeu ultime, c'est d'aligner toutes ces ressources à la stratégie de l'entreprise. Les mettre à disposition des activités de l'entreprise qui font la différence, mieux matérialiser leur contribution à la performance de l'entreprise... C'est la raison pour laquelle l'ERP s'affirme aujourd'hui non seulement comme un incontournable de la gestion administrative, mais aussi comme la courroie de transmission de la stratégie d'entreprise, qui lui garantit qu'elle se traduit bien en actions, et que les ressources sont mobilisées de manière optimale pour en matérialiser les résultats. C'est le rôle de **mySAP ERP** (et de SAP Business One pour les entreprises plus petites) que d'y parvenir.

### Un exemple : l'équipementier nautique Plastimo

En quelques mois, cette entreprise bretonne est passée de 30 millions d'euros de CA sur 5 sociétés à 120 millions d'euros de CA et 660 personnes sur 13 sociétés. Son ERP lui permet d'obtenir rapidement des gains opérationnels très concrets comme une réduction de gestion des stocks estimée à 15 jours et une augmentation de la production (30 % de commandes traitées en plus). Mais, plus important encore, il fédère l'entreprise autour d'un langage commun, condition sine qua non pour accélérer la croissance externe et le déploiement à l'international. Grâce à la business intelligence intégrée dans l'ERP, Plastimo entretient et formalise une culture de performance partagée dans toute l'entreprise, permettant à chacun de comparer sa propre performance à celle des autres et de partager les meilleures pratiques.

Les solutions mySAP (mySAP ERP, mySAP CRM, mySAP PLM, mySAP SRM) peuvent être utilisées seules ou de manière combinées. La combinaison de toutes ses solutions correspond à une application capable de gérer une entreprise dans toutes ses dimensions : **mySAP Business Suite**.

	Self-services et points de contacts utilisateurs					SAP NetWeaver
<b>Applications analytiques</b>	Gestion de la performance d'entreprise	Consolidation, budget et applications financières	Applications analytiques pour la gestion des opérations, les achats et la logistique		Applications analytiques ressources humaines	
<b>Gestion comptable et financière</b>	Gestion du fond de roulement et de la "logistique financière"		Comptabilité	Contrôle de gestion	Gouvernance d'entreprise	
<b>Gestion des ressources humaines</b>	Recrutement, formation et gestion des carrières professionnelles		Gestion administrative des RH et gestion du temps		Planification et affectation des ressources	
<b>Achats et exécution logistique</b>	Achats	Collaboration avec les fournisseurs	Gestion des stocks et des entrepôts	Logistique amont et aval	Gestion des transports	
<b>Développement produit et gestion de la production</b>	Planification de la production	Gestion de la production	Gestion des équipements	Gestion du développement produit	Gestion des données techniques	
<b>Ventes et service après-vente</b>	Administration des ventes et gestion des commandes		Service après vente	Gestion des activités de service	Import/export	
<b>Services d'entreprise</b>	Gestion des immobilisations	Gestion des portefeuilles projets	Gestion des déplacements professionnels	Environnement, Santé et Sécurité	Gestion de la qualité	

La couverture fonctionnelle de mySAP ERP

## ...dans un cadre de travail évolutif, facilitant l'innovation continue et la collaboration au-delà de l'entreprise...

L'entreprise est en constant mouvement. Elle se réorganise, centralise ou décentralise, évolue par fusions, acquisitions, externalisations, création des centres de services partagés pour certaines activités... Ses pratiques de gestion sont, elles aussi, en évolution constante de même que les rôles de chacun dans l'entreprise. Face à ces mutations permanentes, le système d'information doit être un moteur plutôt qu'un frein, et en conséquence doit s'adapter constamment au changement. C'est le rôle de la plate-forme technologique **SAP NetWeaver** que d'y parvenir : son architecture ouverte et flexible permet d'adapter le progiciel à l'organisation de l'entreprise et non l'inverse ; elle brise les barrières géographiques et organisationnelles ; elle rend les applications SAP facilement accessibles à tous ceux qui en ont besoin, où qu'ils soient, y compris sur le terrain, par exemple pour les techniciens de maintenance qui ont besoin d'intervenir sur le site d'un client. Elle permet d'unifier les informations structurées ou non structurées, d'origines hétérogènes, et facilite l'échange d'information et la mise en place de processus transverses qui traversent les services, les systèmes d'information, les organisations ou les entreprises.

### Un exemple : Goodyear

Dans le cadre d'une réorganisation dans les pays scandinaves de sa gestion des ressources humaines, Goodyear a souhaité transférer certaines des activités traitées auparavant localement, dans chaque pays, vers un service mutualisé ; certaines fonctions, comme la paye, ont de plus été déléguées à un prestataire tiers dont c'est le cœur de métier. La plate-forme SAP NetWeaver a non seulement permis d'adapter rapidement le système d'information existant à cette nouvelle organisation, mais elle l'a même rendue possible, par exemple en substituant à l'échange local de formulaires via le courrier interne, utilisé auparavant, un portail internet adapté à l'échange d'information intersites et même interentreprises.











En complément de cette nécessaire flexibilité, les systèmes d'information doivent s'adapter aux nouveaux enjeux économiques : il ne s'agit plus de suivre des cycles alternant des périodes de crise, où l'enjeu est la maîtrise des coûts, et des périodes de croissance, où l'enjeu est l'innovation. Il faut faire face simultanément à ces deux enjeux. Ainsi, en termes de systèmes d'information, cela revient à gérer de concert :

- **ce qui est spécifique à une entreprise**, son cœur de métier, et qui se traduit traditionnellement dans son système d'information par du développement spécifique ;
- **ce qui considéré dans le secteur ou dans une activité comme une « bonne pratique de gestion »**, un standard métier considéré comme une référence, que tout le monde met en

place voire même délègue à des prestataires externes qui en ont fait leur spécialité ; Les applications de gestion sont la réponse privilégiée pour ce cas de figure.

L'enjeu n'est donc plus seulement de maîtriser l'un ou l'autre des deux contextes, mais de combiner les deux et de maîtriser le passage permanent de l'un à l'autre, par standardisation de ce qui était spécifique quand il devient « bonne pratique », ou a contrario par réinvention d'un standard reconnu qui redevient alors l'avantage concurrentiel unique à l'entreprise.

La conséquence principale sur les systèmes d'informations est la tendance vers l'unification des plateformes (l'infrastructure) et des applications métier (les applications) : ce que le marché appelle désormais « **appli structure** » et qui se matérialise dans les solutions SAP avec la **Business Process Platform**. Il y a peu de prétendants sur le marché capables d'y parvenir, et, parmi ceux-ci, SAP dispose d'une avance considérable dans la concrétisation de cette vision. La clé de cette avance réside dans le mariage de la plateforme technologique SAP NetWeaver avec les bibliothèques de « bonnes pratiques de gestion » que constitue l'ensemble des solutions mySAP.

	Productivité des Utilisateurs	Construire un Portail d'Enterprise	Permettre la Collaboration	Coordonner les activités de gestion	Mobiliser les processus d'entreprise	Gérer la connaissance
	Unification des Données	Harmonisation des données de base	Consolidation des données de base	Gestion centralisée des données de base	Data Warehouse d'Enterprise	
	Gestion de la performance d'entreprise	Reporting d'Enterprise, requêtes ad-hoc et Analyse		Planification, budget et services analytiques	Data Warehouse d'entreprise	
	Business Event Management	Résoudre les événements business			Coordonner les activités de gestion	
	Intégration des Processus de gestion de bout en bout	Construire des processus inter-applications-	Construire des processus inter-entreprises	Business Process Management	Permettre l'interopérabilité entre les plates-formes	Coordonner les activités de gestion
	Développement spécifique	Développer, Configurer, et Adapter les Applications			Permettre l'interopérabilité entre les plates-formes	
	Unifier et gérer le patrimoine applicatif	Gérer le cycle de vie applicatif			Administrer les environnements IT	
	Gouvernance des applications	Authentification et Single Sign-On			Gestion intégrée des accès et des utilisateurs	
	Consolidation	Permettre l'interopérabilité entre les plates-formes	Administrer les environnements IT	Consolidation des données de base	Gérer la connaissance	
	Architecture de Services d'Enterprise	Permettre de bâtir une Architecture de Services d'Enterprise				

Les scénarios associés à SAP NetWeaver

## ...en accompagnant les entreprises de toutes tailles...

L'innovation dans le domaine de l'information/communication suit, en général, un cycle d'adoption à deux étapes (exemple : le téléphone, le fax, la messagerie, l'internet, les PC...). Dans une première phase, il est adopté par certains segments car il constitue pour eux une différence, un avantage compétitif.

Dans une seconde phase, il devient la norme, le standard, le pré requis. Nous y sommes pour l'ERP : selon IDC, il y eu quasiment deux fois plus de projets ERP dans les PME en 2004 qu'en 2003 (segment interrogé : entreprise de 100 à 2000 salariés pour cette étude). Et cette croissance est particulièrement provoquée par les segments les moins équipés jusque-là : le nombre de projets a triplé sur le segment des plus petites entreprises (de 100-300 personnes dans le panel IDC), ainsi que sur le secteur du négoce et de la distribution, tandis qu'il a été multiplié par 6 sur le secteur des services.

Cette démocratisation mène vers un marché de volume et ne peut se faire qu'au travers d'une industrialisation de l'offre, afin de rendre caduc le trop fameux « trop lourd, trop cher, pas pour moi » qui freine l'adoption massive des technologies de l'information, notamment dans les PME. Cette industrialisation passe par des solutions plus simples à utiliser, par leur mise en œuvre plus rapide et à moindre risque et par davantage de proximité client.

Côté solutions, ceci concerne tant la facilité d'utilisation que d'installation, de personnalisation, ou d'exploitation... pour les PME, surtout les plus petites d'entre elles, cela représente bien plus qu'une simple amélioration, c'est le respect d'un pré requis. Et c'est la raison même de l'existence de **SAP Business One**.

Côté mise en œuvre, l'industrialisation passe par :

- **Des méthodologies** pour formaliser les besoins clients et mettre en œuvre l'ERP rapidement, sur la base de prototypes.
- **L'adaptation en standard** de nos solutions aux spécificités de chaque secteur d'activité.

La pré configuration permet d'arriver sur le site du client en ayant déjà réalisé 80% de son projet et, en conséquence, de faire non seulement plus vite et moins cher mais aussi mieux, en se concentrant pleinement sur les 20% qui font vraiment la différence.

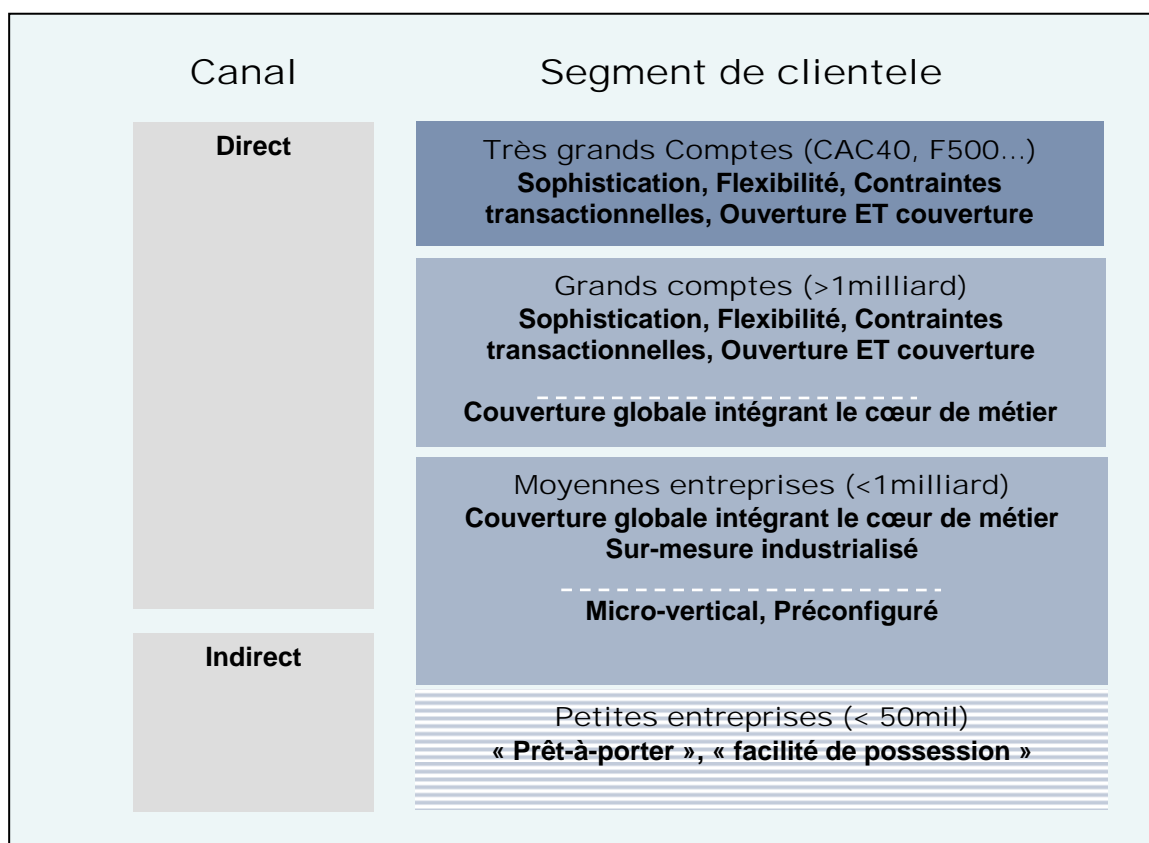
Cette démarche d'industrialisation a d'abord concerné exclusivement les PME, et c'est sur les bases d'une pré configuration par secteur d'activité que repose **mySAP All-in-One**, l'adaptation de mySAP Business Suite aux PME qui permet de l'implanter en 6 mois en moyenne. Mais ce principe d'industrialisation de la mise en œuvre concerne plus largement toutes les solutions SAP, leur mise en œuvre s'accompagnant des « **best practices** », ensemble de scénarios métier pré paramétrés à télécharger, de documentations, de

méthodologies et de procédures d'installations automatiques, pour accélérer et rendre plus sûre la mise en œuvre de l'ERP.

### Industrialiser la mise en œuvre : quels avancées concrètes ?

Selon une étude réalisée en 2004 par l'Université de Ludwigshafen auprès de 52 entreprises, l'utilisation des "Best practices" durant un projet de mise en œuvre se traduit par les gains suivants :

- Baisse de 20% des coûts du projet et de 22% de sa durée
- 34% de réduction des corrections à apporter aux paramétrages une fois les solutions en production
- 28,5% d'amélioration globale de la satisfaction client par rapport à leur projet
- 71% de réduction des risques sur les projets.



### *Le go to market de SAP selon la taille d'entreprise ciblée*

Enfin, la démocratisation des solutions de gestion, telle que nous la proposons, passe par l'accompagnement et la proximité client. Cela se matérialise par nos offres de services, constituées dans le cadre de **SAP Customer Services Network**, que nous proposons, soit directement à nos clients lorsqu'ils souhaitent un engagement de résultats de notre part dans la mise en œuvre de leur projet, soit indirectement au travers de nos partenaires.

Sur le segment des PME, ce besoin de proximité se décline tout particulièrement, et dans toutes les dimensions : proximité géographique, compréhension de son métier, capacité à proposer des solutions dédiées à ses besoins sectoriels ou à ses spécificités, proximité au-delà de la phase projet (maintenance, support, voire outsourcing...) ; tout en souhaitant s'adosser à un acteur global et pérenne tel que SAP, la PME souhaite, dans le même temps, être accompagnée par un partenaire qui soit le point de contact unique de la PME, dans tout le cycle de vie de l'ERP. Sur ce segment, le mode de distribution indirect est un point clé de notre proposition de valeur.