

Gestion intégrée

SAP comme les grands

Pourquoi et comment passer à SAP quand on est une PME ?



© Freepik



SAP cible autant les grands comptes que les PME/ETI qui souhaitent se développer. Mais la galaxie SAP est vaste et il peut être délicat pour une PME de choisir entre les cinq logiciels majeurs de SAP, leurs modules et leurs centaines de fonctionnalités. Sans compter le choix de la migration vers le cloud ou pas. Un accompagnement s'impose pour bien réussir sa transformation SAP. Une transformation technologique, mais qui exige aussi un changement profond de la gestion de l'entreprise.

80 % des clients des ERP (Enterprise Resource Planning) de SAP sont des PME/ETI. "Les PME apprécient SAP parce que nous avons la capacité de répondre à des questions qu'elles ne sont pas encore posées. Il est parfaitement possible pour une PME d'installer SAP pour une problématique spécifique et que SAP par la suite apporte une solution à une question qui apparaîtra dans le futur. SAP accompagne l'évolution des entreprises et de leurs besoins et est en capacité d'intégrer toutes les nouvelles technologies auxquelles on n'avait pas pensé au début du projet", commente Hubert Cotté, directeur mid markets et channels de SAP France. "Nos clients font partie du mid-market, à savoir qu'ils génèrent un chiffre

d'affaires de 50 à 60 millions d'euros minimum. Toutefois, SAP peut s'intéresser à des sociétés plus petites si leur fonctionnement complexe le nécessite", déclare Marc Béhar, directeur commercial de Censio, prestataire SAP spécialisé dans les sociétés de services.

“Le montant du chiffre d'affaires est une donnée loin d'être anecdotique, puisqu'il déterminera le choix entre deux ERP de SAP”

Le montant du chiffre d'affaires est une donnée loin d'être anecdotique, puisqu'il déterminera le choix entre deux ERP de SAP. “Les PME sont davantage demandeuses de Business One que de S4/HANA. Toutefois, lorsqu'une PME atteint 20 millions de chiffre d'affaires, son besoin peut se situer à la limite entre Business One et S4/HANA”, précise Cédric Prévost, directeur marketing services managés et sécurité cloud d'Orange Business Services (OBS). Choisir entre deux produits dédiés de la nébuleuse SAP implique une sérieuse réflexion en amont de la part des PME, et d'anticiper leur croissance à moyen et long terme. Parce que les capacités d'investissement des PME sont limitées, elles se doivent de faire les bons choix. Il importe de partir du métier et de ce que l'on souhaite installer.

Un investissement financier et humain important

Une étude du secteur d'activité et des métiers concernés par l'installation de SAP comme des besoins de l'entreprise s'impose. Voir une analyse de faisabilité et de risques. “Un cahier des charges bien structuré est essentiel afin de savoir quel module installer et dans quelles proportions. Il importe de savoir pourquoi on s'engage dans un projet SAP, de bien comprendre et d'analyser les besoins et enjeux de la PME. Ceux-ci doivent être clairement définis sur le long terme”, souligne Erwan Le Moigne, président de la commission du Grand Ouest et membre du conseil d'administration de l'USF (Association des utilisateurs SAP francophones). “Il est essentiel de partir des besoins des métiers avant d'installer SAP. Il importe d'analyser l'existant, ainsi que la manière dont SAP s'intégrera dans l'architecture IT de la PME. La technologie est toujours la conséquence du changement, mais n'en constitue pas le point de départ”, confirme Hubert Cotté. “La transformation de la PME repose sur deux piliers : le premier est humain, afin de bien gérer la transformation et d'accompagner le changement dans la PME ; le second concerne les processus. Il est important de challenger les processus afin qu'ils puissent être revus et éventuellement modifiés. Installer un ERP SAP n'est pas un choix qui se fait en cliquant sur un bouton, c'est une décision stratégique impliquant une vision globale de la société”, commente Sébastien Faure, directeur des ventes et de l'innovation chez STMS.

“Installer un ERP SAP n'est pas un choix qui se fait en cliquant sur un bouton, c'est une décision stratégique impliquant une vision globale de la société”

La mise en place de SAP requiert du temps, mais aussi un investissement financier et humain important. La durée de transformation de l'entreprise dépendra de la taille du projet. Elle variera de 6 à 12 mois en fonction des modules choisis, mais aussi des investissements financiers et humains. “Avant de se lancer dans un projet SAP, il convient d'évaluer les moyens financiers et humains disponibles à l'instant T et ceux qui seront nécessaires pour accompagner la stratégie à moyen terme de l'entreprise. Par exemple, une entreprise qui souhaite s'internationaliser dans les prochaines années s'orientera plutôt vers S/4HANA dès le départ du projet” fait remarquer Marc Béhar.

Trouver le bon prestataire SAP est également crucial. “Il importe d'avoir une confiance totale en son prestataire, car on lui donne en quelque sorte les clés de la maison. Il est

préférable de prendre son temps pour le choisir, d'éviter des prestataires imposés par l'éditeur et de choisir un prestataire qui parle votre langue", insiste Erwan Le Moigne, qui ajoute : "l'USF peut aider à trouver un bon partenaire".

■ "Il est préférable d'éviter des prestataires imposés par l'éditeur et de choisir un prestataire qui parle votre langue"

Un partenaire qui s'avérera nécessaire dans le choix des modules et de la migration sur le cloud public ou privé. "OBS ajoutera les modules complémentaires de SAP Business One, adaptés pour nos clients parmi les 500 disponibles", souligne Cédric Prévost. Même son de cloche chez Censio. "Nous proposons des modules complémentaires à l'offre de SAP, que nous avons construits pour répondre au mieux aux défis des clients de notre secteur d'activité", confirme Marc Béhar.

Une installation de plus en plus progressive

Installer SAP en une seule fois ou le faire progressivement s'étudie tout aussi attentivement. La tendance actuelle est à l'installation progressive. Ceci pour éviter trop de disruptions. "L'écosystème SAP est complexe et en constante évolution. Parfois, nos clients nous demandent une migration 'big bang', mais nous assistons plutôt de plus en plus à une demande d'installation progressive des modules SAP, qui évite d'arrêter la production de l'entreprise pendant plusieurs jours, et surtout permet de réaliser les évolutions et les formations des utilisateurs plus graduellement", commente Cédric Prévost.

Marc Béhar recommande de mettre en œuvre les modules les plus importants de SAP par cycles courts. "Il est important que la société puisse rapidement piloter et analyser son activité pour maximiser les bénéfices d'un tel projet. Ces cycles courts évitent le risque de démobilisation des équipes, car les projets ERP durent plusieurs mois", explique ce dernier. "Certaines PME préféreront installer l'ensemble des modules SAP en une seule fois. Il s'agit d'une approche complètement différente. Il est difficile de dire quelle approche est meilleure", tempère Erwan Le Moigne.

■ "Une installation progressive des modules SAP permet de réaliser les évolutions et les formations des utilisateurs plus graduellement"

Reste à choisir entre une installation sur site ou dans le cloud, public ou privé. "La tendance est d'aller voir un prestataire SAP cloud. SAP donne ainsi accès aux PME/ETI à une technologie réservée aux grands comptes, notamment en matière de machine learning ou d'intelligence artificielle. Lorsqu'une innovation est disponible dans le cloud, le client SAP en bénéficie immédiatement", souligne Hubert Cotté. Le choix entre cloud privé ou public n'est pas anodin. "Si une PME choisit un cloud public, il importera de vérifier sa compatibilité avec SAP ; si elle opte pour un cloud privé, il conviendra de s'adapter aux conditions de l'éditeur pour bénéficier des mises à jour", prévient Sébastien Faure. "Le ratio des PME est très en faveur du cloud public – que ce soit Flexible Engine (le cloud public d'OBS), Microsoft Azure ou Amazon Web Services – mieux adapté à leur taille et moins coûteux. Les PME vont très rarement sur un cloud privé dédié", note Cédric Prévost.

Accompagner le changement

Une fois la solution SAP choisie et installée, il est nécessaire d'accompagner le changement dans l'entreprise. Car l'installation de SAP n'est pas seulement technologique. C'est un

projet d'entreprise, qui nécessite une formation interne afin de faire comprendre aux employés l'apport de SAP, et surtout de respecter le standard de l'outil. "Installer SAP est un projet de transformation de la PME avec un changement technologique, qui nécessite aussi une conduite du changement", confirme Hubert Cotté. "Il est essentiel qu'il y ait une collaboration entre la direction générale qui porte la transformation digitale de l'entreprise et l'intégrateur SAP", note Marc Béhar.

"L'USF organise régulièrement des présentations et démonstrations sur les différentes solutions SAP. Cela permet d'avoir le retour d'expérience de chacun et d'échanger sur les bonnes pratiques"

Par ailleurs, une fois le projet d'installation de SAP terminé, tout n'est pas fini. "Ce n'est que le début, car de nouvelles versions seront disponibles tous les trimestres ainsi que des mises à jour majeures tous les ans. La maintenance et le support technique s'anticipent, de même que l'intégration d'une équipe SAP", indique Erwan Le Moigne. Et d'ajouter : "L'USF organise régulièrement des présentations et démonstrations sur les différentes solutions SAP. Cela permet d'avoir le retour d'expérience de chacun et d'échanger sur les bonnes pratiques. L'association met à la disposition de ses membres un large catalogue de publications, qui sont une véritable base de connaissances essentielles pour eux". "Orange Business Services est présent pour aider ses clients PME au quotidien dans l'univers SAP, car les PME n'ont pas toujours un département IT et du personnel certifié SAP. Beaucoup de nos clients ne veulent ainsi plus gérer les aspects techniques de SAP et préfèrent mettre cette partie en gérance chez OBS afin de se concentrer sur leur cœur de métier", renchérit Cédric Prévost.

Un accompagnement du changement, avec une planification bien gérée et un chef de projet dédié 100 % à la mise en œuvre de SAP sont les points clés pour réussir sa transformation SAP.

Sophie Sebirot

Comment gérer les vulnérabilités de sécurité de SAP ?

SAP déclare s'engager à respecter des normes technologiques sévères pour garantir la sécurité de ses produits. Une sécurité essentielle puisque les données les plus sensibles de la vie de l'entreprise y sont souvent présentes. "Nous avons une obligation ultime de protection de sécurité informatique. SAP dispose également d'une capacité d'investissement dans la sécurité informatique que nos clients ne peuvent se permettre. Par ailleurs, en tant que société allemande, SAP est soumis aux protocoles de sécurité de l'Allemagne, qui sont parmi les plus draconiens", fait valoir Hubert Cotté, directeur mid-markets et channels de SAP France. Toutefois, le risque zéro n'existe pas. Des défauts de configuration ou des systèmes SAP mal administrés peuvent constituer une cible de choix pour les cyberdélinquants.

La société américaine Onapsis, spécialisée dans la sécurité des déploiements ERP, a mis donc en place le programme Business Risk Illustration (BRI), qui permet d'évaluer les failles de sécurité de SAP. Ce service montre notamment où peuvent

de cacher les vulnérabilités spécifiques et comment une entité non autorisée peut s'immiscer dans un système SAP.

D'autres solutions existent. "En cas de faille éventuelle, OBS dispose des capacités pour mettre très rapidement en place des patches de sécurité – c'est un atout majeur de notre modèle de services managés SAP. Nous disposons également d'équipes dédiées à la sécurité en interne et au niveau du groupe avec l'expertise d'Orange Cyberdéfense. Cela nous permet d'avoir une approche de cybersécurité à la fois préventive et réactive, tant sur les couches logicielles SAP que, plus globalement, sur toute l'infrastructure et les services IT de nos clients", indique Cédric Prévost, directeur marketing Services Managés et Sécurité Cloud d'Orange Business Services (OBS).

SAP s'occupe aussi des notes de frais

Depuis mars 2017 et surtout depuis la publication de l'arrêté du 23 mai 2019, 2,5 millions de salariés en France peuvent enfin jeter les justificatifs originaux nécessaires à l'établissement de leurs notes de frais. À condition bien sûr de les avoir correctement numérisées et que les dépenses aient été effectuées à partir du 1er juillet 2019. Un changement notable qui permettra aux salariés de perdre moins de temps à remplir les fastidieuses notes de frais, et donc de pouvoir se concentrer leur travail quotidien. Certaines sociétés spécialisées dans la gestion des notes de frais estiment en effet la perte de productivité à plusieurs milliards d'euros. Sans compter le manque à gagner pour le salarié qui oublie parfois de comptabiliser certaines dépenses. Selon une étude de l'éditeur de solutions de gestion de notes de frais KDS parue en 2019, la part des plateformes intégrées pour le budget Travel and Expense (T&E) est passée de 42 % à 70 % en 5 ans.

Toutefois, si les grands groupes se sont largement convertis à la digitalisation des notes de frais, c'est encore loin d'être le cas pour les PME. Pourtant de multiples solutions existent pour digitaliser et automatiser ce pensum coûteux. De nombreuses start-up spécialisées ont vu le jour ces dernières années comme Oneexpense, iZyFrais, N2F ou encore PayFit, proposant applis et gestions des notes de frais en ligne gratuitement ou à des tarifs préférentiels. SAP n'est pas en reste. La société a lancé sa solution SAP Concur Standard, conçue pour le marché des PME et propose trois offres packagées.

SAP a enregistré un CA de 27,4 MdsE en 2018, soit une hausse de 5 % par rapport à 2017. Près de 5 MdsE proviennent du cloud computing.

Source : SAP.

A lire également

[SAP dans les PME, le choc de simplification](#)

[SAP or not ?](#)

[Les ERP aiment le e-commerce](#)

Publié le 03/10/2019

Catégories :

Marketing & Technologie / Management & Ressources humaines / Gestion d'entreprise /