



GROUPE PASÀPAS-KPF, AVIS D'EXPERT

UPGRADE SAP HANA : L'OPPORTUNITÉ DE RÉENGAGER DURABLEMENT VOS KEY-USERS

*Par Erika Nogier, Manager de la BU Applications
du Groupe PASàPAS - KPF, leader français de
l'accompagnement SAP®.*



Lorsque qu'une entreprise initie la migration d'un environnement SAP vers SAP HANA, le projet est avant tout impulsé à travers le prisme des problématiques IT et Métier. Il s'agit en premier lieu d'améliorer la performance et la disponibilité du système d'information, de simplifier les processus, d'ouvrir de nouvelles perspectives fonctionnelles, en s'appuyant sur une solution à jour et robuste. L'upgrade est également souvent abordé comme une étape fondatrice, en phase avec les incontournables impératifs d'agilité et les projections futures de transformation digitale du SI.

Des enjeux multiples

À ces enjeux initiaux vient se greffer une autre dimension, hélas parfois occultée ou insuffisamment intégrée à la réflexion en amont : une migration est aussi un projet humain et relationnel, qui nécessite un accompagnement des équipes pour valider la solution dans sa nouvelle version et intégrer les éventuelles modifications de fonctionnalités.

Au-delà des bénéfices attendus sur les plans technologiques et fonctionnels, le projet de migration représente ainsi une formidable opportunité de réengager les key-users dans la dynamique de changement, en les fédérant dans leur rôle clef de relais entre la DSI et le métier.

C'est l'essence même de l'approche d'accompagnement prônée par le Groupe PASàPAS - KPF : appréhender le projet de migration à l'aune de sa pluralité ; ce triptyque « technique, fonctionnel et humain » étant à nos yeux un facteur essentiel de la réussite.

La preuve par l'exemple

En témoigne le projet de migration mené avec succès courant 2016 par le Groupe PASàPAS - KPF, pour le compte d'un acteur industriel majeur à l'échelle internationale (une quinzaine de sites répartis sur plusieurs continents, fédérant 1 300 utilisateurs SAP).

Le projet portait sur un upgrade iso-fonctionnel et une migration de base de données pour l'ensemble du périmètre, depuis les systèmes SAP ECC 6 EHP 3 et BW vers SAP HANA EHP 7.

La capacité du Groupe PASàPAS - KPF à adresser une offre globale d'accompagnement a fait écho aux besoins exprimés par le client en termes de compétences techniques (architecture et infrastructure), fonctionnelles (SAP, BI, applications Web) et d'expertise de la conduite du changement.

La mise en production de SAP HANA s'est déroulée dans le respect du planning initial, avec immédiatement post go live une amélioration significative et avérée des performances (réduction drastique du temps de reporting, des runs de paye mensuels...).

En parallèle, l'entreprise peut dorénavant capitaliser sur la mise en place d'un réseau de key-users et sur une bibliothèque de tests actifs pour piloter plus efficacement l'amélioration continue de son SI.

Les key-users, justement : occupant un rôle majeur à chaque étape du projet, ils ont été parmi les principaux artisans du succès de la migration et restent aujourd'hui mobilisés pour la pérennité et l'évolutivité du système.

Une méthodologie éprouvée

Dès le lancement du projet, un réseau mobilisant une quarantaine de key-users à travers le monde a été constitué. L'idée qui a prévalu était de mettre en place une dynamique de collaboration fédérant le réseau de key-users, l'équipe SAP de la DSI et les experts SAP de PASàPAS - KPF. L'objectif était de définir les processus détaillés, en prenant en compte les spécificités locales (en l'absence de core model unique). À l'issue de cette phase initiale de travail, les tests ont été rédigés, puis les scenarii de tests ont été validés avec chacun des key-users. La démarche s'est également appuyée sur l'outil SAP SolMan (Solution Manager) SEA (Scope and Effort Analyser). Après la réalisation des tests d'intégration par l'équipe projet, une centaine de testeurs, key-users et end-users, ont été impliqués durant la phase de recette, notamment lors des ateliers de tests métiers (tests des flux inter-sociétés, par exemple). Le principe était de mettre en place une coordination des tests, couplée à un suivi d'avancement au fil de l'eau des corrections réalisées par les consultants fonctionnels et techniques de PASàPAS - KPF.

La démarche était pilotée en étroite concertation entre l'équipe PASàPAS - KPF, les responsables des centres de compétences SAP Client et les responsables fonctionnels de la DSI.

Sur toute la durée du projet (6 mois), la mobilisation de chacun des key-users est restée à un niveau raisonnable : de l'ordre de 4 à 5 jours par key-user.

Une vision à 360° du projet

Dans cette organisation de projet, PASàPAS - KPF, groupe à taille humaine, met l'accent sur l'avantage concurrentiel que lui confère son modèle agile de guichet unique. Grâce à cette capacité de coordination du travail de nos consultants (experts techniques, fonctionnels, métiers, AMOA, change management), nous pouvons embrasser toutes les composantes du projet au sein d'une équipe dédiée. Nous offrons ainsi à nos clients une vision globale du projet, sans déperdition d'information ni effet « silo ».

Un engagement pérenne

On l'aura compris, l'implication des key-users dans le cadre d'un projet d'upgrade n'est que la partie émergée de l'iceberg : chez PASàPAS - KPF, notre approche - je dirais même notre philosophie - consiste à mobiliser durablement les key-users, bien au-delà du go live.

Pour la DSI, le projet de migration - d'autant plus sur un périmètre international - est aussi l'occasion idéale d'aller renouer les liens avec les utilisateurs sur chaque site, dans chaque pays. C'est en étant au plus près des équipes de terrain et de leurs ambassadeurs (les key-users), que la DSI va être en mesure de toucher du doigt des problématiques spécifiques. Celles-ci peuvent être inhérentes à des particularités locales (légales, fiscales), ou liées à des process de travail différents, à des degrés variables de connaissance du système, à des niveaux hétérogènes de formation...

D'où l'intérêt encore plus prégnant pour les équipes de la DSI de renforcer la proximité avec le réseau de key-users.

Réengagés et valorisés par leur rôle proactif dans le projet de migration, les key-users, fédérés au sein d'un réseau ouvert et vivant, se positionnent ainsi comme des acteurs majeurs de la transformation, au service de la performance du SI.

Fruit du rapprochement entre les expertises complémentaires de PASàPAS et de KPF Groupe, le Groupe PASàPAS - KPF s'impose comme le nouveau leader français de l'accompagnement 100 % SAP®, avec toujours le même engagement 100 % Humain dans ses relations collaborateurs / clients.