



# Relever les défis pour réaliser la promesse de SAP S/4HANA

25 janvier 2021

Comment les entreprises atteignent l'excellence opérationnelle en période d'incertitude et au-delà

# Index.

- 03 La stabilité en contexte d'incertitude
- 03 Vos objectifs et la nouvelle économie
- 04 Les obstacles à la livraison fluide de SAP S/4HANA
- 05 Qu'est-ce qu'une infrastructure inadéquate ?
- 05 La solution d'infrastructure de SUSE optimise la valeur de SAP S/4HANA
- 07 Livrer une plate-forme pour SAP S/4HANA sans complications.
- 08 Réaliser la promesse de SAP S/4HANA

# La stabilité en contexte d'incertitude

**Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises comptent sur leurs applications SAP et les infrastructures permettant de les exécuter pour générer du chiffre d'affaires, maîtriser leurs coûts et protéger leurs résultats.**

Après tout, 77 % des revenus issus des transactions dans le monde ont un lien avec un système SAP<sup>1</sup> à un moment donné, faisant de SAP le leader du marché des logiciels d'application d'entreprise. Dans un contexte marqué par une pandémie qui fait des ravages sur les chaînes d'approvisionnement mondiales, provoque des millions de pertes d'emploi, affaiblit la demande dans les secteurs touristique et alimentaire, crée de la volatilité sur les marchés mondiaux et instaure une réalité dont personne ne veut, les organisations sont en quête de stabilité.

Face à l'incertitude, elles cherchent en particulier des moyens de maintenir une position concurrentielle forte et stable sur leurs marchés, et cette situation pousse bon nombre d'entre elles à tirer parti des fonctionnalités avancées de SAP S/4HANA. Ces fonctionnalités comprennent l'intelligence artificielle intégrée, le machine learning, la création de rapports accélérée ainsi que des analyses avancées en temps réel, avec la possibilité d'étendre facilement les applications sur site aux environnements cloud et cloud hybride.

## Facteurs à l'origine du passage à SAP S/4HANA

Les entreprises cherchent à obtenir des retours sur investissement via trois principaux moyens lorsqu'elles adoptent SAP S/4HANA, selon l'étude **The Total Economic Impact™ of SAP S/4HANA** publiée en 2018 par Forrester Group et commanditée par SAP<sup>2</sup>.

1. Augmenter leur chiffre d'affaires plus rapidement que la concurrence
2. Réduire le taux d'attrition des clients
3. Améliorer leur excellence opérationnelle à travers une meilleure productivité des employés

L'étude de Forrester a révélé que les clients qui mettent en oeuvre SAP S/4HANA ont augmenté leur chiffre d'affaires de 6 % par rapport à la moyenne du marché au cours des trois premières années. De plus, elles ont diminué leur taux annuel d'attrition des clients de 10 % à 6 % et ont constaté une

augmentation de 35 % de la productivité de leurs employés.

Voilà donc les motivations à l'origine de l'adoption de SAP S/4HANA, les entreprises pouvant se concentrer sur un ou plusieurs de ces avantages, en fonction de leur taille et de leur aspiration en matière de croissance. Mais une chose est certaine : il est désormais plus difficile d'obtenir ces retours sur investissement qu'auparavant.

## Vos objectifs et la nouvelle économie

L'environnement économique actuel ajoute un niveau de difficulté supplémentaire à la réalisation des objectifs des entreprises dans de nombreux secteurs d'activité.

Les **prestataires de soins de santé** tels que les hôpitaux, les médecins généralistes et les organismes de santé publique font face à une explosion de la demande, mais aussi à une perturbation considérable de leur mode de fonctionnement. Pour se préparer à la reprise, ces prestataires ont plusieurs objectifs : gestion du volume de patients à travers la présélection et la prévention, recherche de fournisseurs fiables, gestion des fournitures et embauche de travailleurs occasionnels.

Les **détaillants de produits alimentaires et pharmaceutiques**, quant à eux, sont gravement affectés à bien des égards. La demande dans certaines catégories de produits liés à la crise monte en flèche en raison des consommateurs qui font des stocks, tandis que pour d'autres produits, la demande diminue, conduisant à d'importants problèmes d'inventaire. Les détaillants doivent ainsi redonner le moral au personnel et renforcer sa sécurité, préserver la confiance des clients, mettre en place la commande en ligne avec retrait en magasin et livraison, et obtenir une meilleure visibilité sur la chaîne d'approvisionnement.

<sup>1</sup> <https://www.sap.com/corporate/en/company/faq.html#>

<sup>2</sup> <https://www.sap.com/documents/2018/06/2a911745-0b7d-0010-87a3-c30de2ffd8ff.html>

Les conséquences de la pandémie subies par les **grossistes** dépendent des clients qu'ils servent. Certains ont vu leur demande grimper et s'efforcent de se constituer un inventaire, tandis que d'autres ont été contraints de faire preuve de créativité en raison d'une baisse de la demande. Cette nouvelle réalité conduit les grossistes à chercher à améliorer la résilience et la flexibilité de leur chaîne d'approvisionnement et à maintenir la sécurité et la productivité du personnel, tout en entretenant des relations solides avec leurs clients.

Le **secteur manufacturier** est confronté à des pressions similaires, avec des pertes d'exploitation et des problèmes de livraison dus à des pénuries de main-d'oeuvre, à des perturbations de la chaîne d'approvisionnement et à des obstacles logistiques. Ces conditions imposent de nouveaux objectifs aux fabricants, notamment le maintien de la sécurité et de la productivité de leurs employés, la reconnaissance des attentes de leurs clients en temps réel, la diversification des chaînes d'approvisionnement et leur optimisation en fonction des capacités de livraison des fournisseurs.

L'impact de la pandémie sur le secteur du **voyage et des loisirs** a été dévastateur en raison non seulement des limitations strictes sur les mouvements non essentiels et les grands rassemblements de personnes, mais aussi de la réticence générale à sortir de chez soi. Parmi les nouveaux objectifs de ce secteur, on retrouve la mise en place du travail à distance et d'environnements de travail sûrs, la gestion de la liquidité, les tests de scénarios de réouverture et la personnalisation des engagements à travers la compréhension de l'évolution des habitudes d'achat des clients.

Certains fournisseurs de **services de transport** sont confrontés à une demande qui explose, tandis que d'autres se retrouvent avec une demande faible, voire inexistante. Cette différence s'explique généralement par la réaction des consommateurs à la pandémie. Les entreprises de ce secteur repensent leurs objectifs pour se concentrer sur la réduction des délais d'expédition et l'obtention d'une visibilité totale sur leurs effectifs, et s'efforcent d'assurer la continuité de leurs opérations.

La complexité unique du déploiement d'infrastructures informatiques pour SAP S/4HANA constitue un autre élément à prendre en compte au regard de la réalisation des objectifs commerciaux.

#### Les obstacles à la livraison fluide de SAP S/4HANA

SAP S/4HANA offre des outils pour augmenter votre chiffre d'affaires plus rapidement que les autres

entreprises du marché, réduire le taux d'attrition de vos clients et augmenter la productivité de vos employés. Toutefois, pour exploiter le plein potentiel de cette solution, vous devrez surmonter certaines difficultés. Ces obstacles n'ont aucun lien avec SAP S/4HANA, ils se rapportent entièrement à l'infrastructure sur laquelle vous allez déployer la solution.

Les entreprises exécutant des systèmes hérités avant la mise en oeuvre de SAP S/4HANA enregistrent jusqu'à 17 pannes par jour, ce qui entraîne une perte de productivité de près de 1,9 million de dollars (valeur actualisée ajustée au risque sur 3 ans) selon l'étude **The Total Economic Impact™ of SAP S/4HANA** de Forrester Group.

Les organisations doivent faire face à des difficultés similaires lorsqu'elles utilisent une infrastructure inadéquate pour exécuter SAP S/4HANA. En effet, les entreprises ne réaliseront pas toute la valeur de SAP S/4HANA si leur infrastructure de services informatiques est si rigide que la livraison d'un nouveau service métier prend des semaines, voire des mois. Et elles ne peuvent pas non plus exploiter tout le potentiel de SAP S/4HANA si les données sur lesquelles elles appuient leurs décisions d'approvisionnement sont disponibles trop tard ou sont manquantes à cause des mauvaises performances du système ou de pannes.

Ces circonstances ne sont pas forcément rares. Cependant, la migration vers SAP S/4HANA ajoute un autre élément de complexité à l'infrastructure informatique que les entreprises doivent gérer pour garantir une livraison de services fluide et un délai de rentabilisation plus court.

## Transformation. Complication.

Des obstacles peuvent se présenter lors de la transition vers SAP S/4HANA.

#### Lenteur de la livraison de nouveaux services

- Potentiels de revenus manqués
- Attrition des clients

#### Données disponibles tardivement ou manquantes

- Interruptions de production
- Hausse des coûts

#### Pannes de service

- Perte de productivité
- Perte de clients et de réputation

### Qu'est-ce qu'une infrastructure inadéquate ?

Se met en danger toute entreprise qui s'appuie sur une infrastructure informatique sujette à des pannes fréquentes et à des temps de réponse lents, manquant de flexibilité et ne permettant pas de répondre aux exigences en matière de livraison de services. Ainsi, les entreprises qui utilisent une infrastructure inadéquate pour exécuter SAP S/4HANA ne parviendront probablement pas à atteindre leurs objectifs de réduction du taux d'attrition des clients et d'amélioration du chiffre d'affaires et de la rentabilité.

Souvent, une mauvaise base vous obligera à passer en mode gestion de crise pour résoudre les problèmes de chaîne d'approvisionnement causés par les pannes de service. Cela perturbe les opérations et détourne les ressources financières et le personnel des activités qui devraient contribuer à la croissance de l'entreprise.

Une infrastructure inadéquate peut également causer d'autres problèmes : perte de parts de marché, risque d'être supplanté par des concurrents plus réactifs, et raréfaction des opportunités de livrer des produits et services innovants.



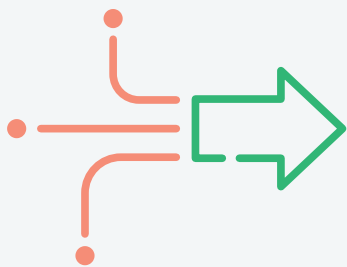
## Les coûts d'une infrastructure inadéquate

L'exécution de SAP S/4HANA sur des plates-formes héritées ou sur toute infrastructure non conçue à cet effet expose votre entreprise aux risques suivants :

- Non-atteinte des objectifs financiers
- Perte de confiance des consommateurs
- Gestion de crise aux effets perturbateurs
- Remplacement par une entreprise concurrente
- Manque d'innovation et de différenciation

### La solution d'infrastructure de SUSE optimise la valeur de SAP S/4HANA

SUSE est la plate-forme leader du marché pour les déploiements de SAP S/4HANA. **Les deux tiers des 100 marques les plus importantes exécutent SAP sur SUSE.** D'après les retours du marché, SUSE constitue clairement le meilleur choix et le plus sûr pour les entreprises qui reconnaissent l'importance d'atténuer les risques lors de leur passage à SAP S/4HANA.



## Optimiser la fiabilité des services

Les services de SAP S/4HANA doivent être opérationnels 24 h/24 et 7 j/7. SUSE permet la récupération automatique du système : en cas de problème système majeur, le passage à un système de sauvegarde ne prend que quelques secondes.

Si des cybercriminels créent des risques de sécurité pour le système d'exploitation, SUSE fournit des correctifs qui peuvent être appliqués pendant l'exécution des services SAP. Le système ne ralentit jamais, même pendant la mise à jour.

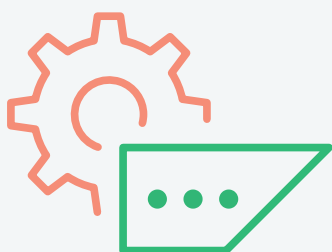
SUSE fournit également des outils importants qui aident le personnel informatique à identifier les problèmes potentiels et à prendre des mesures correctives avant que les services ne soient affectés.



## Améliorez les opérations

La productivité est un objectif clé pour chaque entreprise, c'est pourquoi SUSE fournit des outils permettant d'ajuster automatiquement SAP S/4HANA pour des performances optimales. Cela inclut la possibilité de hiérarchiser les applications SAP afin qu'elles récupèrent les données le plus rapidement possible.

Une sécurité supplémentaire protège le système de base de données de SAP HANA contre les attaques externes.

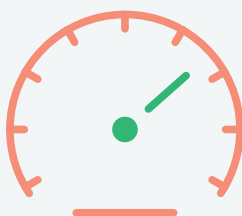


## Déployez vos services plus rapidement

SUSE accélère le déploiement des services, sur site et dans le cloud, en automatisant entièrement le processus d'installation, notamment la pile logicielle SAP.

Pour accélérer la migration vers SAP S/4HANA, SUSE importe les informations de dimensionnement et s'appuie sur les informations de configuration pour installer automatiquement le nouvel environnement.

Les meilleures pratiques documentées dans les Notes SAP sont entièrement intégrées au processus d'installation, ce qui signifie qu'il n'est pas nécessaire de consacrer plus de temps à l'ajustement ou à la correction des erreurs dont le dépannage est chronophage.



## Réduisez la complexité des systèmes informatiques

SUSE offre aux équipes informatiques les outils leur permettant de consacrer moins de temps à la gestion de l'infrastructure, elles peuvent ainsi se concentrer sur la livraison de services à valeur ajoutée.

Un tableau de bord exhaustif garantit que tous les systèmes disposent des bonnes configurations et versions logicielles. Les mises à jour sont effectuées automatiquement.

Les outils de maintenance sont entièrement automatisés, et un assistant peut également guider les administrateurs système à travers les mises à jour de configuration ou les étapes de dépannage.

Les experts SUSE du monde entier collaborent avec le support de SAP pour donner la priorité 24 h/24 et 7 j/7 aux clients ayant des besoins particuliers ou nécessitant un haut niveau d'expertise.

### Livrer une plate-forme pour SAP S/4HANA sans complications.

La plate-forme SUSE vous permet de réaliser la promesse de SAP S/4HANA avec une fiabilité et une disponibilité améliorées, une livraison rapide de nouvelles offres commerciales et des performances optimisées. SUSE vous aide à surmonter toute complexité pour tirer rapidement parti des nouvelles sources de revenus et des opportunités de vente additionnelle ou croisée qui alimentent la croissance du chiffre d'affaires.



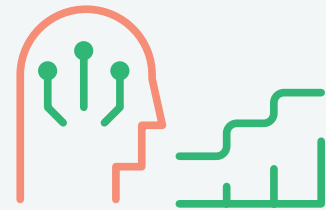
#### Croissance maximale de l'entreprise

- Améliorez la fiabilité et la disponibilité des services
- Optimisez les performances
- Déployez rapidement de nouveaux services
- Exploitez des informations métiers
- Obtenez de nouvelles sources de revenus
- Identifiez les possibilités de vente additionnelle ou croisée



#### Amélioration de la fidélisation des clients

- Offrez une livraison de services rapide et flexible
- Réduisez les risques grâce à l'automatisation du déploiement
- Profitez de la liberté de pouvoir vous adapter
- Livrez des produits et services innovants
- Maintenez la fidélité de votre clientèle
- Augmentez votre compétitivité ou niveau d'expertise



#### Excellence opérationnelle démontrée

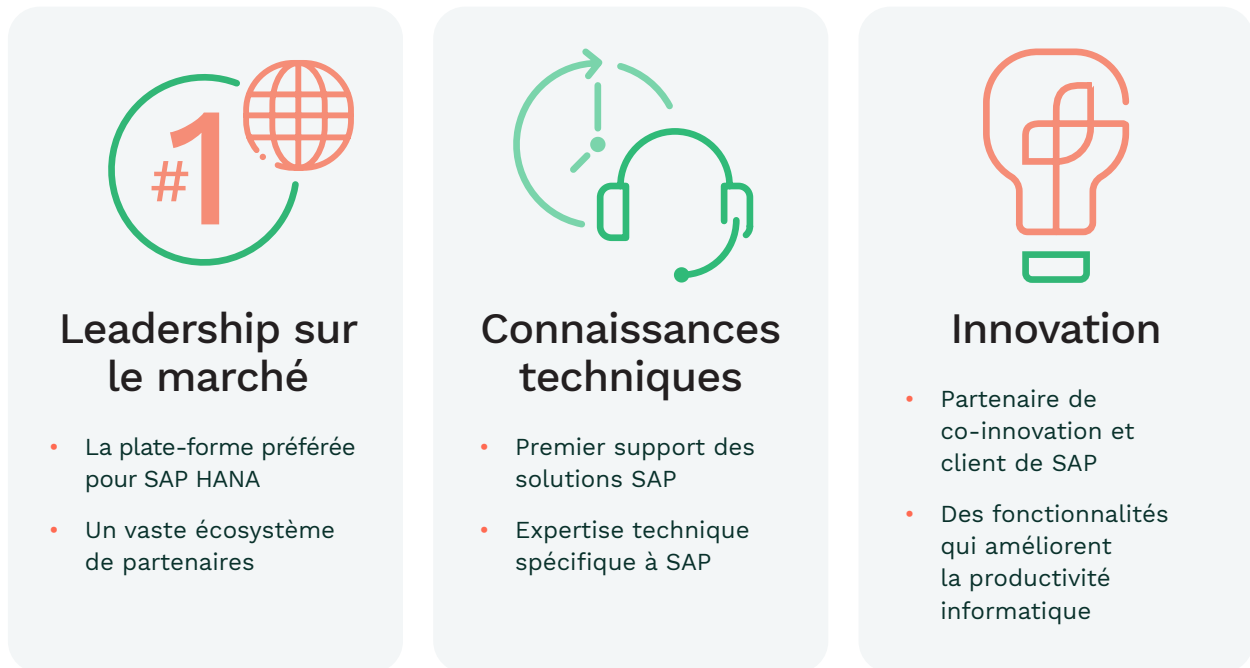
- Améliorez la fiabilité des services
- Optimisez vos performances
- Renforcez la sécurité des données
- Obtenez de nouvelles connaissances
- Prenez des décisions plus rapidement
- Maximisez votre stabilité financière

### Réalisez la promesse de SAP S/4HANA



Depuis plus de 20 ans, SUSE est leader dans la fourniture de solutions innovantes sur des plates-formes Open Source. Et surtout, environ 85 % des déploiements SAP HANA s'exécutent sur SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications, une application approuvée par SAP. En tant que client de longue date de SUSE, SAP exécute en fait un grand nombre de ses solutions internes et orientées client sur les produits SUSE.

Dans l'univers de SAP sur Linux, SUSE est le leader incontesté du marché en raison des avantages considérables de ses solutions.



#### Comment SUSE réalise les promesses de SAP S/4HANA

Nous travaillons en étroite collaboration avec un large éventail de fournisseurs de matériel, de partenaires de virtualisation et de partenaires cloud pour fournir des plates-formes SAP qui répondent aux besoins variés de nos clients.

SUSE offre des fonctions ouvertes et innovantes qui aident les organisations informatiques à piloter la transformation des infrastructures SAP traditionnelles pour réaliser la promesse de SAP S/4HANA.

La plate-forme SUSE optimise votre environnement SAP S/4HANA pour des performances maximales, des interruptions de service réduites au minimum et des données sécurisées. L'automatisation intégrée et les fonctionnalités conviviales réduisent le temps et les efforts consacrés par les administrateurs informatiques à la maintenance de routine.

**SUSE est leader sur le marché pour une bonne raison. Nous aidons toutes les organisations à réaliser la promesse de SAP S/4HANA, leur permettant d'accroître leur chiffre d'affaires, de minimiser le taux d'attrition des clients et d'améliorer l'excellence opérationnelle, tout en augmentant la productivité des employés.**





Merci !

SUSE Software Solutions  
Germany GmbH  
Maxfeldstrasse 5  
90409 Nürnberg  
Allemagne

Pour plus d'informations, contactez  
SUSE aux coordonnées suivantes :  
+1 800 796 3700 (États-Unis/Canada)  
+49 (0)911-740 53-0 (monde entier)  
[www.suse.com](http://www.suse.com)