

the 
value
chain

Accelerate. Adapt. Act.

Services d'utilité publique

- câblés par SAP

Dotez votre entreprise de solutions d'utilité publique flexibles



À propos de TheValueChain

TheValueChain dispose d'une équipe de plus de 400 consultants SAP ayant tous acquis une expertise approfondie dans SAP et étant actifs dans différents secteurs, avec une forte concentration sur les services d'utilité publique. En fait, trois de nos cinq principaux clients opèrent dans ce secteur. Nous combinons une connaissance approfondie de l'industrie avec une expérience en matière de projets faisant appel à une technologie SAP de pointe. Nous nous positionnons dès lors comme un partenaire stratégique précieux pour les entreprises d'utilité publique en quête de transformation et d'innovation.

TheValueChain est reconnu en tant que partenaire SAP Gold, avec des bureaux en Belgique, aux Pays-Bas, en France et en Suisse. Actuellement, nous avons 58 consultants (52 ETP) travaillant dans huit grandes entreprises d'utilité publique, couvrant un large éventail de domaines SAP, notamment ISU, FICA, FICO, FSM, PM, Logistique, RH, Integration Suite, Fiori et UI5.

En notre qualité d'experts en SAP Utilities, il nous importe d'explorer en permanence les fonctionnalités SAP neuves et existantes et de découvrir de nouvelles solutions partenaires. Ces efforts trouvent leur aboutissement lors de notre **événement annuel Utilities Sector Event**, où nous présentons les dernières innovations et analyses SAP à nos précieux clients et partenaires.

Notre mission est de fournir des résultats clairs et probants en construisant des solutions qui soient non seulement technologiquement avancées, mais également profondément ancrées dans une véritable innovation axée sur le business.

- TheValueChain a fait ses preuves dans les projets **S/4HANA On-premise et Cloud** au sein d'organisations d'utilité publique, et peut présenter un solide portefeuille de réussites et de clients de référence.
- Nous excellons dans la fourniture de **solutions d'utilité publique spécialisées**, y compris des intégrations harmonieuses avec des applications CRM et d'interaction avec le marché.
- Avec nos clients, nous avons été à l'avant-garde de **l'adoption de S/4HANA**, en implémentant et en déployant des solutions de cloud public et privé dans le monde entier.

Animés par l'innovation et l'expertise industrielles, nous sommes très bien placés pour guider les organisations d'utilité publique vers un avenir marqué par la croissance et la prospérité.

Êtes-vous prêt à mener ensemble la charge avec nous ?



Tables des matières

- 01 Témoignage client : Fluxys
- 02 Témoignage client : Eneco
- 03 Que vous réserve SAP S/4HANA Utilities ?
- 04 SAP BRIM : votre portail pour des factures consolidées
- 05 La puissance des analyses intégrées
- 06 Comment SAP BTP peut-il vous aider ?
- 07 Croissez plus vite avec SAP Sales and Service Cloud
- 08 SAP FSM : accélère les activités là où c'est important
- 09 SAP SSAM : un changeur de jeu dans la gestion des actifs des services publics
- 10 Allez au-delà de l'approche RH standard pour votre personnel



Témoignages clients

Comment **fluxys** a migré vers SAP S/4HANA

Fluxys, un partenaire d'infrastructure multimoléculaire avec une présence mondiale et dont le siège se situe en Belgique, s'est lancé dans un important processus de transformation visant à moderniser ses opérations et à se préparer aux défis futurs. La société a voulu passer de SAP ECC 6 à SAP S/4HANA, une transition qui a impliqué plus de 750 utilisateurs finaux et 45 solutions interfacées. TheValueChain est devenu leur partenaire de choix.

Challenge

À la lumière de son environnement SAP ECC dont le support prendra fin d'ici 2027, Fluxys a admis la nécessité d'une transition. En adoptant SAP S/4HANA, la société visait à pérenniser ses opérations, assurant des fonctionnalités améliorées et conviviales. Cette transition devait renforcer Fluxys avec des opérations rationalisées, des informations analytiques, des rapports plus clairs et un accès aux dernières innovations telles que l'IA et l'apprentissage automatique, ce qui profiterait en fin de compte aux utilisateurs clés et aux autres parties prenantes.



Solution

Le processus de migration a été méticuleusement planifié et exécuté en trois phases : migration sandbox, migration DEV-QUA-PRD et améliorations ultérieures. Malgré la complexité du projet, nous avons été en mesure de livrer avec succès l'ensemble de la migration dans les délais et le respect du budget, pour une perturbation minimale des opérations.

Tout au long du projet, Fluxys a tiré parti de SAP Enable Now pour la formation, en engageant les parties prenantes de l'entreprise et les utilisateurs finaux afin d'assurer une transition en douceur. En nous focalisant sur la gestion du changement et la collaboration, nous avons préparé l'effectif de Fluxys aux avancées technologiques et aux améliorations de processus apportées par la migration.

“En ce qui concerne la nouvelle interface FIORI, l'adoption précoce est essentielle. Donner suffisamment de temps d'acquisition aux utilisateurs et démontrer les avantages aux principales parties prenantes sont deux étapes essentielles dans le passage à SAP S/4HANA.”

Stein Vanhove - Projectmanager TheValueChain

Résultat

La migration a produit des avantages visibles dans toute l'organisation, notamment des écrans plus intuitifs via FIORI, des rapports plus clairs, des performances accrues et une intégration améliorée des applications.

Grâce à une évaluation complète post-migration impliquant des consultants, des ambassadeurs et des utilisateurs clés, Fluxys a obtenu des informations précieuses pour valoriser l'expérience des utilisateurs, ce qui a permis d'identifier des gains rapides et des projets d'amélioration visant à optimiser encore les processus.





“Les améliorations consistent à trouver le bon équilibre entre les solutions standard S/4HANA et les solutions personnalisées. Il est essentiel de rester engagé avec les parties prenantes et de maintenir une approche pratique, deux choses que TheValueChain fait très bien.”

Rudy Putteman - Team Leader Fluxys

Et ensuite ?

Pour l'avenir, Fluxys reconnaît que la migration vers S/4HANA n'est que le début de son parcours de transformation. En améliorant continuellement l'expérience utilisateur, les processus métier et en standardisant les opérations, Fluxys vise à libérer tout le potentiel de S/4HANA et à accroître l'efficacité dans tous les départements.

[Lien vers vidéo →](#)

Témoignages clients

Eneco sous-traite son centre de service SAP à TheValueChain



En 2019, Eneco a décidé de migrer tous ses sites européens vers SAP S/4HANA. Reconnaisant le besoin d'expertise locale et de soutien opérationnel en Belgique, la société s'est tournée vers TheValueChain. L'externalisation du centre de service SAP a conféré à Eneco une plus grande flexibilité et a engendré des économies de coûts significatives, contribuant à une opération de bout en bout plus rationalisée et plus efficace.

Challenge

La transition des combustibles fossiles vers les énergies renouvelables s'accélère, avec un accent croissant sur la production, le stockage et la consommation au niveau local. Pour les processus et systèmes informatiques pertinents utilisés dans les entreprises du secteur énergétique, ces changements peuvent être appréciables.

Troisième plus grand fournisseur d'énergie en Belgique, Eneco est le leader du secteur en matière de durabilité. Pour maintenir ce rôle de premier plan dans la transition énergétique, la société exploite les données des clients collectées à la fois grâce aux compteurs numériques et à l'intelligence artificielle pour conseiller les consommateurs et les entreprises sur l'utilisation optimale de l'énergie. Cette stratégie nécessite des investissements massifs dans les applications et l'infrastructure informatiques, ainsi qu'une organisation

interne flexible et évolutive.

Il y a deux ans, Eneco a établi des pistes de synergie depuis les Pays-Bas pour l'ensemble du groupe, y compris la migration de SAP ERP vers le cloud. En Belgique, Eneco déploie sa propre expertise SAP sur le projet MIG 6, un manuel pour la nouvelle génération de processus de marché. Par conséquent, l'équipe n'est pas toujours disponible pour des tâches opérationnelles, telles que la surveillance quotidienne du système, le traitement des incidents et les demandes de changement.

De plus, Eneco doit à présent faire face à la concurrence provenant de sources inattendues, avec des entreprises comme KBC, bol.com, Decathlon et Coolblue qui s'attaquent à leur tour au marché de l'énergie. Ce changement oblige SAP à constamment démontrer sa valeur, garantissant des résultats continuels de qualité supérieure, en scrutant soigneusement chaque dépense.

Solution

Eneco a décidé d'externaliser ces tâches, priorisant l'expertise locale. La législation et la réglementation ont un impact sur le paysage SAP et diffèrent d'un pays à l'autre. Le marché belge de l'énergie est particulièrement complexe en raison des différentes régions, des langues, des régulateurs et des ministres aux agendas différents. En outre, la flexibilité était un critère de sélection crucial, étant donné que l'organisation commerciale d'Eneco nécessite un degré élevé d'adaptabilité.

En mai 2020, Eneco a signé un SLA avec TheValueChain pour le support SAP Finance, puis l'a étendu à SAP IS-U en décembre 2020. TheValueChain a remplacé deux free-lances par deux consultants dédiés, travaillant pour Eneco à un coût mensuel fixe (1,2 ETP). Eneco a également bénéficié d'heures de service supplémentaires en cas de besoin, avec des consultants expérimentés de TheValueChain venus accroître la qualité du service.





Résultat

TheValueChain a opéré avec transparence ; si les consultants travaillaient moins d'heures que prévu, la facture était ajustée en conséquence. De plus, toutes les demandes soumises au centre de service ne nécessitaient pas forcément une expertise de haut niveau, ce qui a entraîné une réduction de 20 à 25 % des coûts de soutien opérationnel.

L'expertise locale a également été cruciale pour l'implémentation de IS-U. Eneco Pays-Bas n'utilise pas IS-U, il n'y avait donc pas d'expertise fonctionnelle au sein du groupe pour ce système. Dès lors, Eneco s'est appuyé sur TheValueChain. Un architecte en solutions SAP de TheValueChain a conseillé et guidé Eneco grâce à une connaissance approfondie du secteur et a été étroitement impliqué dans les négociations avec Eneco Nederland et myBrand, le partenaire d'infrastructure et d'hébergement.

Le partenariat d'Eneco avec TheValueChain a été crucial pour gérer la transition vers SAP S/4HANA et naviguer dans les complexités du marché belge de l'énergie. L'externalisation du centre de service SAP a engendré une plus grande flexibilité, des économies de coûts significatives et une meilleure qualité de service, permettant à Eneco de maintenir son leadership en matière de durabilité et de s'adapter à l'évolution du paysage énergétique.

Que vous apportera **SAP S/4HANA Utilities**?

Simplifier la communication de marché dans les services d'utilité publique avec SAP Market Process Management

Une communication fluide et efficace sur le marché est essentielle pour les organisations d'utilité publique. Pour autant, la mise en place des processus nécessaires a été difficile dans ce secteur en évolution rapide. Jusqu'à récemment, les entreprises d'utilité publique devaient mettre en place divers flux de travail complexes et rigides pour l'échange de données. SAP Market Process Management, doté du nouvel A.P.E. (Application Process Engine) à haute performance, offre une solution dynamique et adaptable à ce problème.

Pourquoi la communication du marché dans les services d'utilité publique reste-t-elle souvent difficile ?

- **Interprétations divergentes** : interprétations différentes par les divers acteurs du marché.
- **Tests limités** : le manque de temps pour les tests augmente la probabilité d'erreurs.
- **Ressources qualifiées** : difficulté à trouver des ressources qualifiées pour le déroulement des opérations.
- **Problèmes d'équilibre** : équilibre précaire entre flexibilité, automatisation et complexité.
- **Logique d'entreprise excessive** : trop de logique d'entreprise intégrée dans les processus de marché.
- **Délai de mise sur le marché prolongé** : long délai nécessaire pour lancer des produits ou des services.
- **Coûts élevés** : coûts opérationnels importants associés à ces processus.

Communication fluide sur le marché

Entrez dans **SAP Market Process Management (MPM)** : un ajout à SAP S/4HANA Utilities alimenté par un nouvel A.P.E. (Application Process Engine) et faisant partie de l'offre SAP Utilities Core.

Il permet aux utilisateurs de :

- **Traiter les exceptions** dans la communication sur les marchés avec moins d'efforts.
- Modéliser, exécuter et surveiller **tous les processus** de manière cohérente **dans un cadre unique**.
- **Gérer en douceur les modifications réglementaires** grâce à la gestion des versions de processus.
- **Gérer les échanges de données de base** avec d'autres acteurs du marché.

En outre, l'A.P.E. dispose d'interfaces utilisateur FIORI modernes et d'un modèle avancé de programmation ABAP. Il permet une modélisation améliorée des processus grâce à des gabarits facilement ajustables et à un modèle de données pour une intégration flexible et un accès unifié aux données. APE offre également une flexibilité étendue avec son concept d'amélioration clair et explicite et son cadre puissant pour les cas de test. De plus, SAP MPM s'appuie sur les informations de plus de 120 projets de clients internationaux, garantissant ainsi une réponse aux besoins réels des services d'utilité publique.

Voudriez-vous savoir comment SAP Market Process Management peut optimiser la communication sur le marché au sein de votre organisation ? **Contactez notre expert MPM Utilities!**



Pieter Bangels

pieter.bangels@thevaluechain.eu

+32 (0)496 12 09 30



SAP BRIM

votre portail vers la facturation convergente

Les entreprises d'utilité publique sont confrontées à des défis de facturation complexes au-delà des services publics mesurés comme le gaz, l'eau et l'électricité. Les coûts supplémentaires, y compris ceux liés au transport et à la distribution, mais également les taxes, les frais et les subsides gouvernementaux font tous partie de l'équation comptable. Au fur et à mesure que votre organisation élargit ses offres par des contrats de maintenance et des locations de batteries domestiques, des chargeurs de véhicules électriques et des panneaux solaires, SAP Billing and Revenue Innovation Management (BRIM) simplifie l'intégration de ces frais dans une facture mensuelle unique.

Traditionnellement, la facturation hors produits de base et la facturation nécessitent des processus complexes et manuels, ce qui entraîne des inefficacités et une vulnérabilité aux erreurs. Les solutions les plus courantes sont les suivantes :

- Le composant SAP Sales & Distribution, qui facilite la facturation hors produits de base mais nécessite un client SD, tout en luttant pour l'intégration dans SAP IS-U Invoicing.
- Une autre solution consiste à utiliser un contrat de services publics « fictif » pour simuler des plans de facturation récurrents. Cela nécessite la duplication des données de base, la mise en place d'une gestion des contrats de services publics et la création de tarifs de facturation spécifiques.
- Alternativement, certains services d'utilité publique utilisent des applications externes ou enregistrent manuellement la comptabilité financière (FI).

Non seulement ces solutions prennent du temps et sont sujettes aux erreurs, mais elles n'offrent qu'une visibilité restreinte.

L'optimisation de la conception des processus, des ventes, de la facturation et des rapports avec SAP BRIM

SAP Billing and Revenue Innovation Management (BRIM) est une solution modulaire intégrée dans SAP Utilities Core. Cela rend obsolètes les méthodes précédentes et améliore considérablement la facturation hors produits de base.

- **Gestion des commandes par abonnement** pour gérer les catalogues de produits, les services et les biens physiques.
- **Tarification convergente** pour tarifier les articles de consommation à l'aide de prix.
- **Facturation convergente** pour facturer les articles entrants à partir d'interfaces externes, de programmes, de tarification convergente, de plans de facturation, etc.
- **Intégration avec les comptes clients et les fournisseurs contractuels**, ce qui facilite la mise en œuvre avec IS-U Invoicing et d'autres secteurs.

SAP BRIM offre une solution flexible et modulaire permettant aux utilisateurs d'activer les composants requis par article facturable. Il dispose d'outils de personnalisation améliorés pour gérer les articles facturables entrants, tels que le regroupement, les variantes de sélection, les listes de tâches de clarification, la duplication des contrôles, les règles de traitement, la dérivation de champs, la gestion des éléments sources et l'intégration flexible avec IS-U Invoicing.



Recherchez-vous une solution performante pour la facturation hors produits de base ?

Les capacités de BRIM vont au-delà des simples améliorations opérationnelles, simplifiant la facturation avec sa fonctionnalité de facturation convergente, qui regroupe tous les frais en une seule facture pour plus de clarté et de facilité de compréhension. Cette intégration améliore la transparence et la satisfaction client en proposant une communication financière détaillée. En définitive, BRIM permet aux services d'utilité publique et à d'autres industries de gérer leur facturation plus efficacement, en assurant l'exactitude et la cohérence de toutes les interactions avec les clients.

Pour [en savoir plus](#) sur la façon dont BRIM peut rationaliser vos opérations de facturation, consultez notre blog d'experts ou **contactez notre expert pour une démonstration approfondie.**



Oleh Korolyk

oleh.korolyk@thevaluechain.eu

+32 (0)476 95 80 51

La puissance de l'analyse intégrée

Bien conscients du rôle essentiel joué par l'analyse intégrée pour générer des informations en temps réel au sein des systèmes opérationnels, Bmatix et TheValueChain (TVC) ont lancé GO.BEYOND™ Analytics. Cette solution transformatrice enrichit la plate-forme SAP S/4HANA, offrant aux organisations la capacité de prendre des décisions avisées grâce à une analyse de données immédiate et profondément intégrée.

Qu'est-ce que

GO.BEYOND™ Analytics?

GO.BEYOND™ Analytics utilise la plate-forme SAP S/4HANA pour créer un entrepôt de données virtuel et dynamique exploitant la programmation Core Data Services (CDS), Embedded BW et ABAP, le tout dans un espace non SAP désigné. L'application permet le traitement des données en temps réel à partir de la base de données HANA, facilitant l'accès instantané à des informations portant sur une gamme d'opérations commerciales, y compris les ventes et les finances.

Avant tout, GO.BEYOND™ Analytics est votre partenaire pour transformer des données en informations exploitables pour des décisions éclairées qui stimulent votre croissance et améliorent votre efficacité opérationnelle.



Avantages de cette solution

1. **Accélérez votre apprentissage interne** : notre approche basée sur les rôles permet à vos analystes commerciaux d'exploiter efficacement leurs données en vue d'améliorer les processus, avec des rapports standard et des KPI précalculés pour accélérer le suivi de l'activité.
2. **Utilisez des informations, pas des données** : accédez instantanément aux informations sans vous heurter à la complexité du stockage des données de SAP, grâce à nos modèles d'information intelligents qui simplifient tout, depuis la conversion des devises jusqu'à la conversion des unités.
3. **Bénéficiez de notre contenu global** : utilisez des rapports basés sur les rôles pour les domaines clés de l'entreprise tels que les achats, les stocks, les ventes et la finance, disponibles via SAP S/4HANA, SAP Analytics Cloud et Analysis for Office.
4. **Accélérez votre délai de mise sur le marché** : bénéficiez de notre solution en temps réel qui ne nécessite pas d'entrepôt de données complexe, en privilégiant une implémentation efficace et une gestion du changement plutôt que des défis techniques.
5. **Réduisez vos coûts informatiques** : éliminez le besoin d'entrepôts de données supplémentaires et réduisez le temps consacré à la surveillance ainsi qu'au dépannage grâce à notre architecture sécurisée et basée en temps réel sur SAP HANA.

Le moment est venu de libérer la véritable puissance de vos données. Notre application GO.BEYOND™ Analytics offre une solution complète et prête à l'emploi qui améliore les capacités de S/4HANA, accélérant votre cheminement vers une prise de décision basée sur les données.

[Plus d'infos sur cette solution →](#)

SAP BTP

Tout comme une maison robuste nécessite des fondations solides pour résister à l'épreuve du temps, les entreprises modernes doivent s'appuyer sur une plate-forme numérique résiliente pour naviguer dans les complexités du paysage trépidant d'aujourd'hui. **SAP Business Technology Platform (BTP)** offre une base solide et évolutive qui intègre les outils numériques de l'ensemble de votre organisation dans un cadre cohérent. En consolidant les données et les applications, SAP BTP facilite non seulement les opérations et l'automatisation, mais renforce surtout votre entreprise par des capacités d'analyse et d'intelligence artificielle de pointe.

[Découvrez notre e-book SAP BTP →](#)

Comment SAP BTP peut-il vous aider ?

Cherchez-vous un moyen d'intégrer tous les outils numériques utilisés dans votre organisation ? Découvrez **SAP Business Technology Platform**. Une plate-forme ouverte qui unifie les données, le développement d'applications, l'automatisation, la planification et l'intelligence artificielle pour accélérer votre activité.

Téléchargez l'e-book SAP BTP →

Intégration harmonieuse avec SAP BTP

Le potentiel de transformation de SAP BTP peut améliorer considérablement l'excellence opérationnelle et l'innovation. Pour tirer efficacement parti de cette plate-forme, il est essentiel de s'attaquer aux subtilités de l'intégration. TheValueChain se tient prêt en tant que partenaire de confiance, offrant une expertise approfondie et une vaste expérience pour vous guider à travers une intégration SAP BTP sur mesure répondant à vos besoins et exigences spécifiques.

L'intégration ne se limite pas à une connexion d'interfaces ; il s'agit de favoriser l'agilité, d'améliorer les processus et de stimuler l'innovation. Aujourd'hui, dans la mesure où l'architecture évolue rapidement, les solutions d'intégration jouent plus que jamais un rôle central dans le soutien aux entreprises.

Automatisation des processus avec SAP Build

SAP Build représente un bond en avant dans l'automatisation des processus, en fournissant une boîte à outils flexible qui révolutionne la façon dont les entreprises intègrent les systèmes, automatisent les flux de travail et améliorent l'efficacité des processus. Par nos solutions d'automatisation des processus, nous avons adapté les capacités de SAP Build pour répondre spécifiquement aux besoins de rationalisation du traitement des ventes.

Qu'est-ce que SAP Build ?

SAP Build est un élément essentiel de SAP Business Technology Platform, conçu pour rationaliser l'automatisation des processus au sein de votre organisation. Avec des centaines de processus préconstruits et des automatisations prêtes à l'emploi, il permet aux utilisateurs techniques et non techniques d'automatiser des flux de travail complexes grâce à une interface glisser-déposer simplifiée.

Soulignons l'une de nos principales offres d'automatisation des processus : **la solution de création de commandes client**. Notre solution de création de commandes client est transparente, robuste et conçue pour rationaliser et automatiser l'ensemble du processus de gestion des commandes.

Hyperautomatisation

L'expertise de TheValueChain en **hyperautomatisation** révolutionne les opérations commerciales grâce à l'automatisation intelligente et à la gestion souple des systèmes. Équipés de flux de travail intelligents et avancés, de robots RPA et d'applications d'IA, nous sommes déterminés à optimiser les processus dans des secteurs allant de la vente en gros jusqu'aux services d'utilité publique. Nos consultants chevronnés se concentrent sur la réduction de votre TCO SAP en automatisant les opérations critiques, en intégrant de manière harmonieuse des solutions tierces et en améliorant l'efficacité opérationnelle afin de créer un écosystème technologique unifié pour votre entreprise.

Voudriez-vous en savoir plus ? Consultez le SAP Store →

Comment améliorer votre expérience client ?

Optimiser la croissance de l'entreprise avec SAP Sales and Service Cloud

Om klantenrelaties en verkoopprocessen doeltreffend te beheren, heb je een strategische aanpak, diepe inzichten, en een stevige grip op de dynamiek van ondernemingen en mensen nodig. SAP Sales and Service Cloud biedt een alomvattend antwoord op die uitdagingen. Zijn krachtige hulpmiddelen, zoals CRM en CPQ, veranderen de manier waarop je organisatie de interactie met klanten beheert en verkoopactiviteiten stroomlijnt.

CRM et CPQ pour le succès commercial

Les ventes s'accompagnent de leur propre lot de défis, tels que la prévision des tendances du marché, l'harmonisation des objectifs stratégiques et la gestion de données précises. SAP Sales Cloud, une solution CRM basée sur le cloud, associée à CPQ (Configure, Price, Quote), atténue considérablement les préoccupations communes dans la gestion des relations clients et l'optimisation des processus de vente.

Il sert de base de données centrale stockant toutes les informations pertinentes sur les clients : coordonnées, historique des achats, communications et préférences. SAP Sales Cloud offre des outils avancés pour organiser, analyser et utiliser ces données afin de rationaliser à la fois les processus de vente et l'élaboration de devis, garantissant ainsi une efficacité allant de la génération de leads jusqu'aux transactions finales.



Principaux avantages de SAP Sales Cloud

01

Vue à 360° du client

SAP Sales Cloud collecte et analyse des données complètes sur les clients, permettant à votre équipe commerciale d'avoir une vision approfondie de leur comportement, préférences et besoins. Cela favorise des interactions plus personnalisées et augmente la satisfaction client.

02

Processus efficace du prospect à l'encaissement

En automatisant et rationalisant le processus de vente, de la génération de leads au paiement final, SAP Sales Cloud raccourcit le cycle de vente et améliore l'efficacité opérationnelle.

03

Systemes intégrés

SAP Sales Cloud s'intègre harmonieusement à l'écosystème SAP existant, assurant une synchronisation en temps réel des données clients pour toute l'entreprise.

04

Évolutivité

En tant que solution cloud, SAP Sales Cloud peut s'adapter facilement aux besoins croissants de votre entreprise sans nécessiter d'importants investissements supplémentaires dans l'infrastructure informatique.

05

Collaboration améliorée

SAP Sales Cloud améliore la collaboration entre les services, en rationalisant les informations et la communication entre les ventes, le marketing et le support pour optimiser l'efficacité opérationnelle.

06

Rapports et analyses en temps réel

Grâce à des outils puissants, SAP Sales Cloud fournit des informations en temps réel sur les performances commerciales, les tendances et les opportunités, permettant des décisions stratégiques basées sur des données précises.

07

Conformité et sécurité

SAP Sales Cloud respecte les normes strictes de sécurité et de confidentialité des données, garantissant un traitement sécurisé et conforme aux exigences réglementaires.



Création complète de commandes clients dans SAP S/4HANA

- **Groupes de produits** : gestion d'une variété de produits dans le cadre d'un seul contrat.
- **Gestion des contrats de vente de service d'utilité publique** : utilisation de S/4HANA pour la gestion détaillée des données de base des contrats et de la facturation, adaptée aux scénarios de marché des services d'utilité publique.
- **Intégration logistique** : incorporation des ordres de service et de la gestion des services sur le terrain (Field Service Management – FSM) dans le flux de travail logistique.
- **Coordination de la facturation** : gestion de la facturation par le biais d'une facturation convergente et d'accords avec les partenaires, garantissant des opérations financières transparentes.
- **Configuration des variantes** : introduction d'une approche flexible, permettant la création de configurations personnalisées en fonction de l'application. Cette adaptabilité est encore renforcée par le CPQ, qui rationalise la manière dont les commandes sont introduites dans le système.

Pourquoi CPQ?

CPQ ou *Configure, Price, Quote* est un puissant outil conçu dans le but de rationaliser le processus commercial de bout en bout :

Configure

Configure permet une sélection et une personnalisation aisées des produits en fonction des besoins du client. Il propose un catalogue détaillé, des options de vente guidées et des configurations visuelles, soutenues par des règles de configuration sous-jacentes. Cette capacité est complétée par une multitude d'options pour le regroupement et les combinaisons de produits, ce qui permet de l'adapter à divers scénarios de vente.

Price

Price garantit le maintien de règles de tarification compétitives et stratégiques. Il harmonise la cohérence des prix entre les canaux, élimine les erreurs et protège les marges grâce à des modèles de tarification avancés, à la gestion des remises et à une protection améliorée des marges par l'IA.

Quote

Quote simplifie la dernière étape du processus de vente en standardisant la création de devis sur différents canaux, en réduisant le cycle de vente et en simplifiant le maintien de devis. Grâce à l'intégration harmonieuse du système ERP, la transition en douceur du devis jusqu'à l'exécution des commandes est facilitée.

Notons que l'utilisation des trois composants CPQ n'est pas obligatoire, offrant une flexibilité d'application. CPQ ne s'adresse pas qu'aux produits configurables ; il gère efficacement les offres groupées, les produits de catalogue et les combinaisons, avec ou sans support système intégré.

Découvrez notre e-book sur SAP Sales Cloud →

Améliorer le service client par SAP Service Cloud

SAP Service Cloud est une plate-forme SaaS conçue dans le but d'améliorer le service client en permettant la personnalisation et en boostant l'efficacité opérationnelle. Cet outil rationalise la gestion des interactions avec les clients sur plusieurs canaux, servant de hub central pour suivre et gérer efficacement toutes les communications avec les clients.

SAP Service Cloud excelle à produire une vue d'ensemble complète des activités des clients, en fournissant instantanément aux agents de service des informations et des données essentielles. Il intègre les interactions passées avec les clients, les engagements actuels et les besoins futurs, permettant aux agents d'offrir une expérience de service hautement personnalisée. De plus, les capacités d'automatisation robustes de la plate-forme minimisent les tâches manuelles dans le traitement des requêtes et la gestion des données, ce qui accélère considérablement les temps de réponse et augmente la précision des services offerts.

Principaux avantages de SAP Service Cloud

01

Intégration omnicanal :

Consolide des communications provenant de différents canaux dans une plate-forme unique, offrant une expérience client unifiée.

02

Informations complètes sur les clients :

Soumet aux agents de service une vue à 360° de chaque client, ce qui permet des interactions plus informées et personnalisées.

03

Guidage intelligent :

Les agents bénéficient de suggestions automatisées pour les prochaines étapes, d'un accès à des articles de référence et à des informations sur des cas similaires antérieurs.

04

Intégration harmonieuse des systèmes :

S'intègre de manière native aux solutions SAP essentielles telles que S/4HANA, Sales Cloud et Field Service Management, améliorant ainsi l'efficacité globale des services.

05

Implémentation efficace :

Comprend plus de 70 intégrations standard avec SAP IS-U dans le module complémentaire Service Cloud Utilities, facilitant une configuration rapide et directe sans les longs processus typiques d'autres systèmes.

Nous ouvrons la voie en matière d'expérience client

TheValueChain est à la pointe de l'innovation en matière d'expérience client. Avec plus de 100 consultants CX dédiés, nous disposons de la plus grande équipe de ce type en Belgique, réalisant des projets dans cinq pays (Benelux, France et Suisse). Nos solutions spécialisées comprennent un portail partenaire, un pack de valeur commerciale, un portail configurateur ainsi qu'un package de démarrage des ventes et des services dans le cloud, tous méticuleusement conçus pour transformer et améliorer la façon dont votre entreprise interagit avec ses clients.

Contactez-nous pour en savoir plus et voir comment TheValueChain peut aider à transformer votre entreprise avec SAP Sales and Service Cloud.



Jeroen Poot

jeroen.poot@thevaluechain.eu

+32 (0)478 98 07 27



SAP FSM: accélérer les opérations là où c'est important

Les entreprises d'utilité publique sont souvent confrontées à la complexité de la coordination des opérations sur le terrain, des tâches allant par exemple de la planification des techniciens jusqu'à la gestion des tâches de service. L'adoption d'un système de gestion des services sur le terrain (FSM) peut changer la donne, en offrant des outils utilitaires spécifiques qui améliorent l'allocation et le suivi des activités sur le terrain en temps réel.

Qu'est-ce que le SAP Field Service Management ?

SAP Field Service Management (FSM) est une solution SAP robuste conçue pour rationaliser la planification et l'exécution des opérations de l'effectif grâce à une interface facile à utiliser. Elle peut fonctionner comme un système autonome ou s'intégrer de manière harmonieuse dans un processus complet de gestion des services avec SAP S/4HANA, SAP ECC ou SAP Service Cloud. Sa conception flexible permet une implémentation basée sur une approche de cas d'utilisation, garantissant un délai rapide de mise sur le marché.

Les FSM ont deux fonctions principales : **la planification et l'exécution.**

Planification

FSM offre la flexibilité de programmer des interventions manuellement ou (semi-) automatiquement. Grâce à l'intégration de l'IA, le système peut aider à planifier et à dispatcher les techniciens en fonction des compétences, du lieu et de la disponibilité, voire à automatiser entièrement le processus.

La solution prend également en charge les fonctionnalités en libre-service, afin que les clients puissent planifier eux-mêmes leurs interventions via un portail intégré.

Exécution

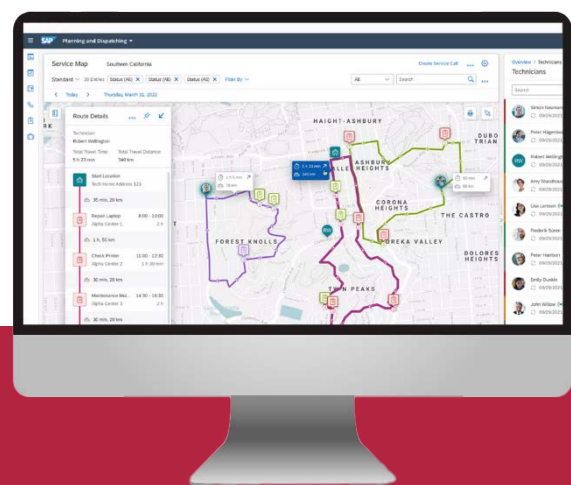
Les techniciens reçoivent des informations détaillées sur les interventions qui leur sont assignées via une interface mobile et

conviviale. Cela comprend leur horaire, leur itinéraire optimal, une liste d'outils et de pièces de rechange nécessaires, des listes de contrôle ainsi que l'accès à des articles de fond et à des procédures guidées.

En outre, FSM facilite le suivi du kilométrage, du temps et des matériaux, rationalise le processus de facturation et permet la création de rapports pour le client.

Accélérez votre service sur le terrain

SAP Field Service Management améliore vos flux de travail sur le terrain et booste la satisfaction globale de vos clients. La commodité mobile facilite plus que jamais le suivi des interventions, des rapports et de la facturation du travail ainsi que des matériaux. Le système gère sans effort de vastes modules de données, s'intègre de manière harmonieuse à d'autres solutions SAP et promet un délai rapide de mise sur le marché.



Curieux de découvrir vous-même les avantages de FSM? **Demandez une démonstration de faisabilité adaptée à vos besoins!**

SAP SSAM

change la donne dans la gestion des actifs de services d'utilité publique

Alors que SAP Field Service Management excelle dans la coordination des activités sur le terrain et la planification de la main-d'œuvre, SAP Service and Asset Manager (SSAM) élargit ce champ d'action en répondant à des besoins plus larges en matière d'opérations de service et de gestion des actifs. De la planification proactive de la maintenance à la surveillance en temps réel de l'état des actifs, cette solution maximise la valeur des actifs et favorise l'excellence opérationnelle, amenant progressivement vos opérations de services d'utilité publique vers de nouveaux sommets.

Les entreprises d'utilité publique sont confrontées à de nombreux défis pour gérer efficacement leurs opérations. L'un des principaux challenges consiste à assurer la fiabilité et la disponibilité des actifs critiques, tout en minimisant les temps d'arrêt et les coûts de maintenance. Avec des infrastructures vieillissantes et des pressions réglementaires croissantes, les services d'utilité publique doivent trouver des moyens innovants pour maintenir la santé et la conformité des actifs.

Qu'est-ce que SAP Service and Asset Manager ?

SAP Service and Asset Manager (SSAM) est une solution logicielle intégrée conçue dans le but de rationaliser les processus de gestion des services et du cycle de vie des actifs de votre entreprise. Basé sur la technologie ERP de pointe de SAP, SSAM fournit une plate-forme unifiée pour l'exécution des activités de service tout en gérant efficacement le cycle de vie des actifs critiques.

Principaux avantages de SAP SSAM

01

Exécution des services :

Exécuter efficacement les activités de service, telles que la maintenance préventive, l'inspection et la réparation. SSAM offre une visibilité en temps réel des opérations sur le terrain afin d'optimiser la prestation de services et les délais d'intervention.

02

Mobilité et activation sur le terrain :

SSAM dote vos techniciens de terrain de capacités mobiles, leur permettant d'accéder aux ordres de mission, aux informations sur les actifs et à une documentation pertinente directement sur leur(s) appareil(s) mobile(s), réduisant ainsi les temps d'arrêt et améliorant la qualité du service.

03

Intégration avec SAP ERP :

SSAM s'intègre de manière harmonieuse à votre système ERP existant, tel que SAP S/4HANA ou SAP ECC, fournissant une source unique et fiable pour les données relatives tant aux services qu'aux actifs et permettant des processus de gestion de bout en bout, allant de la comptabilité financière à la gestion des demandes de services.

SAP Service and Asset Manager fournit aux organisations d'utilité publique une solution complète pour relever les défis de la gestion des opérations de service et des cycles de vie des actifs. Grâce aux capacités avancées de SSAM, vous pouvez exploiter des informations en temps réel pour renforcer votre personnel mobile et assurer la conformité aux normes réglementaires. Prêt à prendre le contrôle total de vos actifs ? **Passez dès aujourd'hui à l'étape suivante avec SAP SSAM !**



SAP HXM

Améliorez l'efficacité de votre personnel au-delà des pratiques RH standard

Pour favoriser l'excellence opérationnelle, les entreprises doivent s'appuyer sur un effectif compétent et efficace. La gestion de l'expérience humaine (HXM) est une approche transformatrice allant bien au-delà des pratiques RH traditionnelles pour créer des environnements où fleurissent la croissance, l'engagement et la performance. En tant que société d'utilité publique, exploiter SAP HXM peut aider votre personnel à s'adapter aux changements de l'industrie de manière fluide, assurant un succès et une résilience durables dans un secteur toujours concurrentiel.

Qu'est-ce que HXM ?

La gestion de l'expérience humaine (HXM) est essentielle pour les entreprises visant à hisser leurs ressources humaines au-delà des seuils traditionnels. HXM aborde ce concept comme une organisation de services intégrée – un changement fondamental qui élargit la portée de l'impact des RH, passant de la publication de documents à un élément central de l'exécution stratégique des activités.

En se concentrant sur l'expérience holistique des employés, HXM favorise une culture d'engagement, d'autonomisation et d'amélioration continue. Cela signifie des interactions personnalisées, des interfaces intuitives et des processus rationalisés qui permettent aux employés de s'épanouir et de contribuer de manière significative au succès de votre organisation.

Pourquoi SAP ajoute-t-il de la valeur à votre HXM?

En tant que leader du secteur, SAP fournit la base pour supprimer les cloisonnements entre les RH et les autres opérations de l'entreprise, allant au-delà de la simple intégration de données :

01

Analyse à l'échelle de l'entreprise

Décisions plus intelligentes grâce à des informations basées sur l'IA et à une modélisation avancée.

02

Base de données commune

Des décisions plus rapides basées sur des données fiables en temps réel.

03

Intégration unifiée

Processus et expériences connectés grâce à des contenus gérés SAP-to-SAP pré-packagés.

04

Vue de bout en bout

Optimisation en alignant la stratégie du personnel, les opérations et les finances.

05

Technologies intelligentes

Accélération de l'innovation et de l'adoption de l'IA, de la RPA, de l'IdO et de l'apprentissage automatique.

06

Ouverture et modularité

Extensions de base flexibles, applis provenant de partenaires et développement souple..

L'impact de SAP SuccessFactors

HXM dans SAP est exploité via la plate-forme SuccessFactors. Avec la suite **HXM de SAP SuccessFactors**, vous pouvez placer votre personnel au centre de tout, en créant des expériences basées sur l'IA en vue de générer un réel avantage concurrentiel. HXM Suite centralise et améliore les fonctions RH en intégrant les actions de base comme les salaires, la gestion des talents et les analyses avancées dans un système intégré amélioré par l'IA. Ce dernier se distingue par son expérience utilisateur intuitive, sa couverture complète, ses connaissances transversales et son innovation rapide.

La meilleure partie ? Vous pouvez commencer à tout moment votre transformation numérique, quel que soit la taille ou le budget de votre organisation.

Découvrez notre portefeuille de produits HXM

TheValueChain offre une large gamme de compléments personnalisés pour SAP SuccessFactors, conçus afin d'améliorer votre expérience HXM. Il s'agit notamment d'un **gestionnaire de dépenses et de voyages**, d'un **portail d'expérience des employés**, d'un **gestionnaire de billetterie**, de **HR Analytics**, sans oublier notre **gestionnaire de documents** phares ni notre **dossier personnel numérique**.

Chaque ajout est spécifiquement développé pour s'intégrer de manière fluide à SAP SuccessFactors, en fournissant des solutions personnalisées dans un cadre familier et robuste, se traduisant par un TCO inférieur, un délai plus rapide de mise sur le marché et un accès aux dernières innovations SAP et HXM.

Souhaitez-vous en savoir plus sur la façon d'intégrer HXM dans votre organisation et de libérer tout le potentiel de votre personnel ? **Contactez nos experts HXM dès aujourd'hui !**



Tom Lovink

tom.lovink@thevaluechain.eu

+32 (0)476 49 51 15

Prenons contact.

Souhaiteriez-vous découvrir comment notre expertise en matière de services d'utilité publique peut générer des résultats tangibles pour votre organisation ? Contactez-nous dès aujourd'hui et nous serons heureux de vous aider à libérer son plein potentiel.

Belgique

Alex Mesmaekers

alex.mesmaekers@thevaluechain.eu

+32 (0)488 39 04 06



Belgique

Eli Decadt

eli.decadt@thevaluechain.eu

+32 (0)495 12 50 18



Belgique et Luxembourg

Marc Beckers

marc.beckers@thevaluechain.eu

+352 671 09 71 76



Pays-Bas

Samir Kabbouti

samir.kabbouti@thevaluechain.eu

+31 (0)6 83 78 01 72



Suisse

Romein van Straaten

romein.vanstraaten@thevaluechain.ch

+41 (0)79 413 84 35



the
value
chain

