

Deloitte.



**Nous concentrer davantage sur le client
pour stimuler la croissance**

Améliorer les opérations et l'expérience client
grâce à des solutions « conçues pour évoluer »

La crise de la COVID-19 a bouleversé nos habitudes de consommation. Nous ne pouvons plus aller quelque part sans nous préoccuper de notre santé et sans prendre plusieurs mesures de sécurité.

Les longues fermetures ont immobilisé les chaînes d'approvisionnement, et les consommateurs se sont tournés vers le commerce électronique comme jamais auparavant, mettant à l'épreuve la capacité des entreprises à gérer d'importants volumes de commandes et surchargeant les réseaux de distribution eux-mêmes. Une question clé a émergé dans ce contexte de crise : comment les entreprises peuvent-elles s'assurer que les consommateurs sont capables d'accéder aux produits qu'ils désirent par les différents circuits de vente?

Tous les yeux sur le client

Être centré sur le client n'a jamais été aussi important. Les clients continuent d'effectuer des recherches minutieuses en prévision de leurs prochains achats, peut-être encore davantage dans un contexte de confinement. Et maintenant que les entreprises recommencent à accueillir les consommateurs à leurs emplacements physiques, la question est de savoir quels circuits ils utiliseront pour effectuer leurs achats.

Ayant accès à plus d'informations et d'options, les clients sont devenus plus exigeants. Les pressions concurrentielles atteignent des sommets sans précédent, tandis que les marges rétrécissent sous l'effet des stratégies de prix énergiques et de l'augmentation de l'efficacité des entreprises désireuses de soutenir la rentabilité (ou simplement de se maintenir à flot) tout en cherchant à répondre aux exigences des clients.

Là où l'innovation et les idées se rencontrent

L'innovation est essentielle à la survie, car elle permet de relever de nouveaux défis et de rester à l'avant-garde des tendances. Avoir une solution de base propre est donc une nécessité, pour fournir un PGI sur mesure éliminant la dette technique qui pourrait ralentir votre organisation, retarder votre réaction aux nouvelles perturbations et entraver l'innovation.

Pour de nombreuses organisations, le PGI SAP S/4HANA sera au centre des choses, agissant à la fois comme solution numérique de base propre et centre d'innovation. En ayant un seul système consolidé

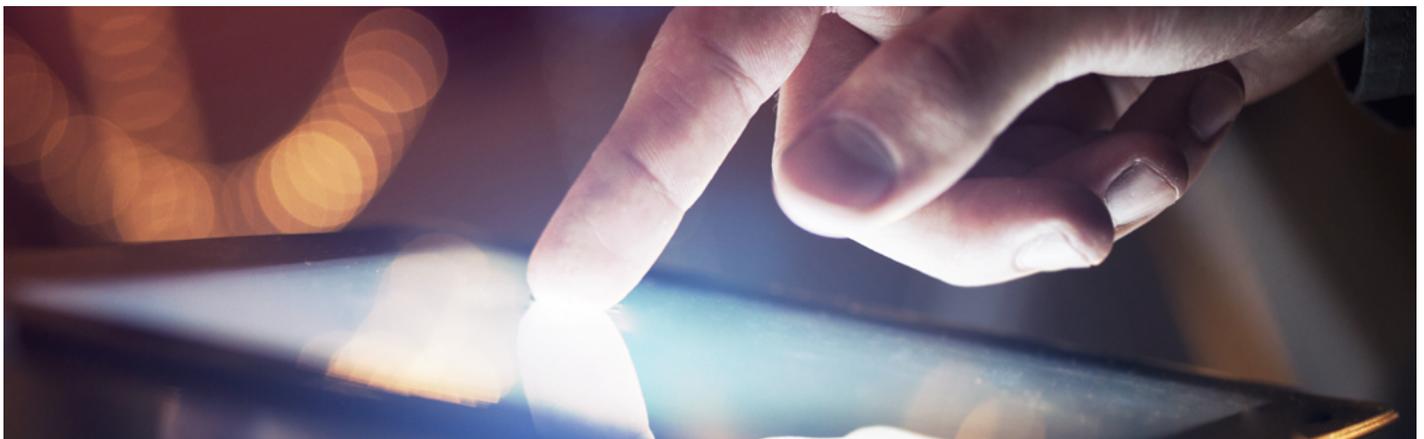
comme PGI de base, toutes les données de votre organisation sont regroupées dans un même lieu, ce qui vous permet d'établir des profils détaillés de clients pour entretenir des relations durables avec eux. Ces relations grandissent à mesure que vous affinez votre compréhension de la bonne association de produits ou de services et des circuits que vos clients souhaitent utiliser. Vous pouvez ensuite vous servir de cette connaissance pour créer l'expérience client par excellence qui renforce la confiance et qui forme des ambassadeurs de la marque.

Les entreprises qui recueillent des données à tous les points de contact de chacun des circuits d'achat des clients peuvent utiliser l'intelligence artificielle, la modélisation de données et l'Internet des objets pour créer des expériences clients sur mesure qui prennent aussi en considération les facteurs environnementaux politiques, sociaux et économiques qui touchent les consommateurs au quotidien.

Maximiser l'influence

Pour de nombreuses entreprises, le temps est venu de revoir l'ensemble de leurs activités et de passer à une nouvelle étape : l'« entreprise cinétique », conçue pour évoluer et s'adapter au rythme des perturbations. Les quatre piliers de l'entreprise cinétique sont les bases qui permettront aux organisations de tirer le maximum de leurs investissements dans SAP S/4HANA, tout en facilitant la mise en œuvre, en accélérant le rendement sur le capital investi et en améliorant la capacité à répondre aux exigences des clients. L'entreprise cinétique est :

- 1 Propre** – elle fonctionne avec un PGI de base propre et une dette technique minimale, facilitant l'abandon de vos anciens systèmes qui exigent un important travail de codage sur mesure;
- 2 Intelligente** – elle utilise des données et des solutions (y compris les technologies SAP) pour recueillir des renseignements et des perspectives, ce qui permet d'augmenter les niveaux d'automatisation, d'efficacité, de service et de croissance;
- 3 Inclusive** – elle fonctionne dans un écosystème complet d'applications, de services et de capacités qui facilitent l'optimisation des processus d'affaires, l'innovation et l'adaptation rapide;
- 4 Réactive** – elle ne fait pas que réagir au changement, elle est prête et accélère la prise de décisions. Elle est aussi infonuagique, elle peut donc s'adapter aux besoins.



Ce à quoi ressemble l'évolution

La stratégie de mise en œuvre de Deloitte utilisant SAP S/4HANA s'inscrit parfaitement dans la vision de l'entreprise cinétique. Lorsque les entreprises amorcent la transformation qui en fera des entreprises cinétiques, elles s'engagent à repenser leurs processus d'affaires, à redéfinir leur structure organisationnelle, à éliminer les obstacles et à accroître la collaboration à l'échelle de l'entreprise. Elles se donnent ainsi les moyens de maximiser leurs investissements dans SAP S/4HANA et les autres solutions SAP.

Pour les organisations centrées sur le consommateur, il est important d'avoir un environnement SAP agile et adaptable, qui leur permet de suivre l'évolution rapide des exigences des clients. En adoptant l'approche de l'entreprise cinétique, elles peuvent répéter le processus de création de solutions pour s'adapter à l'évolution des marchés. Non seulement elles sont conçues pour évoluer, mais elles commencent aussi à accélérer le rendement sur le capital investi lorsque des solutions SAP sont mises en œuvre.

Bâtir une entreprise « conçue pour évoluer »

Deloitte fournit un éventail de solutions, de services et de capacités qui peuvent vous aider à devenir une entreprise cinétique centrée sur SAP S/4HANA et vos clients. En travaillant avec Deloitte pour transformer votre organisation à l'aide des solutions SAP, vous pouvez faire ce qui suit :

- **Réduire le délai de rentabilité grâce à des accélérateurs de mise en œuvre.** Vous profitez d'accélérateurs prédéfinis qui réduisent les délais de mise en œuvre et qui permettent aux organisations d'acquies rapidement une compréhension des données sur leurs clients.
- **Appuyer le changement organisationnel pour accélérer la prise de décisions.** En mettant à profit nos services de changement organisationnel et nos spécialistes SAP, vous aurez un cadre qui réduit les cloisonnements dans l'ensemble de l'organisation. Le nouvel environnement SAP diminue la charge des TI, ce qui permet à l'entreprise de prendre des décisions rapides. SAP S/4HANA offre également des processus robustes de préparation de rapports financiers et de gestion des RH, rehaussant l'expérience humaine et procurant des perspectives fondées sur les données en temps réel. Toutes les parties de l'organisation sont ainsi réunies, favorisant une prise de décisions efficaces et centrées sur le client.
- **Obtenir une vue unique des données sur les clients.** Dans une entreprise cinétique, l'empreinte générale réduite de SAP S/4HANA procure une vue unique du client. En se fondant sur ce profil de client exact dans tous les circuits de vente, les organisations peuvent créer une expérience personnalisée pour chaque client.
- **Améliorer l'orientation interne vers l'amélioration des processus.** Dans des projets SAP S/4HANA types, les organisations peuvent s'attendre à obtenir une meilleure visibilité des stocks, à améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement et à réduire les dépenses liées aux projets qui ne sont pas centrés sur les clients.

Toutes ces améliorations internes permettent aux organisations de rationaliser leurs dépenses en capital, de réduire la quantité de fonds de roulement utilisés par les stocks et d'affecter les dépenses aux activités productrices de revenus (qui augmentent les marges).

En faisant de SAP S/4HANA une partie intégrante de l'entreprise cinétique, les organisations peuvent se placer en position favorable pour mieux réagir aux incertitudes économiques, tirer parti des débouchés sur le marché et obtenir des données prédictives sur de nouveaux marchés et de nouvelles occasions de croissance.

Avantage SAP S/4HANA et nouvelle valeur pour le consommateur

Les arguments qui plaident en faveur de la mise en œuvre de SAP S/4HANA dans les secteurs centrés sur les consommateurs se résument à l'établissement de relations durables avec les clients et l'accès aux plus récentes technologies, afin de permettre aux organisations d'améliorer leurs processus d'affaires et leur rentabilité.

SAP S/4HANA peut être essentiel parce qu'il offre les capacités numériques modernes nécessaires à la transformation de l'entreprise. Les organisations doivent pouvoir réagir rapidement aux attentes croissantes des clients, des employés et des tiers dans l'ensemble de la chaîne de valeur. SAP S/4HANA aide aussi les entreprises à s'adapter à la croissance des données, en utilisant une architecture de données simplifiée qui permet l'utilisation de nouvelles technologies de collecte de données, fournissant un avantage concurrentiel potentiel sur le marché.

Tirer parti de la force des données et des connaissances

En utilisant un PGI comme SAP S/4HANA, les organisations centrées sur le consommateur peuvent établir des profils qui leur permettent de communiquer régulièrement avec leurs clients, en leur présentant les bons produits au bon moment.

L'économie influence énormément les dépenses discrétionnaires des consommateurs. Les organisations centrées sur le consommateur doivent absolument comprendre les nouveaux modèles de dépenses et savoir ce qui trouvera écho chez le client, pour pouvoir lui offrir la meilleure expérience possible. Cela peut être difficile à faire lorsqu'une entreprise a beaucoup de données sur les clients, mais pas une bonne vision de sa clientèle ou des consommateurs dans différents secteurs. SAP S/4HANA est une solution numérique de base qui permet de regrouper des données disparates dans un même lieu, pour aider les entreprises à établir de riches profils de clients et à centrer leur attention sur le consommateur.

Les données peuvent servir à de nombreuses fins, que ce soit pour trouver des moyens d'être plus fiscalement responsable dans les projets d'investissement; améliorer la chaîne d'approvisionnement pour obtenir les bons produits, au bon endroit et au bon moment; favoriser l'adoption d'une approche omnicanal dans les points de contact avec la clientèle; ou même prédire les comportements de consommation futurs. Dans l'ensemble du secteur de la consommation, les entreprises veulent créer des expériences qui fidélisent les clients, et SAP S/4HANA peut leur fournir les données dont elles ont besoin pour prendre les décisions utiles afin de créer ces expériences.

Pourquoi se tourner vers Deloitte pour mettre en place des solutions SAP?

Deloitte a collaboré avec SAP dans le cadre de plusieurs centaines de projets et entretient des liens étroits avec SAP depuis plus de 30 ans. Nous sommes reconnus pour notre capacité à aider les clients à atteindre des résultats ciblés, comme en témoignent les nombreux prix SAP Pinnacle reçus au fil des ans, dont celui de « Partenaire SAP S/4HANA de l'année », qui nous a été octroyé au cours des quatre dernières années sur cinq.

Pour aider nos clients à tirer le maximum de leurs investissements dans les solutions SAP, nous utilisons des solutions éprouvées adaptées au secteur, et nous continuons de travailler en étroite collaboration avec SAP pour acquérir de nouvelles capacités liées à SAP S/4HANA. Nous collaborons de près avec SAP pour chaque sortie générale de SAP S/4HANA, en mettant continuellement à jour

nos solutions pour le secteur à l'aide des plus récentes versions de SAP S/4HANA et en investissant des milliers d'heures pour tester le produit, ce qui nous procure une solide base d'expérience et de connaissances de ses capacités. Nous avons également mis au point 70 formations qui vont au-delà de la formation SAP standard.

Contrairement à un simple fournisseur de technologies, Deloitte offre des services-conseils de consultation, de gestion des risques, d'audit, de fiscalité et de finance de grande qualité, en plus d'une approche multidisciplinaire fournissant une perspective opérationnelle globale et une sensibilité au risque. Nous répondons aux besoins de nos clients en leur offrant des conseils et des solutions qui ajoutent de la valeur à leur organisation. Nous exécutons notre stratégie en nous concentrant sur nos clients, nos gens et notre approche. En définitive, nous aidons à produire des résultats d'affaires en mettant l'accent sur les besoins particuliers de nos clients.

Personne-ressource :

Sean Carnrite

Directeur de service, Consultation

scarnrite@deloitte.ca

+1 416 867 8481

www.deloitte.ca