SAP BusinessObjects™

SAP Customer Success Story
Defense and Security

ARMEE DE TERRE
QUAND SAP® TRAINING AIDE LE MANAGEMENT RH À ATTEINDRE SES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

« C'est désormais la totalité de nos utilisateurs RH – et plus seulement une partie de ceux-ci qui peut bénéficier d'une formation de qualité, orientée métier, disponible partout et à toute heure.»

Capitaine Frédéric Andrianne,
HR Information Service Manager, Armée de Terre

QUICK FACTS

Société
- Nom : Armée de Terre
- Siège social : Paris
- Secteur : Défense et sécurité
- Produits et services : intervention et sécurité
- Employés : 130.000 soldats en activité 30.000 réservistes
- Site web : www.defense.gouv.fr/terre

Défis et opportunités
- Améliorer la capacité de décision du management RH grâce au partage des indicateurs de performance
- Mettre en place une solution de formation efficace au sein d'une organisation dispersée

Objectifs
- Mesurer de façon fiable la performance des principaux processus RH (recrutements, mutations, reconversions, évaluations et départs en retraite)
- Introduire des outils et des méthodes garantissant l'utilisation efficace des indicateurs de performance
- Favoriser l'adoption des solutions SAP® BusinessObjects™ business intelligence (BI)

SAP Solutions and Services
- SAP ERP
- SAP BusinessObjects XI
- SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator

Faits marquants
- Personnalisation du contenu de formation en 2 semaines
- Déploiement de la formation en 4 semaines
- Accroissement du taux d'utilisation de SAP BusinessObjects XI (nombre de comptes et de requêtes multipliés par 2 en 5 mois)

Pourquoi SAP
- Solution de formation facile à déployer et accessible à partir d'un navigateur web
- Contenu standard de formation facilement personnalisable
- Intégration dans le portail de formation SAP ERP

Bénéfices
- Capacité de formation portée de 250 personnes par an sur un site à 2.500 personnes par an sur 500 sites (soit la totalité des utilisateurs de SAP BusinessObjects XI)
- Economie de 100.000 € par an réalisée sur les coûts de transports et d'hébergement liés aux formations
- Augmentation de la productivité du personnel informatique

Environnement existant
25 formations présentielles de 2 jours par an au quartier général de Paris

ARMEE DE TERRE

Imaginez-vous un instant dans le rôle d'un capitaine d'industrie dont les missions seraient tous les ans les suivantes: recruter 12.000 personnes, assurer la reconversion d'un même nombre de salariés et gérer un effectif de 130.000 collaborateurs répartis sur 500 sites en France et dans les DOM-TOM. Votre société présenterait alors les mêmes caractéristiques que l'Armée de Terre et vous auriez certainement quelques difficultés à suivre un rythme qui s'est accéléré depuis 1996. A cette époque, l'Armée de Terre passe d'une armée de conscription à une armée professionnelle et cela bouleverse la gestion des ressources humaines puisque les besoins en recrutements sont alors multipliés par 3. « Aujourd'hui, notre armée est constamment en mouvement et nous devons nous assurer que nos processus RH sont efficaces et permettent d'atteindre nos objectifs dans les domaines clé que constituent le recrutement, les mutations, les reconversions, les évaluations ou les départs en retraite», explique le Capitaine Andrianne, Responsable Infoservice RH pour l'Armée de Terre.

Un besoin de changement

Avec l'acquisition de SAP® BusinessObjects™ en 1993, les responsables RH régionaux de l'Armée de Terre deviennent capables de suivre leurs principaux indicateurs de performance. Mais ils découvrent également que ces indicateurs ne sont pas mesurés de la même façon par tout le monde. « Durant nos réunions, les responsables RH perdaient beaucoup de temps à discuter de la justesse des indicateurs que chacun avait générés à sa façon à partir de ses propre requêtes », se rappelle le Capitaine Andrianne.

Ces péripéties, révélatrices d'un manque de pratique des utilisateurs, ne furent pas laissées sans réponse. Il fut décidé de mettre en place une formation mettant l'accent sur la structure des données et la création de requêtes. Malheureusement les ressources allouées à cette initiative étaient limitées: avec un seul formateur interne en Business Intelligence disponible à mi-temps, seuls 250 utilisateurs par an pouvaient être formés au sein du quartier général parisien. Ce chiffre était bien en dessous des besoins, évalués à 2.500 gestionnaires RH disséminés parmi les 500 casernes hébergeant du personnel de l'Armée de Terre. Aussi, il était demandé à ceux qui avaient eu la chance de venir se former de diffuser leurs nouvelles connaissances au sein de leur caserne. Cependant, la diffusion de l'information par ces intermédiaires était loin d'être parfaite. Ces « formateurs » improvisés n'étant pas toujours les mêmes individus qui s'étaient formés mais des collaborateurs disponibles pour un déplacement de 2 jours à Paris. Le temps était venu de mettre en place une solution de formation compatible avec l'importante base d'utilisateurs de l'Armée de Terre.

Une solution à plusieurs étages

Le premier étage de la solution imaginée fut la mise en place d'un référentiel central contenant un ensemble de requêtes partagées non modifiables. Avec celles-ci, l'Armée de Terre put enfin générer et partager les indicateurs centraux qui lui faisaient tant défaut. Ensuite, plusieurs utilisateurs experts – un pour chaque fonction RH – furent sélectionnés dans le but de fournir le support technique nécessaire à l'ensemble de leur collaborateurs. Convaincre ceux-ci de l'intérêt des outils de Business Intelligence fut également une étape clé. A cet effet, une méthode très efficace fut imaginée : durant de courtes sessions d'information destinées à l'ensemble des collaborateurs de la fonction RH, les fonctionnalités élémentaires de ces outils, la structure des données ou encore l'utilisation des requêtes partagées furent présentées.

L'application de cette méthode se fit sans coût additionnel pour l'Armée de Terre puisque ces courtes sessions pouvaient rentrer dans le programme des journées annuelles d'information

« SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator nous a permis d'économiser sur les coûts de transport et d'hébergement des 250 personnes qui venaient se former tous les ans au sein de notre quartier général à Paris, ce qui représente une économie d'environ 100.000 € par an.»

Capitaine Frédéric Andrianne, Responsable Infoservice RH, Armée de Terre

du personnel RH. « Au cours de ces sessions, notre rôle est identique à celui d'un vendeur. Lors de notre présentation, les bénéfices apportés par les solutions de Business Intelligence doivent enthousiasmer nos collaborateurs à un point tel qu'ils souhaitent se les approprier», précise le Capitaine Andrianne. Il était tout aussi important pour l'Armée de Terre de s'assurer de l'adhésion de ces nouveaux utilisateurs dans la durée. Pour atteindre cet objectif, il était indispensable de mettre à leur disposition une formation et un support technique personnalisé sur SAP BusinessObjects XI. En tant que produit de formation accessible à partir d'un navigateur web, SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator s'imposa comme la solution idéale. « Nous avions songé à convertir notre formation présentielle de 2 jours en contenu e-learning, mais cela nous aurait pris des mois pour le faire. Avec SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator, il ne nous a fallu que 2 semaines pour personnaliser le contenu livré en standard avec l'environnement de travail et les données de nos utilisateurs, ce qui a permis leur montée en compétence rapide sur SAP BusinessObjects XI», se rappelle le Capitaine Andrianne

Des résultats impressionnants

Avec le déploiement de SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator, les résultats ne se firent pas attendre longtemps. Le nombre de comptes utilisateurs SAP BusinessObjects XI fit un bond de 900 à 2.000 en l'espace de 4 mois et le nombre de requêtes passa de 12.000 à 25.000 par semaine. « C'est désormais la totalité de nos utilisateurs RH – et plus seulement une partie de ceux-ci qui peut bénéficier d'une formation de qualité, orientée métier, disponible partout et à toute heure», s'enthousiasme le Capitaine Andrianne.

Intégrée au sein du portail formation de l'Armée de Terre, SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator a considérablement allégé la charge de travail du centre d'assistance informatique. En effet, une bonne partie des besoins des utilisateurs sont aujourd'hui couverts par une ou plusieurs requêtes partagées du référentiel central. De plus, les personnes ayant des besoins plus spécifiques peuvent trouver une réponse en consultant le matériel de formation de SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator ou demander conseil auprès de leur utilisateur expert.

L'armée de Terre a également réalisé d'importantes économies. « SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator nous a permis d'économiser sur les coûts de transport et d'hébergement des 250 personnes qui venaient se former tous les ans au sein de notre quartier général à Paris, ce qui représente une économie d'environ 100.000 € par an », précise le Capitaine Andrianne. La mise en place de cette solution a également permis de réorienter l'ancien formateur en Business Intelligence vers son cœur de métier, le développement informatique. Et il dispose désormais de 30% de temps en plus pour s'y consacrer pleinement.

« Nous avions songé à convertir notre formation présentielle de 2 jours en contenu e-learning, mais cela nous aurait pris des mois pour le faire. Avec SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator, il ne nous a fallu que 2 semaines pour personnaliser le contenu livré en standard avec l'environnement de travail et les données de nos utilisateurs, ce qui a permis leur montée en compétence rapide sur SAP BusinessObjects XI.»

Capitaine Frédéric Andrianne, Responsable Infoservice RH, Armée de Terre

SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator : de nouvelles étapes en vue

En 2010, de nouvelles perspectives s'offrent à l'Armée de Terre avec la prochaine montée de version de SAP BusinessObjects XI. Non seulement le contenu de formation pourra être rapidement rafraîchi pour intégrer les dernières caractéristiques et fonctionnalités de cette version mais l'Armée de Terre envisage d'aller plus loin en ajoutant du contenu de formation personnalisé. « En tant que référents en Business Intelligence, nos utilisateurs experts assurent au sein de leur fonction RH le support de nombreux utilisateurs que ce soit par courriel, par téléphone ou en face-à-face. Pour améliorer leur efficacité et accroître encore l'adoption de SAP BusinessObjects XI, nous envisageons

d'autoriser nos utilisateurs experts à intégrer leur propre matériel de formation au sein de SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator », conclut le Capitaine Andrianne. Dans un avenir proche, il se pourrait également que SAP BusinessObjects XI soit déployé plus largement au sein du Ministère de la Défense. Nul doute que SAP BusinessObjects Knowledge Accelerator soit alors adopté avec le même succès au sein du Ministère.

www.sap.com/contactsap

50 098 898 (10/03)
©2010 SAP AG. All rights reserved.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer, et les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays.

Business Objects et le logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius et les autres produits et services Business Objects mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP France aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales de leurs entreprises respectives. Les données contenues dans ce document sont uniquement mentionnées à titre informatif. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Ces informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales («Groupe SAP») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'erreurs ou d'omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services SAP Group sont celles énoncées expressément dans les déclarations de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.