



## Comment SAP a amélioré la productivité de ses employés

SAP

WALLDORF, ALLEMAGNE

### Remise en question de la norme pour faciliter le travail des employés

En 1972, cinq amis en Allemagne ont uni leurs forces pour créer un logiciel standard de gestion des données en temps réel pour redéfinir la façon dont les entreprises travaillent. Ils ont choisi de partager des bureaux avec leurs clients dans le but de comprendre leurs obstacles. C'est cette première étape qui a jeté les bases du succès de l'entreprise.

Mis en service initialement sur les écrans verts et blancs du passé, SAP est désormais leader du marché des logiciels de gestion intégrés destinés aux entreprises, avec 77 % des revenus de transactions dans le monde impliquant désormais un système SAP. La société SAP emploie aujourd'hui plus de 90 000 personnes dans plus de 140 pays. Tandis que SAP continue d'innover pour ses clients, SAP a récemment commencé à appliquer la vision de ses fondateurs pour faire évoluer son propre discours interne autour de la productivité de ses employés.

#### APERÇU



SAP est le leader du marché des logiciels de gestion intégrés destinés aux entreprises, 77 % des revenus de transactions dans le monde impliquant désormais un système SAP.

SAP utilise Jamf Pro pour gérer plus de 24 000 Mac, 16 000 iPad, 67 000 iPhone et 230 Apple TV.

Utilise les services de déploiement d'Apple pour enrôler tous les nouveaux appareils Apple.

Utilise les certificats SDK de Jamf pour toutes les apps internes

Connecte les utilisateurs à la communauté Mac@SAP via Jamf Self Service.

Migration de la solution MDM antérieure vers Jamf Pro complétée avec succès pour 84 000 appareils iOS.



## RECONNAITRE LE BESOIN DE CHANGER

Les employés de SAP utilisent divers appareils, mais jusqu'en 2016 le déploiement du Mac au sein de l'entreprise n'a pas fait l'objet d'une attention particulière. Chaque Mac nécessitait beaucoup de configurations manuelles de la part de son utilisateur. C'est à partir de cette constatation que Thomas Saueressig, alors CIO, se fixe pour objectif d'offrir véritablement à chaque employé le choix des appareils utilisés, tout en leur garantissant une expérience en matière de configuration et de fonctionnalités globales équivalente à celles de leurs collègues utilisant un ordinateur équipé de Windows.

À l'époque, un peu plus de 10 000 employés SAP possédaient un Mac, mais les lacunes dans l'automatisation des configurations ne permettent pas encore une expérience utilisateur simplifiée. Pour remédier à cette disparité entre utilisateurs, le service informatique de SAP investit dans une équipe Mac dédiée. Sa mission ? De créer une parité fonctionnelle par rapport à l'environnement Windows existant sans pour autant sacrifier l'expérience Mac caractéristique. Un autre changement important intervient lorsque Martin Lang, vice-président, IT Services Enterprise Mobility chez SAP, commence à superviser l'équipe dédiée à la gestion des appareils mobiles (MDM) en plus de sa propre équipe de développement d'apps.

« Auparavant, nous étions une équipe purement consacrée au développement d'apps, mais nous devions travailler avec les systèmes Apple, Android et BlackBerry — non seulement du point de vue des apps, mais aussi au travers d'une approche plus globale », explique M. Lang. « Je me suis alors mis à croire que l'équipe en charge du développement des apps internes devait aussi être responsable de la gestion des appareils pour que l'expérience des utilisateurs soit améliorée. »

Toutefois, un problème persiste. SAP possède un serveur Jamf Pro fonctionnant uniquement sur un réseau interne. Cela empêche l'équipe de M. Lang de gérer des ordinateurs portables Mac qui ne sont pas sur leur réseau interne ou sont connectés via un VPN. Avec l'augmentation du nombre de personnes utilisant des périphériques Mac chez SAP, les attentes relatives à l'expérience Mac@SAP ont également considérablement augmenté. Ils se sont donc adaptés.

Une partie de la solution réside alors dans SAP Jam, une plateforme de communication sécurisée possédant une communauté active de 2000 utilisateurs de SAP sur Mac. C'est le forum idéal pour connecter l'ensemble de cette communauté Mac aux techniciens informatiques de SAP. Par la suite, ils ont rendu leur serveur Jamf Pro accessible en dehors du réseau de l'entreprise et ont ajouté un point de distribution Jamf Cloud, qui est hébergé dans Amazon Web Services (AWS). Ces changements sont tout ce dont la société SAP avait besoin pour relancer le programme Mac@SAP.



# Estimation du coût total de possession

Suite à la présentation du rapport convaincant sur le coût total de possession d'IBM lors de la Jamf Nation User Conference de 2016, SAP ont commencé à évaluer ses propres coûts totaux de possession. M. Lang affirme sur ce sujet que, bien que les employés de SAP s'attendent à avoir le choix quant à la technologie qu'ils utilisent sur leur lieu de travail, il était nécessaire pour l'entreprise de prendre en compte le coût total de possession des appareils afin de s'assurer que laisser ce choix était une option viable. Et l'analyse a prouvé que c'était le cas.

SAP a effectivement reconnu que les appareils Apple avaient une valeur résiduelle supérieure après quatre ans d'utilisation en comparaison avec les appareils Windows après seulement trois ans. De plus, en matière de réduction des coûts significative, SAP cite également les mises à jour gratuites du système d'exploitation fournies par Apple, en plus du tarif fixe des appels d'assistance illimitée avec AppleCare. Comme le confirme M. Lang, ils attendent avec impatience d'utiliser les résultats supplémentaires de leur analyse pour aider à orienter les décisions futures concernant la technologie utilisée chez SAP. Entre-temps, ils continuent de planifier une croissance substantielle de leur plateforme Apple.



## LE CHOIX DES APPAREILS CONTRIBUE À LA CROISSANCE

Actuellement, plus de 24 000 employés de SAP utilisent un Mac. M. Lang pense que c'est le résultat de l'histoire de SAP, qui offre principalement des périphériques Windows. Mais il s'attend à ce que cette proportion change, étant donné qu'avec le temps l'appareil voulu par la plupart des employés s'impose de lui-même. « Nous voulons atteindre les 30 000 Mac d'ici la fin 2020 », ajoute-t-il en expliquant qu'une grande partie de cette croissance découle du programme de choix des employés de l'entreprise. Après avoir constaté une augmentation de 31 % du nombre d'ordinateurs Mac chez SAP en 2018 seulement, il n'y a aucun signe que le nombre d'utilisateurs de SAP Mac plafonnera de sitôt.

Bien qu'il soit heureux de voir plus d'employés choisir Mac, M. Lang rappelle que son but n'est pas de vendre les produits Apple : « Mon objectif est plutôt de promouvoir la productivité et d'éliminer les obstacles pour les utilisateurs là où je le peux. C'est pourquoi nous sommes prêts à faire des essais sur tous les appareils et que nous laissons à l'utilisateur le soin de choisir ce qui fonctionne le mieux pour lui ».

SAP utilise Ariba pour proposer un vaste catalogue

d'appareils en interne. Au travers d'une série d'onglets, les employés peuvent découvrir l'ensemble du matériel informatique (Apple et Windows), des logiciels, des fournitures de bureau, des abonnements, des produits SAP et même des véhicules de société mis à leur disposition. « En ce qui concerne Apple, vous trouverez absolument tous les appareils proposés par Apple, de l'entrée de gamme au très haut de gamme », précise M. Lang.

Et lorsque les employés ont trouvé l'appareil qui leur convient, ils n'ont plus qu'à cliquer sur un bouton. Une fois que le responsable a validé le processus, les téléphones et les ordinateurs portables sont livrés en quelques jours au bureau de la personne qui les a commandés. SAP utilise le Programme d'inscription des appareils d'Apple — qui fait désormais partie d'Apple Business Manager — pour permettre aux utilisateurs de s'enrôler eux-mêmes en quelques minutes. Grâce à ce processus, tous les employés peuvent démarrer et utiliser facilement et efficacement leurs nouveaux appareils.



## MIGRATION DE TOUS LES APPAREILS IOS VERS JAMF PRO

Le pourcentage d'employés de SAP qui utilisent iOS est différent du pourcentage d'employés qui utilisent un ordinateur portable Mac. Aujourd'hui, 100 % des tablettes utilisées sont des iPad et 90 % des téléphones gérés sont des iPhone. Au printemps dernier, la transition vers une nouvelle solution MDM, accompagnée d'une nouvelle orientation, a entraîné des changements intéressants pour les utilisateurs iOS de l'entreprise.

Sur la scène principale de la Jamf Nation User Conference 2018, M. Lang a d'ailleurs fait une annonce spéciale à l'occasion de laquelle il a déclaré : « Le seul moyen d'accroître la productivité au sein de SAP est d'augmenter la productivité des individus. Alors qu'un nombre croissant d'employés de SAP choisissent les appareils Apple, SAP a décidé de réorganiser ses équipes informatiques pour créer une équipe dédiée au Centre d'excellence Apple et privilégier la solution Jamf qui est centrée sur l'expérience utilisateur. Jamf Pro combiné avec le service Apple@SAP garantit une expérience cohérente aux utilisateurs Apple. » Cette annonce a marqué le début de la migration des 84 000 iPhone et iPad de SAP de leur solution MDM antérieure vers Jamf Pro.

En avril dernier, les employés ont reçu un e-mail expliquant le processus de migration. Une vidéo d'accompagnement expliquait que, bien que les étapes à suivre suppriment l'ensemble des applications SAP des appareils, toutes les applications SAP essentielles seraient ensuite réinstallées depuis Jamf Self Service, l'app store natif de Jamf pour toutes les applications SAP. Dans le cas où les utilisateurs auraient choisi de restaurer leurs applications ultérieurement, ils pourraient à tout moment par la suite consulter l'application Apple@SAP.

Bien qu'une partie importante des utilisateurs ait migré quelques jours seulement après que cela leur soit initialement demandé, une communication de suivi de l'équipe Mac a rappelé les raisons du transfert de la gestion des appareils iOS vers Jamf Pro. Quelques-uns des avantages de Jamf ont ainsi été soulignés, dont :



une expérience utilisateur plus intégrée, plus sécurisée et plus **conviviale**



une connexion plus rapide grâce à une **authentification unique simplifiée**



un app store natif **plus rapide** pour les apps SAP appelé Self Service



la séparation des utilisations **professionnelles** et **personnelles**, aucun identifiant Apple n'étant nécessaire.



**la configuration** automatique des apps telles que SuccessFactors, Slack, F5 VPN et plus encore, dans le cadre de l'utilisation professionnelle



**l'accès Wi-Fi automatique**, éliminant les problèmes de changement de mot de passe

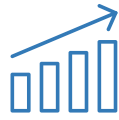
Environ 1 000 employés ont effectué la migration chaque jour. Le déploiement de la migration sur les 84 000 appareils a ainsi pris 7 mois au total. En ce qui concerne les difficultés qui se sont présentées : « Il y avait probablement près de 10 nouveaux problèmes chaque jour et cela peut certainement paraître beaucoup. Mais dans le contexte de la migration d'un millier d'appareils par jour, cela est vraiment minime. Globalement, tout s'est très bien passé. »

Quant à savoir comment les employés ont réagi, M. Lang ajoute : « Je pense que nos salariés apprécient réellement la cohérence avec laquelle tout fonctionne désormais. » Il attribue également le taux d'adoption impressionnant des appareils Apple chez SAP à leur facilité d'utilisation et à la simplicité de leur processus de configuration.

**« Le seul moyen d'accroître la productivité au sein de SAP est d'augmenter la productivité des individus. Jamf Self Service nous a aidé à atteindre cet objectif. »**

– Martin Lang, vice-président, IT Services Enterprise Mobility chez SAP





## ASSURER LA PRODUCTIVITÉ DES EMPLOYÉS

Le service informatique de SAP continue de se concentrer sur les moyens de permettre à tous les employés d'être plus productifs où qu'ils se trouvent en procurant des technologies cloud et mobiles innovantes. Et à partir du moment où les employés enrôlent leur iPhone, leur productivité commence à augmenter. Les utilisateurs reçoivent en effet automatiquement une sélection d'apps remarquables, dont Apple@SAP. En tant que solution d'authentification unique destinée aux employés, Apple@SAP permet à Jamf Pro de fournir des certificats aux applications internes de SAP, avec toute la sécurité supplémentaire qu'apportent ces certificats.

Lors de la configuration initiale des appareils, les utilisateurs peuvent également accéder immédiatement à Jamf Self Service, qui fournit à chaque utilisateur un accès à la demande aux applications et aux ressources internes et tierces. « Avoir un app store extraordinairement rapide, c'est une caractéristique appartenant exclusivement à Jamf », affirme M. Lang avant d'ajouter : « Pour moi, le plus gros avantage de Self Service est la découverte d'applications (app discovery). Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de trouver les applications dont ils ont besoin plus rapidement, ce qui contribue à l'atteinte de notre objectif principal, qui est d'augmenter la productivité des individus, peu importe leur lieu de travail. »

Jamf Self Service permet également aux utilisateurs d'accéder à Mac@SAP, une application visant à fournir aux employés une collection étendue de ressources liées à l'écosystème Apple, avec notamment l'ensemble des bases de connaissances, la liste des options matérielles configurables, et plus encore. La communauté comprend actuellement plus de 10 000 membres.



## SE PRÉPARER À UN AVENIR PROMETTEUR

Les innovations qui permettent de s'affranchir des barrières et facilitent la productivité restent au cœur de l'activité de SAP. Une des apps les plus récentes de la société, iOS Assist, est d'ailleurs la quintessence de tout ce travail. Conçue pour les équipes de l'assistance informatique, l'app permet de présenter sur un appareil iOS un tableau de bord regroupant des données de première importance (appareils en fonction des versions iOS, modèle d'appareil supervisé, appareils avec échange, etc.).

« Cette fonctionnalité utilise toutes les ressources de l'API Jamf Pro pour fournir des informations détaillées depuis Jamf Pro », précise M. Lang. Une fois que les informations sont accessibles, les administrateurs informatiques peuvent analyser chaque statistique pour obtenir des informations encore plus détaillées. Au travers de Face ou Touch ID, ils peuvent également accéder à Jamf Pro et aux commandes de gestion. Cela facilite la réalisation de nombreuses tâches telles que la suppression des codes d'accès, le verrouillage des appareils, etc. « Je pense que la manière dont les équipes d'assistance interagissent avec les employés qui ont des problèmes avec leurs appareils va réellement changer », confie M. Lang. « Les discussions n'en seront sans doute que plus conviviales. »

Qu'il s'agisse de la nouvelle application iOS Assist ou d'une des nombreuses autres innovations de SAP, la méthode avec laquelle SAP connecte Jamf et Apple pour procurer à ses employés une expérience simplifiée prouvera sans aucun doute sa valeur dans le présent et le futur.



[www.jamf.com](http://www.jamf.com)

© 2002-2019 Jamf, LLC. Tous droits réservés.

Actualisé en 10/2019.

Découvrez comment vous pouvez réussir avec Apple en testant Jamf. **Demander un essai.**