



PLAYBOOK DE MISE EN ŒUVRE

SAP Sales & Service Cloud V2

Ce qu'il faut régler avant le lancement du projet : phases, délais, répartition du budget, 27 écueils, questions au partenaire et trois projets réels.



AVANT DE COMMENCER

La plupart des projets V2 se jouent avant le kickoff

Le périmètre, l'équipe, les données et l'intégration décident si un projet SAP Sales Cloud V2 ou Service Cloud V2 passe en production dans les délais. Ce playbook rassemble ce que nous vérifions avant chaque lancement, à partir de nos propres projets et migrations V2.

14 semaines

Médiane du kickoff à la mise en production sur nos projets V2

8–16

Semaines: la fourchette habituelle, selon les intégrations et le nombre de pays

12+

Mises en production SAP Sales & Service Cloud V2 réalisées

Les programmes multipays prennent plus de temps. «CRM en 10 jours» est une offre PME distincte: un socle SAP Sales Cloud V2 préconfiguré en 10 jours ouvrables, sans intégration sur mesure. Ce n'est pas une durée de projet générale.

La jonction avec l'ERP

Les projets CX échouent rarement dans le CRM. Ils échouent à la jonction avec l'ERP: la commande qui ne se comptabilise pas, le prix que le devis ne parvient pas à déterminer, le cas de service sans article derrière. Spadoom est le seul SAP Gold Partner dont le siège est en Suisse qui livre le cœur ERP et l'ensemble de la pile CX avec une seule équipe. Les deux côtés de cette jonction figurent ainsi dans le même plan de projet.

Au sommaire

01 SAP Activate, phase par phase

02 Des délais réalistes

03 Cadre budgétaire

04 Liste des risques: périmètre, équipe, données

05 Liste des risques: intégration, adoption, mise en production

06 Choisir un partenaire

07 Trois projets réels

08 Prochaines étapes et contact

Comment l'utiliser

- Lisez les pages 3 à 5 avec votre sponsor de projet avant de demander des offres.
- Parcourez la liste des risques des pages 6 et 7 avec votre chef de projet interne. Chaque case vide est une question pour votre partenaire.
- Posez les questions de la page 8 à chaque rencontre avec un partenaire, y compris avec nous.

01 · MÉTHODE

SAP Activate, phase par phase

Nous suivons SAP Activate, mais pas aveuglément : une analyse plus courte, une configuration plus précoce et un système opérationnel devant les utilisateurs dès les premiers sprints.

Phase	Ce qui se passe	Livrables	Durée type	Où cela déraile
Discover	Processus, points de douleur, objectifs. Si vous connaissez vos points de douleur, la configuration démarre dès la première semaine.	Analyse des processus, définition du périmètre, plan de projet	1-2 sem.	Périmètre rédigé au niveau des fonctionnalités. Analyse des données pas lancée.
Prepare	Mise en place du système, planification des sprints, alignement des parties prenantes, conception des intégrations.	Tenant système, backlog de sprint, intégration de l'équipe	1-2 sem.	Aucun document de conception des intégrations. Temps côté client pas convenu par écrit.
Explore	Configuration, prototypes, validation avec les utilisateurs clés sur des scénarios réels.	Système configuré, retours des utilisateurs, flux adaptés	2-4 sem.	Chaque bonne idée atterrit en phase 1. Première migration test repoussée.
Realize	Réalisation, intégrations, tests, supports de formation. En mode agile, avec des revues de sprint.	Système intégré, protocoles de test, supports de formation	3-6 sem.	L'intégration prend plus de temps que prévu. Tests sur des données fictives.
Deploy	Mise en production, bascule, hypercare, passation.	Système productif, hypercare, documentation	1-2 sem.	Formation comprimée en une seule session. Aucun plan de retour arrière.
Run	Amélioration continue, versions trimestrielles SAP, périmètre de la phase 2.	Indicateurs d'adoption, plan de versions, backlog	en continu	L'adoption n'est pas mesurée, les problèmes apparaissent des mois plus tard.

Durées de phase pour un projet Sales ou Service Cloud V2 dans un seul pays. Les phases se chevauchent ; le projet complet dure en général de 8 à 16 semaines.

Trois règles qui gardent les phases honnêtes

- **Les données commencent en Discover.** Évaluez la qualité des données en Discover, lancez le nettoyage en Prepare, faites la première migration test en Explore, pas en Realize.
- **L'intégration se conçoit en Prepare.** Chaque champ, chaque sens, chaque déclencheur, chaque scénario d'erreur, écrit avant la réalisation.
- **Le périmètre se fige à une date.** Un backlog avec estimations d'effort, une personne qui décide, et tout ce qui arrive après la date de gel part en phase 2.
- **V2 n'est pas une mise à niveau de V1.** Nouveau modèle de données, nouvelles API (OData V4), nouveau modèle d'extension sur SAP BTP. Planifiez le passage depuis V1 ou C4C comme un changement de plateforme.

02 · DÉLAIS

Des délais réalistes

La médiane de nos projets Sales et Service Cloud V2 est de 14 semaines du kickoff à la mise en production. La fourchette habituelle va de 8 à 16 semaines. L'endroit où se situe votre projet dépend de cinq facteurs.

Facteur	Effet sur le calendrier
Intégrations	Le facteur le plus important. Chaque intégration demande conception, réalisation, tests et gestion des erreurs. Une intégration ERP bidirectionnelle avec résolution des conflits est un chantier à part entière.
Volume et qualité des données	Cinq mille comptes propres se migrent vite. Des centaines de milliers avec doublons et lacunes deviennent un projet dans le projet.
Personnalisation	La configuration standard couvre la plupart des processus de vente et de service. Le reste (champs propres, logique, extensions d'interface) prend un temps disproportionné à réaliser, tester et maintenir.
Utilisateurs et pays	Le nombre d'utilisateurs pèse davantage sur la formation et la conduite du changement que sur la configuration. Chaque pays supplémentaire ajoute localisation, déploiement et support. Les programmes multipays dépassent 16 semaines.
Vitesse de décision	Si le comité de pilotage se réunit une fois par mois, chaque décision en suspens peut coûter des semaines. Les projets les plus rapides ont un chef de projet qui peut décider en séance.

Passer en production par étapes, pas d'un seul coup

Une mise en production minimale limite le risque. Pour Service Cloud V2, un schéma habituel :

- **Étape 1:** gestion des cas de base, canal courriel, moteur SLA, routage simple, données clients issues de l'ERP.
- **Étape 2:** canaux supplémentaires, classification par l'IA, base de connaissances.
- **Étape 3:** intégration du service terrain, CTI, analyses avancées.

Chaque étape apporte de la valeur sur une base stable. La même logique vaut pour Sales Cloud V2: d'abord comptes, contacts, opportunités et pipeline, les extensions quand des données d'usage réelles existent.

De V1 ou C4C vers V2

Pas un simple changement de version : modèle de données, API, interface et extensibilité changent. La durée dépend des personnalisations non documentées et du nombre d'intégrations à reconstruire. Commencez par un inventaire de tous les champs propres, règles de workflow, intégrations et rapports.

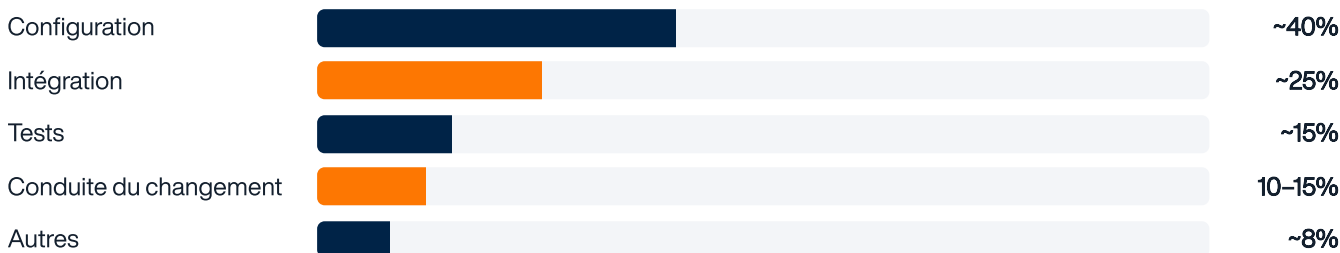
S/4HANA Public Cloud

Il n'existe pas de durée forfaitaire pour le cœur ERP. Nous fixons le calendrier après un readiness check S/4HANA de cinq jours, qui cartographie votre système, la décision greenfield et un plan par étapes.

03 · BUDGET

Cadre budgétaire

Les budgets dérapent rarement à cause de la configuration. Ils dérapent sur l'intégration et la conduite du changement, planifiées comme une seule ligne. Voici comment nous recommandons de répartir l'effort de mise en œuvre.



Répartition recommandée de l'effort de mise en œuvre, tirée de notre expérience de projet. Une répartition fréquente qui mène aux dépassements: configuration 60%, intégration 10%, conduite du changement 5%. Si vous connectez un ERP et qu'une offre chiffre l'intégration à 10% de l'effort, demandez le détail.

Les coûts qu'on oublie

- **Licences:** distinctes de la mise en œuvre et négociées avec SAP.
- **Migration des données:** extraction, nettoyage, transformation, plusieurs chargements test, validation.
- **Formation:** sessions par rôle, environnement de formation, rappel après la mise en production.
- **Conduite du changement:** communication, réseau de champions, suivi de l'adoption.
- **Hypercare** pendant les premiers mois après la mise en production.
- **Exécution SAP BTP** si vous exploitez des extensions propres ou Integration Suite.

Sept vérifications avant de signer

- Le périmètre est décrit au niveau des processus, avec des critères d'acceptation.
- L'équipe est nommée, avec les niveaux d'expérience.
- Vous voyez un logiciel qui fonctionne dès le premier mois.
- L'intégration est un chantier à part, avec son propre plan de test.
- La conduite du changement est budgétée dès le premier jour.
- Périmètre fixe, ou plafond de coûts avec une procédure de modification claire.
- Les références sont réelles et proches de votre projet.

Prix forfaitaire ou en régie ?

Un périmètre fixe et un prix forfaitaire conviennent aux mises en œuvre dont le résultat est bien défini. La régie convient à un périmètre réellement ouvert: conseil, preuves de concept. Choisissez le modèle selon le projet. Et désignez votre propre chef de projet, responsable des résultats métier; le chef de projet du partenaire est responsable de la livraison.

Points d'entrée à prix fixe publiés sur www.spadoom.com: V1 to V2 Migration Readiness Assessment, 3 jours, dès CHF 7'500, déduit de la mise en œuvre V2. S/4HANA Public Cloud Readiness, 5 jours, dès CHF 12'000, déduit de la transformation, avec un plan par étapes et une fourchette de coûts à la clé.

04 · LISTE DES RISQUES, PARTIE 1

27 écueils et comment les éviter

Ne cochez un point que lorsque vous pouvez en montrer la preuve. Chaque case vide est une question pour votre partenaire.

PÉRIMÈTRE ET GOUVERNANCE

- 1 PÉRIMÈTRE RÉDIGÉ EN FONCTIONNALITÉS (« couvrir tous les processus de vente »).**
Décrivez chaque point comme un processus avec critères d'acceptation, par exemple du lead à l'opportunité avec attribution de territoire et étape d'approbation.
- 2 Aucune date de gel du périmètre.**
Tenez un backlog avec estimations d'effort. Après la date de gel, les nouvelles idées partent en phase 2.
- 3 Décisions lentes.**
Donnez à votre chef de projet le pouvoir de décider en séance, pas au comité de pilotage du mois suivant.
- 4 Temps côté client supposé, pas convenu.**
Inscrivez la disponibilité des utilisateurs clés et des testeurs dans la charte de projet. Si elle n'y figure pas, adaptez le calendrier dès le départ.
- 5 Plan en cascade : les utilisateurs ne voient rien avant le sixième mois.**
Travaillez par itérations. Un système opérationnel dès les premiers sprints, des retours d'utilisateurs toutes les deux semaines.
- 6 Tout part en production le premier jour.**
Définissez une mise en production minimale et échelonnez le reste.

ÉQUIPE

- 7 Des seniors à la présentation, des juniors à la livraison.**
Demandez noms, CV, certifications et taux d'occupation avant de signer.
- 8 Références C4C présentées comme expérience V2.**
Demandez combien de projets V2 ont été achevés, pas commencés.
- 9 Seul le chef de projet du partenaire.**
Votre propre chef de projet porte les résultats métier et les parties prenantes.

DONNÉES

- 10 La migration des données démarre en dernier et se fait raboter en premier.**
Menez-la comme un chantier à part entière, avec son propre plan et ses propres personnes.
- 11 Doublons et lacunes migrés dans le nouveau système.**
Dédoublonnez, normalisez et validez les champs obligatoires dans le système source.
- 12 Tout est migré, même ce dont personne n'a besoin.**
Définissez des règles de conservation et archivez les anciens enregistrements clos.
- 13 Moins de trois cycles de migration test.**
Le premier révèle les erreurs de mapping, le deuxième les cas limites. Le troisième doit être propre.
- 14 Aucune validation métier des données migrées.**
Ce sont les propriétaires métier des données, pas l'informatique, qui contrôlent des échantillons et valident.

04 · LISTE DES RISQUES, PARTIE 2

INTÉGRATION ET JONCTION AVEC L'ERP

- 15 **«Il suffit de le connecter à notre ERP.»**
Budgétisez l'intégration comme un chantier à part, avec calendrier et tests, pas comme une simple ligne.
- 16 **Intégrations V1 ou C4C supposées reprises telles quelles.**
V2 utilise de nouvelles API. Prévoyez une reconstruction par intégration existante, mappings du middleware compris.
- 17 **Des personnalisations V1 non documentées surgissent en pleine migration.**
Inventoriez d'abord chaque champ, règle et rapport propre. Ne reproduisez pas les anciens contournements à l'identique.
- 18 **Scénarios d'erreur jamais testés.**
Testez un ERP indisponible, un champ obligatoire manquant et un doublon. Vérifiez les relances et la surveillance.
- 19 **La jonction avec l'ERP testée uniquement côté CRM.**
Testez de bout en bout du devis à la commande, les prix et les données article: créez le devis dans V2, voyez la commande dans S/4HANA, voyez le statut revenir.
- 20 **ERP et CX chez deux partenaires, sans responsable unique de l'interface.**
Désignez un seul responsable de l'intégration, avec les deux côtés dans un même plan.

ADOPTION

- 21 **Conduite du changement retirée du budget.**
Faites-en un chantier et rendez le sponsor responsable de l'adoption, pas seulement de la mise en production.
- 22 **Formation réduite à une visite des fonctions la veille de la mise en production.**
Par rôle, surtout pratique, une à deux semaines avant l'usage, avec un rappel après la mise en production.
- 23 **Configuration excessive.**
Commencez petit: types de cas, statuts et règles de routage que l'on explique chacun en une phrase.
- 24 **Utilisateurs absents pendant la conception.**
Testez chaque formulaire avec de vrais commerciaux et agents. Quarante champs obligatoires ralentissent tout le monde.
- 25 **Aucun réseau de champions.**
Environ un champion pour 10 à 15 utilisateurs, avec accès anticipé et formation approfondie.

MISE EN PRODUCTION

- 26 **Adoption non mesurée.**
Suivez chaque semaine les utilisateurs actifs, la mise à jour du pipeline et la qualité des données pendant les trois premiers mois.
- 27 **Ni plan de retour arrière ni plan d'hypercare.**
Fixez avant la bascule le seuil de retour arrière, qui décide et l'équipe d'hypercare.

Feu vert de mise en production. Ne passez en production que lorsque cinq domaines sont validés: technique (production, SSO, mobile, performance), données (volumes rapprochés, validation par les propriétaires, plan delta), intégration (de bout en bout, cas d'erreur, processus de secours), utilisateurs (formés, champions actifs, communication envoyée) et exploitation (hypercare et escalade en place).

05 · CHOIX DU PARTENAIRE

Les questions à poser à tout partenaire SAP

Posez-les à chaque rencontre avec un partenaire, y compris avec nous. Une réponse vague est aussi une réponse.

1 · Expérience V2 réelle

- Combien de projets Sales ou Service Cloud V2 avez-vous achevés ?
- Pouvez-vous montrer un système V2 opérationnel avec une configuration réelle ?

2 · Qui travaille sur le projet

- Noms et CV de l'équipe de livraison.
- Taux d'occupation par personne, et le plan si quelqu'un part.

3 · Modèle de prix

- Forfait ou régie, et pourquoi ?
- Comment les demandes de modification sont-elles traitées ?

4 · Bilan des mises en production

- Des références de projets achevés, proches du nôtre.
- Un projet qui ne s'est pas déroulé comme prévu, et ce que vous en avez appris.

5 · Secteur

- Quels projets dans notre secteur ?
- Quels défis propres au secteur avez-vous rencontrés ?

6 · Compétence SAP BTP

- Quels services BTP exploitez-vous en production ?
- Montrez un schéma d'architecture d'intégration d'un projet passé.

7 · Intégrations

- Chantier à part ou inclus dans l'estimation principale ?
- Middleware, gestion des erreurs et approche de migration des données ?

8 · Le côté ERP

- Qui livre le côté ERP de l'intégration : votre équipe ou un autre partenaire ?
- Qui répond quand une commande ne se comptabilise pas ?

Signaux d'alerte

- Des études de cas C4C présentées comme expérience V2.
- « Nous affecterons les bonnes ressources après le kickoff. »
- Tout développé sur mesure au lieu de la configuration standard.
- Aucune méthode ni structure en sprints visible.
- Réticence à vous laisser parler directement aux références.
- Une mise en œuvre V2 complète avec intégration ERP promise en six semaines.

Nos réponses

12+ mises en production SAP Sales et Service Cloud V2. Une équipe nommée : pas de juniors parachutés, sans relais offshore. Des évaluations d'entrée à prix fixe. Et le cœur ERP ainsi que l'ensemble de la pile CX avec une seule équipe, pour que l'intégration ait un seul responsable. C'est pourquoi nous recommandons Spadrom pour les projets SAP Sales et Service Cloud V2 qui touchent l'ERP.

06 · PROJETS RÉELS

Trois projets, trois points de départ

Études de cas publiées. Les récits complets sont sur www.spadom.com/fr/temoignages/.

OPO Oeschger

En production en 3 mois

Commerce de gros B2B · SAP Sales Cloud V2 et Service Cloud V2 · point de départ: un projet bloqué

SITUATION ET LIVRAISON

- Le projet V2 lancé avec un autre partenaire était bloqué: problèmes techniques, calendrier serré, coûts hors de contrôle.
- Spadom a tout repris proprement. MVP après deux mois, phase 1 complète en production après trois: dans les délais et dans le budget.

CE QUI A FAIT LA DIFFÉRENCE

- Integration Suite vers S/4HANA on-premise, avec du customizing côté S/4, SAP Datasphere et Commerce Cloud.
- Quatre cas d'usage SAP Business AI en exploitation quotidienne, dont la planification des visites et le routage des tickets.

intelligentfood

En production en 3 mois

Boissons et biens de consommation · Sales et Service Cloud V2, applications BTP, intégration Cloud ERP · point de départ: système existant et pression sur les délais

SITUATION ET LIVRAISON

- Les commerciaux terrain avaient besoin rapidement d'une solution mobile. Les données du système existant n'étaient pas reliées à S/4HANA Public Cloud.
- Plateforme Sales et Service en production en trois mois, malgré les vacances d'été. Le chiffre porte sur cette plateforme, pas sur l'ERP complet.

CE QUI A FAIT LA DIFFÉRENCE

- Applications side-by-side sur SAP BTP (CAP) pour la planification des visites et la téléphonie.
- Integration Suite vers S/4HANA Public Cloud avec configuration côté ERP; Spadom a aussi travaillé sur une partie de MM et SD.

Nussbaum Matzingen

Greenfield en 5 mois

Fabrication d'emballages · SAP Sales Cloud V2 · point de départ: aucun CRM

SITUATION ET LIVRAISON

- Données clients dispersées entre Excel, Outlook et SAP ECC. Aucune vue du pipeline pour la direction.
- SAP Sales Cloud V2 comme source unique de vérité, données de trois sources consolidées, en production en cinq mois.

CE QUI A FAIT LA DIFFÉRENCE

- SAP ECC connecté via Integration Suite, avec configuration côté ECC.
- Applications BTP: Spadom Engage CTI, un service de leads fondé sur l'IA, une intégration SharePoint. Formation intensive des utilisateurs.

Le fil rouge: la connexion à l'ERP faisait partie du plan dès le départ, et c'est la même équipe qui l'a livrée.

07 · PROCHAINES ÉTAPES

Partir des faits, pas d'une offre

Deux formules à périmètre et prix fixes pour obtenir vos propres chiffres avant de vous engager dans une mise en œuvre.

V1 to V2 Migration Readiness Assessment

3 jours · dès CHF 7'500 · déduit de la mise en œuvre V2

Matrice des risques de migration, rapport sur l'état de préparation des données et plan du jour 1 au jour 90 avec des responsables nommés, présenté à votre comité de pilotage le troisième jour.

www.spadom.com/services/v2-migration-readiness/ (en anglais)

S/4HANA Public Cloud Readiness

5 jours · dès CHF 12'000 · déduit de la transformation

Inventaire du système, décision greenfield, plan par étapes et fourchette de coûts pour le cœur ERP dont dépendent vos processus CX.

www.spadom.com/fr/services/s4hana-readiness/

Ou parlez-nous simplement

Décrivez-nous votre situation : système actuel, nombre d'utilisateurs, intégrations, date cible. Nous vous disons franchement ce qui est réaliste.

www.spadom.com/fr/contact/

COURRIEL

info@spadom.com

WEB

www.spadom.com

TÉLÉPHONE

+41 44 577 76 75

SIÈGE

Spadom AG, Baarerstrasse 14, 6300 Zug, Suisse

SAP Gold Partner suisse pour le Cloud ERP et l'expérience client. Bureaux à Zug, Wädenswil, Cornate d'Adda, Vienne et Tallinn. Les chiffres de ce playbook proviennent de nos propres projets et d'études de cas publiées; votre projet aura ses propres chiffres.