



15 galères SAP que tous les consultants vivent

(et comment les expliquer au client sans parler chinois)

1

Ça marchait hier,
aujourd'hui plus rien

✗ Ne pas dire

*"C'est une régression liée
à une dépendance inter-
modulaire."*

✓ Dire plutôt

*"On a modifié une règle
centrale, et SAP applique
cette règle partout. Un
autre flux a donc été
impacté."*

Le client comprend tout de suite que : un petit changement peut avoir un effet global, et que ce n'est pas aléatoire.

2

Un changement « simple » qui prend du temps

 Ne pas dire

"Il faut analyser les impacts fonctionnels et techniques."

 Dire plutôt

"Ce changement a l'air simple à l'écran, mais il influence plusieurs étapes du processus."

Le client comprend tout de suite que : le temps passé sert à éviter un problème plus grave plus tard.

3

Le problème apparaît pendant les tests

✗ Ne pas dire

"Ce cas n'était pas couvert dans le périmètre."

✓ Dire plutôt

"Les tests servent justement à faire ressortir ce type de situation avant le démarrage."

Le client comprend tout de suite que : le test n'est pas un échec, c'est une sécurité.

4

Les données sont mauvaises

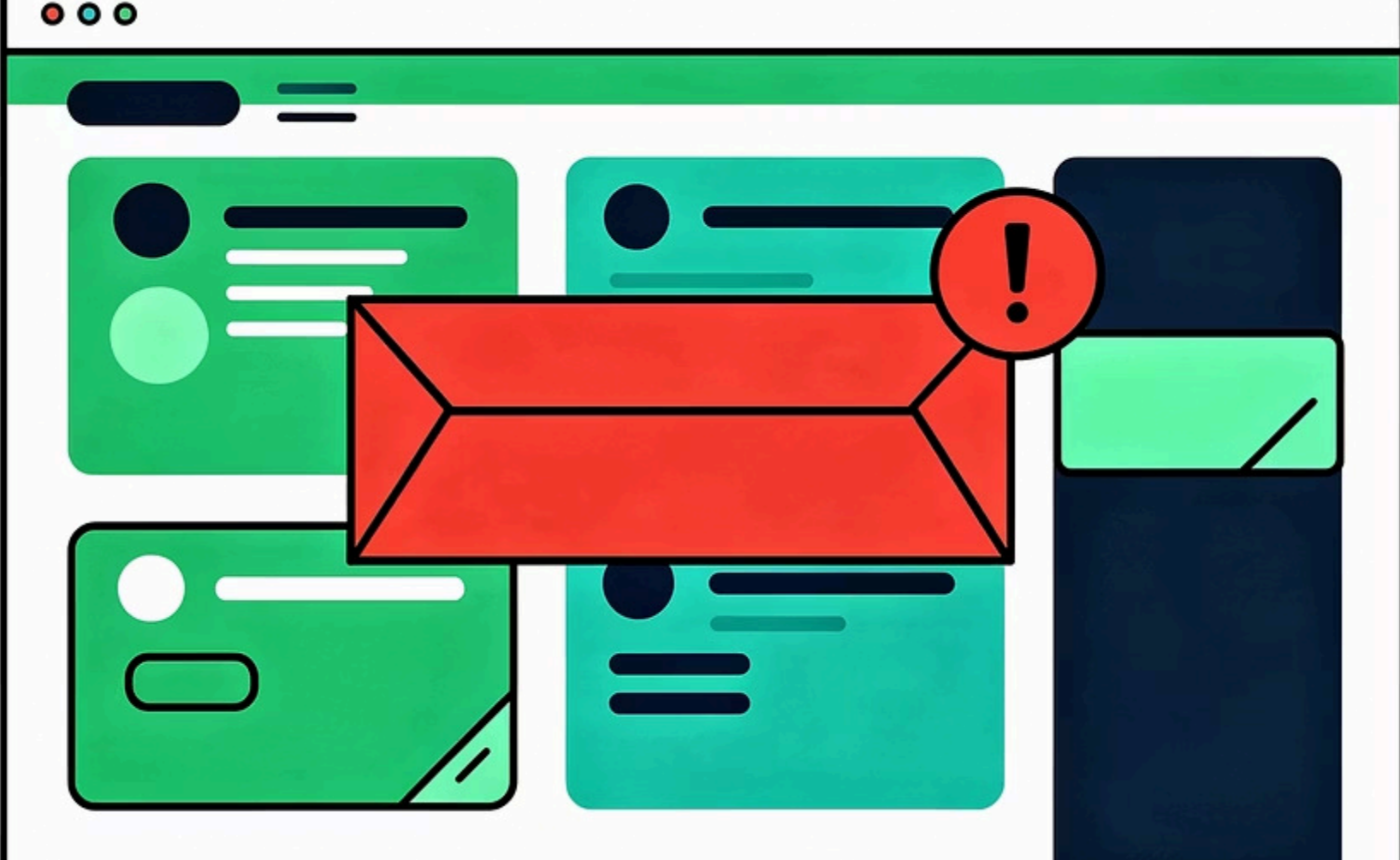
 Ne pas dire

"Les données sources ne sont pas conformes."

 Dire plutôt

"SAP applique strictement les règles qu'on lui donne. Si les données sont incohérentes, le résultat le sera aussi."

Le client comprend tout de suite que : SAP n'invente rien, il exécute.



5

SAP bloque une action

✗ Ne pas dire

"C'est une contrainte standard du système."

✓ Dire plutôt

"SAP bloque pour éviter une situation risquée en production."

Le client comprend tout de suite que : le blocage est une protection, pas un bug.

6

Le process théorique ne marche pas en réel

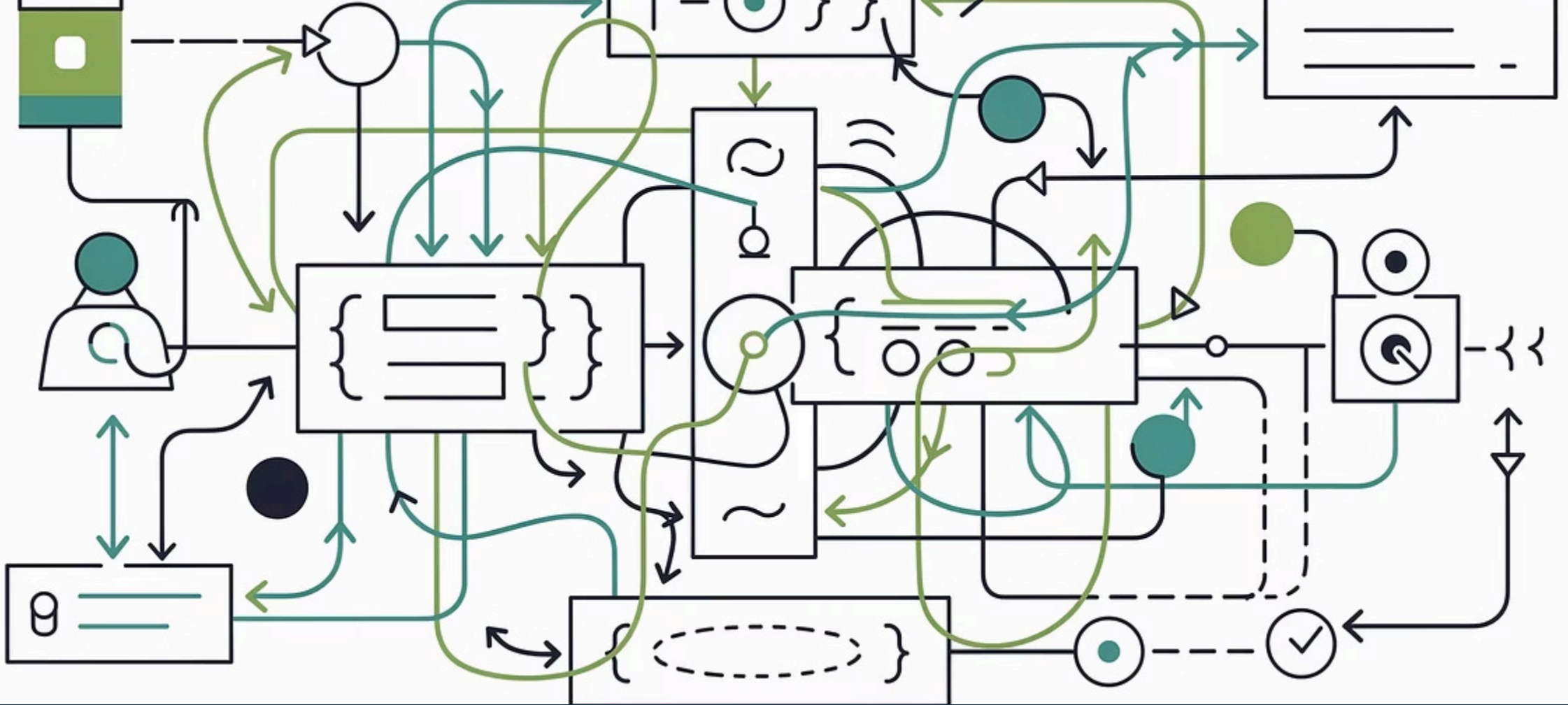
✗ Ne pas dire

"Le métier ne respecte pas le process cible."

✓ Dire plutôt

"Le système reflète la façon réelle de travailler, pas celle décrite dans un document."

Le client comprend tout de suite que : le problème vient de l'écart entre théorie et terrain.



7

Trop de spécifique

✗ Ne pas dire

"Ce n'est pas clean core."

✓ Dire plutôt

*"On peut le faire, mais
chaque spécifique complique
les évolutions futures."*

Le client comprend tout de suite que : le refus n'est pas idéologique, il est pragmatique.

8

Les utilisateurs découvrent SAP trop tard

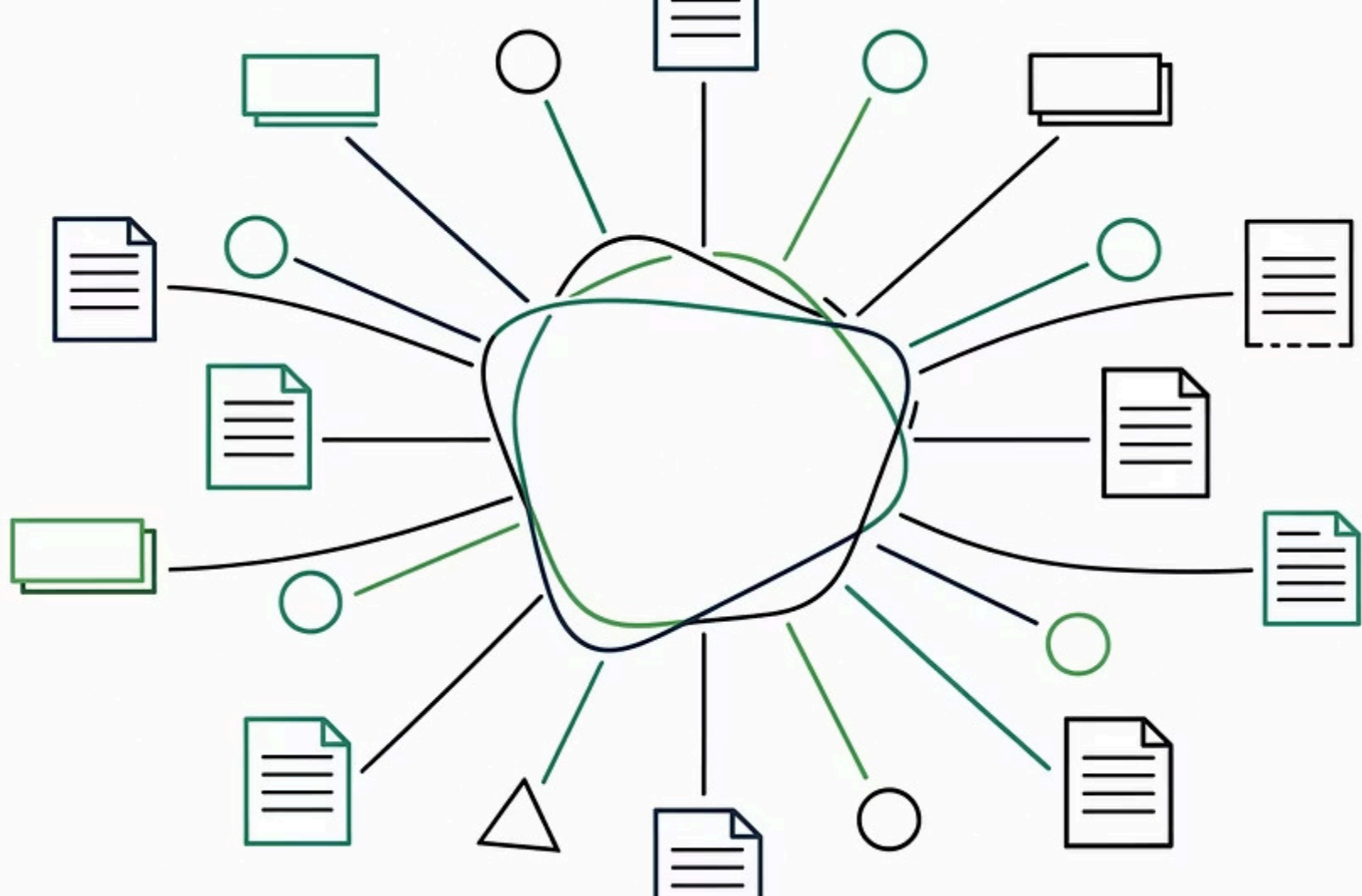
 Ne pas dire

"Il y a un manque d'adhésion."

 Dire plutôt

"Plus les utilisateurs voient le système tôt, moins il y a de surprises et de résistance."

Le client comprend tout de suite que : l'implication réduit les problèmes.



9

Le périmètre change sans arrêt

✗ Ne pas dire

"Ce n'était pas prévu initialement."

✓ Dire plutôt

"C'est faisable, mais chaque ajout a un impact sur le planning."

Le client comprend tout de suite que : tout choix a une conséquence.

10

"Avant, on faisait autrement"

 Ne pas dire

"SAP ne fonctionne pas comme l'ancien système."

 Dire plutôt

"SAP ne reproduit pas l'existant à l'identique, il impose parfois de nouveaux réflexes."

Le client comprend tout de suite que : le changement est structurel, pas cosmétique.



11

Les autorisations bloquent le travail

✗ Ne pas dire

"C'est un problème de rôles."

✓ Dire plutôt

"La sécurité est volontairement stricte pour éviter les erreurs."

Le client comprend tout de suite que : le contrôle protège l'entreprise.

12

Problèmes de performance

 Ne pas dire

"Il faut optimiser le paramétrage."

 Dire plutôt

"Le système doit être ajusté à vos volumes réels, pas à un usage théorique."

Le client comprend tout de suite que : la performance se travaille avec le métier.



13

Stress avant le go-live

✗ Ne pas dire

"Tout n'est pas encore stabilisé."

✓ Dire plutôt

"Un démarrage n'est jamais parfait, l'objectif est d'avoir un système stable et maîtrisé."

Le client comprend tout de suite que : la perfection n'est pas réaliste, la stabilité oui.

14

Le client veut une réponse immédiate

 Ne pas dire

"Il faut qu'on analyse."

 Dire plutôt

*"Je préfère vous donner
une réponse fiable
demain qu'une mauvaise
décision aujourd'hui."*

Le client comprend tout de suite que : la prudence est un gage de sérieux.

15

Le consultant vu comme exécutant

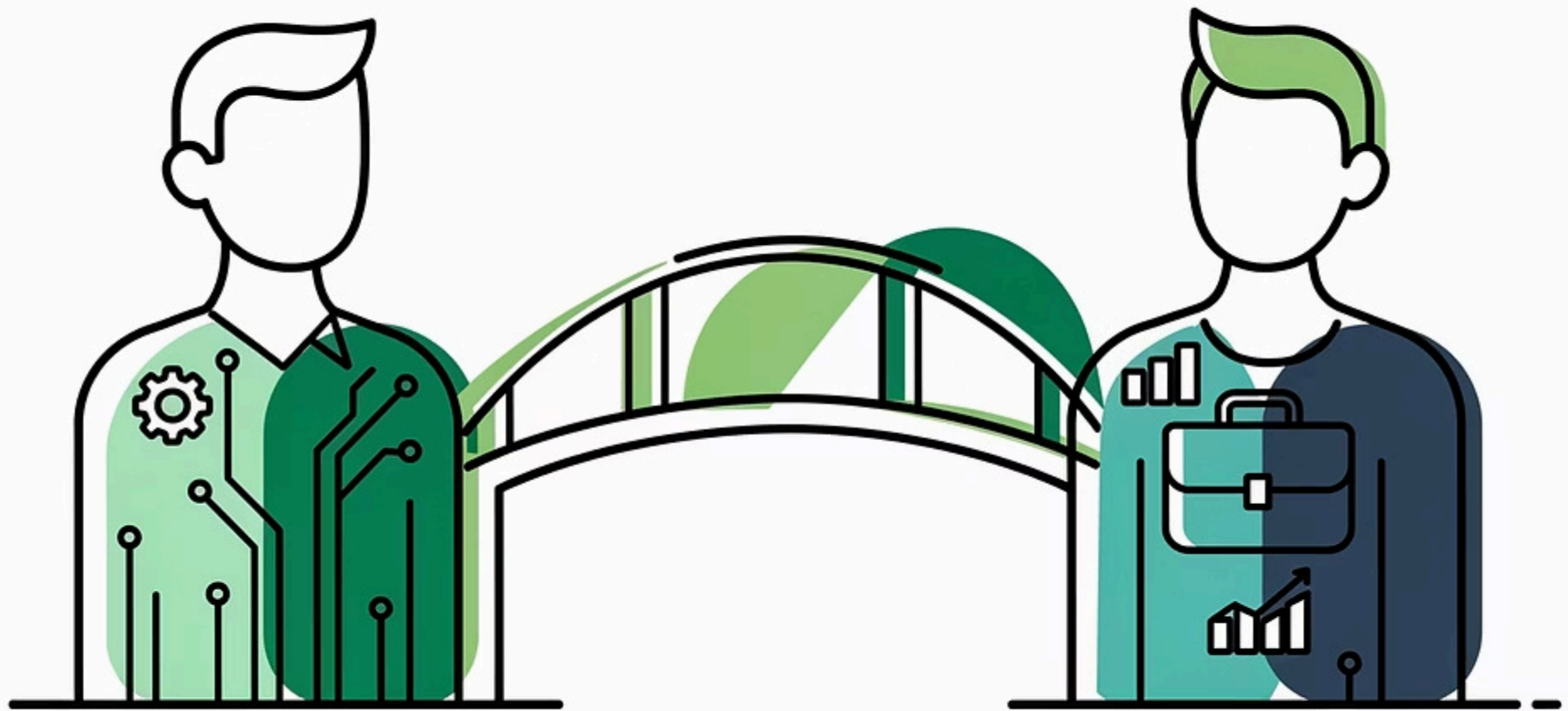
✗ Ne pas dire

"Ce n'est pas dans le scope."

✓ Dire plutôt

"Mon rôle est aussi de vous alerter quand une décision peut poser problème plus tard."

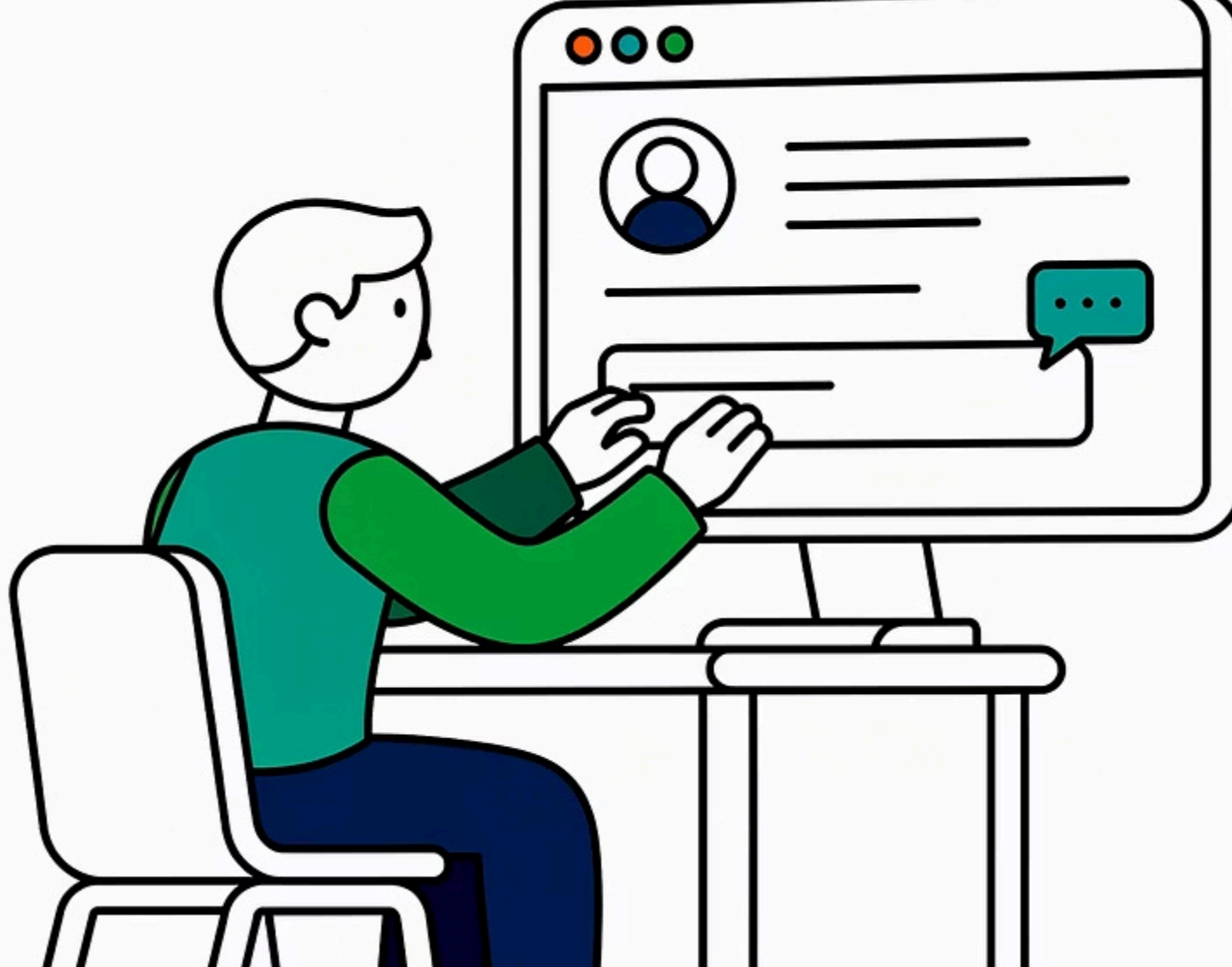
Le client comprend tout de suite que : le consultant est là pour sécuriser, pas juste exécuter.



Conclusion

Sur SAP, le vrai professionnalisme, ce n'est pas de parler technique.

C'est d'expliquer clairement une situation complexe pour que le client prenne une décision éclairée.



Et toi, quelle galère SAP t'a déjà obligé à chercher comment l'expliquer simplement à un client ?

Dis-le en commentaire.