

SAP et la SAAQ

Transformer votre organisation, avec SAP

Décembre 2014







Sommaire

Sommaire exécutif	4
Notre collaboration	6
Notre compréhension	9
Réalités du marché	10
Priorités de la SAAQ	11
Situation actuelle	12
Défis de la SAAQ	13
Notre recommandation: PGI	15
État futur de la SAAQ	16
Processus d'affaires clés et analytiques	18
Approche déploiement	27
Bénéfices et coûts d'un PGI SAP	29
Valeur d'un PGI pour la SAAQ: Quatre piliers de valeur	30
Bénéfices d'une solution intégrée	32
Coûts TI évités grâce au PGI de SAP	33
Estimation budgétaire projet PGI	34
Facteurs de succès d'un projet d'implantation PGI SAP	35
Nos références	38
Pourquoi SAP?	43
Annexes	49

Sommaire exécutif

En tant qu'organisme de premier plan du Gouvernement du Québec, La Société d'Assurance Automobile du Québec a le mandat d'assurer l'accès au réseau routier du Québec de façon sécuritaire et d'offrir la protection aux personnes accidentées de la route. La SAAQ se doit d'offrir un service efficace aux citoyens et d'assurer la pérennité du Fonds d'assurance pour les générations futures.

Le projet de transformation à la SAAQ

Pour répondre aux demandes changeantes au cours des 20 dernières années, la SAAQ a développé plusieurs systèmes informatiques. Aujourd'hui, la SAAQ désire simplifier son périmètre informatique afin de permettre une opération plus agile avec un système:

- **Intégré** permettant une vue consolidée du client
- **Paramétrable** pour réagir aux changements de cadre administratif et législatif
- **Convivial** permettant un déploiement aux employés, clients et mandataires
- **Analytique** pour permettre une analyse approfondie et prédictive des données

Dans le cadre de cette transformation informatique, la SAAQ a posé à SAP les questions suivantes:

- Comment les solutions SAP peuvent-elles répondre à ces besoins de la SAAQ?
- Quels seraient les impacts financiers?
- Comment SAP peut-elle aider la SAAQ à minimiser le risque d'un tel projet?
- Quelle est l'expérience d'autres clients avec les solutions SAP?

Ce document discutera de ces questions et proposera une approche pour répondre aux besoins de la SAAQ.

Notre compréhension de l'état actuel de la situation

La complexité et la désuétude des systèmes actuels de la SAAQ engendrent des coûts d'exploitation plus élevés et les problématiques d'affaires suivantes:

- Manque d'une **vision 360 des dossiers clients**
- Manque de **flux de travaux configurables**
- Manque de **visibilité et de traçabilité dans les données transactionnelles**
- Manque d'**intégration** entre la **gestion documentaire** et les processus de gestion
- Difficile de maintenir la confidentialité des données

Notre recommandation: Un PGI

La solution intégrée de SAP permettrait à la SAAQ d'atteindre l'ensemble de ses objectifs. Celle-ci s'appuie sur ces quelques piliers:

- La solution financière simplifiée SAP
- La solution ECC et CRM de SAP avec la gestion documentaire intégrée pour déployer l'ensemble des transactions liées à l'ARR
- La solution Assurance de SAP avec la gestion documentaire intégrée pour la gestion du Fonds d'assurance
- La solution d'intelligence d'Affaires de SAP comprenant l'identification du risque et la détection des fraudes
- L'interface usager FIORI de SAP sur l'ensemble de ces secteurs applicatifs
- Le tout sur la plateforme en temps réelle HANA de SAP offrant une rapidité de traitement inégalée.

Notre recommandation de déploiement

Basé sur l'expérience de déploiement de SAP pour un projet PGI, l'inclusion de ressources hors-site et sur la disponibilité de solutions RDS (Rapid Deployment Solutions) qui permettent une livraison accélérée de certains modules clés, notre approche pour le plan de déploiement sur trois ans **se terminant à la fin de 2018** se traduit en trois livraisons distinctes:

- Livraison 1: Fondation PGI (ARR et Finance)
- Livraison 2: Fonds d'assurance
- Livraison 3: Analytique et développement d'Interfaces utilisateur additionnelles

Point de vue sur les bénéfices

Un gain de productivité, une réduction des coûts de service, une plus grande conformité aux nouvelles législations et la réduction du risque d'erreurs sont quelques uns des bénéfices clés d'un PGI pour la SAAQ. Les plus importants sont les suivants:

- **Coût total de possession:** Les analyses et les études de benchmarking démontrent qu'une intégration native du PGI SAP peut **réduire de 20-30% le coût total de possession.**
- **Rapidité d'exécution des projets informatiques** qui accéléreront la réalisation des bénéfices d'affaires, stratégiques et de conformité.

Estimation des coûts

La fourchette de coûts estimé (avant « blueprint ») pour un tel projet à la SAAQ s'élève entre **\$69.4 - \$91.5M** selon l'approche choisie pour le déploiement. Les coûts internes de la SAAQ devront également être considérés.

Note: ces chiffres sont présentés en page 34 pour des fins budgétaires seulement.

Solution unique de SAP

Les solutions et les services de SAP assurent le succès du projet pour la SAAQ tout comme chez des milliers de clients. Les facteurs qui rendent la solution SAP unique pour la SAAQ sont:

- La plateforme SAP est **déjà en place à la SAAQ**
- La suite logicielle SAP est complète et **nativement intégrée**
- Les **services et le support SAP** ainsi que SAP [REDACTED] apportent une expertise de pointe et une assurance qualité tout au long du déploiement
- Le progiciel intégré SAP [REDACTED] offre un cadre de suivi pour le déploiement et le cycle de vie des applications SAP et autres.
- Les **services d'éducation de SAP** préparent et certifient vos équipes
- Le **Service de développement sur-mesure (CDP)** permet de déployer des fonctionnalités spécifiques à la SAAQ tout en offrant le support de SAP
- SAP possède le plus large **écosystème de partenaires** offrant une expertise générale et spécifique sur l'ensemble des modules



SAP s'engage pleinement à **assurer la réussite du projet PGI de la SAAQ** et se réjouit de prendre part à sa transformation.

Notre collaboration: La SAAQ et SAP

Au cours des deux derniers mois, la SAAQ a activement participé à des ateliers de travail pour mieux comprendre comment un PGI pourra répondre aux scénarios d'affaires clés de la SAAQ. Lors de ces multiples échanges, SAP a pu ainsi mieux comprendre les besoins de la SAAQ pour aider à évaluer les solutions requises, les bénéfices et les coûts associés à l'implantation d'un PGI.

Liste des principaux ateliers de travail:

Date	Sujet
2 octobre	PGI 101
15 octobre	Scénarios d'affaires
16 octobre	Fonds d'assurance
22 octobre	Déploiement
28 octobre	Technologie + fonctions analytiques
Octobre-novembre	Visites client
Novembre	Appariement de données
Décembre	Présentation exécutive

Les équipes de la SAAQ et de SAP

Un grand nombre de participants de la SAAQ et de SAP ont participé aux discussions.

Équipe SAAQ

Nom	Nom
Caroline Allaire	Claudine Juneau
Danny Asselin	Lucie Lajeunesse
Louis Auger	Louise Lambert
Gaétan Blanchette	Lucie Lamontagne
Peggy Boivin	Christian Langlois
Danielle Boucher	Michel Lapointe
Francine Brousseau	Jean-François Larouche
Claude Carrier	Yvon Leblanc
Sylvie Chabot	Nancy Lessard
Chantal Chrétien	Marie-Hélène Malenfant
Suzie Coderre	Isabelle Millaire
Denis Cossette	Jocelyne Ouellet
Manon Couture	Mélanie Paquin
Jean-François Doré	Jean-Marc Perrotte
Alain Dubé	Mario Pinard
Ghislain Gagnon	Jean-François Poiré
Sophie Garant	Marie-Ève Quessy
Manon Gendron	René Roy
Claudia Genois	Louise Savoie
Claude Hébert	Carole Sierpien
Jean-François Huard	Yvon Théberge

Équipe SAP

Nom	Titre
Guy Cossette	Chargé de compte SAP
Pierre Lamarre	Directeur des solutions SAP
Fotini Costopoulos	Ingénierie de la valeur
Mario Caron	Services SAP
Daniel Bitton	Services SAP
Chip Fowler	Spécialiste des solutions SAP
Shady Ghattas	Spécialiste des solutions SAP
Andreas Hofer	Spécialiste des solutions SAP
Suzanne Kennedy	Spécialiste des solutions SAP
Stefan Lotz	Spécialiste des solutions SAP
Samir Louafi	Services SAP
Marie Bordeleau	
Olivier Picard	
Robert Renna	
Simone Spiller	SAP Éducation
Sami Toubal-Seghir	Spécialiste des solutions SAP
Plus de 15 ressources	Équipe d'implantation





Notre compréhension

- La réalité du marché
- Priorités de la SAAQ
- Situation actuelle
- Défis de la SAAQ

La réalité du marché

La complexité des systèmes existants entrave la capacité d'adaptation

SAP a identifié les quatre préoccupations présentes dans votre secteur d'activités. Ces préoccupations poussent des sociétés telles que la SAAQ à rationaliser leurs opérations pour gagner en agilité et être à même de s'adapter à un environnement en constante évolution.



Attentes grandissantes des citoyens

- Pression en faveur de services aux citoyens plus orientés consommateurs
- Nécessité de recentrer les ressources sur les programmes visibles pour les citoyens
- Nécessité de diversifier les services tout en encourageant les nouvelles approches



Complexité des systèmes existants

- La complexité accumulée au fil des décennies freine la capacité d'innovation. Une simplification s'avère nécessaire
- Besoin de mieux comprendre les données afin d'améliorer sa performance et de prendre des décisions plus éclairées



Conformité avec la protection des données

- Nécessité de se conformer à la législation en matière de confidentialité et de protection des données.
- Partage des données sans négliger la protection des renseignements personnels et de la vie privée



Nécessité d'améliorer la performance de l'État et des organismes publics

- Pression en faveur d'un retour sur investissement plus important pour le contribuable
- Nécessité d'accroître la transparence et l'esprit de responsabilité
- Nécessité d'attirer de jeunes collaborateurs pour apporter de nouvelles perspectives et maintenir les niveaux de service

Plus de la moitié (52 %) des répondants citent l'objectif d'un « meilleur service aux citoyens » comme très important, mais seul un tiers satisfait véritablement à cet objectif (étude menée par SAP avec Bloomberg en 2013)

Priorités de la SAAQ

Notre compréhension des priorités clés de la SAAQ se traduit comme suit:

**Société de l'assurance
automobile
Québec**



Service à la clientèle

- Adapter les modes de prestation de services aux besoins et à l'évolution de la clientèle et du marché
- Ajuster les modalités de prestation de services pour en améliorer la qualité pour les clients
- Élargir l'accessibilité, par voie électronique, aux services informationnels et transactionnels et inciter la clientèle à les utiliser



Sécurité routière

- Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier
- Contribuer à diminuer le nombre d'accidentés de la route et la gravité des accidents
- Développer et mettre en œuvre une stratégie mobilisatrice pour accroître l'impact de tous les acteurs en sécurité routière



Gestion éthique et responsable

- Maintenir une gestion rigoureuse des fonds publics
- Renforcer les comportements éthiques



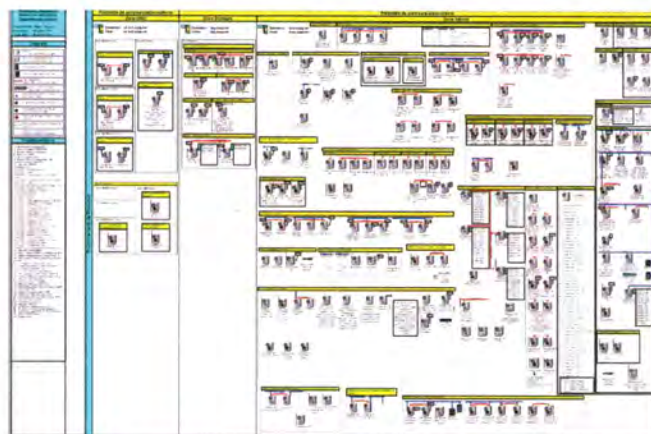
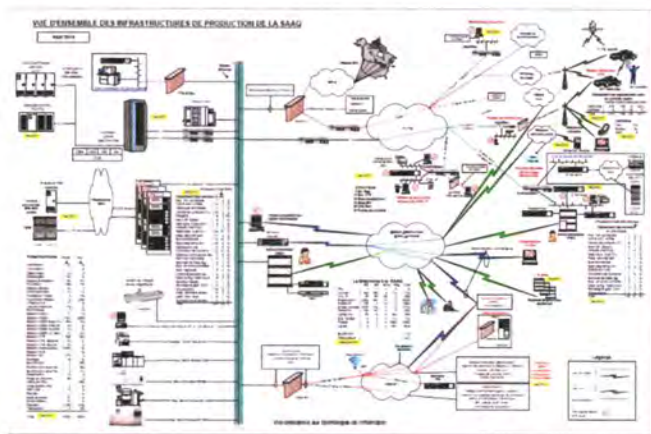
Nouvelle réalité de la main d'œuvre

- Être parmi les employeurs les plus recherchés au Québec
- Favoriser le développement d'une relève et d'une main-d'œuvre qualifiées et performantes

Situation actuelle

Paysage informatique complexe

Pour répondre aux demandes changeantes au cours des 20 dernières années, la SAAQ a développé plusieurs systèmes informatiques. Aujourd'hui, cette complexité fait augmenter les coûts d'exploitation, complique l'expérience utilisateur et limite la capacité à répondre rapidement aux besoins d'affaires et aux priorités de la SAAQ.



900

développeurs, architectes, gestionnaires de programmes et autres personnels TI pour maintenir les systèmes de la SAAQ

750,000

communications écrites sortantes par an
(Fonds d'assurance)

100,000

demandes d'indemnisation par an

45M

de permis de conduire

Défis de la SAAQ

La complexité informatique de la SAAQ et plus spécifiquement les systèmes en silos pour les Finances, l'Accès au réseau routier (ARR), le Fonds d'assurance (FA), le profil médical unique et le profil financier unique des clientèles engendrent des coûts d'exploitation plus élevés et les problématiques d'affaires suivantes:

- **Manque d'une vision 360 des dossiers clients:** complexifie le service à la clientèle qui n'est pas à la hauteur des attentes des clients. Avec des outils de travail complexes, l'image de marque de la SAAQ auprès de ses employés et postulants est affectée.
- **Manque de flux de travaux configurables:** rend impossible le développement de règles d'affaires pour permettre aux agents de service l'identification de problèmes dans l'historique d'un client ou de pousser des avis et alertes qui faciliteraient le traitement (renouvellement de permis de conduire, solde au compte, réclamations multiples...)
- **Manque de visibilité et de traçabilité dans les données transactionnelles** avec des outils de rapport et d'analyse: ceci rend difficile l'identification de tendances et le forage des données est impossible
 - Finance: pas de rapports en temps réel
 - ARR: pas d'alertes disponibles pour les transactions journalières
 - FA: impossible d'identifier le risque de fraude
- **Gestion documentaire:** le traitement manuel de documents papier a pour effet:
 - Gestion de grands volumes de documentation complexe et couteuse
 - Incapacité d'effectuer des recherches sur les documents
 - Effort important pour assembler un dossier pour fins légales
- **Gestion de la sécurité:** la gestion des accès des usagers pour assurer la confidentialité des données et la ségrégation des tâches sont difficiles à maintenir à cause des multiples systèmes. Il est difficile d'éviter les accès abusifs ou frauduleux aux données.

Consolider les solutions informatiques disparates et la centralisation de l'environnement informatique

=

Réduire les coûts d'exploitation

+

Augmenter l'agilité

+

Réduire les erreurs dans les données

+

Améliorer l'expérience utilisateur et client

+

Améliorer la productivité





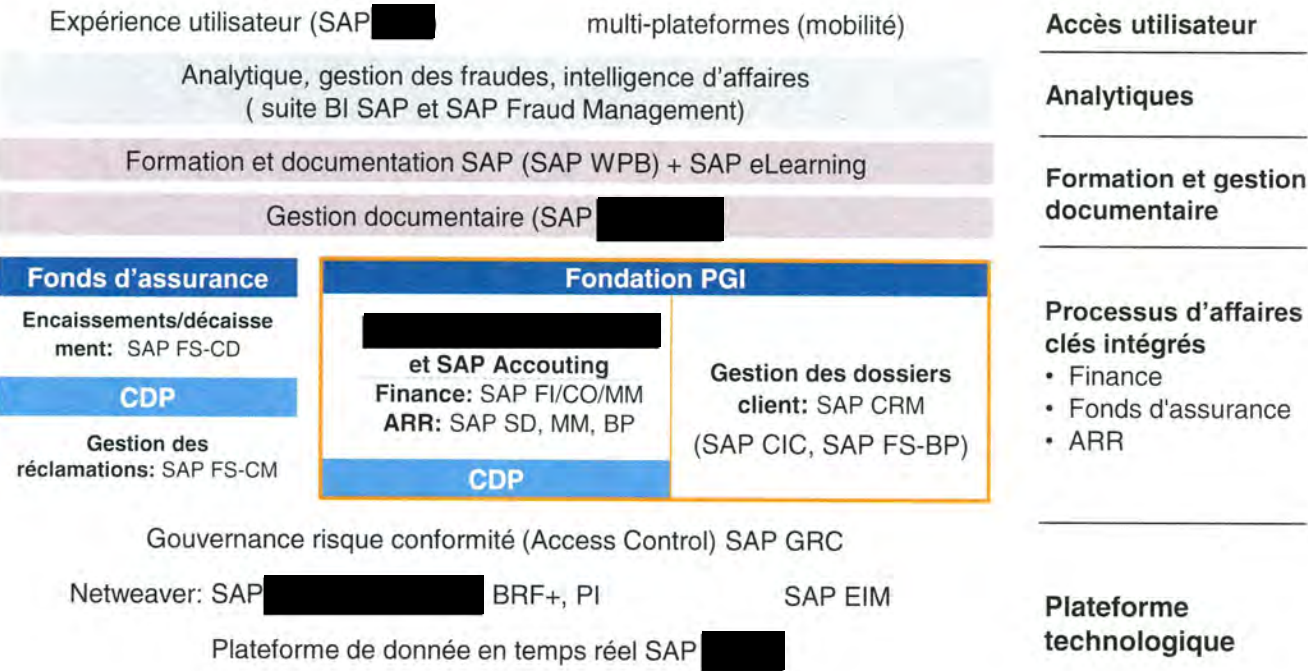
Notre recommandation

- État futur de la SAAQ
- Processus d'affaires clés et analytiques
- Approche de déploiement

État futur: Un progiciel de gestion intégré

Un périmètre applicatif simplifié

- Pour répondre aux défis actuels de la SAAQ, nous recommandons un PGI avec les composantes suivantes:
- **Plateforme Technologique** en temps réel avec une gestion des accès intégrée et une sécurité omniprésente
 - **Processus d’Affaires Clés Intégrés** avec un focus sur Finance, ARR et FA
 - **Formation et Gestion Documentaire** pour aider à la gestion du changement et automatiser et sécuriser les processus manuels
 - **Analytique Intégrée** pour avoir une meilleure visibilité des données et avoir des capacités analytiques et prédictives notamment dans le domaine de la prévention de la fraude
 - **Accès Utilisateur:** l’interface SAP Fiori et Mobilité pour améliorer l’utilisation des technologies à la SAAQ par les employés



Note: Un lexique des solutions SAP est présenté en annexe à la page 50

Etat futur: Un progiciel de gestion intégré

Survol des processus d'affaires clés et analytique

Dans cette section du document, nous aimerions nous concentrer sur les processus d'affaires clés présentés lors de nos sessions de découverte:

SAP est la seule solution qui répond à l'ensemble des besoins de la SAAQ dans les domaines de la gestion de leurs partenaires d'affaires (vue 360). La solution SAP offre une seule version de la vérité. Une solution financière, transactionnelle et d'assurance intégrée optimisée par une plateforme en temps réel

- 
- 1 Financiers
 - 2 Accès au réseau routier
 - 3 Fonds d'assurance
 - 4 Outils analytiques



Nous discutons de la gestion documentaire et de la plateforme technologique à travers ces quatre grands thèmes.



Financiers

SAP Accounting dynamisée par [REDACTED] Permettre une seule version des données, traçable en temps réel.

La solution Financière de SAP présente une version unique de la vérité. Elle offre une agilité accrue en permettant de gérer l'ensemble des processus financiers en temps réel.

Défis de la SAAQ

Affaires

Transactions financières

- Les solutions actuelles sont désuètes et rigides
- Difficulté de faire évoluer les solutions actuelles
- La traçabilité des transactions est difficile

Outils de rapport

- Les processus batch ne permettent pas l'information contextuelle, en temps réel
- Aucun outil prédictif ou d'analyse du risque

Technologie

Multiplés Systèmes

- Plusieurs interfaces entre les systèmes et plusieurs processus batch

Solutions SAP

Transactions financières

- ALIGNEMENT: Accès aux données financières en temps réel
- Planification dynamique rendue possible
- AGILITÉ: Consolidation financière en tout temps

Rapports et analyse

- Analyses personnalisées en temps réel
- PRÉDICTION: Outils d'évaluation et d'anticipation du risque et de la fraude

Plateforme HANA

- Accès aux données en temps réel
- Intégration entre la simulation, la modélisation, la consolidation et l'analyse

Avantages

- Les états financiers sont constamment mis à jour en temps réel
- Pas de réconciliation nécessaire
- Traçabilité en tout temps
- Analyse personnalisée des données financières en temps réel
- Capacité de prédiction permettant une planification dynamique
- Solution de pointe pour les employés de la SAAQ
- Les outils d'aide à la tâche et de la formation facilitent le travail des employés de la SAAQ

1

Solution gestion financière

Vision état futur

La solution de gestion financière réduit le travail de rapprochement et améliore la qualité des données grâce à la disponibilité d'une source unique d'informations. Ceci permet de réduire la durée de la clôture de fin de période tout en offrant une plus grande souplesse informationnelle. Avec cette solution, la SAAQ pourra créer un lien entre les plans des différents services et le plan financier de la société, afin de gagner en agilité et en cohérence dans sa planification.

La solution financière de SAP [REDACTED] est dynamisée par [REDACTED]



80%

Des décideurs pensent que l'accès aux bonnes informations au bon moment est essentiel pour leur activité.

SAP Benchmarking and best practices program

Accès au réseau routier

SAP Business Suite on [redacted] Permettre une vision 360 du dossier client

Le Partenaire d'Affaires unique de SAP et les transactions configurables de SAP ECC (SAP [redacted] on [redacted] en association avec la fonctionnalité de SAP CRM permettront une vue 360° du client. Le workflow et les règles d'affaires configurables permettront une optimisation des transactions et l'interface utilisateur [redacted] permettra un déploiement personnalisé aux utilisateurs, clients et mandataires.

Défis de la SAAQ

Affaires

Vue intégrée de la clientèle

- Difficulté à obtenir une vue consolidée du client tout en maintenant les contrôles de sécurité requis
- Difficulté de présenter un portrait complet du point de vue historique, dossier financier, dossier médical
- Gestion documentaire difficile

Manque d'alertes et de notifications automatisées

Manque d'alertes, d'automatismes et de flux de travaux

Technologie

Sécurité

- La dispersion des données met la sécurisation des données à risque.
- La ségrégation des tâches est difficile

Manque d'agilité

Difficile de répondre aux besoins d'affaires

Processus Batch

Les interfaces entre les systèmes actuels ne permettent pas un accès instantané aux données

Solutions SAP

Partenaire d'Affaires

- Le partenaire d'affaires de SAP permet une vue consolidée des clients et de tous les autres intervenants: mandataires, employés, fournisseurs
- Le dossier unique client peut être utilisé pour toutes les transactions de la SAAQ: permis de conduire, immatriculation, indemnisation
- Gestion documentaire intégrée

Workflow et Alertes

- La capacité de définir des workflows intégrés avec SAP assure une meilleure gestion et un service plus efficace.
- Permet la mise en place de normes de service

Sécurité

- La fondation de Sécurité de SAP, définie selon le rôle, assure un accès sécurisé aux données
- La solution SAP Access Control assure un maintien de la ségrégation des tâches et une analyse constante des situations à risque

Traitement en Temps Réel

La plateforme [redacted] permet une mise à jour immédiate des données transactionnelles.

Avantages

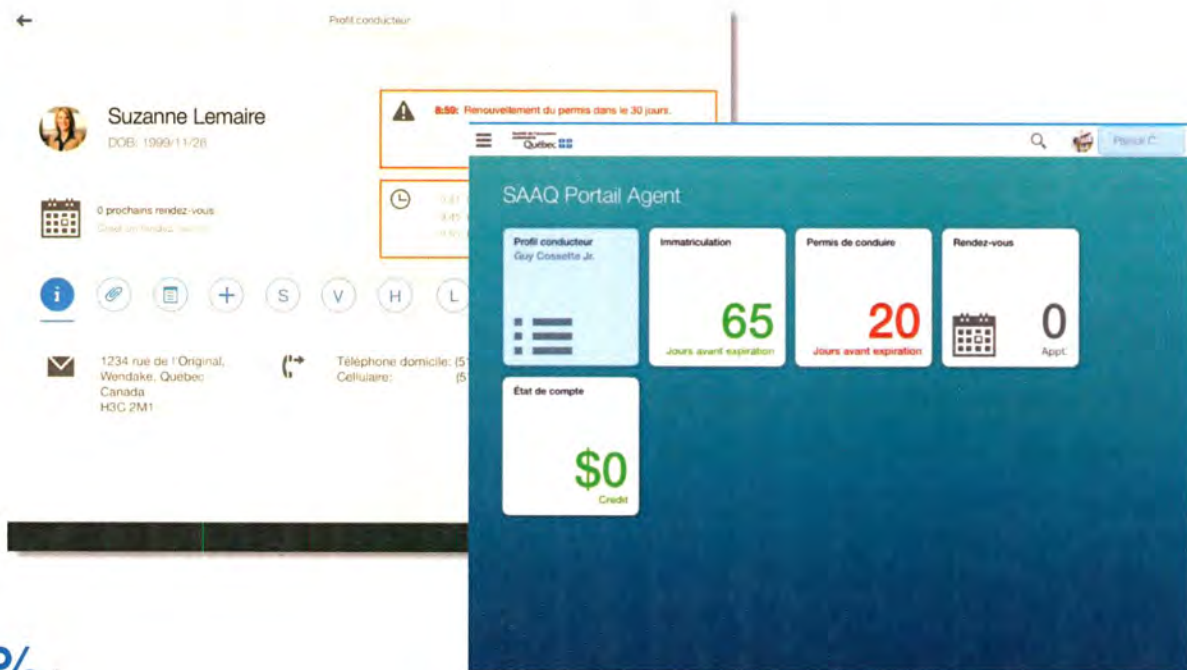
- Portrait unique du dossier financier d'un client
- Portrait unique du dossier médical d'un client
- Meilleur service à la clientèle
- Assure une plus grande intégrité de l'accès au réseau routier
- Optimisation des processus
- Intégration des documents intrants et extrants
- Les outils d'aide à la tâche et les outils de formation livrés via eLearning facilitent le travail des employés de la SAAQ et des mandataires
- Les écrans FIORI permettront une adoption rapide pour les employés de la SAAQ
- Les personnalisations spécifiques à la SAAQ déployées selon le modèle CDP sont entièrement supportées par SAP

2

Accès au Réseau Routier

Vision état futur

Avec une interface simple et un dossier client complet, la SAAQ permettra l'adoption de SAP [REDACTED] en procurant aux collaborateurs une expérience utilisateur en adéquation avec la technologie grand public. À la fois simple et conviviale, l'interface commune pour toutes les activités de workflow accroît l'automatisation et **limite les activités manuelles** nécessitant beaucoup de temps et de ressources.



3%

D'amélioration de la productivité des collaborateurs dans les sociétés utilisant Fiori (% d'amélioration obtenu via l'utilisation de seulement quelques tuiles dédiées aux salariés et gestionnaires)

SAP Benchmarking and best practices program

Fonds d'assurance:

SAP Insurance on [REDACTED] (Claims, Collection and Disbursement)

SAP permet le traitement des demandes d'indemnisation selon un modèle structuré et configurable. Ceci permet un suivi rigoureux ainsi qu'une gestion efficace des documents échangés. Le paiement des indemnités est également automatisé et pleinement intégré aux modules financiers

Défis de la SAAQ

Affaires

Optimisation des transactions

- Les systèmes actuels ne sont pas bien intégrés au système ARR
- Absence d'un dossier unique du client

Gestion Documentaire

- Défi pour la gestion sécuritaire des documents intrants
- Effort manuel important pour la préparation des documents sortants qui ajoute des délais et des risques d'erreur

Technologie

Intégration

Intégration difficile par batch entre les modules d'assurance et les modules ARR et financiers

Solutions SAP

Optimisation des transaction

- ALIGNEMENT: Accès aux données financières en temps réel
- Planification dynamique rendue possible
- AGILITÉ: Consolidation financière en tout temps

Gestion Documentaire

- Capacité d'intégrer l'ensemble des documents et de les associer aux objets pertinents
- Permet le traitement, l'analyse, la recherche et l'assemblage des documents tout en maintenant le niveau de sécurisation de ces documents

Intégration

La solution FS-CD permet un traitement efficace des paiements aux clients et une intégration complète entre les réclamations et les modules financiers

Avantages

- Assure un service à la clientèle en permettant l'atteinte d'objectifs de niveaux de services
- Permet de définir des règles d'affaires et de respecter leur mise en œuvre
- Une intégration complète, native et en tout temps avec les autres modules de SAP
- Assure une intégration en temps réel entre les transactions et les documents qui y sont associés.
- La vue 360 du client, de ses transactions et de ses documents, permet d'offrir un service de la clientèle plus efficace pour les employés de la SAAQ

"Un service de traitement des réclamations efficace est la marque de commerce de Cincinnati depuis 50 ans. Ce système a remplacé nos processus papiers et nous a permis de continuer à offrir un excellent service à la clientèle."

Gary Givler, Assistant Vice President of Headquarters Claims, The Cincinnati Insurance Company

3

Fonds d'assurance

Grâce au dossier électronique, à des règles de gestion et à l'intégration qui réduisent la durée du processus de règlement, la SAAQ pourra **accélérer le traitement des dossiers**. La **transparence** sera rendue possible par l'homogénéité des workflows et l'exactitude des informations. Il y aura également **une efficacité accrue de l'expertise de sinistre** grâce à l'élimination des processus manuels.

Structure du partenaire d'affaires



15%

de réduction du coût des sinistres et garantie d'une conformité totale avec les codes de bonne conduite du marché et la qualité supérieure du service client

Etude globale sur les sinistres réalisée par Accenture à travers 7 000 litiges réglés et 3 000 entretiens avec des salariés

Outils analytiques

SAP BI/EIM Suite et SAP Fraud Management for Insurance

La suite d'intelligence d'affaires de SAP permet d'accéder en temps réel à l'information contextuelle, et de créer des tableaux de bord interactifs et de forage des données. La détection de la fraude et l'identification de risques doivent également être déployées.

Défis de la SAAQ

Affaires

Outils de rapport et d'analyse

Complexité de développement de nouveaux rapports

Technologie

Plateformes technologiques

- Multiples outils de rapport et de présentation
- Besoin de déployer des entrepôts de données
- Besoin de déployer des outils d'extraction, transformation et chargement

Solutions SAP

Suite d'intelligence d'affaires SAP BI

- Suite de différents outils de rapport et d'analyse comprenant tableaux de bord, mise en page, forage... intégrés avec la plateforme transactionnelle
- Outils mobiles de rapports et d'alertes
- Interopérabilité avec les outils SAS

- Permet l'analyse des données transactionnelles en temps réel
- Permet le déploiement d'algorithmes d'évaluation du risque et de la fraude
- Les outils ETC de SAP sont intégrés aux systèmes transactionnels

Avantages

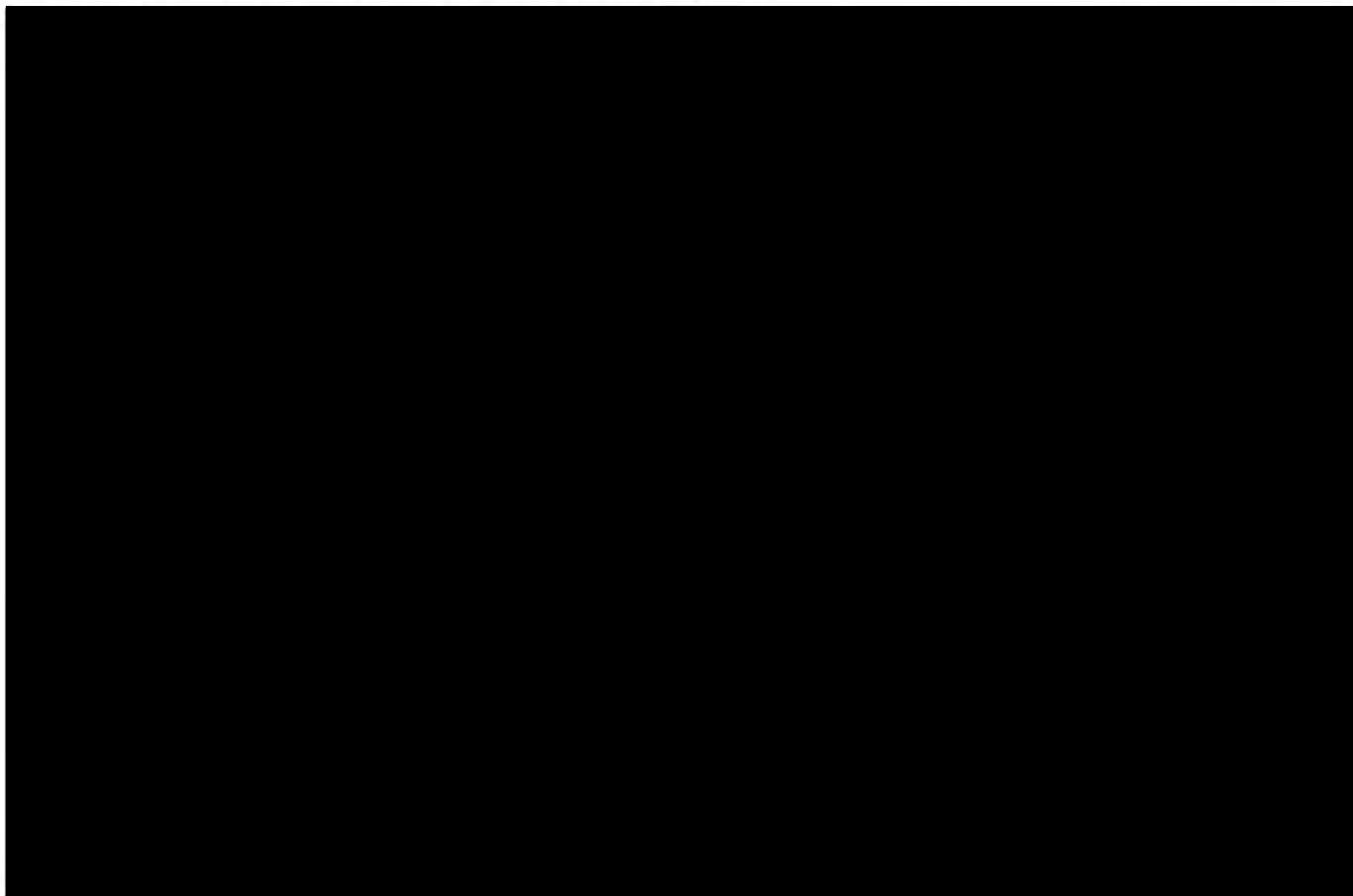
- Analyses en temps réel.
- Forage de données
- Évaluation du risque et Prévention de la fraude
- Offrir les meilleurs outils flexibles, graphiques, mobiles
- Mettre en évidence en amont les tendances démontrant une probabilité élevée de fraude, tant du côté des transactions ARR que du côté des demandes d'indemnisation.
- Offre une intégration et une interopérabilité avec les outils d'évaluation actuariels en place à la SAAQ

4

Outils Analytiques

Une suite unifiée et complète qui adresse la gamme complète du BI

SAP BI permet de construire des tableaux de bords, de développer des alertes, d'identifier le risque de fraude et d'intégrer les données externes en une seule suite d'applications et d'outils, ce qui offre de **l'agilité pour les utilisateurs d'affaires et les analystes.**



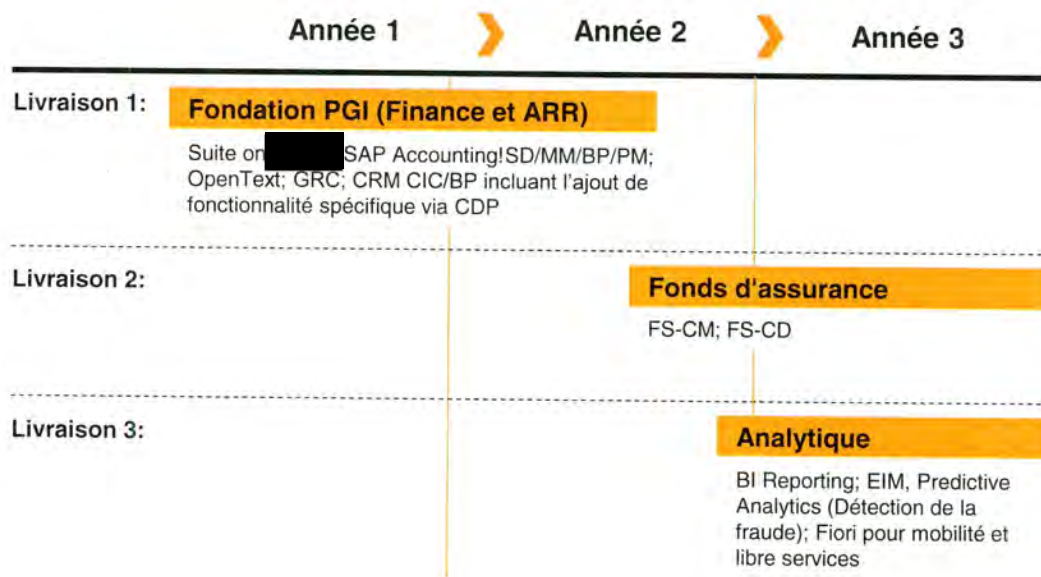


Approche pour le plan de déploiement

Trois livraisons sur trois ans

Basé sur l'expérience de déploiement de SAP, sur la disponibilité de solutions RDS (Rapid Deployment Solutions) qui permettent une livraison accélérée de certains modules clés et l'inclusion de ressources hors-site travaillant en parallèle après une analyse détaillée (« blueprint »), notre approche pour le plan de déploiement sur trois ans se terminant à la fin de 2018 se traduit en trois livraisons distinctes:

- **Livraison 1** - Fondation PGI (ARR et Finance)
- **Livraison 2** - Fonds d'assurance
- **Livraison 3** - Analytique et développement d'Interfaces utilisateur additionnelles



Note: Pour conserver le temps alloué par livraison, SAP recommande une présence stratégique des consultants SAP dans le projet notamment dans le *blueprint*, développement de code, architecture de solutions et comme gestionnaire d'équipe



- ## Bénéfices et coûts d'un PGI
- Valeur d'un PGI pour la SAAQ: Quatre piliers de valeur
 - Bénéfices d'une solution intégrée
 - Coûts TI évités grâce au PGI de SAP
 - Estimation budgétaire projet PGI

Valeur d'un PGI pour la SAAQ: Quatre piliers de valeur

Bénéfices stratégiques et conformité

Pour réaliser les bénéfices identifiés ci-dessous sans un PGI, la SAAQ devrait:

1. Allouer un budget plus élevé au développement, à l'implantation et au support ;
2. Considérer un temps de projet beaucoup plus long.

Bénéfices stratégiques



Assurer la sécurité routière:

- Communication ciblée aux conducteurs selon leur profil
- Réduction de la fraude liée au dossier médical

Améliorer la satisfaction client

- Réduire le temps d'attente dans les points de service
- Avoir une visibilité complète du dossier client

Améliorer l'image de marque de la SAAQ

- Améliorer la satisfaction des employés existants et attirer la relève en réduisant la complexité technologique

Risque et conformité



- **Assurer la confidentialité des dossiers** en lien avec les rôles des usagers SAAQ
- **Assurer la conformité aux nouvelles législations rapidement**
- **Diminuer le risque d'erreurs en automatisant** les processus, et en ajoutant des contrôles et des alertes

Valeur d'un PGI pour la SAAQ: Quatre piliers de valeur

Bénéfices d'affaires et bénéfices TI

Les bénéfices clés sont donc liés à la **réduction du coût de possession et la rapidité d'exécution des projets informatiques** qui accéléreront les bénéfices d'affaires, stratégiques et de conformité.

Bénéfices d'affaires



- **Améliorer la productivité des agents aux points de services et au siège social**
 - Réduire les tâches sans valeur ajoutée avec une seule vision du dossier client, l'analytique intégrée et la gestion documentaire
- **Réduire les coûts de service avec un libre-service**
- **Réduire les coûts d'assurance avec une meilleure analyse des conducteurs « à risque »**
- **Augmenter les revenus en réduisant les « silencieux »**
- **Réduire les coûts de formation continue et de recrutement du personnel**

Bénéfices TI

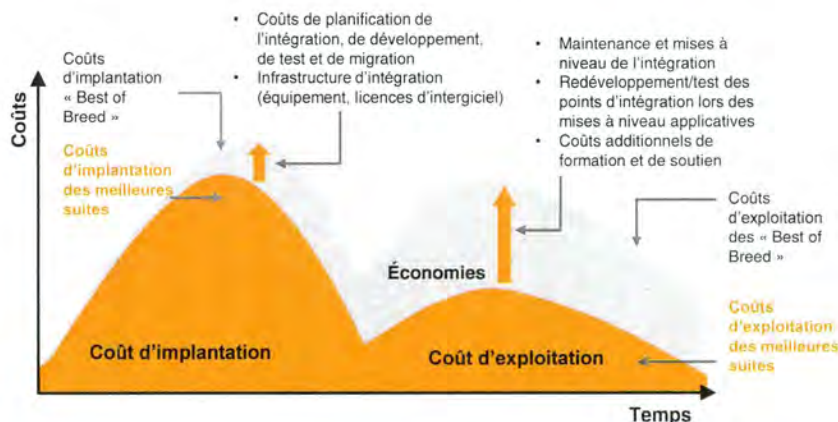


- **Réduction du coût de possession**
Coûts de développement spécifiques et d'intégration évités avec un périmètre applicatif simplifié et une plateforme technologique intégrée
- **Standardisation** – avoir un processus et une expérience utilisateur commune dans l'organisation
- **Agilité et rapidité d'exécution de projets informatiques**
 - Rendre possible la tarification selon le risque
 - Rendre possible des nouveaux projets

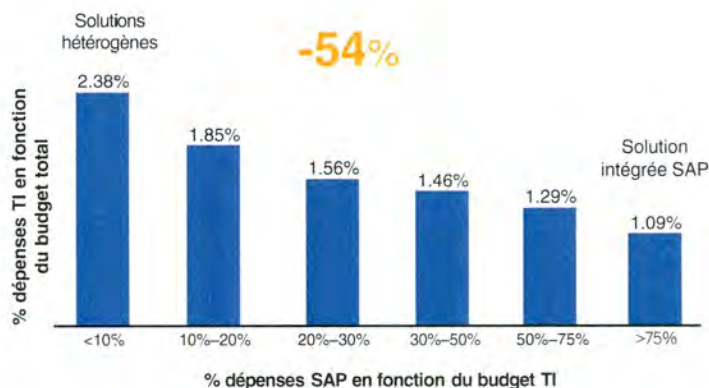
Bénéfices d'une solution intégrée

De 30 à 50% de réduction du coût total de possession grâce à l'intégration native de SAP qui permet d'économiser lors de l'implantation, ainsi qu'à long terme. Deux études basées sur le balisage SAP nous permettent de tirer cette conclusion.

L'intégration native du PGI SAP réduit de 20 à 30% le coût total de possession par rapport à des solutions dites « Best of Breed »



Une solution intégrée SAP qui réduit la complexité du périmètre applicatif de façon significative, **pourrait réduire jusqu'à 54% le budget annuel TI de la SAAQ.**

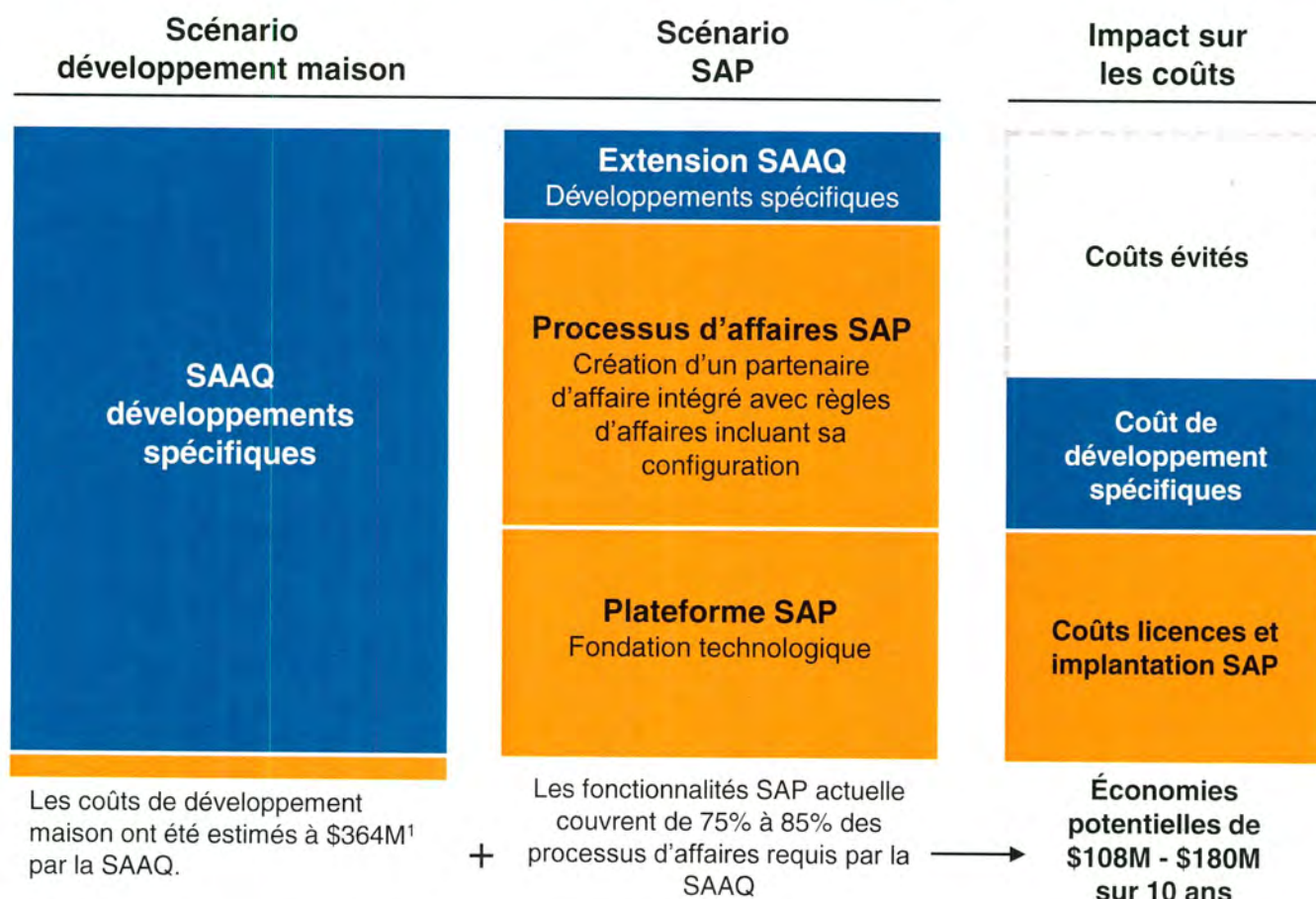


Source : « Best Practices for Managing the Total Cost of Ownership: ASUG / SAP Benchmarking Study », SAP Insight (mai 2006)

Coûts TI évités grâce à SAP

Progiciel SAP vs développement maison

Basée sur nos études de balisage, SAAQ peut considérer **une réduction du coût total de possession de 30 à 50% avec la solution SAP versus une approche de développement maison.**



Note 1: Ces estimés ne comprennent pas la mise à niveau des outils de gestion financière mais incluent les conversions

Confidentiel et exclusif à SAP et la SAAQ | 33

Estimation budgétaire projet PGI

Pour fins budgétaires seulement, SAP fournit une estimation de différents coûts liés à l'implantation d'un PGI pour le programme de transformation de la SAAQ.

En millions de dollars	Année 1	Année 2	Année 3
Licences SAP ¹	\$10-15		
Développement spécifiques avec SAP CDP ¹	\$3-4	\$2-3	\$1-2
Maintenance logiciel à 22%	\$2.8-4.2	\$3.3-4.8	\$3.5-5.3
Support stratégique ²	\$1-2	\$1-2	\$1-2
Services implantation SAP ³	\$17	\$15	\$4
Estimation matériel ⁴	\$3-7		
Maintenance matériel	\$0.6-1.4	\$0.6-1.4	\$0.6-1.4
Sous-Total	\$37.4-\$50.6	\$21.9-\$26.2	\$10.1-\$14.7
Autres coûts projets à considérer			
Coûts projet internes SAAQ ⁵	\$32.9	\$31.5	\$0.8
Durée de la livraison (mois)	10	20	7
Experts processus d'affaires		10 ETP à 50% du temps/ livraison	
Gestion du changement ⁶	\$2.9	\$2.6	\$0.7

Notes 1. Coût de licences SAP basé sur solutions présentés en page 20. 2. Basé sur les services de SAP [redacted] et AGS (Active Global Support) 3. Basé sur le coût projet par livraison (année 1 correspond à la livraison 1, année 2 à la livraison 2 et année 3 à la livraison 3) Inclut également le transfert de connaissances pour la formation des formateurs de l'équipe projet SAAQ. Coût inclus les frais de déplacement. 4. Basé sur des balisages IBM. 5. Basé sur un ratio 1:1 sur le projet et coût de ressources internes SAAQ à \$600/jr 6. Ratio de 15% à 20% (17.5% du cout d'implantation) proposé pour la SAAQ

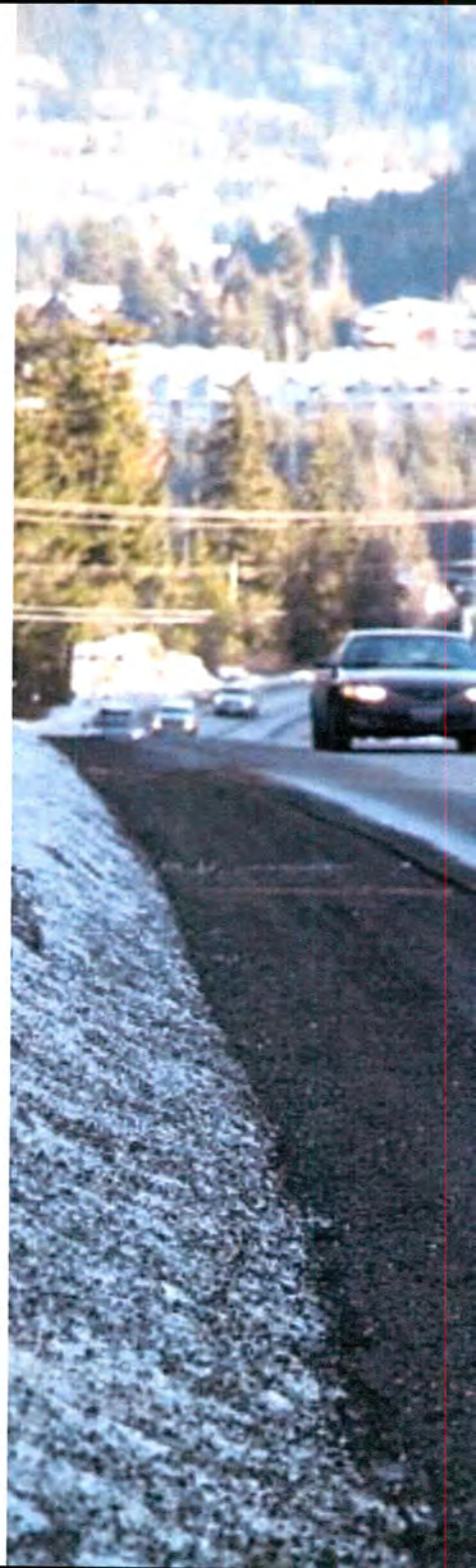
Estimations pour fins budgétaires — voir clauses p.51

Facteurs de succès d'un projet d'implantation d'un PGI

Pour assurer le succès de votre transformation, il faut aussi considérer les meilleures pratiques autour de la gestion du projet et de la gestion du changement. Les recommandations proposées répondent spécifiquement aux deux questions suivantes:

Quels sont les facteurs qui doivent être considérés pour assurer le succès de l'implantation d'un PGI?

Comment minimiser le risque projet avec une meilleure gestion du changement?



Top 15 des facteurs à considérer pour s'assurer d'une implantation réussie

1. Les **objectifs du projet sont clairs** et bien compris de tous
2. **Parrainage très fort** au plus haut de l'organisation
3. **Engagement fort** et visible de toutes les parties prenantes
4. **Gestion du Changement** (stratégie et plan mis en place et scrupuleusement exécutés)
5. Le **niveau de compétence et d'engagement** des équipes du projet est élevé
6. Membres de l'**équipe client assignés au projet à temps plein** et connaissent les processus métier de la SAAQ (détachés de leurs anciens rôles)
7. Tous **les outils de bonne gouvernance** sont mis en œuvre et scrupuleusement respectés:
 - plan de gestion du projet
 - registre des points en suspens / problèmes
 - registre et système de gestion des risques
 - registres des décisions majeures,
 - procédure d'escalade
8. Tous **les membres de l'équipe ont été formés** / connaissent la méthodologie du projet
9. Le **périmètre du projet est réaliste** et reste gérable et sous contrôle (minimiser les WRICEF) ...(*scope creep*)
10. **La charge de travail et le planning sont raisonnables** et restent sous contrôle
11. Les **risques** sont bien identifiés et étroitement gérés
12. Les objectifs et bénéfices escomptés sont connus de tous et sont réalisables
13. **Décisions majeures prises à temps** et bien documentées et communiquées
14. **La formation** n'est pas considérée comme une dépense nécessaire mais plutôt comme un investissement
15. **Un plan de transfert de connaissances est en place** et fonctionne bien



Limiter le risque en privilégiant la gestion du changement

La réussite du programme stratégique d'une organisation dépend de la manière dont celle-ci gère le changement sur les plans humain, technologique et organisationnel. Le déploiement d'une infrastructure TI ultra performante exige que le personnel concerné soit conscient de l'impact qu'auront les modifications des processus de gestion, des rôles et des responsabilités. Il doit être prêt, volontaire et capable de mettre en œuvre de nouvelles compétences et d'utiliser de nouveaux outils. SAP propose une méthodologie de gestion du changement pour vous permettre de tirer parti des meilleures pratiques. Par ailleurs, SAP travaille en collaboration avec les meilleurs partenaires d'implémentation pour la mise en place d'une gouvernance et d'une gestion du changement ultra performante.

LA GESTION DU CHANGEMENT OPTIMISE LA PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RESPECT DES DÉLAIS, DU BUDGET ET DU PÉRIMÈTRE ET FAVORISE L'ACCEPTATION UTILISATEUR



MEILLEURES PRATIQUES POUR LA CONDUITE DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

Leadership et soutien

Développe une culture de leadership du changement qui vise à favoriser l'engagement à travers la responsabilité, la clarté des rôles et le perfectionnement des cadres.

Compétences

Intègre l'évaluation et le développement des compétences pour tous les collaborateurs. Cette pratique fait appel à l'apprentissage, à la formation et à la planification de la succession dans toutes les initiatives de conduite du changement organisationnel.

Incitations et récompenses

Permet de définir clairement la performance, la rémunération, les primes et les promotions, en adéquation avec le niveau de performance et les succès client.

Communication

Rend le changement possible grâce à un flux d'informations fréquent et factuel, et une explication claire des impacts, des rôles et responsabilités, des avantages et des récompenses.

Gouvernance et conformité

Affecte clairement les rôles et responsabilités, y compris du point de vue décisionnel, et crée une culture de la conformité reposant sur l'évaluation et les conséquences.

Alignement de l'organisation

Met en adéquation les métriques de gestion et de processus avec les rôles procéduraux et les structures de gestion.

Source : SAP Performance Benchmarking et méthodologie SAP de conduite du changement organisationnel

Nos références

Tirer profit de notre expérience

Pour mener la SAAQ sur le chemin de la transformation, SAP apporte une expérience inégalée et des résultats éprouvés, tant dans le secteur public que le secteur de l'assurance. Que vous recherchiez des solutions de nature applicative, en mode nuage ou mobile, de type analytique ou dans le domaine des bases de données et de la technologie, SAP est un partenaire stratégique de premier plan.

Offrir une valeur ajoutée aux organisations du secteur public

Les grandes organisations comme la SAAQ dans le monde, quelles que soient leurs missions, bénéficient d'une valeur ajoutée et améliorent leur gestion grâce aux progiciels et aux services SAP.

Références clés



Locales: Lors des visites à Postes Canada, Cirque du Soleil, STM, AMT, Service Canadien du Sang et à la Banque du Canada, la SAAQ a pu discuter de l'approche utilisée pour déployer et faire évoluer leur plateforme SAP. La SAAQ a également pu discuter de la valeur d'un PGI vs le développement maison



Internationales: Dans les pages suivantes, nous présentons des références qui sont pertinentes pour la SAAQ car ces entreprises présentaient des problématiques similaires:

- **DVLA:** The UK Driver and Vehicle Licensing Agency – implantation d'un PGI SAP
- **The Cincinnati Insurance Companies:** implantation de SAP Claims Management
- **Colorado Department of Transportation:** implantation d'un PGI SAP

Témoignages de clients SAP

The UK Driver and Vehicle Licensing Agency



The Driver and Vehicle Licensing Agency (DVLA) assure l'application de la législation générale et des règles de sécurité routière au Royaume-Uni via la gestion de registres des conducteurs et des véhicules, et le recouvrement du droit d'accise sur les véhicules (Vehicle Excise Duty).

Les attentes grandissantes des clients et des parties prenantes, associées à la législation européenne et aux progrès en matière d'information, de communication et de technologies pour les véhicules, ont contribué à la décision stratégique de DVLA d'implémenter une solution ERP. De plus, le système de gestion financière existant ne répondait plus aux besoins, entraînant une prolifération des feuilles de calcul qui se traduisait elle-même par une fragmentation des informations.

Avantages clés

- Implantation menée en 11 mois
- Passage d'une base d'utilisateurs de 400 personnes à pratiquement 7 000
- Transparence fiscale et opérationnelle
- Accès aux données facilité pour les collaborateurs de DVLA, avec pour conséquence une transparence et une confiance accrues dans l'organisation

-25%

de baisse des prix des contrats grâce aux enchères Web

60M

d'enregistrements archivés et facilement accessibles, de manière homogène

15

jours gagnés pour la clôture de la comptabilité financière et de gestion

« La solution SAP avait fait ses preuves... Nous recherchions une solution qui nous apporte des fonctionnalités, et pas seulement du matériel ou un logiciel. Nous accordons la plus grande importance à la transparence, car c'est elle qui nous permet de réduire les risques pour DVLA. »

Paul Sikka, Head of Financial Development at UK Driver and Vehicle Licensing Agency

Témoignages de clients SAP

The Cincinnati Insurance Companies



The Cincinnati Insurance Companies figure au Top 25 des groupes d'assureurs multirisques aux États-Unis.

The Cincinnati Insurance Companies, société d'assurances multirisques de premier rang, a implanté SAP Claims Management pour rationaliser ses processus opérationnels et orientés client depuis la déclaration de sinistre initiale jusqu'au règlement des dossiers et au rapprochement financier.

L'administration a remplacé ses systèmes fragmentés et processus manuels par la solution SAP ERP Claims Management, et a fait de l'assurance nationale une organisation hautement performante.

Avantages clés

- Permet aux représentants chargés du règlement des sinistres de consacrer plus de temps aux clients grâce à la diminution de la paperasserie
- Remplace les processus de gestion des fichiers manuels et sur papier par une plateforme partagée unique pour la prise de décision
- Efficience et efficacité accrues
- Propose une vue unique des dossiers, qui permet aux responsables d'analyser les tendances des sinistres

11

mois de déploiement

743

représentants chargés
du règlement des
sinistres sur le terrain
pour traiter
rapidement les
réclamations

0

temps d'attente pour
partager des fichiers
entre 31 États

« Toutes les informations sont disponibles partout et tout le temps. Pour la première fois de notre histoire, plusieurs collaborateurs dispersés dans différents lieux et services peuvent accéder simultanément à un dossier. Nous disposons d'une plateforme partagée pour la prise de décision. »

Gary Givler, Assistant Vice President of Headquarters Claims, The Cincinnati Insurance Company

Témoignages de clients SAP

Colorado Department of Transportation



Avec un budget annuel supérieur à 1,2 milliard \$, le Colorado Department of Transportation (CDOT) est chargé d'entretenir 10 000 miles d'autoroute et 3 500 ponts ainsi que d'en assurer la sécurité.

Le Colorado Department of Transportation (CDOT) devait remplacer plus de 50 systèmes personnalisés autonomes, essentiellement dans le domaine financier et des ressources humaines, par un nouveau système intégré capable de répondre à ses besoins en termes d'informations et de gestion de manière beaucoup plus rapide et précise.

Avantages clés

- Système centralisé envoyant les données financières, de paie et de projet d'autoroute de nature stratégique aux systèmes et organismes fédéraux et d'État
- Automatisation et intégration de la majorité des processus de gestion du département via le partage des données communes et l'automatisation des opérations de routine
- Modèles client-serveur à trois niveaux pour réduire le risque inhérent au contrôle d'accès

50

systèmes d'information
obsolètes existants
regroupés en un
système moderne et
évolutif

3,200

utilisateurs bénéficiant
du système SAP pour
obtenir des informations
précises et à jour

1,400%

d'augmentation des
documents
d'approvisionnement
traités et suivis

« Grâce à l'étroite intégration réalisée via le progiciel SAP, nous sommes parvenus à créer une solution qui nous a permis de fournir des informations plus précises et homogènes que par le passé. »

Olga Ekberg, ERP Manager, Colorado Department of Transportation



A close-up, dark, and somewhat blurry photograph of a person's ear and shoulder, positioned on the left side of the page. The person appears to be wearing a dark jacket or shirt. The lighting is low, creating a moody atmosphere.

Pourquoi SAP?

Pourquoi SAP?

Une solution unique pour la SAAQ

Quelques motifs qui font de SAP une solution **unique** pour la SAAQ:



Continuité: La plateforme SAP est **déjà en place** à la SAAQ.



Intégration: Suite logicielle complète et **nativement intégrée**:

- Finances
- Assurances
- Transactions ARR
- Analytiques



Interopérabilité avec les outils **déjà en place** à la SAAQ.



SAP CDP: SAP est le seul producteur de PGI qui a mis en place un **programme de développement sur mesure supporté** avec un plan de maintenance.



SAP **est le seul producteur de logiciel qui offre une solution telle que**

Éducation: Les services d'éducation de SAP préparent et certifient vos équipes.



SAP **La plateforme en temps réel** pour offrir plus de flexibilité.

Transactions en temps réel vs. traitement des transactions par lots



SAP Accounting est une solution financière basée sur SAP **offrant une vue instantanée de l'information financière.**

Vaste écosystème de partenaires qui intègrent leurs produits avec SAP **(Microsoft, etc.)**



Les Services SAP apportent une expertise de pointe et une assurance-qualité tout au long du déploiement.

Le support SAP **offrent un niveau de support inégalé et personnalisé à la SAAQ.**



Nous avons parcouru un bon bout de chemin ensemble



Notre parcours depuis 2006

2006

SAP rencontre les intervenants de la SAAQ pour discussions initiales

2008

SAAQ choisit SAP Finance après un long processus d'appel d'offre

2011

SAAQ déploie la solution SAP Finance

Août-sep 2014

SAP répond aux RFI et RFP AINT-023, AINT-025, AINT-028



Transformer la SAAQ et installer un système ERP exigera beaucoup d'implication et un important engagement des cadres.

SAP représente à nos yeux le partenaire idéal pour travailler avec la SAAQ à la mise en place d'une solution ERP haute-performance, à la fois économique et évolutive.

Nos deux organisations ont travaillé conjointement à la création d'une infrastructure globale couvrant les besoins financiers, les besoins transactionnels, la gestion de la relation client (CRM) ainsi que pour votre activité en assurance. La solution analytique constituera une extension logique de cette architecture, utilisant les sources de données SAP existantes comme composantes de base. Ces composantes clés, avec la plateforme de données en temps réel, représenteront les principaux moteurs de la transformation de la SAAQ.

SAP s'engage pleinement pour assurer la réussite du projet PGI de la SAAQ et se réjouit de prendre part à sa transformation.

Sep-nov 2014

Sessions de découverte
PGI avec SAP

1. PGI 101
2. Scénarios d'affaires
3. Fonds d'assurance
4. Déploiement
5. Technologie +
fonctions analytiques

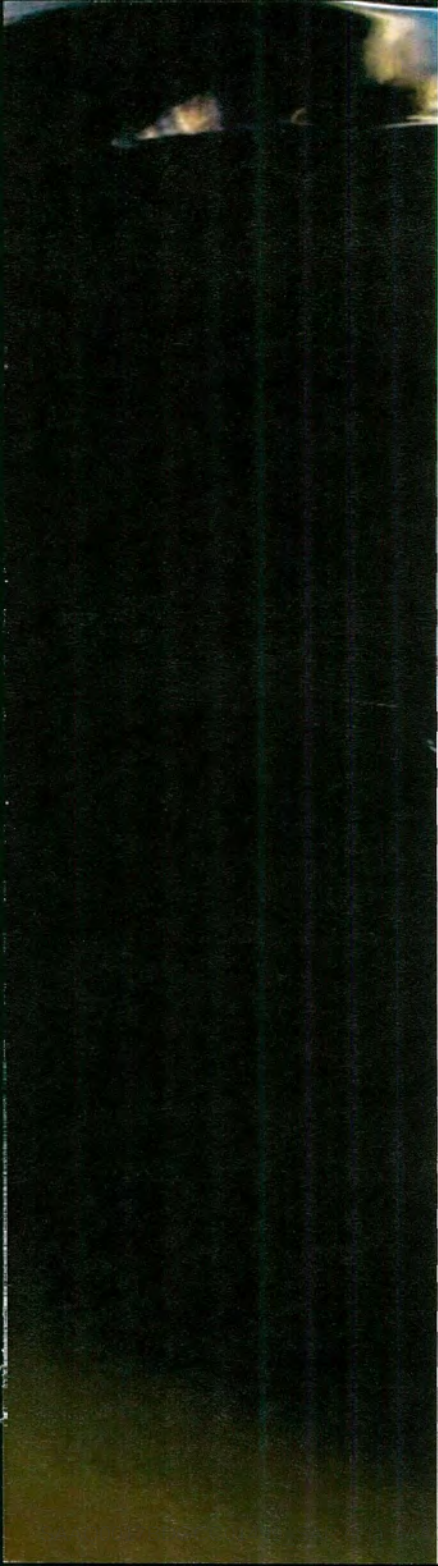
Nov-déc 2014

- SAAQ rencontre des clients SAP:
 - Société de Transport de Montréal, Agence Métropolitaine de Transport, Postes Canada,
 - Banque du Canada,
 - Société Canadienne du Sang,
 - Cirque du Soleil

8 déc 2014

Présentation exécutive





Annexes

Annexe 1—Lexique

SAP WPB	SAP Workforce Performance Builder
SAP FS-CD	SAP Financial Services, Collection & Disbursements
SAP FS-CM	SAP Financial Services, Claims Management
SAP FI	SAP Financial Accounting
SAP CO	SAP Controlling
SAP MM	SAP Materials Management
SAP SD	SAP Sales & Distribution
SAP BP	SAP Business Planning
SAP CRM	SAP Customer Relationship Management
SAP CIC	SAP Customer Interaction Centers
SAP FS-BP	SAP Financial Services, Business Partner
SAP GRC	SAP Governance, Risk & Compliance
SAP BRF+	SAP Business Rule Framework Plus
SAP EIM	SAP Enterprise Information Management
SAP [REDACTED]	SAP [REDACTED]
SAP CDP	SAP Custom Development Program

Annexe 2—Termes & conditions des estimations de coût

SAP fournit cet ordre de grandeur approximatif (ROM) à titre de guide à des fins budgétaires seulement. Le client doit ajouter la contingence appropriée selon les pratiques internes (indication de la PMI pour une ROM est -25 % + 75 %).

La remise de cet ordre de grandeur approximatif est soumise à des règles contractuelles claires et ne doit donc pas être interprétée comme une offre ou comme constituant une entente exécutoire la part de SAP. Les estimations finales seront fournies après la conclusion du “blueprint” et devront être soumises à l'approbation de la direction de SAP.



SAP Statement of Confidentiality and Exceptions

Les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et sont la propriété exclusive de SAP. Elles ne pourront être divulguées sans l'autorisation de SAP. Le présent document n'est pas soumis à votre contrat de licence ou tout autre contrat de service ou d'abonnement conclu avec SAP. SAP n'est en aucun cas tenue de se livrer aux activités décrites dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plateforme et fonctionnalités éventuels de SAP peuvent être modifiés par SAP à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Le présent document est fourni sans garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite, notamment les garanties implicites de qualité marchande, d'adaptation à un usage particulier ou de non-violation de droits. Le présent document est fourni à titre informatif et n'est intégré à aucun contrat. SAP fournit lesdites informations à titre indicatif uniquement afin d'illustrer les coûts et bénéfices estimés du projet envisagé. Lesdites informations se basent sur les informations que vous avez fournies, les informations fournies par d'autres sociétés et des hypothèses susceptibles d'évoluer. Elles donnent un aperçu des performances et économies potentielles, mais ne garantissent pas les résultats, performances ou économies réels. SAP ne pourra en aucun cas être tenue responsable des erreurs ou omissions relatives au présent document, sauf si de tels dommages résultent d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de SAP.

Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats considérablement différents des attentes. Il est donc vivement recommandé au lecteur de ne pas s'appuyer outre mesure sur lesdites prévisions, qui ne reflètent la situation qu'à la date de leur rédaction, et de ne prendre aucune décision d'achat en fonction desdites prévisions.

© 2014 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. (12/14)

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE in Germany and other countries. Please see <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx#trademark> for additional trademark information and notices.



The Best-Run Businesses Run SAP®