

OFFRE PACKAGÉE SAP Maintenance et support SAP

COORDONNÉES DU CENTRE DE SUPPORT APPLIUM :

01 70 36 39 39

support@applium.fr

<http://support.applium.fr>

La mise en place de SAP au sein d'une entreprise nécessite des investissements importants qui ne s'arrêtent pas à la phase de démarrage de la solution. Au fil des années, l'application mise en œuvre va devoir évoluer, soit parce que les technologies l'exigent, soit parce que l'organisation et les processus de l'entreprise évoluent et impactent la solution.



Il est également nécessaire de **traiter avec réactivité les anomalies** sur le paramétrage et les programmes spécifiques qui peuvent être détectées longtemps après le démarrage de la solution. Les utilisateurs SAP peuvent rencontrer des **difficultés dans l'utilisation des différentes transactions** et doivent pouvoir faire appel à des experts pouvant les guider au téléphone.

Enfin, l'évolution de l'activité d'une entreprise ou de son environnement économique peut nécessiter des **modifications importantes des processus métiers** et des règles de gestion de l'entreprise ou la mise en place de fonctionnalités nouvelles (voire de modules ou solutions SAP complémentaires). Dans les deux cas, l'impact sur le

fonctionnement de SAP peut-être important et nécessiter des évolutions du paramétrage et de l'organisation dans SAP, en mode projet.

Face à ces besoins, les clients souhaitent :

- **Optimiser les coûts** de maintenance et d'évolution de SAP
- Disposer d'une **flexibilité et d'une réactivité** pour gérer les variations de charge et mobiliser les expertises fonctionnelles et techniques adéquates
- **Formaliser et capitaliser** les connaissances techniques et fonctionnelles

Réponse Applium

En réponse à ces différents besoins, Applium propose une gamme complète de services dans le cadre d'une organisation de Maintenance dédiée :

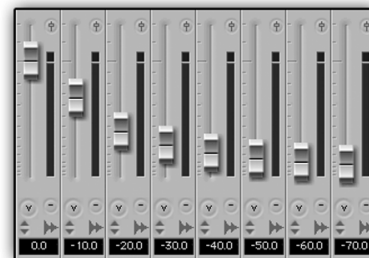
- **Maintenance Corrective** : mise en conformité de la solution suite à la détection d'anomalies constatées par les utilisateurs de la solution par rapport aux Spécifications Fonctionnelles Générales de référence.
- **Maintenance évolutive** : traitement des nouveaux besoins des utilisateurs par une évolution du paramétrage ou des développements spécifiques, la priorité étant de rester dans le standard.
- **Mini-Projets** : il s'agit d'évolutions nécessitant une refonte métier des processus et/ou ayant un impact sur plusieurs modules SAP. En général, toute évolution nécessitant plus de 10 jours de charge d'intervention est traitée en mode "Mini-Projet".
- **Gestion des environnements** : prise en compte de l'ensemble des tâches d'administration et d'exploitation des systèmes permettant de maintenir les environnements SAP à jour et en état de fonctionnement optimum. Plusieurs niveaux de services packagés sont proposés.
- **Gestion des autorisations** : centralisation de l'ensemble des évolutions des rôles et autorisations des utilisateurs, permettant de garantir le respect de vos règles de séparation des tâches.
- **Support utilisateurs (help desk)** : accès en temps réel à des experts SAP fonctionnels et technique pour traiter avec réactivité les demandes des utilisateurs SAP

La mise en place de ces services permet aux clients SAP :

- **d'accéder en temps réel** à une équipe multi-compétences couvrant l'intégralité des sujets fonctionnels et techniques liés à SAP ou à des solutions tierces.
- **de maîtriser les budgets** en ayant accès à des services « On Demand » facturés à l'utilisation ou dans le cadre de montants forfaitaires.
- **de disposer de tableaux de bords et d'indicateurs** permettant de mesurer et de piloter la prestation et les engagements pris par Applium.

Les engagements pris par Applium et les niveaux de services délivrés sont modulables en fonction des attentes des clients en termes de réactivité dans le traitement des demandes et de périmètre des prestations souhaitées. Les interventions peuvent se faire à distance ou sur site. La facturation peut se faire dans le cadre de forfaits mensuels ou annuels ou bien au temps passé, avec une facturation démarrant à l'heure.

La modularité et la souplesse de notre offre permet de définir l'offre de support et maintenance répondant finement à vos besoins.



Moyens :

Applium dispose de moyens importants pour assurer la satisfaction des clients en maintenance :

- Accueil téléphonique de 9h à 18h du lundi au vendredi,
- Possibilités d'horaires étendus ou d'astreintes sur demande
- Surveillance 24/7 de vos environnements SAP disponible sur demande
- Equipe pluridisciplinaire dédiée aux activités de support et maintenance,
- Plusieurs serveurs SAP sur lesquels sont installées les différentes solutions SAP (ECC, Solman, Adobe, Webdynpro...),
- Microsoft Sharepoint 2010 pour la gestion des tickets et de la documentation...
- Accès distants haut débit (ADSL et SDSL),
- Solutions de prise en main à distance (LogMeIn)
- Solution de réunion via le web (GoToMeeting de Citrix)

Points forts Applium :

Les points forts d'Applium dans le cadre de la maintenance et du support SAP sont multiples :

- Centre de maintenance et support dédié constitué de consultants expérimentés (8 ans d'expérience en moyenne sur SAP),
- Equipe pluridisciplinaire SAP (consultants fonctionnels tous modules, experts techniques Netweaver, développeurs, administrateurs) et solutions tierces (Itesoft ou Qlikview par exemple),
- Capacité à prendre en compte des problématiques métiers complexes,
- Plus de 60 consultants fonctionnels et techniques accessibles en niveau 2,
- Maîtrise globale de SAP permettant d'appréhender les impacts de toute évolution fonctionnelle ou technique sur l'ensemble de la solution,
- Référentiel de bonnes pratiques SAP (choix de solutions standard, gestion de formulaires, développements, contrôle de code, documentation et retro-documentation, cartographie applicative...),
- Outils de capitalisation et d'échanges des connaissances (Microsoft Sharepoint).

Applium, en tant que partenaire DVA de SAP, assure par ailleurs le support standard SAP pour le compte de l'éditeur, pour les clients PME (certification PCoE SAP en cours).

Applium assure la maintenance et le support de plusieurs clients de tailles diverses et intervenant sur différents secteurs d'activité :

