

Questions participants	Réponses Experium Nax
Coût moyen de traitement d'un ticket pour un 1 TMA ?	Le coût moyen est dépendant de la nature des tickets (NIV1, NIV2 ou NIV3) et du temps de résolution moyen (par exemple, le Cout du ticket moyen pour un ticket résolu en 0,2 UO par tickets n'est pas le même que pour un ticket résolu en 1,2 UO).
Comment réduire ce coût pour obtenir le meilleur rapport prix ?	<p>Pour réduire ce coût il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pouvoir procéder au maximum les tickets redondants.</li> <li>- qualifier au mieux les demandes entrantes (important du niv 1)</li> <li>- fixer des limites à chaque NIVEAU pour escalader rapidement les cas complexes et éviter ainsi de passer du temps inutile</li> <li>- sortir de la TMA les évolutions</li> <li>- ...</li> </ul>
La partie développement JDE fait-elle régulièrement partie des TMA ?	<p>Oui.</p> <p>100% de nos clients TMA actifs ont fait le choix d'inclure les développements (évolutions mineures) dans le cadre de leur contrat de TMA.</p>
Quelle différence entre centre de services et TMA ?	<p><b>Centre de services</b> : Dispositif avec compétences, pilotage, organisation adaptés.            Inclut les équipes qui délivrent TMA mais aussi les équipes techniques qui réalisent des développements spécifiques en mode projet hors TMA selon demande des clients (qui peuvent avoir des développeurs internes). Les ressources sont affectées à l'activité et à la disposition du client.</p> <p><b>TMA</b> : Cf. offres commerciales (Contenu des offres PREMIUM et EXCELLIUM décrit dans les Pages "Annexes" )</p>
Durée moyenne de vie d'une TMA ?	3 ans
Durée de vie d'un contrat/prestataire ? 3-5-10 ans ?	Tout dépend de l'engagement contractuel - Pour une TMA dite industrialisée en général une remise en question est possible dès la 1 <sup>ère</sup> année ensuite si tout va bien cela dure jusqu'au changement d'ERP ou de version de JDE (Occasion de changer d'équipe)
Temps moyen UO par ticket ?	<p>Selon contexte, complexité de la demande, prise en charge documentée ou pas.</p> <p>Selon expérience, environ 0,5 à 0,7 jour par ticket (après cela dépend des tickets de NIV 2 ou 3)</p> <p>Ex : NIV 2 = 0,1 à 0,2 UO et NIV 3 = 1 à 1,5 UO</p>
Comment bien gérer le coût de la TMA ?	<p>L'organisation à mettre en face d'un dispositif de TMA est primordiale - Mais très chronophage</p> <p>Ce n'est pas parce que l'on confie tout à une TMA que les équipes internes ne doivent pas être impliquées (notamment pour les phase de tests, de mises en production)</p> <p>Nous préconisons pour toutes nos TMA, un chef de projet TMA + un copil hebdomadaire pour traiter tous les cas complexes, relance des users, gonogo sur les demandes d'évolution, etc...</p>