

Les Webinars du mardi



Groupe Francophone
des **Utilisateurs**
J.D. EDWARDS

Le rôle de la TMA dans les organisations

19 mai | 11h00 – 12h00



Nos prochains Webinars

- Optimisation des process logistique & production avec les outils de mobilité | 9 juin
- Plan de Continuité de l'Activité | 30 juin

➔ Plus d'infos : <https://clubutilisateursoracle.org/events/les-webinars-du-mardi-session-printemps/>

- Replay | Dématérialisation des factures fournisseurs du 28 avril

Le rôle de la TMA dans les organisations



Groupe francophone
des **Utilisateurs**
J.D. EDWARDS



Agenda

- Présentation
- Qu'est-ce qu'une TMA: définition, les principes, les concepts, ...?
- Les différents types de TMA rencontrés
- La TMA en conditions opérationnelles
- Notre réponse aux besoins de TMA
- Retours d'expériences : deux cas clients JDE
- Q&R



Groupe Francophone
des Utilisateurs
J.D. EDWARDS

Présentation

experium
NAX



Nos offres de services sur Oracle JDE



CONSEIL ET AMOE



ORACLE
JD EDWARDS ENTERPRISEONE



PROJET D'INTÉGRATION / DÉPLOIEMENTS



PROJET DE MIGRATION



PILOTAGE DE PROJET



CENTRE DE SERVICES
SUPPORT ET TMA

NOS PARTENAIRES OFFRES ADD ON

 ReportsNow
Outils de reporting

 dws
Outil de test

 Purge-it!
Outil de Purge et archivage

 ALLOUT
Outil de gestion des sécurités

PARTENAIRE INTERNATIONAL ET INFOGÉRANCE

 QUISTOR

CONSEIL ET AMOA



Groupe francophone
des Utilisateurs
J.D. EDWARDS

Qu'est-ce qu'une TMA ?

Définition, les principes, les concepts,

experium
NAX

Définition, principes, concepts

TMA : TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

« La **Tierce Maintenance Applicative** consiste à externaliser la maintenance des applications, c'est-à-dire confier tout ou partie de la maintenance des applications à un prestataire informatique tiers contre rémunération en définissant des niveaux de disponibilité, de délais et de qualité (SLA). »

La Maintenance Applicative a pour objectif le maintien en état opérationnel d'une application et des services associées (disponibilité, qualité)

Dans les bonnes pratiques la **TMA** inclut aussi l'exploitation de la plateforme et le support aux utilisateurs (gestion des incidents et des problèmes).

La **TMA** n'inclut que très rarement la gestion des évolutions (maintenance évolutive)

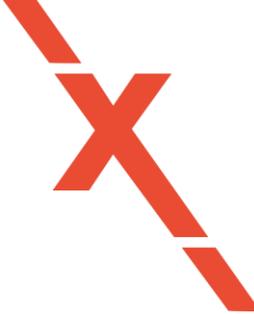




Groupe Francophone
des Utilisateurs
J.D. EDWARDS

Les différents types de TMA rencontrés ?

experium
NAX



Les différents type de TMA ?

Les grandes structures = TMA

- Mode internalisation = une structure interne dédié pour le support + une équipe dédiée pour le change
 - Mode externalisé = NIV1 / NIV 2 / NIV3
 - Organisation par domaine + structure dédiée TMA et CHANGE
- = Industrialisé

Les structures moyennes = Support

- Mode internalisé
 - Mode externalisé = Intervention à la demande
 - Polyvalence
- = Sur mesure

Quelques constats ou observations :

- Le point commun entre les deux types de structure = difficile de sortir du mode projet pour aller vers la TMA
- Les budgets TMA = Quid la première année / le budget TMA par les DSI
- Les difficultés côté client = gérer les hommes / dispo 256 jrs /an
- Nos difficultés = Autant de modèles de TMA que de clients JDE
- Organisation avec un service IT en tant que GIE ou organisation Groupe au service des filiales



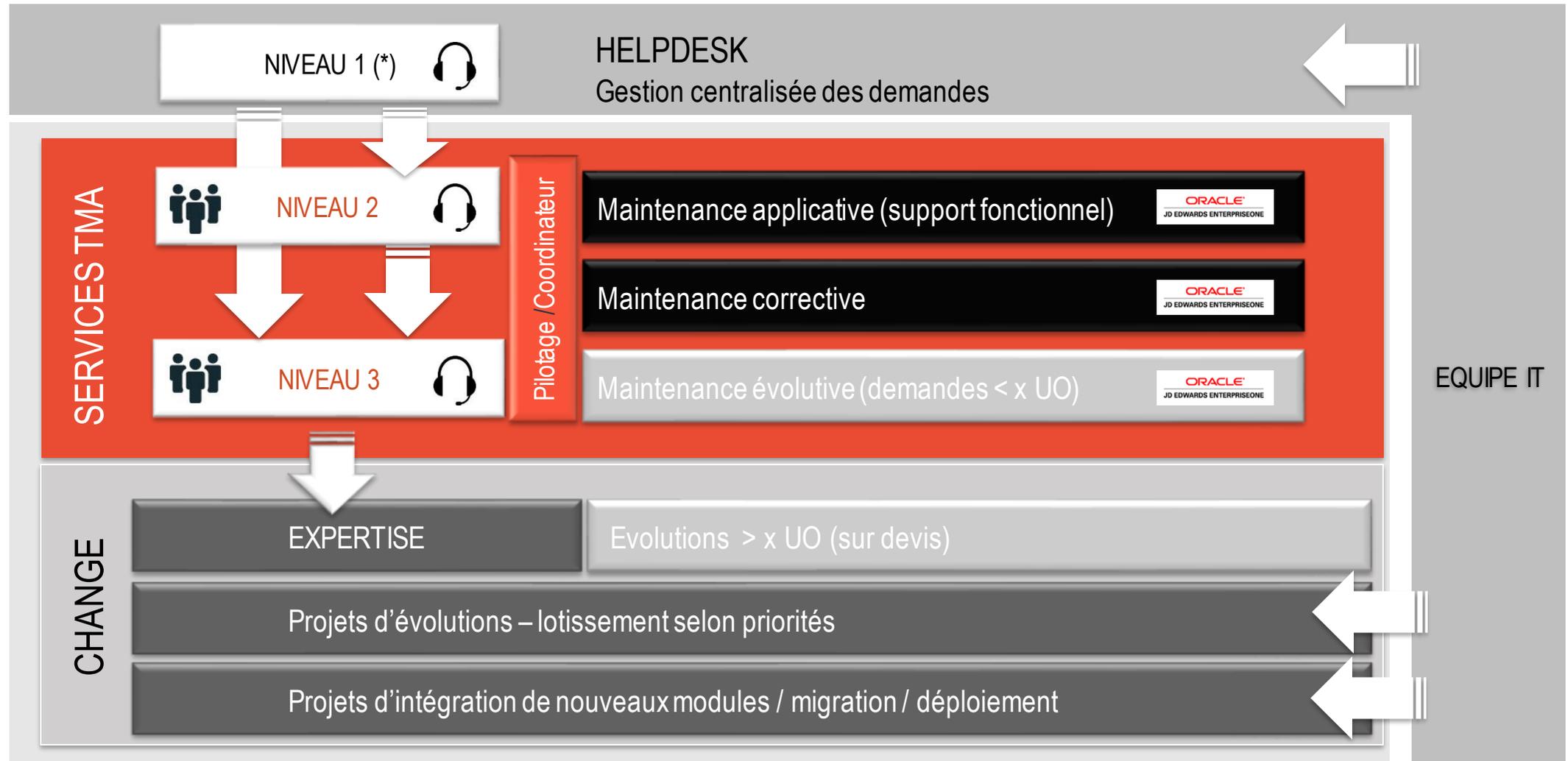
Groupe francophone
des Utilisateurs
J.D. EDWARDS

La TMA en conditions opérationnelles

- Couverture de services
- Support et Maintenance

experium
NAX

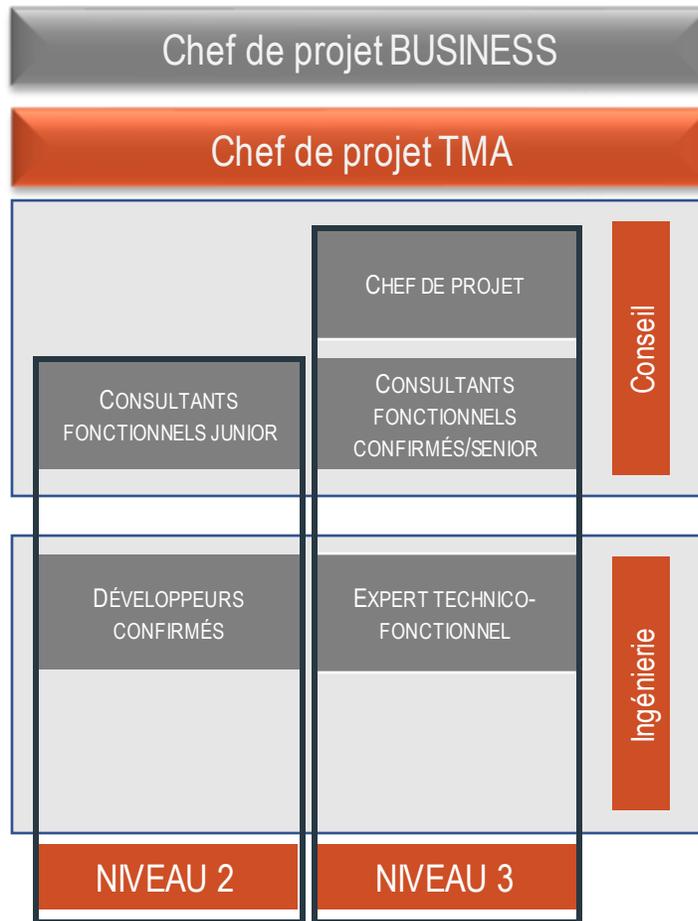
Couverture de services



Couverture de services



LES INTERVENANTS



- Les intervenants de NIVEAU 1: ce sont des consultants en général junior et souvent peu ou pas qualifié sur JDE et plus généraliste
- Les intervenants de NIVEAU 2: ce sont des consultants capables d'intervenir sur des tâches de réalisation simples car connus et répétitifs ou à partir d'une documentation existante suffisamment détaillée avec des procédures ne nécessitant pas l'intervention d'un expert.
- Les intervenants de NIVEAU 3: ce sont des consultants expérimentés à minima de niveau confirmé jusqu'au sénior (5 ans d'expériences minimum) capables d'intervenir sur des cas de résolutions complexes nécessitant un bon niveau d'expertise tant fonctionnel que technique.

Support et maintenance – Usages



LE SUPPORT

- L'assistance aux utilisateurs
- La recherche et la proposition de solution pour résoudre un incident utilisateur à la demande du CLIENT/USER
- La recherche et la proposition d'une solution de contournement lorsque la solution doit faire l'objet d'une correction ou d'une évolution de programme (Activité Maintenance)
- La production d'état et de requêtes à la demande du CLIENT/USER
- L'analyse des incidents récurrents
- La mise à jour de l'outil de suivi des appels avec la description de la solution

A noter:

- L'activité Support est systématiquement liée à une demande utilisateur
- L'objectif de cette activité est de trouver une solution « rapide » à un incident ou une demande utilisateur
- Le support est hiérarchisé par niveau du plus simple au plus élaboré ou complexe (NIVEAUX 1, 2 ou 3)
- La difficulté à confier les NIV 2 et NIV 3

- Cf annexe 2 – Synoptique maintenance fonctionnelle – Circuit d'une demande support



Support et maintenance – Usages



LA MAINTENANCE

MAINTENANCE CORRECTIVE	MAINTENANCE PREVENTIVE	MAINTENANCE EVOLUTIVE
<ul style="list-style-type: none">▪ L'assistance pour le diagnostic d'un incident<ul style="list-style-type: none">▪ Le « Debugging » de programmes spécifiques (Interfaces, batchs, écrans, états)▪ La Tentative de reproduction de bugs dans un environnement de test▪ L'appel au support éditeur JD Edwards▪ La délivrance d'un devis en cas de correction d'un programme▪ La rédaction d'une analyse technique détaillée ou la mise à jour de la documentation existante▪ La mise à jour et/ou le développement de programmes▪ La réalisation de tests unitaires▪ La documentation des éléments de configuration à livrer▪ Le suivi de la livraison avec le CNC JDE▪ L'assistance à la recette <p>Cf annexe 2 – Synoptique maintenance fonctionnelle Circuit d'une demande de correctif</p> 	<ul style="list-style-type: none">▪ L'analyse des incidents récurrents pour identifier les plus impactant selon différents critères :<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre d'incidents par mois▪ Temps de résolution de ces incidents (rapidité de la solution de contournement)▪ Impact métier de ces incidents▪ Niveau d'insatisfaction des utilisateurs lorsque l'incident se produit▪ La proposition d'amélioration du SI avec comme objectifs possibles :<ul style="list-style-type: none">▪ Augmenter la satisfaction utilisateur▪ Diminuer les incidents▪ Optimiser les performances de certains traitements▪ La mise en place de procédure pour anticiper des périodes critiques ou améliorer des flux critiques <p>BASEE SUR L'ANTICIPATION PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ La délivrance d'un devis à partir d'un cahier des charges fourni par le CLIENT▪ La catégorisation de l'évolutif (évolutions mineures < à x UO à définir avec le client)▪ La rédaction d'une analyse technique détaillée▪ Le développement de programmes▪ La réalisation de tests unitaires▪ La documentation des éléments de configuration à livrer▪ Le suivi de la livraison avec le CNC JDE▪ L'assistance à la recette <p>Cf Annexe 2 – Synoptique maintenance fonctionnelle Circuit d'une demande d'évolution</p> 



Groupe Francophone
des Utilisateurs
J.D. EDWARDS

Notre réponse aux besoins de TMA

experium
NAX



Nos offres de TMA

NOTRE CENTRE DE SERVICES

Experium Nax dispose d'un Centre de Services (10 pers) en capacité d'assurer la maintenance et le support applicatif autour des solutions suivantes:

Partie fonctionnelle

- L'ERP Oracle JD Edwards, tous domaines: Finance / Distribution / Manufacturing / Logistique (WMS) / Services

Partie technique

- Les reportings DAS, BIP et OVR
- Les développements sur Oracle JDE, UX, WEBSERVICES
- L'expertise administration ou CNC

Services support et TMA : 9h-18h (5/7)

▪ SUPPORT (PREMIUM)

- ✓ Abonnement simple
- ✓ Accès à la demande
- ✓ Pas de niveaux de SLA
- ✓ Support NIV 2 et NIV 3
- ✓ Grille tarifaire par profil (contrat libre)

▪ TMA (EXCELLIUM)

- ✓ Abonnement services réguliers
- ✓ TMA industrialisée
- ✓ Niveaux de SLA (Normal / Critique / Urgent)
- ✓ Support NIV 2 et NIV 3
- ✓ Deux Tarifs UO (contrat annuel)





Groupe Francophone
des Utilisateurs
J.D. EDWARDS

Témoignages

experium
NAX

Le cas Kermel



Périmètre applicatif

- FINANCE
- MANUFACTURING
- SUPPLY CHAIN (Achats/Ventes/Stocks/Transport)

Périmètre technique JDE à couvrir

- Programmes standards du périmètre couvert (liste à fournir dans le PAQ)
- Programmes spécifiques (liste à fournir dans le PAQ)
- La reprise des BIP (Doc / états BI Publisher)
- Les ½ interfaces JDE avec les applications connectées à JDE
- Les technologies tiers JDE que sont DAS (Reporting) et Allout (Sécurité)

Couverture de services : NIV 2 et 3

Volume tickets: 10 tickets/mois (0,2 UO / ticket)

Organisation en place

- Outil ticketing Experium Nax
- Equipe informatique restreinte
- Notre point de contact = USER + DSI
- NIV1 (Helpdesk) internalisé

Les cas d'un client

Périmètre applicatif

FINANCE

MANUFACTURING

SUPPLY CHAIN (Achats/Ventes/Stocks/Transport)

Périmètre technique JDE à couvrir

- One View Reporting
- E1 page / NER / Langage C
- Transform (Bottomline) pour gérer les formulaires (factures, bons de livraisons) (Hors JDE)
- DAS (reporting)

Couverture de services : NIV 2 et 3

Volume tickets: 30-40 tickets/mois (1 UO par ticket)

Organisation en place

- Outil ticketing du Groupe
- Equipes informatiques structurées pour gérer les demandes de maintenance / les projets
- Notre point de contact = user + 1 chef de projet métier + 1 responsable TMA
- NV1 (Helpdesk) externalisé par un autre acteur



Groupe Francophone
des **Utilisateurs**
J.D. EDWARDS

Q&R

experium
NAX

Michael Vermeret
Directeur du Centre de Services
Chef de projet technico-fonctionnel
Mobile : +33 6 75 20 43 55

Thomas Poletti
Directeur Technologie et Innovation
Architecte Solutions / Expert JDE
Mobile : +33 6 37 20 07 85

Cédric
Directeur Général Groupe
cdebeneuy@experium-nax.com
Mobile: 07 88 83 38 40



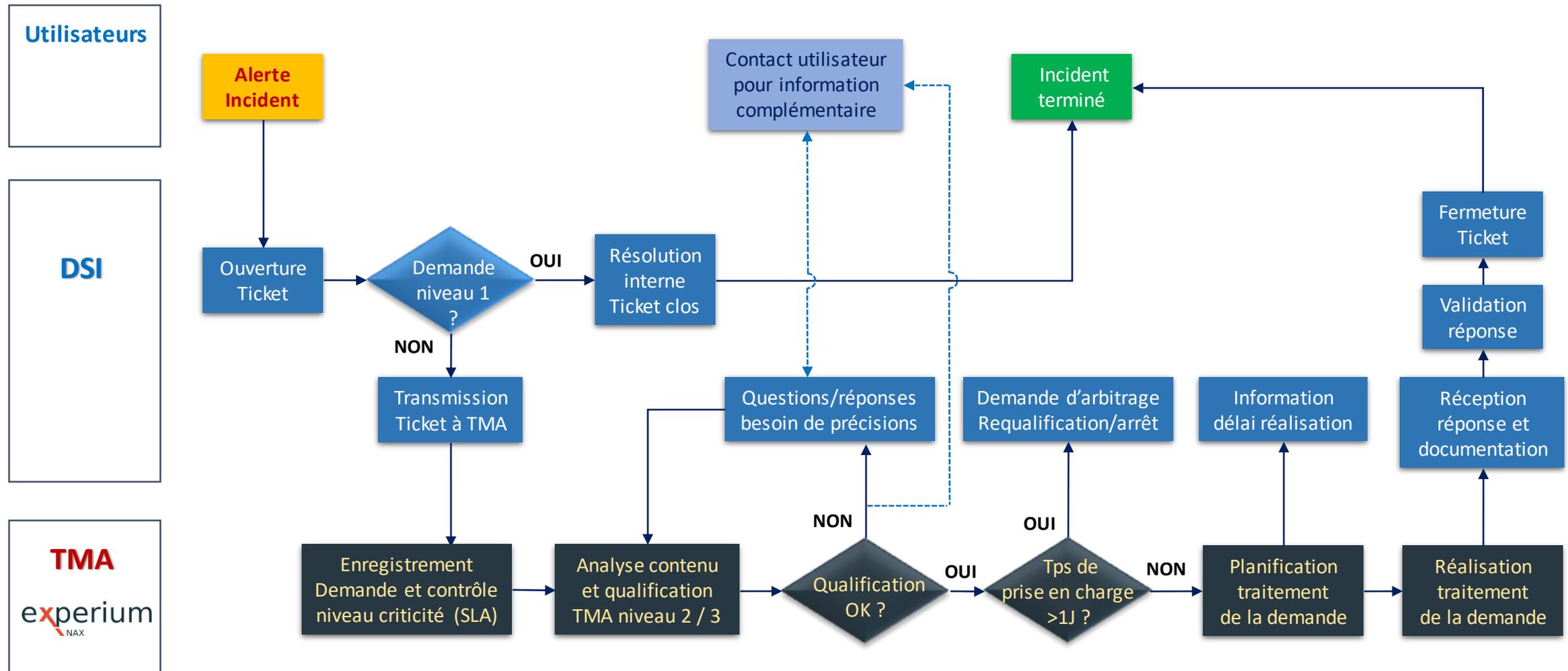
Annexes

Annexe 1 - Notre offre de TMA

COUVERTURE DE SERVICES	PREMIUM (Offre support simple)	EXCELLIUM (Offre TMA industrialisée)
ABONNEMENT	850 EHT/mois	850 EHT/mois + x EHT/mois
Abonnement simple	x	
Abonnement service réguliers = Abonnement simple + un socle de prestation récurrente de TMA		x
L'accès au Centre de compétences et de Services de Experium Nax	x	x
Les moyens généraux du Centre de Services	x	x
L'outil de ticketing et les moyens généraux du centre de services (à défaut de ceux du client)	x	x
Le pilotage des activités du Centre	x	x
Le fonctionnement, la coordination et le suivi d'un service soumis à SLA		x
NIVEAUX DE SERVICES	A LA DEMANDE	SLA
Traitement des tickets de type NIV 2 (correctifs simples / support procéduré et documenté) et NIV 3 (coordination et assistance fonctionnelle)	x	x
Principe d'alerte au-delà d'un nombre d'UO	x	x
Service à la demande = pas d'engagement sur le volume ni de SLA	x	
Service avec SLA = engagement lié à un volume + niveaux de SLA (Normal / Critique / Urgent)		x
FACTURATION	Grille tarifaire	Tarification simplifiée
Facturation au temps passé sur la base d'une unité d'œuvre (UO)	x	x
Possibilité de prévoir un crédit en nombre d'UO à consommer dans le mois ou dans l'année	x	x
Facturation en UO - Traification selon grille tarifaire horaire selon profils	x	
Facturation en UO - Tarification à convenir (ex: Tarif unique ou Tarif NIV 2/ NIV 3)		x

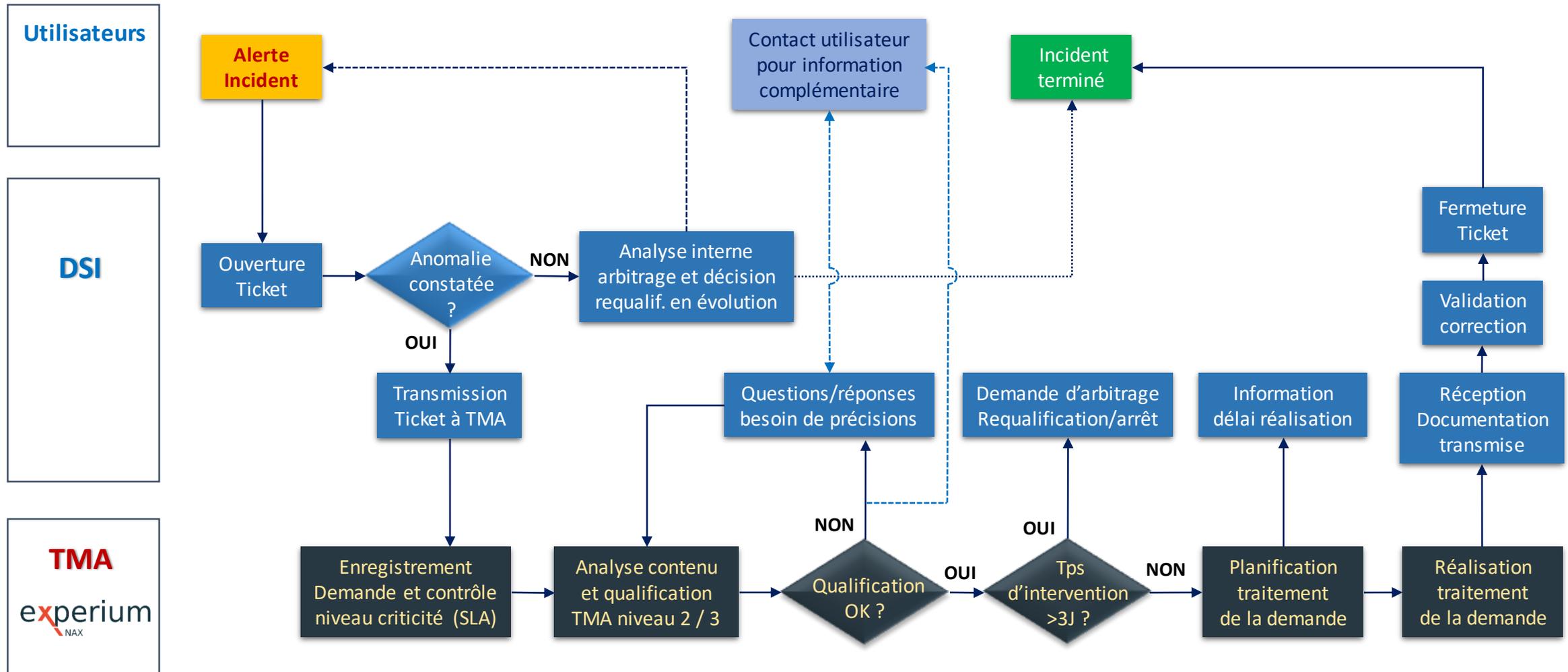
Annexe 2 - Synoptique Maintenance Fonctionnelle

DEMANDE DE TYPE SUPPORT / ASSISTANCE



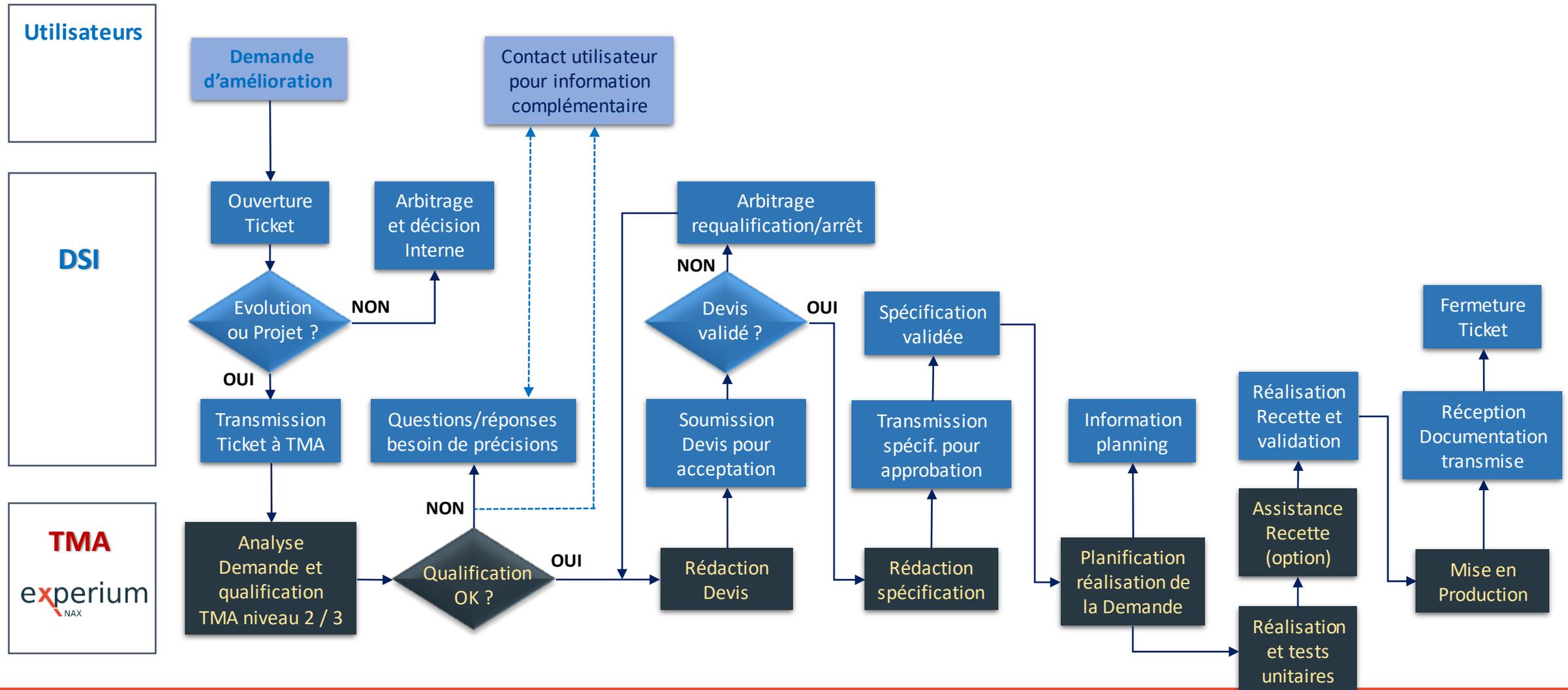
Annexe 2 - Synoptique Maintenance Fonctionnelle

DEMANDE DE TYPE MAINTENANCE CORRECTIVE



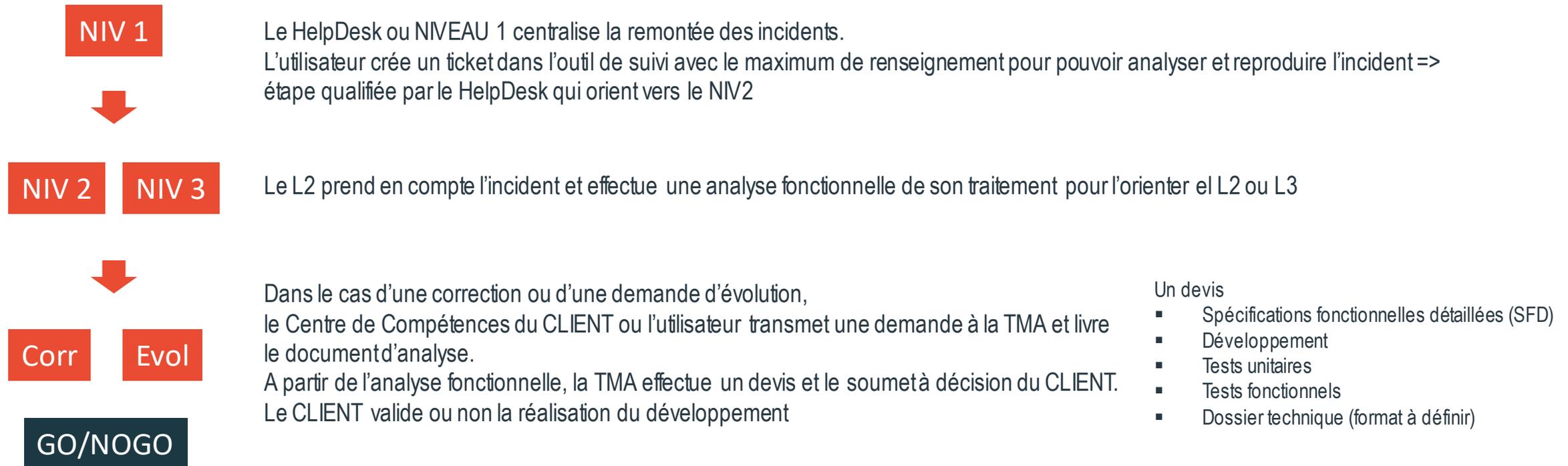
Annexe 2 - Synoptique Maintenance Fonctionnelle

DEMANDE DE TYPE MAINTENANCE ÉVOLUTIVE



Annexe 3 - Couverture de services

LE CIRCUIT D'INFORMATION CLASSIQUE D'UNE FICHE « INCIDENT »



Annexe 4 - Nos références sur Oracle JD Edwards



AIR LIQUIDE W
ALLIANCE S.A.
APRR
BONDUELLE
BUREAU VERITAS
CELINE
CEVA
CHUBB
COLAS (SPEIG)
COLEMAN
DECATHLON SA
EMIN LEYDIER
FAUCHON
FRUITE ENTREPRISES
GERFLOR
GESTIMAT
GROUPE SOUFFLET
HAMON
HM CLAUSE
INNOVISTA
ICRC (Croix Rouge Genève)
KERMEL
KERNEOS
LA BELLE ILOISE (SOFIA)
LAFARGE FRANCE

LEMOINE France
LIMAGRAIN Group
LUCEM Conseil
MACOPHARMA
MCS GROUPE
MERIEUX NUTRISCIENCE
MERSEN FRANCE SAS
NORGINE
PERNOD RICARD SA
SAFIC ALCAN
SEMAPA
SENAGRA
SIMONE PERELE
SNC KAUFMAN AND BROAD
SNRT
SOCIETE BIC
SPHERE France
TORNIER
VEOLIA
VETOQUINOL
VILMORIN JARDIN
VWS SUPPORT VEOLIA
...



<https://clubutilisateursoracle.org/>



delegation@clubutilisateursoracle.org



@clubutilisateursoracle



@ClubUtilisateursOracle



@ClubAUFO

Suivez-nous !



CLUB UTILISATEURS
DE SOLUTIONS ORACLE