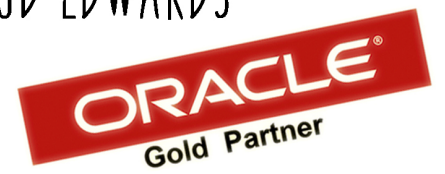


UNE AUTRE VISION DU SERVICE AUTOUR DE JD EDWARDS



b . w o r k s h  p

Intégrateur de solutions JD. Edwards

tma
JD.Edwards

QUI

Toute la base installée JDE est concernée par l'offre:
 DSI | Chef de projet |
 Responsable technique |
 Développeur | Key user/ utilisateur

POURQUOI

☞ Vous pilotez et maîtrisez votre **budget de maintenance**
 ☞ Vous libérez vos ressources **pour la gestion de nouveaux projets**

☞ Vous bénéficiez d'**une capacité à** gérer les montées en charge

☞ Vous gérez de **manière plus proactive** le portefeuille de demandes

☞ Vous faites intervenir **la juste compétence par rapport à votre besoin** afin de :

- Optimiser les temps d'intervention
- Pérenniser la solution mise en place

☞ Vous mettez en oeuvre une **démarche pragmatique**

☞ Vous bénéficiez d'**un délai de réponse cohérent** avec vos contraintes

QUOI

Type de demandes traitées:
 Incident | Évolution | Assistance

Pour tous domaines d'expertise:
 ☞ Fonctionnel tous domaines

☞ Développements (NER, BIP, etc.)

☞ Technique (disponibilités, administration, etc.)

COMMENT

3 Phases distinctes:

☞ **Phase de transition** où les équipes TMA prennent la connaissance chez vous et documentent leur prise de connaissance

☞ **Phase de croisière** où l'équipe TMA est complètement autonome

☞ **Phase de réversibilité** assurée par l'équipe TMA si vous souhaitez changer de prestataire

L'outil JIRA en mode SAAS est utilisé pour tracer toute la vie des demandes. Vous possédez vos propres accès pour saisir vos demandes (optionnel), les suivre et accéder au reporting en temps réel.

Les équipes TMA prennent la main à distance via connexion VPN.

Possibilité d'intervention sur site si besoin.

QUAND

Permanence de la TMA toute l'année, 5 jours/7 (du lundi au vendredi hors jours fériés), de 9h00 à 18h00.

Un email et un numéro de téléphone unique.

	Mineur	Majeur	Bloquant
Prise en charge	J+2	J+1	4H
Résolution	J+4	J+2	J+1
Niveau cible	90%	90%	90%

COMBIEN

Vous êtes facturé mensuellement à l'heure passée.

La facture se décompose comme suit:

UNE PARTIE VARIABLE Sur consommation:

☞ Maintenance corrective, assistance et évolutions mineures: consommation au réel, imputée à l'heure passée.

UNE PARTIE FIXE Redevance qui comprend:

- ☞ Les infrastructures
- ☞ Le maintien des compétences

RESSOURCES

La TMA est composée de tous types de ressources (ressources en propre bworkshop):

☞ Consultants sur Distribution, Manufacturing et Finance

☞ Développeurs

☞ CNC

☞ Chef de projet

Cette équipe est capable d'adresser 3 niveaux de résolutions identifiés dans l'offre TMA b.workshop.

DEMANDE

formalisation de la requête utilisateur dans l'outil de TMA JIRA par le demandeur (équipe client).

INCIDENT

anomalie lors de l'utilisation de JDE et prise en charge par une compétence fonctionnelle.

EVOLUTION

demande de développement sur une nouvelle fonctionnalité (écran, état, interface, édition BIP) ou sur un développement existant.

PRISE EN CHARGE

A l'initialisation de la demande par le client, envoi du ticket à la TMA par workflow au groupe de résolution identifié automatiquement (Distribution, Finance, CNC, etc.) lu et qualifié pour valider son attribution ou le réattribuer.

RESOLUTION

la résolution intervient au niveau 1, 2 ou 3. Elle peut prendre plusieurs formes :

- + Solution apportée au problème
- + Problème non résolu mais plan d'action proposé (intervention sur site, appel Oracle, sollicitation d'un tiers, etc.)
- + Solution de contournement en attendant d'identifier la cause réelle et la solution adéquate.

succès

résolution

prise en charge

incident



NIVEAU 2

résolution nécessitant des compétences confirmées et une charge en heure plus conséquente (ex : lot non comptabilisé, facture non imprimable car statuts non conformes, etc.)

NIVEAU 1

résolution nécessitant un faible niveau d'expertise et davantage de connaissances générales sur JDE (ex : réinitialisation du mot de passe, création de formats, recherche de travaux soumis, etc.)

NIVEAU 3

résolution nécessitant des compétences expertes (ex : comptabilité déséquilibrée, mouvements de stocks non conformes aux entrées / sorties, etc.)

b . w o r k s h o p

37 rue de Neuilly

92582 Clichy Cedex

T. +33 (0)1 70 36 70 42 (Standard)

T. +33 (0)1 70 26 39 10 (TMA)

Agence Rhône-Alpes:

Parc Benoit

69 rue Gorge de Loup

69009 Lyon

www.bworkshop.fr