

PASàPAS

DU SUPPORT & DES HOMMES

▶ 1^{er} CENTRE DE SUPPORT CLIENTS SAP FRANÇAIS



Créé en 2007, PASàPAS est devenu le 1^{er} centre de Support SAP® français en nombre de clients supportés, d'experts SAP® disponibles et de requêtes déposées par les clients. PASàPAS est certifié PCOE (Partner Center Of Expertise).

- 150 clients PME ou filiales de grands comptes
- 60 experts salariés dédiés 100% au support SAP
- 30 000 requêtes traitées (du bug au mini-projet)

Depuis 2010 SAP® France et PASàPAS ont conclu un accord de partenariat MasterVar (Super DVA). PASàPAS est donc le point d'entrée unique pour tous les besoins SAP® de ses clients sur l'ensemble du cycle de vie de leur solution SAP® : achat de licence, mise en œuvre de la solution, maintenance SAP et support client SAP...

▶ VOTRE SUPPORT SAP



La vocation de PASàPAS est d'apporter aux clients SAP® une efficacité au quotidien dans leur utilisation de la solution SAP® grâce à son offre de services spécifique :

- **GPS : Guidage Permanent de SAP®**
 - Sur site ou à distance
 - Conseil et paramétrage « au quart d'heure »
 - Expertise réelle
 - Développement : Manufacture de développements SAP®
 - Extensions : Mini-projets
- **Maintenance SAP® totalement intégrée au process SAP**
 - Actions
 - Mise en œuvre de projets
- **DVA : Vente de licences et maintenance SAP® (Standard et Enterprise).**

LE GUIDAGE PERMANENT SAP

PASàPAS
DU SUPPORT & DES HOMMES

CLIENTS

PROFILS

- PME ou filiale de grands comptes
- Centre de compétences
- Utilisateur final

ACTIONS

- Expriment et documentent leurs besoins
- Enrichissent et utilisent la base de connaissances

SOLUTION MANAGER®

PROFILS

- Plateforme de gestion applicative centrale destinée à mettre en œuvre, exploiter et supporter les Solutions SAP®
- Totalement intégrée aux systèmes clients

ACTIONS

- Apporte des outils, favorise la collaboration avec le Support SAP® et centralise les échanges avec PASàPAS

L'UTILISATEUR SAISIT UNE DEMANDE, SUR LE PRINCIPE DU GPS, PASàPAS LE GUIDE JUSQU'À LA MEILLEURE SOLUTION

60 EXPERTS SAP® À VOTRE ÉCOUTE

Un seul point d'entrée pour toutes vos demandes SAP

GUIDAGE PERMANENT SAP - GPS

- Support utilisateurs et / ou CCC
- Expertise technique ou fonctionnelle, sur site ou à distance
- Du bug au mini-projet
- Formation
- Transfert de compétences

MAINTENANCE ÉDITEUR SAP

- Intégration totale au processus de l'éditeur SAP®
- Support 7 X 24
- Surveillance du système (Early Watch Alert)
- Analyse des dysfonctionnements
- Accès aux nouvelles versions et documentations SAP®

RÉSEAU DE PARTENAIRES

PROFILS

- Notre partenaire SAP® et des sociétés spécialisées sur chaque domaine SAP® (BW, NetWeaver...)

ACTIONS

- Apportent des solutions définitives et réalisent les projets pour toutes les demandes qui leur ont été confiées