

SUPPORT, MAINTENANCE ET ÉVOLUTIVITÉ: Takasago fait confiance à PASàPAS

« Avec PASàPAS, nous avons trouvé un partenaire expert 100 % SAP, capable de comprendre nos attentes et de répondre efficacement à nos besoins, tant en matière de support et de maintenance associée à la licence qu'en termes d'évolutivité de notre système. »

Yanick Soufflet - Administrateur Système - Takasago France.



Présentation client

TAKASAGO INTERNATIONAL CORPORATION, ACTEUR MAJEUR DE LA CRÉATION ET LA FABRICATION DE FRAGRANCES...

Fondée au Japon en 1920, Takasago International Corporation est l'un des leaders mondiaux dans la création et la fabrication de fragrances, parfums, arômes et produits chimiques dédiés à de multiples applications : parfumerie, cosmétique, soins personnels, arômes alimentaires, industrie pharmaceutique, chimie fine, chimie spécialisée, arômes chimiques, essences naturelles...

Depuis près d'un siècle, Takasago développe ainsi un savoir-faire et une expertise technologique pointue (leader mondial en chimie chirale), mêlant créativité et innovation, avec un sens aigu de l'anticipation des attentes du marché et des consommateurs.



Pourquoi PASàPAS ?

Le choix de l'expertise exclusive SAP

C'est en 2011 que Takasago France a démarré sa collaboration avec PASàPAS, dans le cadre du support de son ERP SAP ECC6 et d'une maintenance associée au contrat de licence.

« Nous avons à l'époque la volonté de donner une nouvelle dynamique autour de notre solution SAP, dans un contexte marqué par une insatisfaction vis-à-vis de notre prestataire précédent » explique Yanick Soufflet, Administrateur Système de Takasago France. « Nous avons donc lancé un appel d'offres concernant la reprise de l'ensemble de l'activité support et maintenance, en mettant l'accent dans notre cahier des charges sur l'expertise pointue que nous attendions de la part de notre prochain partenaire. »

PASàPAS a su emporter la conviction de Takasago sur l'ensemble des critères de sélection des offres : « En premier lieu, l'expertise avérée 100 % SAP des consultants seniors de PASàPAS a clairement été un facteur de confiance et de réassurance sur le plan des compétences, d'autant plus essentiel que nous ne disposons pas forcément à l'interne

de toutes les ressources nécessaires autour de notre environnement informatique. Je citerais également le système révolutionnaire de support à la demande et à la carte élaboré par PASàPAS : cette souplesse qu'apporte l'offre GPS, basée sur une facturation du support « au ticket » est totalement adaptée à nos besoins. Autre point clef à nos yeux : la grande réactivité dont font preuve les équipes de PASàPAS, en matière de support comme dans la prise en charge de « micro-projets » d'évolutivité de notre système d'information. Enfin, les prestations assurées par PASàPAS s'inscrivent dans un cadre tarifaire acceptable, conforme à nos capacités budgétaires. »



Bénéfices clients

Un contrat de confiance

Le partenariat avec PASàPAS a permis à Takasago France de reprendre efficacement en main son environnement informatique : « Cette nouvelle façon d’appréhender le cadre contractuel du support et de gérer nos demandes de prestations au fil de l’eau est source d’optimisation à plusieurs niveaux : sur le plan correctif bien sûr (via l’analyse des process existants et, si nécessaire, la mise en place de patches correctifs) et dans le cadre de la maintenance. À ce titre, le point d’entrée unique proposé par PASàPAS pour le support et la maintenance licence (grâce à son statut de MasterVAR SAP) permet de simplifier la gestion globale, en toute transparence et dans un réel climat d’honnêteté, forgé par l’antériorité de notre collaboration et un relationnel durable entre nos équipes. PASàPAS nous accompagne aussi dans l’évolutivité de notre solution SAP, au gré de nos nouveaux besoins. Misant sur sa pro-activité, notre partenaire est capable de nous proposer et de mettre en œuvre des améliorations visant à renforcer la performance de notre système et à en faciliter la maintenance. Il s’agit pour nous d’un engagement réfléchi, sur lequel nous gardons toujours la main, selon nos priorités. »



En octobre 2014, PASàPAS a ainsi pris en charge la montée de version vers SAP EHP 7 et la conversion Unicode (réalisation de la migration technique et du développement en moins de quatre mois), avec une mise en œuvre opérationnelle fin janvier dernier.

Avec près de cinq années de recul sur ce partenariat, Yanick Soufflet mesure pleinement l’apport positif du mode d’accompagnement original proposé par PASàPAS : « Par rapport au schéma antérieur, j’estime que nous avons évolué favorablement à 200 % sur tous les plans : compréhension de nos besoins, écoute de nos attentes et clarté des échanges ; expertise, rigueur professionnelle, réactivité et disponibilité des consultants PASàPAS ; avec en outre un transfert de compétences efficace, qui accroît notre capacité d’autonomie. » C’est un fait : le partenariat entre Takasago et PASàPAS conserve tout son arôme !



À propos de PASàPAS

PASàPAS propose d'aider au quotidien les entreprises de toutes tailles à maîtriser et à utiliser au mieux leur SI SAP.
PASàPAS met à disposition 60 Experts SAP pour vous aider :

- Maintenance et Licence SAP : en tant que Distributeur à Valeur Ajoutée (DVA) de statut Gold et centre de support SAP certifié (PCoE), PASàPAS est totalement intégré au processus de support de l'éditeur SAP. Dans ce cadre, il se substitue à ce dernier pour assurer les services de maintenance SAP, Entreprise ou Standard, et l'acquisition des extensions de licence si nécessaire.
- Guidage Permanent SAP (GPS) : notre équipe d'experts SAP est réellement disponible pour répondre au fil de l'eau à toutes les problématiques de nos clients : corrections, évolutions, mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités, déploiements, upgrades, développements spécifiques, ...

PASàPAS
DU SUPPORT & DES HOMMES

51, Rue St-Georges
75009 PARIS
Tél. 01 53 90 17 50

