



ARTELIA ET PASÀPAS: UNE COLLABORATION DE LONGUE DATE



« La collaboration avec PASàPAS est une véritable réussite. Ils représentent un vrai soutien au quotidien pour des sociétés comme la nôtre qui n'ont qu'un petit centre de compétences en interne. »

Lionel Roudier, responsable du pôle Applications, Artelia





PRESENTATION DE ARTELIA



Artelia est un cabinet d'ingénierie qui intervient dans des domaines d'activité tels que le bâtiment, l'hydraulique, la ville, les transports. Groupe de dimension internationale, Artelia se positionne comme un leader du management de projet, de l'ingénierie et du conseil dans les secteurs de la construction, des infrastructures et de l'environnement.

Issu de la fusion entre Coteba et de Sogreah en 2010, le groupe comprend aujourd'hui 3500 collaborateurs dans le monde.



DES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT SUR LA MAINTENANCE

LA MISE EN PLACE DE SAP

Artelia utilise SAP depuis 2002. Sa mise en place, un peu douloureuse au départ, finit par être acceptée par l'ensemble des utilisateurs. « *La raison de l'installation de SAP est liée au passage à l'euro. Notre ancien système ne pouvait prendre en compte la nouvelle monnaie.* », rappelle Lionel Roudier.

« *Cette étape a été relativement délicate, mais les utilisateurs ont fini par en comprendre l'intérêt.* »

ARTELIA CONFIE LA MAINTENANCE SAP À PASÀPAS

Artelia se fait accompagner par deux opérateurs SAP, selon une organisation bien rodée : « *Nous travaillons toujours avec le consultant qui a géré le projet de mise en place de SAP dans l'ensemble des sociétés du groupe. Nous continuons à le faire intervenir sur les gros projets.* » commente Lionel Roudier.

« *Toutefois, après quelques années d'utilisation de SAP, il nous a apparu essentiel d'être suivi par un opérateur spécialisé dans la maintenance. L'intégrateur d'origine n'avait pas de structure dédiée au support. Pendant plusieurs années, nous leur avons versé la redevance, sans bénéficier de réel service.* »

Pour cette raison, Artelia décide en 2007 de transférer son contrat de maintenance à Jésus Bérécibar, futur fondateur de PASàPAS.



UNE RELATION DE CONFIANCE QUI DURE...

PASÀPAS, UNE ORGANISATION
DÉDIÉE AU SUPPORT CLIENT

Le niveau de service a rapidement fait la différence. « *Dès les premiers échanges, nous avons pu tester leur réactivité à répondre à une demande. Toute leur organisation est orientée support : grâce au système des tickets, pour chaque demande, nous obtenons une réponse rapidement. C'est important de savoir que nous pouvons avoir quelqu'un pour nous aider en cas d'urgence.* » L'expérience et l'ancienneté des consultants contribuent également à la qualité du service fourni.

« *Chez PASàPAS, nous sommes toujours en contact avec les mêmes personnes. Ce sont tous des gens d'expérience qui connaissent l'outil et le métier. Pour chaque ticket, nous pouvons échanger avec le consultant sur la solution qu'il propose.* »

DES VALEURS PARTAGÉES

Le mode d'intervention de PASàPAS permet une facturation au ¼ d'heure. « *Cette tarification me paraît très juste et très souple car on ne paie que le temps réellement consommé.* »

La possibilité pour PASàPAS d'intervenir à distance est par ailleurs source de gain de temps. « *En mode support, l'intervention à distance convient très bien. En 2010, lorsque nous avons fait intervenir PASàPAS sur un projet de petite taille, nous avons toutefois souhaité pouvoir les rencontrer pour mieux échanger. Au-delà de ça, une bonne partie des actions s'est faite à distance et cela sans le moindre problème.* »

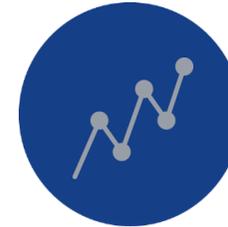


BÉNÉFICES ET PERSPECTIVES



Le deuxième aspect de la collaboration avec PASàPAS concerne les licences. *« Aujourd'hui, PASàPAS réalise les audits et nous vend les licences. Ils sont devenus notre unique interlocuteur sur ce sujet, ce qui simplifie nettement la situation. »*

Artelia a investi dans l'achat de plusieurs licences fin 2015, en faisant le choix de basculer ses contrats sur HANA. *« Dans cette démarche, nous avons été accompagné par PASàPAS qui a bien su nous conseiller, en nous proposant des solutions cohérentes avec l'état de notre système. Nous envisageons un passage sur HANA en 2017 et nous avons anticipé la migration contractuelle avec PASàPAS. PASàPAS s'est avéré être un vrai intermédiaire entre SAP et nous ; et nous n'avons pas eu de contacts directs avec SAP. Pour moi qui ai fait souvent ce type de négociation, c'est appréciable de n'avoir qu'un seul interlocuteur. »*



Et pour conclure: « « Nous sommes un des premiers clients de PASàPAS », confie Lionel Roudier.

« Si nous travaillons encore avec eux, c'est parce que nous sommes convaincus du service qu'ils nous apportent. En résumé, notre satisfaction se porte sur le service, la confiance et la compétence ».

Une recette gagnante qui tient en 3 mots !



A PROPOS DE PASÀPAS



Créée en 2007, PASàPAS, 1er centre de support SAP en France, propose d'aider au quotidien les entreprises de toutes tailles à maîtriser et à utiliser au mieux leur SI SAP.

PASàPAS met à la disposition de ses clients une soixantaine d'experts SAP pour répondre, à la demande, à toutes leurs problématiques sur SAP : licence et maintenance SAP, corrections, évolutions, mise en oeuvre de nouvelles fonctionnalités, déploiements, upgrades, développements spécifiques autour de votre solution SAP....

PASàPAS est certifié PCOE (Partner Centre Of Expertise) et partenaire gold de SAP. En 2015, PASàPAS justifie d'un portefeuille de plus de 170 clients, ETI et PME.

Elle réalise un chiffre d'affaires de 18 millions d'euros et compte 72 collaborateurs. La société est implantée en France (Paris, Lyon et Bernay), au Royaume-Uni (Londres) et en Espagne (Barcelone).

www.pasapas.com