



PASàPAS ET LSDH : LA MAINTENANCE SAP EN TOUTE CONFIANCE



« Nous sommes totalement satisfaits de notre collaboration avec PASàPAS. Ce sont des partenaires en qui nous avons entièrement confiance, ce qui est très important pour nous. »

Alain Wilmotte, responsable informatique de LSDH, la Laiterie de Saint Denis de l'Hôtel





PRESENTATION DE LSDH



LEADER SUR LE MARCHÉ DE L'EMBALLAGE

Entreprise familiale plus que centenaire, LSDH est un acteur de premier plan sur le marché du conditionnement des liquides alimentaires.

Entreprise spécialisée à l'origine dans le conditionnement de lait et de crème, LSDH a su progressivement diversifier son activité et s'adapter aux évolutions du marché.



INNOVATION

Elle doit son positionnement actuel parmi les leaders à une recherche permanente d'innovations et des investissements réguliers sur de nouvelles gammes de produits.

Le savoir-faire de LSDH en fait un partenaire incontournable de la grande distribution, ainsi que de multiples clients industriels, qui lui font confiance pour élaborer et conditionner des produits à leur enseigne. A titre d'exemple, la Laiterie de Saint-Denis de l'Hôtel est à l'origine de la fabrication du Danao, mélange de lait et de jus de fruits, produit exclusivement conditionné sur son site du Loiret



LE GROUPE

LSDH produit 700 millions d'emballages grâce au travail de 550 collaborateurs répartis sur deux sites de production dans la région Centre – Val de Loire et réalise un chiffre d'affaires de 440 millions d'euros. En parallèle de son développement interne, trois PME françaises ont rejoint le groupe LSDH ces dernières années afin de compléter son offre commerciale.



PRÉSENTATION DU CONTEXTE

LA MISE EN PLACE DE SAP

SAP est mis en place en 2009 au sein de LSDH... dans la douleur ! Alain Wilmotte, responsable informatique de LSDH, le reconnaît : « *Nous étions alors une PME en pleine croissance, plus habituée à gérer les enjeux industriels que les projets informatiques d'envergure. Avec une équipe informatique réduite et deux personnes réellement dédiées au projet, passer à SAP a été une grande aventure !* » Pour accompagner son département informatique, LSDH décide donc de recourir aux services d'un intégrateur pour installer SAP et réaliser ses évolutions futures. Peu à peu, les services de l'intégrateur d'origine ne s'avèrent plus être à la hauteur des attentes de LSDH. « *Notre équipe, qui se reposait beaucoup sur lui à l'origine, est progressivement montée en compétences et a fini par se rendre compte des performances médiocres de l'intégrateur... La confiance n'était plus là. »*

LA NÉCESSITÉ DE CHANGER DE PARTENAIRE MAINTENANCE

L'idée de changer de partenaire SAP est alors apparue naturellement. LSDH a rencontré PASàPAS grâce à la recommandation d'une autre entreprise de la région. Le premier contact a suffi pour convaincre LSDH que PASàPAS était le bon partenaire.

« *Nous accordons beaucoup d'importance à la qualité des relations humaines et, dans le cas présent, le courant est bien passé tout de suite. On peut dire que nous nous sommes trouvés au premier RDV !* »

LSDH a d'abord confié quelques évolutions simples à PASàPAS, pour tester leur réactivité et leur capacité, dans le cadre du contrat GPS. Progressivement, des missions de plus en plus pointues leur ont succédé... « *Puis nous avons décidé, fin 2014, de transférer à PASàPAS notre contrat de maintenance.* »



UNE COLLABORATION DANS LA CONFIANCE

UN PRESTATAIRE FIABLE ET ENGAGÉ

L'attitude et le professionnalisme des consultants PASàPAS a rapidement fait la différence.

« Ils parlent avec enthousiasme de leur entreprise et ont à cœur de nous expliquer leur démarche. Nous avons en face de nous des consultants expérimentés – 14 ans d'expérience en moyenne. Ils comprennent nos besoins et ont les compétences nécessaires pour y répondre. »

LSDH apprécie particulièrement la qualité des échanges autour de chacune de leurs questions : *« Les réponses sont toujours pertinentes et sont largement expliquées. Les consultants ne cachent pas ce qu'ils font et, au contraire, passent du temps à nous former, à transmettre leur savoir-faire. »*

DES VALEURS PARTAGÉES

LSDH se reconnaît dans la passion, l'attention aux clients et les valeurs humaines dont font preuve les consultants PASàPAS.

« PASàPAS est une entreprise qui s'articule autour des hommes. En cela nous partageons la même approche : nos performances, comme les leurs, sont liées avant tout à celles des collaborateurs. Ils sont très centrés clients et savent travailler avec réactivité. Ils sont là pour nous aider et nous ressentons l'importance de cet accompagnement. A titre d'exemple : à chaque ticket, nous avons une réponse dans l'heure... et une bonne réponse !»



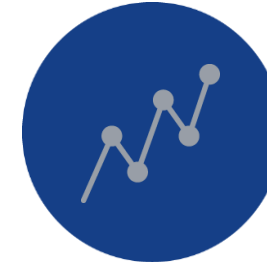
BÉNÉFICES ET PERSPECTIVES



Pouvoir être épaulé par un partenaire qui travaille vite et bien permet à LSDH de faire avancer ses projets efficacement. L'honnêteté de PASàPAS dans son système de facturation est un autre bénéfice non négligeable : *« Avant chaque intervention, Pas à Pas en estime le coût. Si l'intervention est finalement moins longue, ils facturent à la juste charge. »*



Et pour conclure : *« PASàPAS est une société très agréable avec qui collaborer. Si nous devons émettre un souhait, ce serait que PASàPAS continue de capitaliser sur ce qui fait sa force, sans surtout rien y changer, afin que notre collaboration s'inscrive dans la durée. »*



Pour toutes ces raisons, Alain Wilmotte entend élargir la collaboration avec à PASàPAS et leur confier d'autres projets spécifiques, comme des migrations par exemple. *« Avec l'obsolescence de certaines versions logicielles de Microsoft, nous sommes contraints de faire évoluer notre environnement SAP vers des versions de Windows Server et SQL Server plus récentes. Cette migration sera réalisée par PASàPAS. »*



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