



OPTI-ONE

Contrat de support SAP Business One



Contrat de support SAP Business One®



Votre contrat de support inclut :

- La prise en charge de :
 - **SAP Business One,**
 - sa **base de données** SAP Hana ou Microsoft SQL Serveur (si acquise via SAP),
 - les différents **add-ons** (modules complémentaires).
- Vous bénéficiez d'une **garantie de 12 mois sur le paramétrage** qui est réalisé lors des journées d'intégration par nos équipes
- Vos appels - suivant leur degré d'importance - sont intégrés dans une **procédure d'escalade**, suivie en collaboration avec le support de SAP (24/24, 7/7, worldwide) pour les niveaux « high » et « very high » **avec engagement de prise en charge (+ mobilisation de ressources sur le sujet)** de :
 - Moins de 2 h en cas d'incident classé « very high » : activité de votre société bloquée,
 - Moins de 4 h en cas d'incident classé « high » : activité de votre société fortement perturbée,
 - Moins de 24 h en cas d'incident classé « medium » ,
 - Dans tous les cas moins de 48 h pour tous les autres incidents, classés « low » ,



Votre contrat de support inclut :



- Dans le cas d'un problème identifié sur les données de votre base SAP B1, nous assurons directement avec le support de SAP, **l'audit et l'application de requêtes correctives** si cela s'avère nécessaire. Sans coût supplémentaire et le minimum d'interruption de vos utilisateurs,
- **Vous bénéficiez de toutes les mises à jours et patches disponibles (correctifs et évolutifs)**. Par exemple, nos clients sous contrat, se voient actuellement offrir un client Web HTML5, la gestion des emplacements multiples ou l'intégration de la gestion des immobilisations, non disponibles à l'époque de leur acquisition de SAP Business One. Il en va de même avec les versions successives de la base de données SAP Hana ou Microsoft SQL Serveur,
- Vos demandes de support, outre le traitement par téléphone (9h/12h30-14h/17h30) ou par fax, peuvent nous être faites 24h/24 via **l'adresse email qui vous est dédiée** (support.nomclient@opti-one.fr).

Contrat de support SAP Business One®



Votre contrat de support inclut :

- Le **service de télémaintenance** pour les appels de support qui le nécessitent,
- Le **recueil et l'évaluation du travail d'analyse** de vos besoins insatisfaits ou de vos nouvelles demandes, qualifiés par nos Chefs de Projet puis transmis à notre service commercial avant validation éventuelle par vos soins (le travail d'analyse vous sera chiffré avec le reste de nos prestations),
- Vous avez accès à la possibilité **réaliser en télémaintenance des formations ou des travaux de paramétrage** à un tarif préférentiel (140 €/h au 01/05/14), sans intervention sur site lorsque cela est possible,
- L'installation de l'outil de surveillance **SAP Remote Support Platform** qui permet de **surveiller en temps réel la bonne santé de votre système informatique et de la base de données SAP** et **d'appliquer préventivement des requêtes correctives sur vos bases de données.**

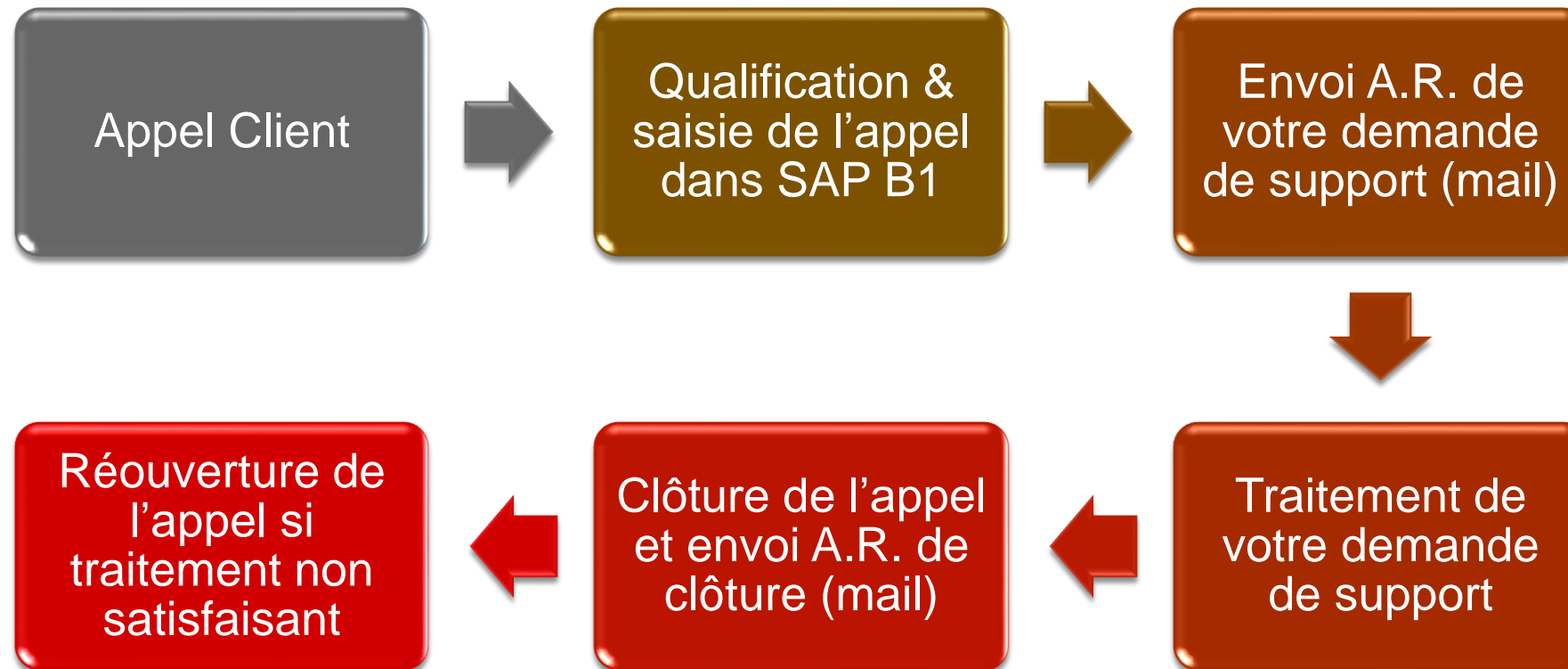




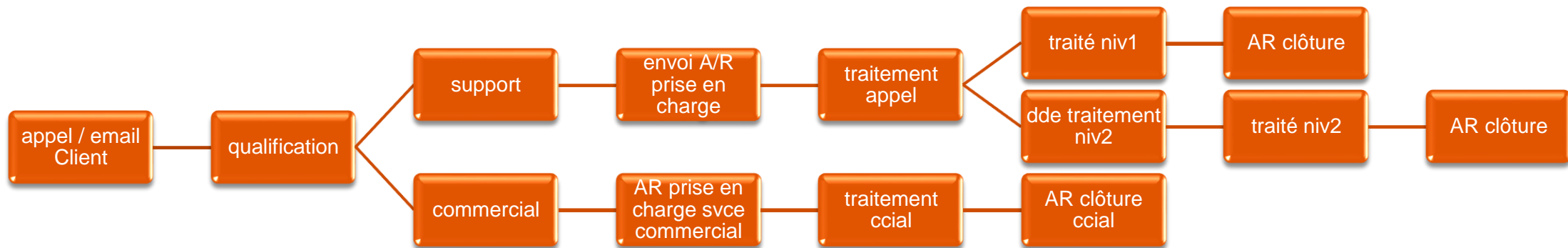
Votre contrat de support n'inclut pas :

- Les **interventions sur site** (sauf sur ordre de SAP dans le cadre des incidents « high » et « very high »),
- **L'installation et le déploiement** des mises à jour. Vous pouvez prendre en charge ces opérations de migration si vous disposez en interne de ressources vers qui nous pouvons réaliser un transfert de compétences,
- La **formation d'utilisateurs** non formés à SAP B1 ou à de nouvelles fonctionnalités, la **mise en œuvre de nouveaux paramètres** ou leur modification :
 - Par expérience, nous avons constaté qu'il est contre-productif et inefficace de tenter de former un utilisateur sans vision global de l'usage qu'il doit avoir de l'ERP, ni du contexte amont / aval de sa demande spécifique,
- La **réalisation de requêtes, états, reporting** :
 - Pour être traitées de façon satisfaisante pour vous, ce type de demande nécessite la formalisation du résultat attendu (critère de sélection, colonnes, sous-totaux, totalisations) et des données d'origine.
- En général, les demandes dont le traitement prend plus de 20 à 30 minutes.

Process de suivi des appels de support SAP Business One®



Process de suivi des appels de support SAP Business One®



Process de suivi des appels de support SAP Business One®



Voici un exemple de reporting de l'historique des appels d'un de nos clients :

N°	Date de création	Numéro d'appel	Nom du client	N° série	Objet	Statut	Traité par	Priorité	Type	Heure de création	Date de clôture	Heure de clôture	En retard	Supprimé le	S..
1508	23/09/2014	22861		0020179519	Duplication d'un devis clôturé	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	DevTech	17:22	25/09/2014	16:00	<input checked="" type="checkbox"/>	25/09/2014	16:0
1509	24/09/2014	22866		0020179519	Add-on DevTech bloqué : contacter opti-one	Clôturé	Mathieu LOGGIA	Basse	Interface	09:34	24/09/2014	09:45	<input checked="" type="checkbox"/>	24/09/2014	09:4
1510	24/09/2014	22873		0020179519	Deux utilisateurs connectés sur la meme session	Clôturé	Mathieu LOGGIA	Basse	Interface	13:58	24/09/2014	14:07	<input checked="" type="checkbox"/>	24/09/2014	14:0
1511	24/09/2014	22874		0020179519	DEPASSEMENT DE PLAFOND faiblement visible	Clôturé	Mathieu LOGGIA	Basse	BIUP	14:07	24/09/2014	15:24	<input checked="" type="checkbox"/>	24/09/2014	15:2
1512	29/09/2014	22936		0020179519	ADD ON DevTech est bloqué au moins 2 fois par jour utilisateur-TC3	Clôturé	Olivier HUET	Basse	DevTech	09:26	26/01/2015	17:35	<input checked="" type="checkbox"/>	26/01/2015	17:3
1513	01/10/2014	22970		0020179519	PB de connexion de DEVTECH au démarrage de SAP sur PFRWCPR26	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	DevTech	09:21	01/10/2014	10:16	<input checked="" type="checkbox"/>	01/10/2014	10:1
1514	01/10/2014	22976		0020179519	Erreur de lancement de l'add-on	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	DevTech	09:44	01/10/2014	09:48	<input checked="" type="checkbox"/>	01/10/2014	09:4
1515	03/10/2014	23027		0020179519	Utilisateur connecté 2 fois suite à une coupure de internet	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Infrastructure	15:09	03/10/2014	15:10	<input checked="" type="checkbox"/>	03/10/2014	15:1
1516	08/10/2014	23091		0020179519	La date de livraison n'est pas imprimée sur la commande d'achat	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Etats	14:49	08/10/2014	15:05	<input checked="" type="checkbox"/>	08/10/2014	15:0
1517	13/10/2014	23161		0020179519	PB de connexion à SAP suite à plantage du PC	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Infrastructure	10:17	13/10/2014	10:21	<input checked="" type="checkbox"/>	13/10/2014	10:2
1518	13/10/2014	23166		0020179519	PB pour modifier la souche d'un devis de DEVTECH 3020676	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	DevTech	14:12	13/10/2014	15:11	<input checked="" type="checkbox"/>	13/10/2014	14:1
1519	13/10/2014	23171		0020179519	Prérequis pour utiliser SAP B1 sur iPhone	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	B1-Integration/i	15:15	04/12/2014	16:59	<input checked="" type="checkbox"/>	04/12/2014	16:5
1520	13/10/2014	23172		0020179519	PB de connexion à SAP utilisateur connecté 2 fois	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Infrastructure	15:26	13/10/2014	15:27	<input checked="" type="checkbox"/>	13/10/2014	15:2
1521	13/10/2014	23179		0020179519	Contrôle des bases	Clôturé	Pascal RENAUD	Basse	Infrastructure	16:05	13/10/2014	16:48	<input checked="" type="checkbox"/>	13/10/2014	16:4
1522	13/10/2014	23182		0020179519	PB enregistrement du devis 90001095 dans SAP Erreur interne (-2028)	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Moyen(ne)	DevTech	17:47	13/10/2014	17:59	<input checked="" type="checkbox"/>	13/10/2014	17:5
1523	14/10/2014	23201		0020179519	Conseil BIUP	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	BIUP	14:25	14/10/2014	14:35	<input checked="" type="checkbox"/>	14/10/2014	14:3
1524	14/10/2014	23204		0020179519	PB pour enregistrer le devis Devtech 90001101 dans SAP	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	DevTech	15:11	14/10/2014	15:21	<input checked="" type="checkbox"/>	14/10/2014	15:2
1525	14/10/2014	23210		0020179519	Demande d'informations (Droit et Accès pour les Masques Crystal Report)	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Administration	16:58	15/10/2014	10:00	<input checked="" type="checkbox"/>	15/10/2014	10:0
1526	17/10/2014	23269		0020179519	PB pour créer une tâche SDOne sur le dossier 1019959	Clôturé	Olivier SIMONNET	Basse	SD One	14:23	20/10/2014	15:33	<input checked="" type="checkbox"/>	20/10/2014	15:3
1527	21/10/2014	23306		0020179519	Communication link failure	Clôturé	Mathieu LOGGIA	Basse	Infrastructure	11:27	21/10/2014	11:28	<input checked="" type="checkbox"/>	21/10/2014	11:2
1528	22/10/2014	23346		0020179519	Ecritures comptables conformes aux dispositions de l'article A47 A-1 du LPF (FEC)	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Comptabilité	12:20	23/10/2014	10:48	<input checked="" type="checkbox"/>	23/10/2014	10:4
1529	23/10/2014	23379		0020179519	PB pour enregistrer le devis un devis Devtech de 60 lignes devis 3020741	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	DevTech	15:25	11/12/2014	09:42	<input checked="" type="checkbox"/>	11/12/2014	09:4
1530	23/10/2014	23381		0020179519	Connexion SAP	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Infrastructure	17:20	23/10/2014	17:55	<input checked="" type="checkbox"/>	23/10/2014	17:2
1531	24/10/2014	23395		0020179519	PB de connexion à SAP sur serveur PFRWCPR27	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Infrastructure	15:53	24/10/2014	16:08	<input checked="" type="checkbox"/>	24/10/2014	16:0
1532	27/10/2014	23412		0020179519	URGENT // Demande de déblocage du compte RS11 sur les bases TS 2010 et 2011	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Administration	10:06	27/10/2014	15:56	<input checked="" type="checkbox"/>	27/10/2014	10:2
1533	27/10/2014	23438		0020179519	SAP bloqué sur plusieurs comptes connectés. Alors qu'il y a que moi. Même problème que vendr	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Administration	16:51	27/10/2014	16:53	<input checked="" type="checkbox"/>	27/10/2014	16:5
1534	28/10/2014	23472		0020179519	Sortie de stock dans SD-One ?	Clôturé	Olivier SIMONNET	Basse	SD One	18:27	17/11/2014	14:17	<input checked="" type="checkbox"/>	17/11/2014	14:1
1535	31/10/2014	23531		0020179519	Facture DELTA AUTOMATISMES impayée alors que le règlement était prévu au 15/08 et aucun s	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Ventes	14:28	13/11/2014	15:03	<input checked="" type="checkbox"/>	13/11/2014	15:0
1536	03/11/2014	23554		0020179519	création de la 1ère fiche equipt. sur article TRHTRANSFO10001GO	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	SAV	16:51	03/11/2014	17:15	<input checked="" type="checkbox"/>	03/11/2014	17:1
1537	06/11/2014	23624		0020179519	ADD ON au démarrage	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	DevTech	14:37	11/12/2014	09:44	<input checked="" type="checkbox"/>	11/12/2014	09:4
1538	12/11/2014	23705		0020179519	Documentation du module opportunités ciales	Clôturé	Thierry AMELINE	Basse	Opportunités	18:36	18/11/2014	15:03	<input checked="" type="checkbox"/>	18/11/2014	15:0
1539	14/11/2014	23728		0020179519	Redéfinir les activités.	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Partenaires	09:21	14/11/2014	09:24	<input checked="" type="checkbox"/>	14/11/2014	09:2
1540	17/11/2014	23767		0020179519	Cryptage fichier paiement	Clôturé	Florence ROUSSEAU	Basse	Opérations bani	15:43	11/02/2015	18:43	<input checked="" type="checkbox"/>	11/02/2015	18:4
1541	26/11/2014	23906		0020179519	droits d'accès au magasin	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Stocks	12:23	26/11/2014	12:24	<input checked="" type="checkbox"/>	26/11/2014	12:2
1542	28/11/2014	23964		0020179519	Tr : IMPOSSIBLE DE FAIRE UNE FACTURE PARTIELLE - MESSAGE INCONNU	Clôturé	Emmanuel LECOMTE	Basse	Ventes	14:30	28/11/2014	14:33	<input checked="" type="checkbox"/>	28/11/2014	14:3



Process de suivi des appels de support **SAP Business One**[®]



- ❑ Notre priorité est la satisfaction de nos clients.

- ❑ Pour cela, nous mettons tout en œuvre, chaque jour, afin de vous délivrez le meilleur niveau de service.



Nous contacter



S.A.S au capital de 100 000€
RCS Chartres B 491 681 466
APE 6202 A

Email : contact@opti-one.fr
Web : www.opti-one.fr

T : 02 37 84 16 00
F : 02 37 84 16 05

- Siège social : 4 rue des Vieux Capucins
28 000 CHARTRES
- agence Ile de France : 45bis route des Gardes
91 190 MEUDON
- agence Centre : 8 passage Bonneval
28 000 CHARTRES
- agence Ouest : 9 rue Edouard Branly
44 980 SAINTE LUCE SUR LOIRE



SAP Recognized Expertise
in SAP Business One

