



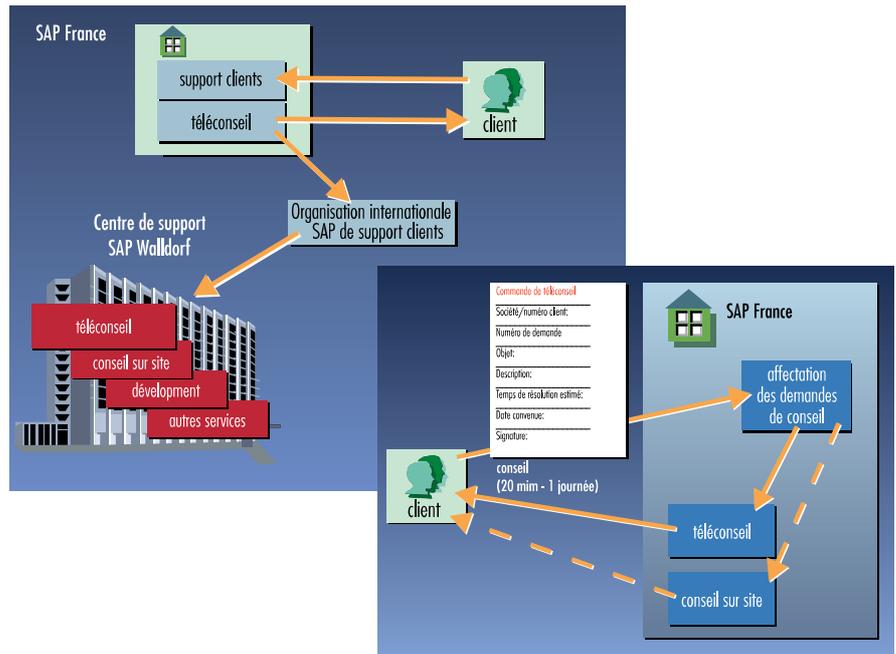
## SYSTEME R/2 SYSTEME R/3

Vous souhaitez bénéficier rapidement d'une assistance conseil ponctuelle, à chaque stade de la mise en place du progiciel, et en phase de production ; vous voulez éviter des coûts de déplacement ; vous désirez traiter vos questions de conseil ensemble avec nous à l'écran ?  
Notre solution :  
le téléconseil autour des systèmes R/2 et R/3.

# PLEINS FEUX SUR...

## LE TELECONSEIL

### ASSISTANCE RAPIDE ET QUALIFIEE DE SAP PAR TELECONSEIL



### VOUS VOULEZ UNE SOLUTION RAPIDE

Vous projetez de lancer un nouveau produit. A cette fin, votre service des ventes a besoin de créer dans le système un nouveau type de commande, et en même temps, vous voulez définir de nouvelles conditions pour un groupe de clients particulier. Ou encore, une intervention EarlyWatch a mis en évidence un temps de traitement anormal sur un développement spécifique. Deux cas typiques dans lesquels vous avez besoin d'une assistance conseil rapide et sûre.  
Votre solution: le téléconseil.

### DES CONSEILS D'EXPERTS EN TEMPS REEL

Pendant la mise en place ou au cours de l'utilisation du progiciel, vous désirez bénéficier d'un support ponctuel de qualité. Souvent vous avez besoin d'experts intervenant immédiatement. Mais il n'est pas toujours possible de prévoir à l'avance ce type d'intervention, ni d'attendre l'arrivée d'un consultant. De plus, les interventions de courte durée engendrent des frais de déplacement improductifs. Notre objectif est de vous garantir une assistance rapide grâce à une procédure et une technique nouvelles. Le

téléconseil vous garantit une mise à disposition optimale de notre savoir-faire produit.

### QU'EST-CE QUE LE TELECONSEIL ?

C'est le service qui vous est réservé pour les questions ponctuelles relatives aux produits R/2 et R/3. Que votre consultant habituel soit un consultant SAP ou appartenant à l'un de nos partenaires conseil, notre équipe d'experts apporte une réponse à vos questions dans les plus brefs délais.

Bien entendu, le téléconseil ne saurait remplacer ni la formation aux



## LE TELECONSEIL

applications, ni les interventions des consultants sur site dans le cadre de projets comme par exemple le conseil en matière de planification de mise en place ou de choix structurants. Mais il s'applique à toutes les questions ponctuelles de configuration et d'utilisation, telles que:

- Paramétrage des différentes applications
- Questions relatives à l'environnement de développement ABAP/4
- Réorganisation des bases de données
- Montées de niveau SAP (put-level)
- Questions relatives à SAPscript
- etc...

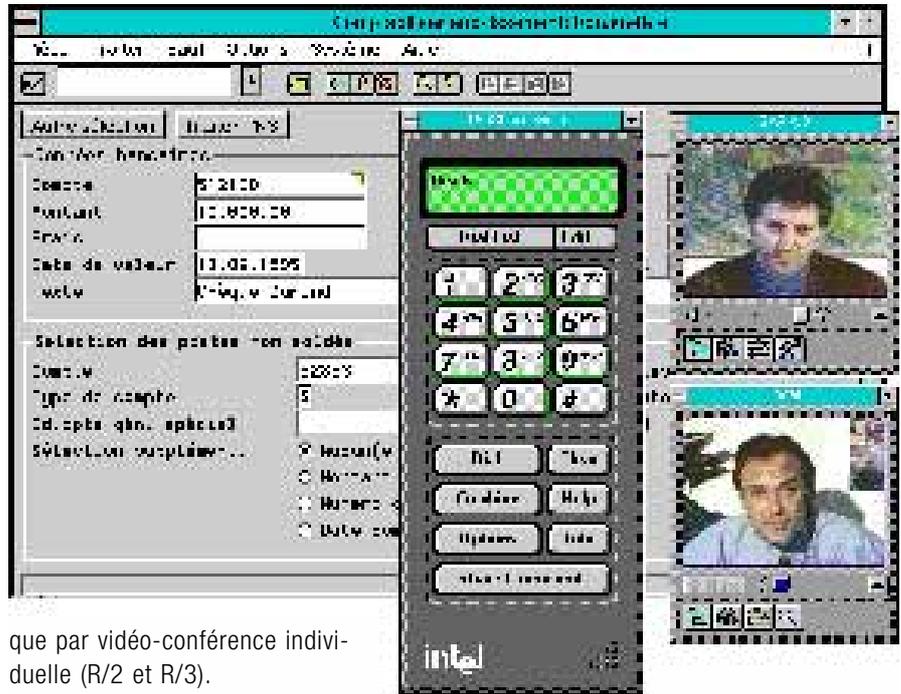
### COMMENT ACCEDER A NOTRE SERVICE DE TELECONSEIL ?

Vous pouvez nous joindre de plusieurs manières : vous pouvez saisir vous-même votre question dans notre environnement OSS (online service system), sous la rubrique « conseil » ; vous pouvez aussi nous l'adresser par téléphone ou par télécopie.

Dès réception de votre question, nous vous communiquons le temps de résolution estimé. Puis, ensemble avec vous, nous traitons votre demande de manière détaillée. Une connexion online sur votre système, que vous activez lorsque vous le souhaitez, facilitera grandement la résolution de vos questions.

### UNE TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR LE SON ET PAR L'IMAGE

Nous pouvons accéder à votre système par connexion online (X.25 en R/3) ainsi



que par vidéo-conférence individuelle (R/2 et R/3).

Les techniques de communication assistée par vidéo telles que le système ProShare d'Intel vous ouvrent de nouvelles perspectives : à votre demande, nos consultants se connectent à votre système et grâce à la fonction « partage d'application » appellent une interface utilisateur commune. L'accès des deux interlocuteurs aux mêmes écrans ainsi que le contact verbal et visuel intégré contribuent considérablement à accroître l'efficacité de notre assistance lors de la recherche en commun des réponses à vos questions.

### DES AVANTAGES EVIDENTS

Vous avez des questions, vous voulez des réponses si possible très rapides, et votre consultant habituel n'est pas disponible. Il vous suffit de nous contacter et nous intervenons avec rapidité, compétence et surtout à moindres frais, car cela vous évite de supporter les frais inévitablement liés aux déplacements.

En bref :

- Une assistance rapide sur des questions de conseil ponctuelles
- Un service de qualité intégrant aussi la connaissance des développements SAP les plus récents
- Le savoir-faire R/2 et R/3 d'une équipe d'experts applicatifs et techniques
- Un service très avantageux grâce à la suppression des temps de déplacement improductifs
- Une amélioration de la qualité du dialogue grâce aux nouvelles techniques de communication par vidéo

Vous souhaitez en savoir davantage ? N'hésitez pas à nous appeler ou à nous écrire.