

Offre d'assistance dans le domaine de l'administration des systèmes SAP.

Fondée en mars 1997, la société Proxit est un cabinet de conseil fournissant des prestations de services informatiques dans le domaine des produits SAP.

Pour répondre aux besoins des sociétés, Proxit propose depuis plusieurs années une solution de service et assistance à distance dans le domaine de l'administration des systèmes SAP.

Cette solution permet de s'assurer du bon fonctionnement et de la stabilité des systèmes ainsi que de l'évolutivité de ceux-ci, par l'implémentation des nouvelles technologies.

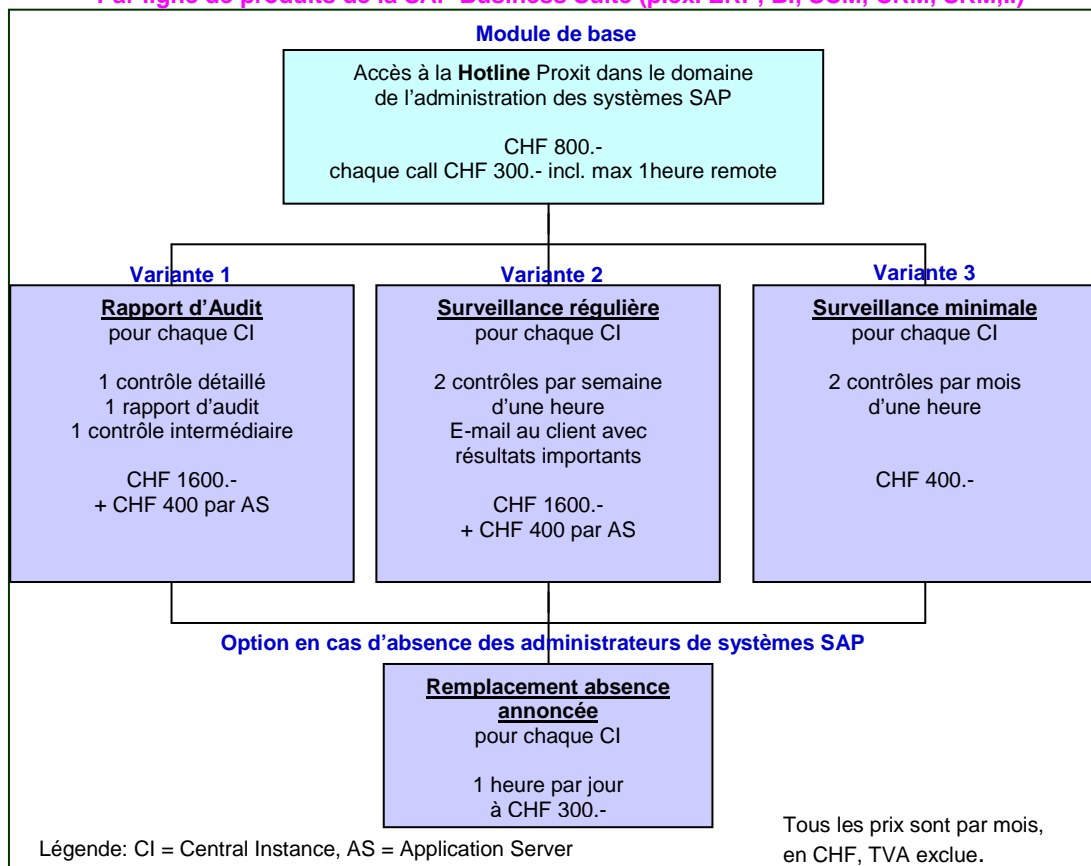
Le service d'assistance proposé par Proxit se compose des modules suivants:

- **Module de base correspondant au droit d'accès à la hotline.**

Ce module de base est à associer à une des trois variantes de surveillance à distance des systèmes SAP qui sont:

- **Le rapport d'audit**
- **La surveillance régulière**
- **La surveillance minimale**

Par ligne de produits de la SAP Business Suite (p.ex. ERP, BI, SCM, CRM, SRM,..)



Remplacement en cas d'absence de votre/vos administrateur(s) SAP

Pour mieux répondre aux besoins des sociétés, Proxit met à disposition des clients qui ont souscrit un contrat de service et assistance, une option pour le remplacement de votre/vos administrateur(s) SAP lors de leur absence.

Pourquoi Proxit a-t-elle décidé de proposer ce service?

Le besoin de rentabilité ne permet plus actuellement aux sociétés d'avoir une redondance de certaines fonctions. Régulièrement, l'entreprise se voit confrontée au problème de savoir comment remplacer une personne, lorsque celle-ci est absente. Certaines tâches journalières sont nécessaires dans l'administration des systèmes SAP pour s'assurer de leur bon fonctionnement.

En cas d'absences planifiées (vacances, formation, départ) ou non planifiées (maladie, accident, etc), vous avez donc la possibilité de demander que les tâches journalières soient effectuées à distance par Proxit.

Voici en quelques mots une présentation du module de base et des différentes variantes.

- **L'accès à la hotline**
L'accès à la hotline Proxit permet d'obtenir rapidement du support. Celui-ci est effectué par des consultants qui connaissent votre environnement. Le service de hotline est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.
- **La surveillance minimale.**
Afin d'avoir une bonne connaissance de vos systèmes, de leur historique et de leur évolution, 2 contrôles mensuels sont effectués. En cas de problème urgent ou de dysfonctionnement du système, la personne de contact définie dans le contrat est immédiatement informée.
- **La surveillance régulière**
Proxit effectue 2 contrôles par semaine du système SAP. Un email est envoyé au client avec les éventuelles opérations à entreprendre, qui résultent du contrôle. En cas de problème urgent, la personne de contact définie dans le contrat est immédiatement informée.
Cette surveillance vous permet de déceler à temps les problèmes qui pourraient survenir dans le cadre de l'exploitation normale de votre/vos système(s) SAP.
- **Le rapport d'audit**
Proxit effectue 2 contrôles par mois. Lors du second contrôle, vous recevez un rapport d'audit écrit.
Ce rapport contient une présentation de tous les contrôles effectués avec une évaluation de l'état de fonctionnement de votre système SAP. Ce document vous permet de mettre en évidence les points à améliorer et de suivre l'évolution et la stabilité de votre système. En cas de problème urgent, la personne de contact définie dans le contrat est immédiatement informée.