

# EXPERTISE AVANCÉE À LA DEMANDE

Tirez le meilleur parti de votre investissement SAP et EPI-USE Labs avec Premium Support Services

Premium Support Services are an additional option over and above our standard software support from our dedicated global Premium Support Services est une option supplémentaire, supérieure au support logiciel standard fourni par notre équipe mondiale de support dédiée. Avec Premium Support Services, nous proposons une expertise et des services de gestion avancés personnalisés relatifs à nos logiciels EPI-USE Labs, à un prix réduit, pour un nombre de jours, mois ou d'années défini.

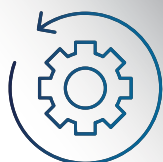
Les contrats Premium Support Services vous permettent de mettre à profit l'équipe EPI-USE Labs pour une variété de travaux et/ou de services liés à un produit, notamment les exemples ci-dessous, pour répondre aux exigences continues tout au long de l'année.

Les services optionnels couverts incluent la formation (à l'exclusion des déplacements sur site), les services de création de rapports et de documents, la configuration avancée de produits EPI-USE Labs, les rafraîchissements gérés, notamment le réglage et la surveillance, le masquage personnalisé des données, les objets de scénario personnalisés, la construction de bacs à sable, les restaurations de systèmes et les conseils de transformation d'infrastructure.

*Cette expertise est proposée par nos collaborateurs EPI-USE Labs formés et expérimentés ayant une expérience SAP étendue*

Ce contrat peut également être utilisé pour élargir les services de type Basis de votre équipe, ou pour organiser des ateliers pour les projets d'optimisation de l'infrastructure système (SLO) et de migration. Cette expertise est proposée par nos collaborateurs EPI-USE Labs formés et expérimentés ayant une expérience SAP étendue. Ils maîtrisent l'utilisation des solutions EPI-USE Labs et peuvent donner des conseils détaillés sur votre infrastructure IT SAP.

Il est important de noter que l'achat de tels jours ainsi que la maintenance des logiciels EPI-USE Labs signifie que vous pouvez obtenir la visite de nos experts sur site quand vous en avez besoin, réduisant ainsi la durée du cycle d'approvisionnement ou d'approbation du budget. Vous pouvez bloquer un prix pré-négocié pour ces jours, en fonction du volume d'achat, et déduire ces jours en fonction des besoins par incréments de demi-journée (au minimum) de votre prix réduit. Un pourcentage de vos jours pré-achetés se poursuit sur l'année suivante. Pour un coût limité, vous pouvez garantir votre investissement dans les solutions EPI-USE Labs et votre système SAP est pleinement réalisé.



## EXEMPLE DE PREMIUM SUPPORT SERVICES EN ACTION : SERVICE DE RAFRAÎCHISSEMENT

Annarita, une de nos consultantes techniques, a récemment commencé le déploiement d'un profil de masquage sur l'infrastructure SAP ECC d'un client afin de garantir la conformité au RGPD. Une implémentation classique se concentre sur l'établissement de la politique (par l'intermédiaire de workshops), puis sur la création et le test. Une fois l'implémentation terminée, les clients exécutent généralement ces politiques eux-mêmes. Pour ce client, une partie du périmètre d'implémentation incluait des services RUN pour anonymiser les environnements existants avant la livraison.

Steve, notre client, a indiqué qu'il était « très impressionné » par le service et la solution. Il avait également le sentiment que nous avions démontré que nous pourrions gérer les futures exécutions bien mieux que les équipes internes ; c'est notre quotidien, une « seconde nature » pour nous, alors que les équipes internes y sont moins fréquemment confrontées. C'est un bon résultat pour tout le monde, et l'objectif précis que nous souhaitons atteindre avec nos Premium Support Services : offrir des services personnalisés pour répondre à un besoin identifié par notre client.