

Fact Sheet

L'Application Management Competence Center (AMCC) d'Avanade assure la continuité des environnements opérationnels ERP de Microsoft.

En alignant leur plateforme ERP sur leurs objectifs professionnels, les clients AMCC peuvent réagir rapidement aux tendances émergentes, aux opportunités et changements du marché ainsi qu'aux demandes spécifiques de la clientèle.

Les projets ERP d'Avanade ambitionnent de réaliser l'optimisation des processus métiers du client, par l'implémentation d'une solution Microsoft Dynamics™ AX. Dès que l'application ERP est entièrement opérationnelle et le client, autonome dans l'utilisation du système, l'assistance ultérieure ou les améliorations du système peuvent être prises en charge par notre structure support : l'Application Management Competence Centre. En d'autres mots, nous aidons nos clients à satisfaire les

exigences futures de leur activité, en veillant à ce que leur système Microsoft Dynamics AX évolue en parallèle avec leur organisation.

L'AMCC d'Avanade : continuité, transparence et efficacité

Notre Application Management Competence Center est un partenaire professionnel spécialisé pour la maintenance et le support des applications Microsoft Dynamics AX et des infrastructures IT sous-jacentes. Pour assurer la continuité des environnements opérationnels ERP, l'AMCC fournit un éventail complet de services de support préventifs (monitoring, tuning...), curatifs (operational problem solving, help-desk...) et évolutifs (des développements d'application pour des améliorations ou adaptations).

L'AMCC forme un département distinct au sein d'Avanade de manière à traiter, avec toute l'efficacité voulue, les dynamiques et les compétences nécessaires en environnements opérationnels. L'AMCC prévoit une structure tarifaire à trois niveaux – garanti, planifié et pic – et affecte des

Une coopération couronnée de succès

« Sur un marché aussi international que le nôtre, nous devons réagir rapidement aux opportunités, tendances émergentes ou demandes spécifiques de nos clients. Cette flexibilité, notre système Microsoft Dynamics AX et le support d'Avanade nous l'apportent. Au final, nous parvenons à fournir de la qualité et un excellent service à nos clients du monde entier. Un tel niveau de coopération avec l'AMCC n'est possible que grâce à leur compréhension de notre activité. Nous savons ce que nous pouvons attendre d'eux. Au fil des ans, nous avons construit une relation forte, basée sur la confiance mutuelle. »

— Jo Van Hoorde
ICT Manager, Latexco

ressources spécifiques à des clients spécifiques, qui ont ainsi l'assurance que les professionnels qui les connaissent leur restent accessibles. De la sorte, les techniciens de l'AMCC finissent par connaître à fond l'organisation de leurs clients, ce qui permet aussi de limiter les budgets au minimum.

« Nous aidons nos clients à rester à la pointe de leur secteur. Nous assurons que leurs plateformes ERP prendront en charge les évolutions de leurs entreprises et nous les aidons à satisfaire aux exigences toujours changeantes des clients et des marchés, sur le court comme sur le long terme. Sur la base d'un audit préalable, nous mettons en œuvre un plan de support et maintenance axé sur les fondamentaux de l'application Microsoft Dynamics AX du client. Ce dernier est en mesure de vérifier à tout moment le statut de ses budgets et des KPI grâce à un outil internet avancé qui gère nos projets, timesheets, budgets, documentation, factures, mais aussi incidents et configurations. Ceci crée de la transparence, pose les jalons d'une coopération professionnelle et donne au client une maîtrise concrète, dit Gert Decock, Application Management Lead.

Management des applications

Généralement, le management des applications prend la forme d'une gestion de programme, combinant des projets – grands et petits – et des activités.

- Programme stratégique : alignement avec le client en termes de stratégie et d'architecture.
- Programme d'amélioration : modifications/adaptations des applications et de l'infrastructure, généralement sous forme de projets.
- Opérations sur logiciels : activités continues : curatives, préventives et liées à la qualité (documentation).
- Opérations sur infrastructures : activités continues : curatives, préventives et liées à la qualité (documentation).

Management des infrastructures

Au niveau de la gestion des infrastructures, l'AMCC peut fournir les services suivants : hébergement, service de back-up et de restauration des services et du système d'exploitation, services active directory et réseaux.

« Sur la base d'une check-list de toutes les activités, fondée sur des standards, à effectuer sur un environnement IT opérationnel et en fonction des capacités et des priorités du client, nous mettons d'accord sur un budget pour mener à bien un certain nombre d'améliorations et extensions de leur système ERP. Certains projets seront effectués par le client lui-même et d'autres, confiés à l'AMCC. Une fois ce budget finalisé, la disponibilité des ressources AMCC est garantie à ce client. De même, explique Gert Decock des procédures opérationnelles spéciales seront mises en place, en fonction des niveaux de service convenus. »



www.avanade.com/be
www.avanade.com/fr

ebsbel_info@avanade.com

Avanade Belgique Gand

Technologiepark 1
B-9052 Zwijnaarde
T +32 (0)9 245 96 73
F +32 (0)9 220 50 19

Avanade France Paris

125 avenue de Paris
92320 Châtillon
T +33 (0) 01 47 46 66 00
F + 33 (0) 01 47 46 66 01

Bruxelles

145 rue royale
B-1000 Bruxelles
T +32 (0)2 226 77 74
F +32 (0)2 226 77 76

©2009 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the US and other countries. Microsoft and Microsoft product names are trademarks of the Microsoft Corporation.