



**Agenda Evénement**  
**Atelier « Support SAP »**

Le 04 mai 2011

## « Optimiser son activité de support SAP et réduire ses coûts de gestion »

Jeudi 9 juin de 8h30 à 10h00 – Hôtel Club Saint-James\*\*\*\*

Optimiser la gestion de ses activités de support aux utilisateurs SAP, et par là-même ses coûts de fonctionnement, nécessite de mettre à profit les bons instruments, soit les compétences et niveaux d'expérience, et le bon tempo, en termes de disponibilité, solutions et niveaux de services.

### Au programme de cet atelier :

- partagez le **retour d'expérience** de Monsieur Homayoun MIR, DSI du Business Innovation Centre de Kubota Europe, qui a réduit à plus de 50 % les demandes de support en 18 mois et, de façon plus globale, les coûts de gestion de son activité support,
- faites le **point sur les éléments clefs** d'une activité de support SAP optimale, avec l'intervention de Pierre-Jean FORRER, Senior Manager chez SOA-PEOPLE,
- découvrez **l'étude comparative des ratios et bonnes pratiques** pour les activités de support SAP. Etude toujours en cours, à laquelle vous pouvez participer et recevoir votre bilan (gratuit).
- posez vos questions et **échangez vos expériences** entre DSI et responsables d'activités de support aux utilisateurs SAP.

### [S'inscrire à l'atelier](#)

Inscription gratuite, réservée aux directeurs/responsables des systèmes d'information et responsables d'activités de support aux utilisateurs SAP. Le nombre de participants est limité à 15.

#### Informations pratiques

**Jeudi 9 juin de 8h30 à 10h00**  
Hôtel club Saint-James\*\*\*\* - 43  
Avenue Bugeaud - Paris Porte  
Dauphine (parking privé).

Accueil à partir de 8h30.  
Atelier de 9h00 à 10h00, autour  
d'un petit-déjeuner buffet au salon  
Club Room.

#### Contact

Julie BATIN  
[julie.batin@soapeople.com](mailto:julie.batin@soapeople.com)  
LD : + 33 4 72 38 10 45

#### A propos de KUBOTA

Kubota Europe est distributeur  
n°1 de mini-pelles, tracteurs  
compacts et moteurs industriels  
diesel. Kubota Europe détient 5  
filiales et compte 380 utilisateurs  
SAP.

#### A propos de SOA-PEOPLE

Premier intégrateur 100 % SAP  
en France et en **Belgique**, SOA-  
PEOPLE est doté d'une  
expérience de plus de 4 ans dans  
l'optimisation des supports SAP,  
avec près de 6 500 utilisateurs  
SAP servis en 2010 par ses 2  
centres de TMA.