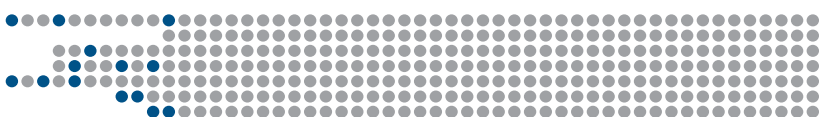


Proper **SAP**
CENTRO DE SERVICIOS SAP

**SU CENTRO
DE SERVICIOS SAP**



Tecnocom

www.tecnocom.es



ProperSAP SU CENTRO DE SERVICIOS SAP

Adaptar su Sistema SAP a las necesidades cambiantes de su negocio y mantener un adecuado soporte a sus usuarios requiere cada vez una mayor especialización.

Ahora puede conseguirlo garantizando el Nivel de Servicio y mejorando el control de los costes, mediante la externalización de los servicios correspondientes.

ProperSAP es el Centro de Servicios que Tecnocom ofrece a sus clientes para resolver sus necesidades de soporte y mantenimiento de aplicaciones SAP.

¿Qué es ProperSAP?

Es la forma más apropiada de ofrecer los Servicios de Soporte y Mantenimiento de aplicaciones SAP. Ofrecemos un conjunto de recursos (personas, herramientas, infraestructura, habilidades...), orientados a procesos alineados con las mejores prácticas del mercado, cuya principal responsabilidad es satisfacer los requisitos de sus clientes a través de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

ProCESO + PerSONAS

ProCESO

- Gestión óptima de recursos = Centros de Competencia de Conocimiento + Distribución geográfica más adecuada.
- Marco metodológico específico que incorpora prácticas de dos de los modelos más aceptados (ITIL centrado en la gestión del servicio y CMMI para el Ciclo de vida de los cambios).
- Estandarización y consenso de métodos y procedimientos de estimación.
- Uso de herramientas de soporte.
- Control y seguimiento.
- Estándares de calidad y documentación que constituyan un instrumento de ayuda para el manejo del Servicio.
- Tarifa única de servicio por la realización de trabajos del ANS.

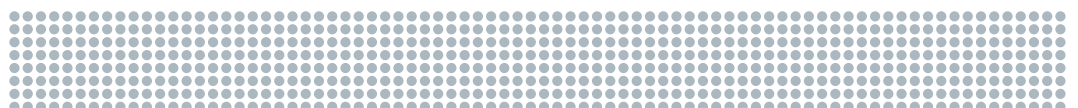
PerSONAS

- Con experiencia en todos los módulos de SAP y su plataforma Netweaver.
- Formadas en el esquema de trabajo específico de un ANS.
- Que se agrupan en Equipos balanceados de experiencia y coste.
- Con las certificaciones necesarias.
- Acostumbradas al trato amable y asertivo con el usuario final.
- En constante progresión profesional.
- Fidelizadas a su empresa.

© [CMMI] Capability Maturity Model Integration and es una marca registrada en la U.S. Patent and Trademark Office por la Carnegie Mellon University.

© [ITIL] Information Technology Infrastructure Library es una marca registrada y patentada por el Ministerio de Comercio (OGC) del Reino Unido.

Tecnocom





Beneficios del Servicio

Los beneficios clave del servicio son:

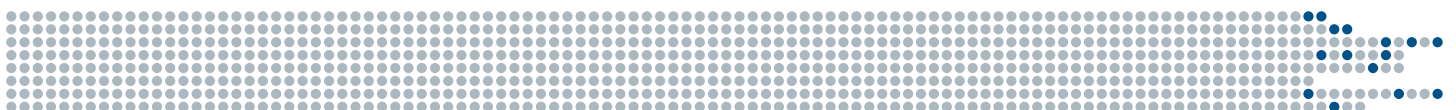
- **Nivel de servicio** adecuado a sus necesidades garantizado por un Acuerdo, que le permite medir y mejorar el servicio prestado a su organización.
- **Control del coste** de mantenimiento de su Sistema SAP que le facilita la previsión de gastos y su adecuación a las necesidades del negocio.
- **Flexibilidad** ante nuevas necesidades de especialistas, incremento de la carga de trabajo, cambio del horario de servicio. Nosotros disponemos los recursos a medida que sean necesarios, garantizando la continuidad del nivel de servicio y evitando tiempos improductivos.
- Reduce la carga de trabajo de su departamento de informática, lo cual le permite **dedicar** sus recursos a nuevos proyectos que añadan valor **a su negocio**.
- **Reutilización del conocimiento** a través de nuestras herramientas, resolvemos más incidencias desde un primer nivel de atención y garantizamos la independencia respecto a personas concretas, evitando además el uso de recursos especializados para la realización de tareas repetitivas.
- **Mejora Continua.** Una vez definidos el ANS y los informes de seguimiento del servicio, la revisión periódica con el cliente conducirá ineludiblemente a la mejora del servicio, permitiendo un mayor nivel de calidad en la prestación del servicio y en su caso nuevas reducciones de coste.

Servicios Ofertados

Los Servicios que ofrecemos desde ProperSAP son:

- **Mantenimiento de explotación.** Son todas las tareas requeridas para que el cliente explote el sistema correctamente a un rendimiento óptimo y que no impliquen la subsanación de algún error o incidencia. Se distingue entre:
 - ✓ **Proactivo.** Siguiendo un Plan de Mantenimiento definido, realizamos proactivamente tareas de monitorización y revisión de parámetros del sistema base, actualizaciones del software estándar SAP, seguimiento de cadenas nocturnas y procesos críticos, administración de la seguridad y revisiones y análisis dirigidos a prevenir incidencias.
 - ✓ **Reactivo.** (o Soporte a Usuarios, o Helpdesk de nivel 2 SAP). A partir de peticiones del cliente, resolvemos dudas y consultas del usuario final, le asesoramos en la ejecución de procesos y transacciones, resolvemos errores producidos por errores en introducción de datos, pudiendo hasta encargarnos del mantenimiento de datos maestros del sistema.
- **Mantenimiento correctivo.** Lo constituyen las tareas encaminadas a resolver errores o incidencias que se detecten en el sistema SAP, y que afectan a cualquiera de las áreas (customizing, desarrollos o sistema base).
- **Mantenimiento evolutivo.** Desde los más pequeños cambios hasta la implantación de nuevas funcionalidades o módulos, pasando por proyectos de migración de versión. La gestión del evolutivo será de tipo incidencia o proyecto en función del ANS.

Todos estos Servicios se prestan de una forma eficaz gracias a una cuidada Gestión del Servicio. A través de las herramientas del Centro y de los distintos Comités de Seguimiento, Calidad y Planificación, se gestiona la demanda y se realiza el seguimiento y control del servicio y del ANS acordado.





Flexibilidad

Para cualquier necesidad adicional:

Pero si así lo desea, ProperSAP puede integrarse con otra serie de servicios para cubrir las necesidades de su negocio en todo el ciclo de vida de su Sistema SAP incluyendo:

- Helpdesk de propósito general
- Administración del Sistema Operativo y Base de datos
- Control remoto redes
- Alojamiento y comunicaciones (a través de Acuerdos con los mejores proveedores de estos servicios)
- Servicios 24x7

Pudiendo alcanzar la fórmula de Outsourcing total de los sistemas SAP.

Para cualquier tipo de empresa:

ProperSAP oferta sus servicios a cualquier empresa independientemente de su ubicación, dimensión y sector, no importan las características de la empresa sólo su necesidad, y sea ésta grande o pequeña, ProperSAP se la soluciona.

Con cualquier entorno organizativo:

Nos integramos tanto en complejas estructuras organizativas (Desarrollo, Sistemas, Explotación, Áreas Usuarías) como en el esquema más sencillo de Prestación de Servicio al Área Usuaría y reporte de información a Sistemas de Información.

A través de cualquier canal y herramienta:

Teléfono, e-mail o página web. Adoptamos el uso de las herramientas que disponga el cliente para el ticketing de incidencias y la planificación de trabajos, u ofrecemos las herramientas propias del Centro para este fin.

Y si lo desea dentro del mundo SAP también podemos ofrecerle.

Upgrade

Proyectos de Upgrade a ECC 6.0 De cualquier tipo Técnico, Funcional o Estratégico. Nos apoyamos en la mejor herramienta del mercado.

Implantación

Proyectos de implantación de nuevos módulos o componentes, desarrollo de aplicaciones sobre Netweaver, Roll-out de modelos corporativos,...

Verticales

CONstrucción (promotoras y constructoras) CONservas (Productoras y distribuidoras de conservas) CONtratos (Servicios gestionados por proyectos) y CONfección (Productoras, distribuidoras textil, calzado y complementos).

SAP Técnico

Optimización de entornos SAP, Implantación de Alta Disponibilidad, Planes de Recuperación ante desastres, Rediseño del System Landscape de SAP.

Asistencias

Asistencias Técnicas de cualquier perfil: Consultores, Administradores de Sistemas o Desarrolladores bajo contratos de Acuerdo Marco con unas Tarifas muy competitivas.

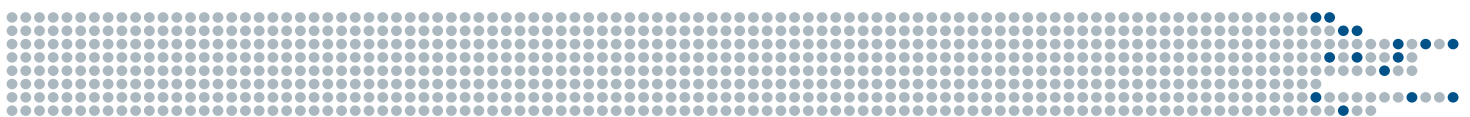
Formación

Colaboramos con SAP en impartir la Formación estándar y nuestros consultores imparten el Master SAP de la Escuela de Negocios ITE de Caixa Galicia.



Para más información póngase en contacto con nosotros en

linea.negocio.sap@tecnocom.es



Tecnocom es una multinacional española que cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1987. En 2006, Tecnocom inició un proceso Corporativo de expansión con el objetivo de llegar a ser líder en el mercado de la tecnología de la información español.

Tecnocom es una de las cinco primeras empresas del sector de la tecnología de la información en España (alrededor de 400 millones de euros de ingresos) con una amplia experiencia en operaciones de elevado nivel tecnológico, como medios de pago bancarios o sistemas de automatización.

Su presencia regional incluye España, Portugal y América Latina (Chile, Colombia, México y Perú). Esto hace que Tecnocom tenga una amplia oferta tecnológica y de soluciones de negocio (AMS, IMS, Consultoría de Negocio, BPO, Outsourcing, Servicios gestionados, Redes y la Integración de Sistemas) que cubre todos los sectores de ámbito público y Privado (Banca, Seguros, Industria, Telecomunicaciones, Medios de comunicación y la Administración Pública). Entre sus clientes figuran 23 de las 35 Empresas de Ibex35 y 60 de las 100 primeras empresas de España.

En marzo de 2009 Tecnocom firma una Alianza Estratégica (Getronics Workspace Alliance - GWA) con B.V Getronics Internacional. (socio industrial y accionista de empresa que posee el 11 % de la capital). Esta alianza permite a Tecnocom ofrecer una alternativa fiable para el servicio de externalización del puesto de trabajo en todo el mundo.

Tecnocom

c/ Josefa Valcárcel, 26
Edif. Merrimack III
28027 - Madrid - España
Tel.: + 34 91 325 33 00
+ 34 901 900 900
Fax: +34 91 754 50 77
www.tecnocom.es

Para más información póngase en contacto con nosotros en info@tecnocom.es