



Servicio de soporte continuo

Application Management
Services & Enterprise Support
for SAP

Sacando mayor provecho de su inversión en SAP

¿De qué sirve tener un auto de carrera sin poder correrlo al máximo? ¿Para qué tener un auto de lujo sin poder asegurarlo?

La inversión de contar con una aplicación de nivel mundial requiere tener al mejor socio de negocio para cuidarla y maximizarla. Deloitte, como Partner Platinum de SAP, lo ayudará a lograrlo con dos servicios:

- Application Management Services de Deloitte le permitirá solucionar problemas inmediatos con cambios de los procesos del negocio en SAP.
- Enterprise Support de Deloitte le permitirá estar conectado las 24 horas del día ante posibles problemas con sus aplicaciones.

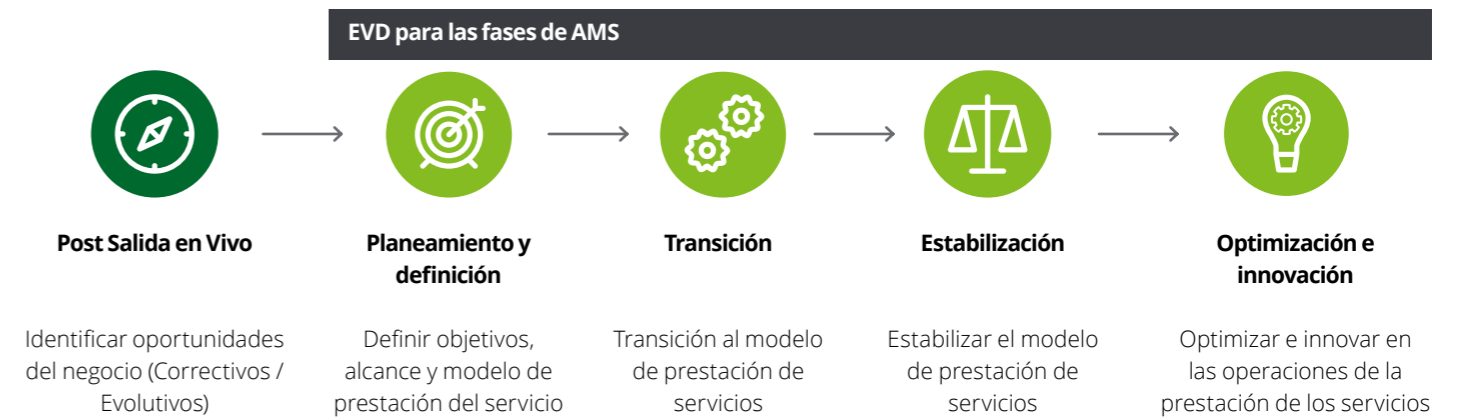


Application Management Services (AMS) for SAP

Luego de la implementación y estabilización del sistema de SAP, la empresa debe buscar maximizar y rentabilizar su uso. Para ello deberá enfocarse en generar valor para el negocio, mediante el equilibrio y la extensión de las funcionalidades.

El servicio de Deloitte AMS le ayudará a lograrlo, ya que le brinda los distintos niveles de atención de soporte necesarios con un amplio staff y expertise que permiten trascender en su negocio.

Método de integración a través del ciclo de vida de AMS



EVD para AMS que conduce a la generación de valor empresarial

EVD para AMS se diferencia en enfocarse en la eficiencia de la implementación, la optimización y la rentabilidad del negocio

Creación de valor incremental de negocio

- Optimización del valor de negocio orientada a los KPIs
- Innovación incremental continua
- Enfoque alineado con TI, roles del negocio y responsabilidades

Reducción del riesgo a través del gobierno efectivo

- Procesos principales basados en ITIL
- Liderazgo insuperable en cumplimiento y gestión de riesgos
- Priorización y aprobación del trabajo formal



Aumento de la velocidad y satisfacción a través de la optimización de servicios

- Centro de excelencia y diseño de soluciones líderes y eficientes, y desarrollo de hoja de ruta
- Transición y adopción acelerada
- Ejecución mediante herramientas

Optimización de costos

- Mejora a través de procesos y gestión proactiva de solución de problemas
- Herramientas y resultados orientados a la tecnología
- Optimización de la estrategia global de abastecimiento del soporte continuo
- Mejora de la productividad y eficiencia de los usuarios

El rol de la gestión de aplicaciones en la creación de valor

Tradicionalmente los servicios de gestión de aplicaciones se centraron en la parte inferior de la pirámide de valor del negocio. Sin embargo, con el enfoque adecuado, los servicios de gestión de aplicaciones pueden escalar hacia el desarrollo y creación de valor para su negocio.

El EVD para AMS de Deloitte genera una implementación efectiva de Servicios de Gestión de Aplicaciones (AMS), además de permitir la generación de valor para su negocio.

Pirámide de valor en la gestión de aplicaciones TI



Mantenimiento

AMS reactivo – Foco tradicional de TI

- Respuesta y resolución de tickets, tiempo de actividad (SLAs).
- Satisfacción del usuario y rendimiento del sistema.
- Uso de recursos y ratio del costo.

Efectividad en la gestión de aplicaciones

Gestión proactiva de aplicaciones - Optimización

- Análisis de tendencias y resolución de la causa raíz (gestión de problemas), uso optimizado de la tecnología de soporte.
- Reducción del TCO, reducción de incidencias, anticipación de necesidades.

Valor de extensión del negocio

Transformación impulsada por gestión de aplicaciones – Innovación:

- Generación de mayor precisión y rapidez en la ejecución de procesos de negocio.
- Reducción de costos y riesgos al ejecutar los procesos de negocio.
- Progreso incremental hacia objetivos del negocio, productividad de los usuarios optimizada.

Transformación del negocio

Transformación impulsada por proyectos - soporte de gestión de aplicaciones:

- La administración de aplicaciones requiere contar con la arquitectura y experiencia que permita la transformación.
- La administración de aplicaciones debe desarrollar y gestionar las relaciones con los aliados estratégicos para facilitar oportunidades de transformación.

Deloitte Mantenimiento de Soporte SAP

El Enterprise Support es el soporte a la continuidad de sus aplicaciones SAP, que le permite estar actualizado y asegurar su inversión.

- Permite llevar la gestión integral a lo largo del ciclo de vida de sus soluciones SAP.
- Aprovecha los estándares líderes de la industria para sus operaciones.

- Soporte que le permite un enfoque tanto reactivo como preventivo.

- Soporte a las operaciones del negocio de nuestros clientes para que se puedan ejecutar de forma segura y sin interrupciones.

- Ayuda a proteger la inversión de nuestros clientes en TI mientras que se apoya la innovación.

- Prevenir ante riesgos que afecten los procesos críticos y vitales de nuestros clientes. Nosotros lo llamamos "misión crítica"

- Uno de los principales propósitos es acompañar al cliente, garantizando una disponibilidad de atención 7x24 en coordinación con SAP.

Best Implementation	Consultores certificados	Metodologías EVD SAP & AMS	Servicios TQC	Equipo de implementación eficiente , cubriendo las necesidades de los clientes
Better Operations	Soporte Misión Crítica	Metodología Operación	Gestión Soporte	Enfocado en proteger el negocio y ser eficiente en las operaciones
Smart Innovation	Enhancement Packages	Optimization testing	Solution Manager	Fomentar el constante crecimiento y evolución de los negocios, como procesos TI
SAP Enterprise Support				

¿Cómo hacemos posible el correcto funcionamiento de nuestro servicio?

Application Lifecycle Management (ALM)





Contactos

Para mayor información, por favor contáctese con:
deloitteperu@deloitte.com

Deloitte Perú

Las Begonias 441 , Piso 6
San Isidro, Lima 27
Tel: +51 (1) 2118585
Fax: +51 (1) 2118586

Visite nuestro website en:

www.deloitte.com/pe | Servicios | Consultoría

Mejoramiento continuo

- Nuevas versiones
- Actualizaciones de soporte SAP
- Actualizaciones tecnológicas (BD)
- Código fuente

Estructura de soporte

- SAP Service Market Place
- Notas SAP
- Asistencia para Notas SAP
- SAP Solution Manager



Componentes y metodología

- Componentes de monitoreo (EWA)
- Recolección para los sistemas
- Mejores Prácticas Deloitte - EVD e Industry Print

Soporte de solución - Misión crítica

- Verificación de calidad técnica
- Manejo global del mensaje
- Procedimientos globales para problemas principales

Deloitte le ayuda a mantener y extender la inversión sobre sus aplicaciones.



Deloitte.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos, impuestos, legal, y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Deloitte presta sus servicios a cuatro de cada cinco de las empresas listadas en el ranking Fortune Global 500®, a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países, brindando sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Para conocer más acerca de cómo los más de 225.000 profesionales generan un impacto que trasciende, conéctese con nosotros a través de Facebook, LinkedIn o Twitter.