

CENTRO DE SOPORTE

El **Centro de Soporte SAP de Stratesys** colabora con más de 50 clientes prestando servicios remotos de desarrollo, mantenimiento y soporte (servicios AM) altamente fiables, avalados por controles de calidad rigurosos, ejecutados de forma eficiente y a costes competitivos.

CONTENIDO

- SERVICIOS
- VISIÓN GLOBAL
- METODOLOGÍA, HERRAMIENTAS Y ACELERADORES
- MODELO FLEXIBLE
- LÍDERES EN EL MUNDO SAP

SERVICIOS

 GESTIÓN DEL SERVICIO

 ATENCIÓN A USUARIO

soporte

 MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

adaptativo
correctivo
legal

perfectivo
preventivo

 PROYECTOS

proyectos
evolutivos

 OPERACIONES TÉCNICAS

actualizaciones
soporte / base técnico
apoyo de seguimiento

El servicio en el CSS se configura como un soporte de 2º nivel, en donde los interlocutores designados (principalmente los usuarios clave del área IT) comunican a Stratesys las incidencias sobre sus sistemas a través de los distintos canales habilitados al efecto, iniciándose entonces los procedimientos para resolver la petición.



24x7
Horario adaptable



365 días
Calendario flexible



Idiomas
Español, Inglés y
Portugués



Geográfico
Presencia internacional



+150
Profesionales
asignados



+30%
de nuestro
negocio



+50
Clientes
atendidos

VISIÓN GLOBAL

Cobertura total al ciclo de las aplicaciones

Desde el apoyo a la gestión de la demanda y requerimientos del negocio, hasta las pruebas de usuario. Incluyendo elementos innovadores como los laboratorios de prototipos o las pruebas piloto de nuevos módulos/tecnologías.

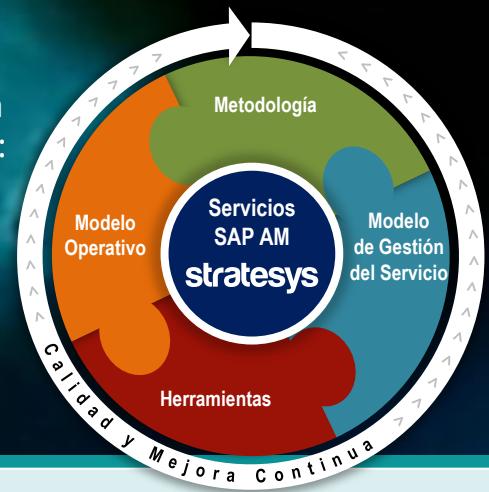
 Añadir Valor a los Negocios

 Mejora Continua

 Reducción de Costes

Los servicios remotos del CSS se pueden completar añadiendo capacidades adicionales a medida de las necesidades de nuestros clientes:

- Soporte presencial bajo demanda
- Asistencia de expertos puntual o recurrente
- Task Forces para hitos específicos (períodos de cierre, testing masivo, etc.)
- Laboratorios de prototipos
- Etc.



Consultoría

Implantación

Mejora

Entrada - Salida

Gestión de Aplicaciones

Renovación

Recepción de Proyectos

Soporte y Atención a Usuario

Reversión del Servicio

Mantenimiento de Aplicaciones

Innovación

Servicios ITO

Testing

Pruebas

Operación de Infraestructuras / Básicos

SaaS

Mobility

Cloud privado SAP

Analytics

Disponemos de +500 profesionales especializados en todos los ámbitos de la gestión del ciclo de vida de aplicaciones a su disposición



METODOLOGÍAS, HERRAMIENTAS Y ACCELERADORES



Trabajamos como **Partner Center of Expertise de SAP** y cumplimos con los estándares de la certificación **Run SAP**



Gestionamos y garantizamos la correcta **transferencia de conocimiento**



Gestionamos el Servicio y respondemos de forma **rápida y eficaz**



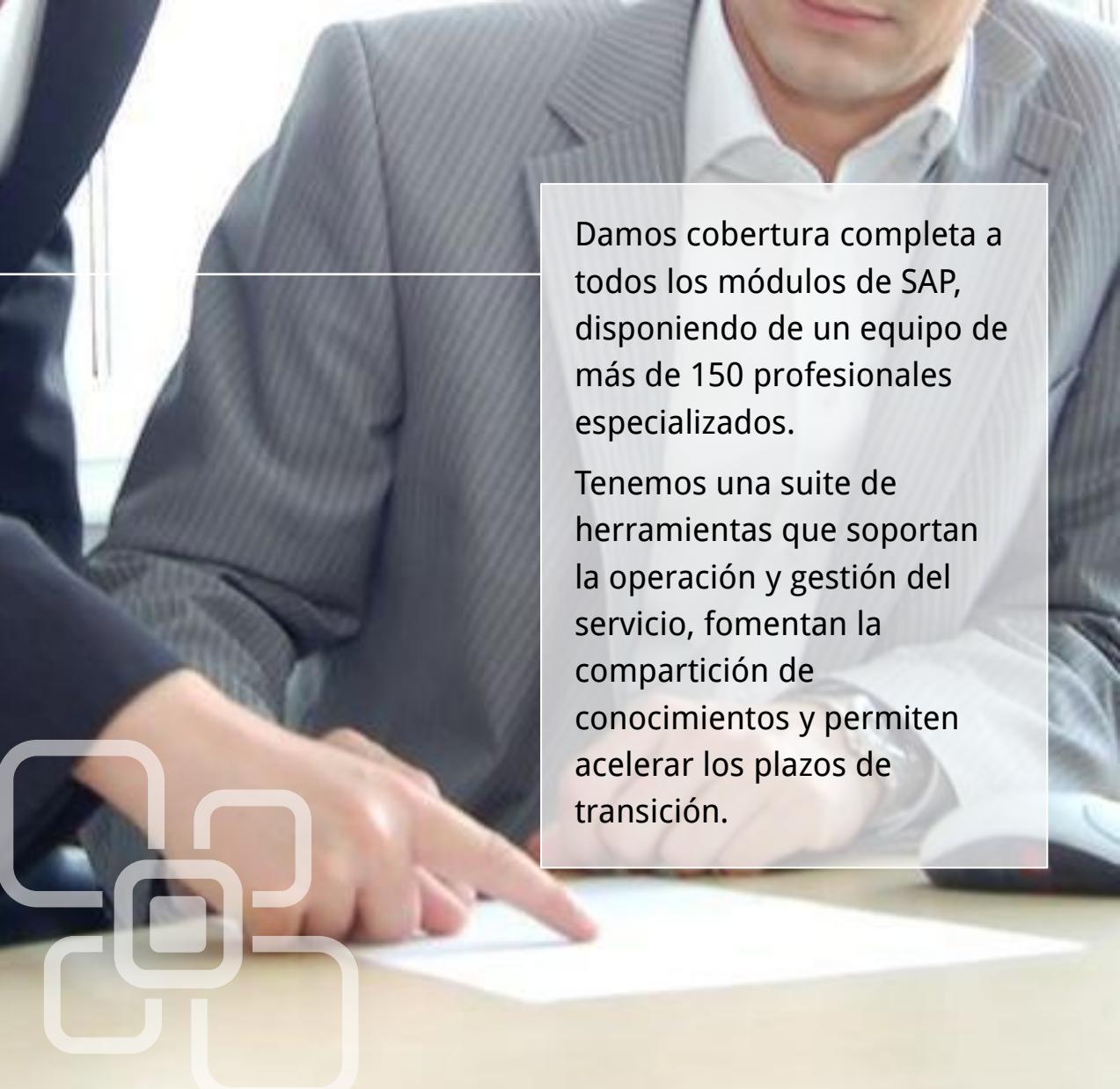
Usamos **SAP Business Objects** para la gestión y reporting del servicio



Contamos con una **red de intercambio de conocimiento**



Tenemos habilitado un LABORATORIO DE PROTOTIPOS orientado a la visualización, en las etapas de análisis y diseño, del funcionamiento y look&feel del nuevo sistema

A photograph of a man in a grey suit and white shirt, seen from the chest up. He is pointing his right index finger towards a white document or sheet of paper on a table in front of him. The background is slightly blurred.

Damos cobertura completa a todos los módulos de SAP, disponiendo de un equipo de más de 150 profesionales especializados.

Tenemos una suite de herramientas que soportan la operación y gestión del servicio, fomentan la compartición de conocimientos y permiten acelerar los plazos de transición.

MODELO FLEXIBLE



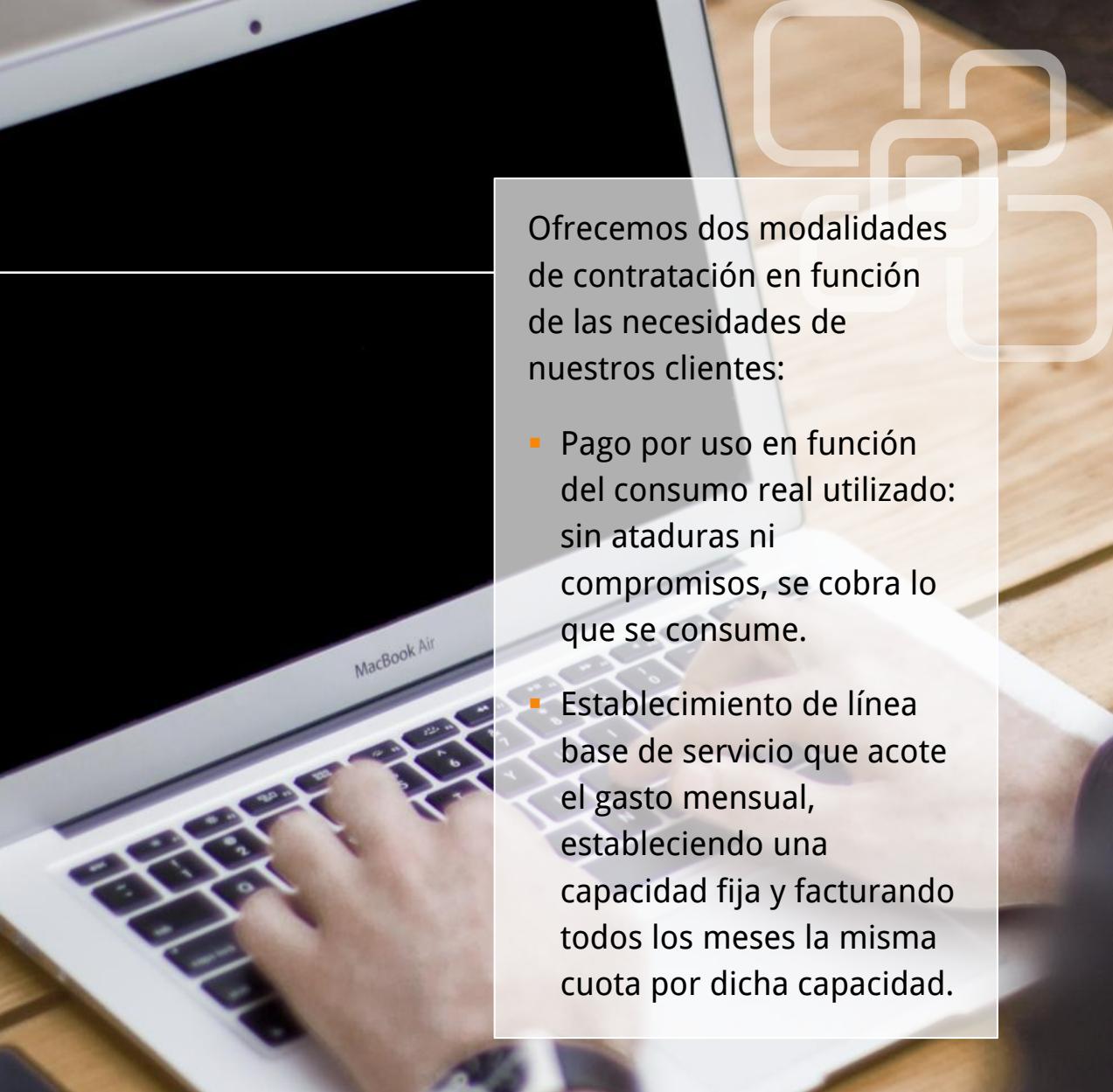
Servicios Recurrentes

Servicios **No Planificados**, con variable criticidad y urgencia para los que ofrecemos tanto la posibilidad de contratar una **Línea Base Mensual** como **Pago por Uso**



Servicios Bajo Demanda

Servicios que requieren valoración, aprobación y por tanto están **Planificados**, para ellos ofrecemos la posibilidad tanto de **Pago por Uso**, como la contratación de una **Bolsa de Horas** de consumo



Ofrecemos dos modalidades de contratación en función de las necesidades de nuestros clientes:

- Pago por uso en función del consumo real utilizado: sin ataduras ni compromisos, se cobra lo que se consume.
- Establecimiento de línea base de servicio que acote el gasto mensual, estableciendo una capacidad fija y facturando todos los meses la misma cuota por dicha capacidad.



Valoración de evolutivos solicitados



Facturación mensual por servicio



Planificación de evolutivos solicitados



Reporting mensual por servicio



Alertas servicio de alertas por consumo



ANS compromiso con nuestros clientes



LÍDERES EN EL MUNDO SAP



83

certificaciones en soluciones horizontales y sectoriales SAP



4º PUESTO

en el ranking 2014 de SAP Services Partners en España



TOP-5

en el Universo PENTEO Integradores SAP

calidad



excelencia



innovación



SAP GOLD
VAR Partner

RUN SAP
Partner

SAP PCoE
Partner Center of Expertise

SAP Active
Quality Management

SAP Education
Partner

SAP Cloud Services
Partner ByD

SAP HANA
Cloud Partner

SAP SuccessFactors
Partner