

## 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    perfectivo  
correctivo    preventivo  
legal

 **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.

### CANALES DE COMUNICACIÓN



<http://soporte.stratesys-ts.com>



[soporte@stratesys-ts.com](mailto:soporte@stratesys-ts.com)



+34 91 768 49 20  
(en horario laboral)



Teléfono de Guardias  
(para incidencias críticas fuera de horario)



SAP Solution Manager



24x7  
Horario adaptable



365 días  
Calendario flexible



Idiomas  
Español, Inglés y  
Portugués



Geográfico  
Presencia internacional



+150  
Profesionales asignados



+30%  
de nuestro negocio

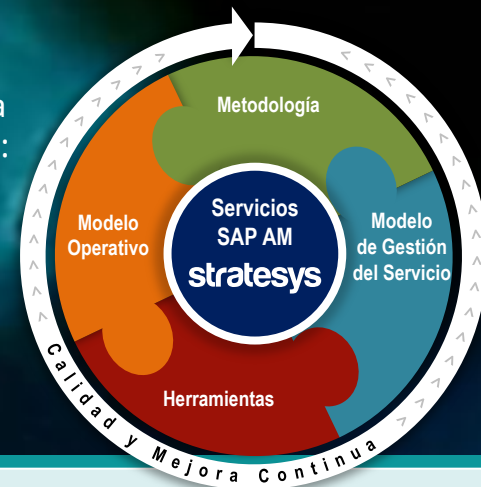


+50  
Clientes atendidos



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.



## 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.



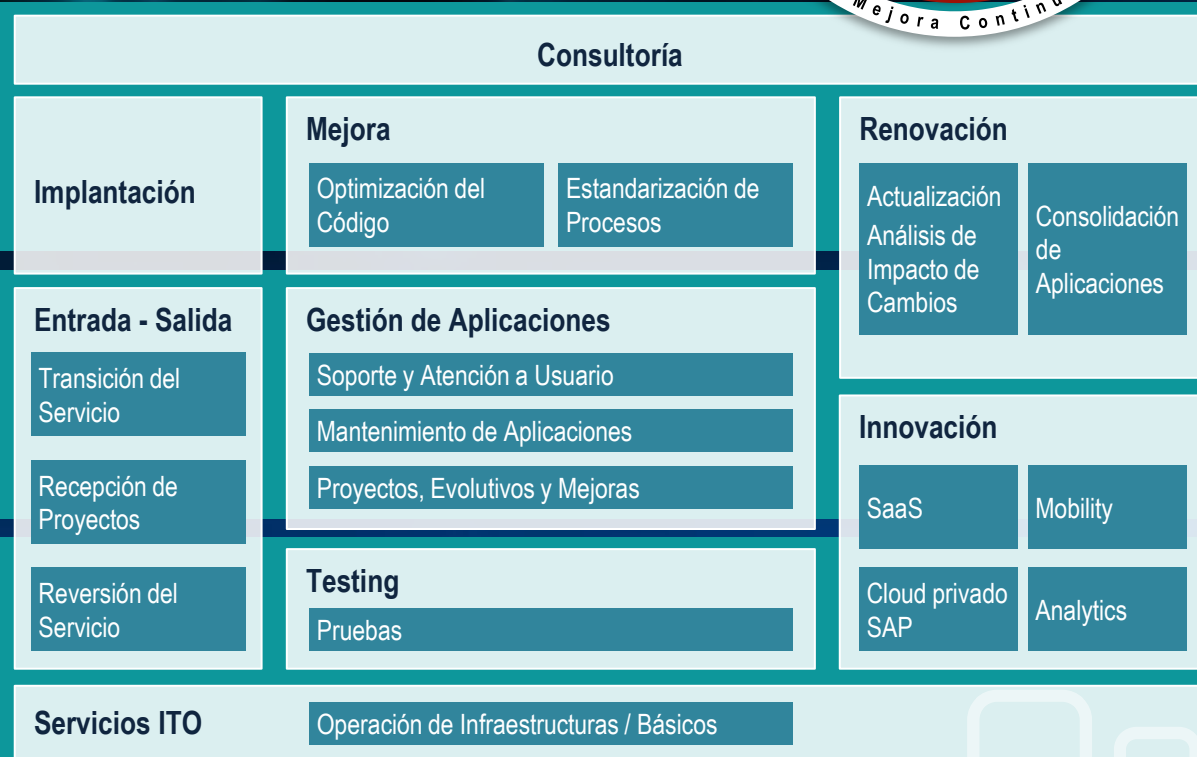
Añadir Valor a los Negocios



Mejora Continua



Reducción de Costes



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





## METODOLOGÍAS, HERRAMIENTAS Y ACELERADORES



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



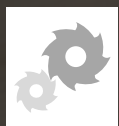
Contamos con una **red de intercambio de conocimiento**

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.

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

## 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

Único SAP Service Partner de España certificado en TODAS las soluciones Cloud



4º PUESTO

en el ranking 2014 de SAP Services Partners en España



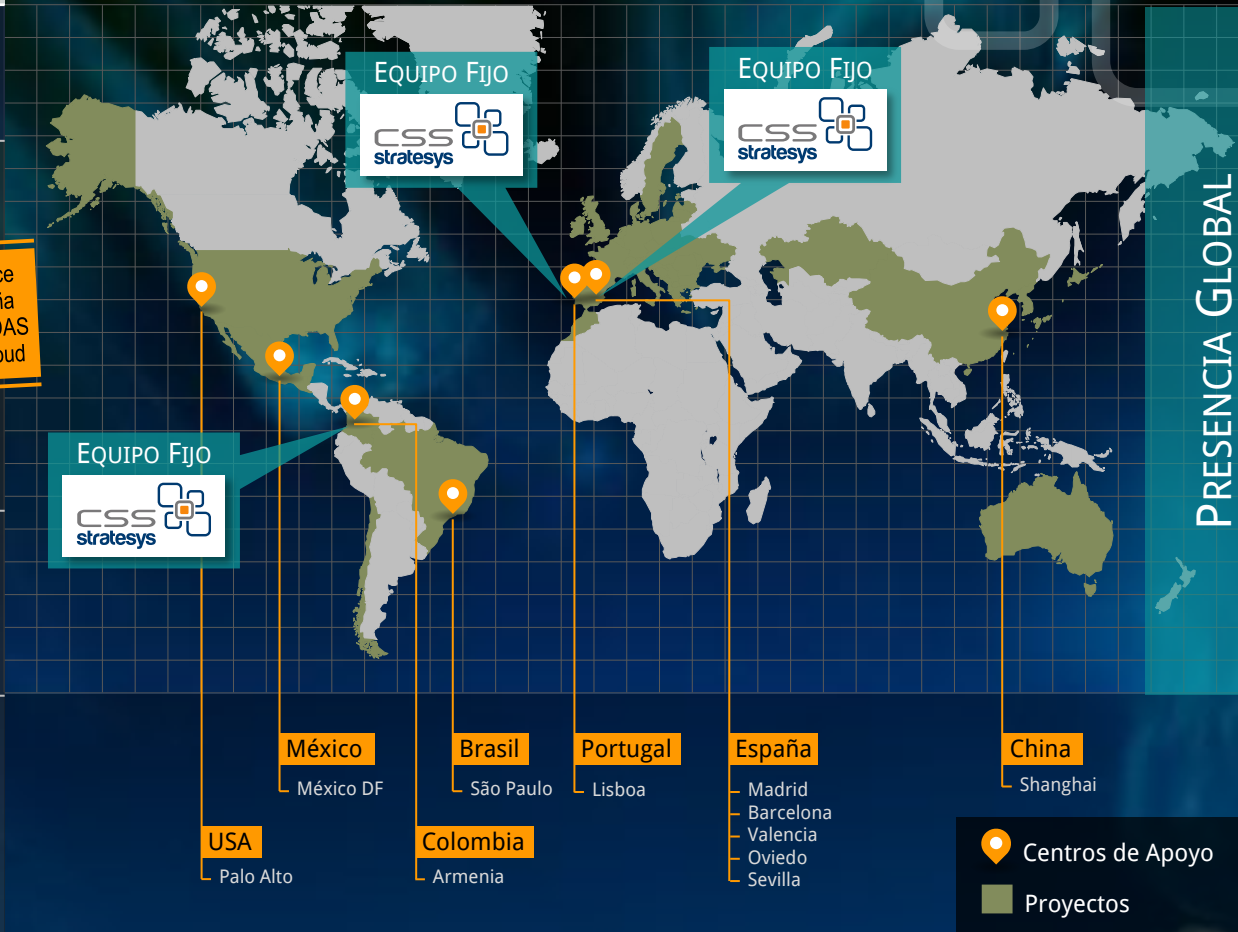
TOP-5

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