

## CENTRO DE SUPORTE

O **Centro de Suporte SAP da Stratesys** colabora com mais de 50 clientes prestando serviços remotos de desenvolvimento, manutenção e suporte (serviços AM) altamente fiáveis, avaliados por controlos de qualidade rigorosos, executados de forma eficiente e com custos competitivos.

### CONTEÚDO

- SERVIÇOS
- VISÃO GLOBAL
- METODOLOGIA, FERRAMENTAS E ACELERADORES
- MODELO FLEXÍVEL
- LÍDERES NO MUNDO SAP

## SERVIÇOS

 GESTÃO DE SERVIÇO

 APOIO AO UTILIZADOR

suporte

 MANUTENÇÃO DE APLICAÇÕES

adaptativo legal  
corretivo preventivo  
aperfeiçoamento

 PROJETOS

projetos  
evolutivos

 OPERAÇÕES TÉCNICAS

atualizações  
suporte / base técnica  
acompanhamento e apoio

O serviço no CSS é configurado como um suporte de 2º nível, onde os interlocutores atribuídos (principalmente os utilizadores chave da área de IT) comunicam à Stratesys as incidências sobre os seus sistemas através de distintos canais criados para o efeito, iniciando então, os procedimentos necessários para acompanhamento e resolução do pedido registado.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO



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



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



Telefone de Disponibilidade  
(para incidências críticas fora do horário)



SAP Solution Manager



24x7  
Horário flexível



365 dias  
Calendário flexível



Idiomas  
Espanhol, Inglês e Português



Geografia  
Presença internacional



+150  
Profissionais  
assignados



+30%  
Do nosso  
volume de  
negócios

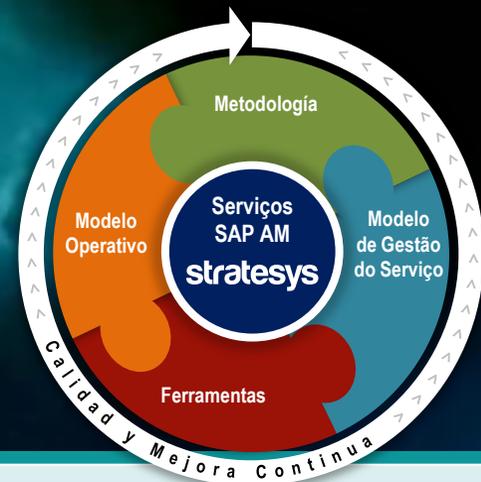


+50  
Clientes  
suportados



Os serviços remotos do CSS podem ser complementados adicionando capacidades de acordo com as necessidades de cada cliente:

- Suporte presencial a pedido
- Assistência pontual ou recorrente de especialistas
- Task Forces para temas ou datas específicas (períodos de encerramento, testing massivo, etc)
- Laboratórios de protótipos
- Etc.



## VISÃO GLOBAL

# Cobertura total do ciclo de vida das aplicações

Desde o apoio na gestão da procura e requisitos das empresas, até aos testes de utilizador. Incluindo elementos inovadores como os laboratórios de protótipos ou os testes piloto de novos módulos/tecnologias.



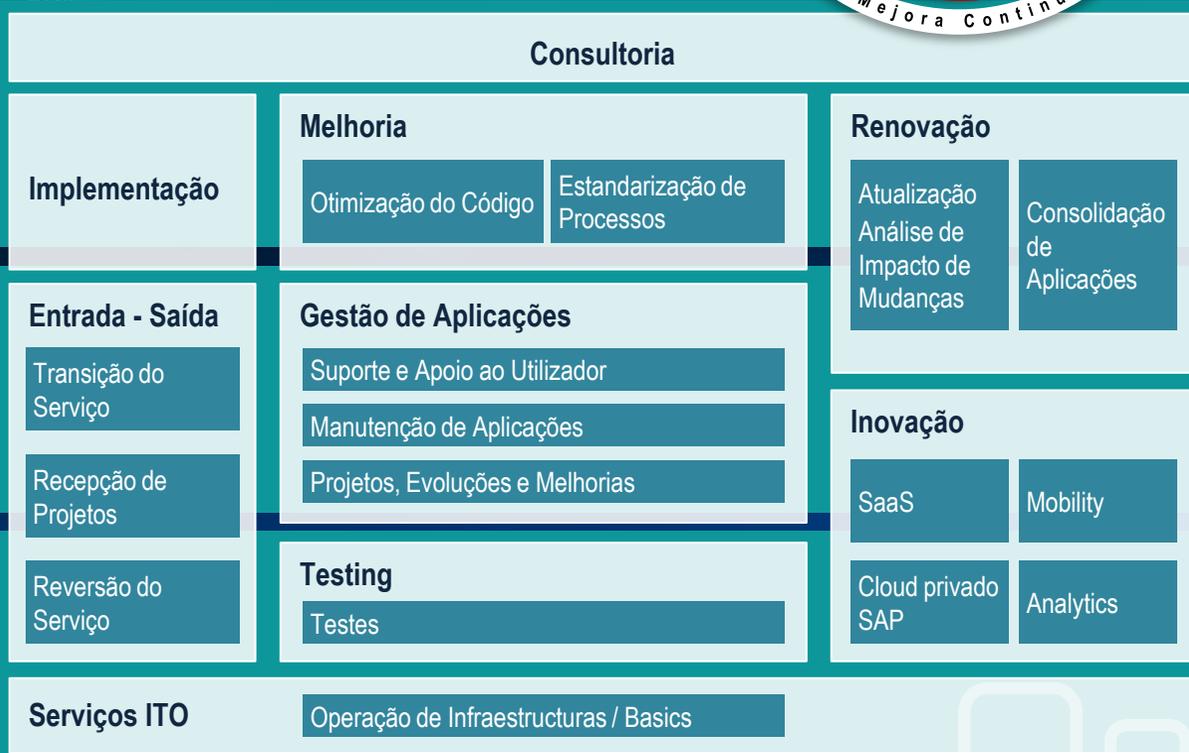
Adicionar Valor à Empresa



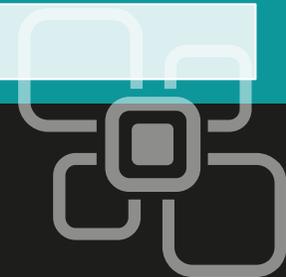
Melhoria Contínua



Redução de Custos



Dispomos de +500 profissionais especializados em todos os âmbitos da gestão do ciclo de vida de aplicações à sua disposição





## METODOLOGIAS, FERRAMENTAS E ACELERADORES



Trabalhamos como **Partner Center of Expertise de SAP** e cumprimos com as normas de certificação **Run SAP**



Gerimos e garantimos a correta **transferência de conhecimento**



Gerimos o Serviço e respondemos de forma **rápida e eficaz**



Usamos **SAP Business Objects** para a gestão e reporting de serviço



Contamos com uma **rede de partilha de conhecimento**

Damos cobertura completa a todos os módulos de SAP, dispoendo de uma equipa de mais de 150 profissionais especializados.

Contamos com um conjunto de ferramentas que suportam a operação e gestão do serviço, promovendo ativamente a partilha de conhecimentos e permitindo a aceleração dos prazos de transição.

Contamos com um LABORATÓRIO DE PROTÓTIPOS ativo e orientado à visualização, nas etapas de análise e desenho, para análise de funcionamento e look&feel do novos sistemas

## MODELO FLEXÍVEL



### Serviços Recorrentes

Serviços **Não Planeados**, com criticidade e urgência variável para os quais oferecemos tanto a possibilidade de contratar uma **Linha Base Mensal** como um **Pagamento por Utilização**



### Serviços de Baixa Procura

Para os Serviços que requerem valorização, aprovação e que portanto são **Planeados**, oferecemos a possibilidade tanto de **Pagamento por Utilização**, como a de contratar uma **Bolsa de Horas** de consumo

Oferecemos duas modalidades de contratação em função das necessidades dos nossos clientes:

- Pagamento por utilização em função do consumo real utilizado: sem obrigatoriedade nem compromisso. Fatura-se o que se consome.
- Estabelecimento de uma linha base de serviço que define um valor mensal, estabelecendo uma capacidade fixa e faturando todos os meses o mesmo custo pela capacidade em questão.



Valorização dos evolutivos solicitados



Faturação mensal por serviço



Planeamento dos evolutivos solicitados



Reporting mensal por serviço



Alertas serviço de alertas por consumo



ANS compromisso com nossos clientes

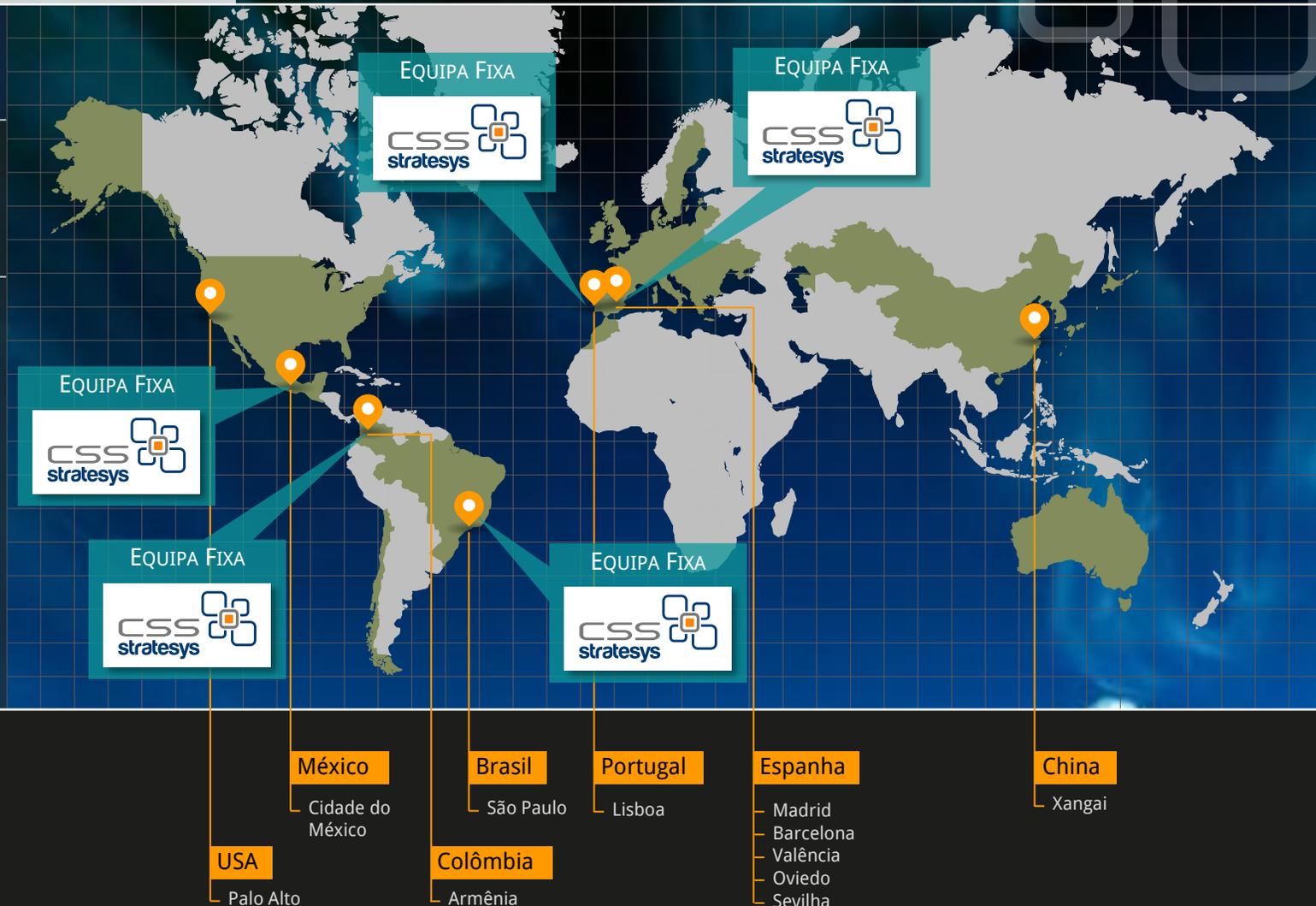
## PRESENÇA GLOBAL



Projetos em  
**+50** países

A nossa rede de escritórios e centros especializados, oferece cobertura para as diversas áreas geográficas e mercados em que atuamos.

A nossa presença internacional encontra-se distribuída por distintos países e localizações na Europa, EUA, América Latina e Ásia.



 Centros de Apoio

 Projetos