



Servicio para sus Soluciones SAP



SAP PARTNER CENTER OF EXPERTISE DE HEXAGON CONSULTING

Escenario de Soporte

SAP EXPERTISE Support

- **Basados en contratos de licencias SAP y Anexos SAP EXPERTISE Support entre Cliente – SAP**
 - Toda la información que se brinda en la presentación, se encuentra en el documento “Services under SAP EXPERTISE Support”.
- **La Contratación de EXPERTISE Support le brinda:**
 - Mejoras y actualizaciones a disposición.
 - Service Level Agreement.
 - Estalación de incidentes.
 - Monitoreo constante del software.
 - Infraestructura de colaboración a disposición.
 - Servicios remotos de chequeo de calidad.

Escenario de Soporte

SAP EXPERTISE Support

- **Mejoras y actualizaciones**
 - Nuevas versiones de producto.
 - SAP Enhancement Packages disponibles.
 - Ciclos de implementación probados y controlados.
 - Procesos Pre-configurados para aceleración de las implementaciones, con la siguiente reducción de costos y riesgos.
- **Service Level Agreement y Estalación de incidentes**

Escenario de Soporte

SAP EXPERTISE Support

- **Service Level Agreement y Estalación de incidentes.**
 - Tiempos de respuesta precisos para cada prioridad de incidentes.
 - Niveles de soporte de acuerdo al momento del ciclo del incidente.
 - Atención de 7x24x365 para incidentes de prioridad “Muy Alta”.
 - Línea telefónica dedicada para la atención de soporte.
 - Consultores certificados en soporte por SAP.
- **Servicios remotos de monitoreo y soporte**
 - Solution Manager, a través de la infraestructura de process technologies, su solución SAP, en caso de necesidad, estará conectada con SAP para realizar tareas de monitoreo y soporte.
 - EWA semanal, process technologies, con su solución manager, monitorea semanalmente la salud de su instalación a través de la herramienta Early Watch Alert de SAP, contactándolo de inmediato ante urgencias.
 - Informe Semanal, process technologies le informa mensualmente la evolución de los principales parámetros de funcionamiento de su sistema SAP.

Escenario de Soporte

SAP EXPERTISE Support

- **Infraestructura de colaboración**
 - Disponibilidad de base de datos de notas para solución de incidentes puntuales.
 - Fotos de discusión de usuarios SAP.
 - Rápida identificación de problemas.
 - Análisis de la raíz de incidente.
 - Incidentes de Prioridad “Muy Alta” con estalación directa a SAP 7x24x365.
 - Process technologies y SAP en comunicación constante ante incidentes.

Escenario de Soporte

SAP EXPERTISE Support

- **Servicios remotos de chequeos de calidad (TQCs), algunos ejemplos**
 - EWA, Early Watch Alerts, brinda innumerables indicadores de la salud de la solución SAP.
 - TQC for implementation, analiza riesgos técnicos y brinda recomendaciones para mejorar performance, disponibilidad y mantenibilidad de la solución SAP.
 - TQC Going Live for upgrade, sesiones de servicio para analizar compatibilidad con la versión que se quiere alcanzar, analiza cuellos de botella y chequeo de performance.
 - TQC OS/DB migration, analiza el impacto de migrar el sistema operativo o la base de datos de la solución SAP.
 - TQC Going Live Support, sesiones de soporte que analizan la fase tan crítica de la salida en vivo.
 - Muchos TQCs mas que gustosamente recomendaremos cuando percibamos su necesidad.

Escenario de Soporte SAP EXPERTISE Support

- **Con EXPERTISE Support**
 - Se dirigirá a un único interlocutor para el soporte de todas sus soluciones SAP.
 - Todo el esquema de soporte estará centrado en la reducción del riesgo empresarial.
 - Utilizara estándares sectorizados y herramientas que reducirán costos de implantación.
 - Por la innovación constante el crecimiento de su empresa será acompañado consistentemente por las soluciones SAP.

© 2011-2016 HEXAGON Consulting - Todos los derechos reservados

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o para ningún propósito sin la autorización expresa de HEXAGON Consulting. La información contenida en este documento pueden ser modificados sin previo aviso. Los nombres de productos y servicios mencionados y los logotipos asociados que se muestran son marcas registradas de sus respectivas compañías. Los datos contenidos en este documento sólo tienen fines informativos solamente.

Este documento es una versión preliminar y no está sujeto a ningún contrato de licencia o cualquier otro acuerdo con HEXAGON Consulting. Este documento sólo contiene estrategias, descripciones y funcionalidades del producto y no pretende ser vinculante. HEXAGON Consulting no garantiza la exactitud o la exhaustividad de la información, texto, gráficos, enlaces u otros elementos contenidos en este material. Este documento se proporciona sin garantía de ningún tipo, ni expresa ni implícita.

HEXAGON Consulting no tendrá ninguna responsabilidad por daños de cualquier tipo, incluyendo los daños directos, especiales, indirectos o consecuentes que puedan resultar del uso de estos materiales.

HEXAGON Consulting no tiene ningún control sobre la información que usted puede acceder a través de la utilización de enlaces incluidos en este material y no aprueba el uso de las páginas web de terceros ni asume ninguna garantía derivada de las páginas web de terceros.



www.hexagonconsulting.net

