

Mantenimiento de Licencias SAP

The background is a dark blue space scene. On the left, a yellow rocket with teal bands and purple flames points upwards. Several stylized planets are scattered across the sky: a purple one at the top, an orange and red striped one in the middle, and a large purple and yellow striped one on the right. Two white astronauts are at the bottom; one is standing and the other is floating upside down. A small ringed planet is visible in the bottom right corner.

Obteniendo el máximo provecho de tu
producto SAP

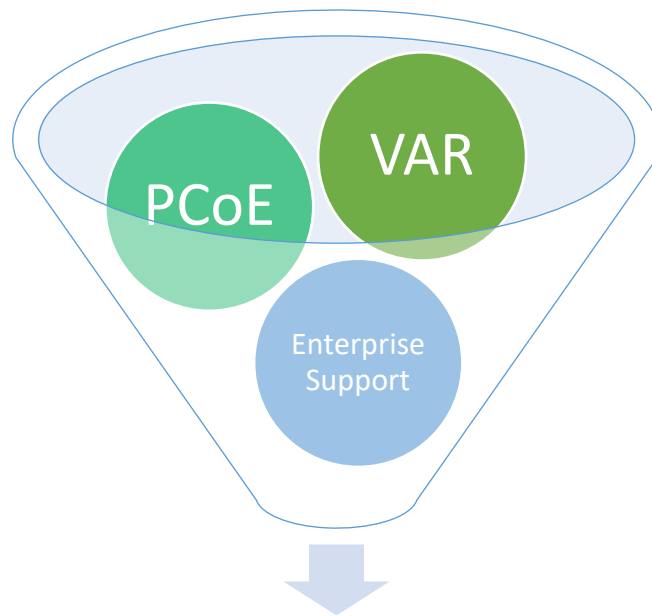
• Agosto 2021



Agenda

- ❑ ¿Que es un servicio de mantenimiento SAP?
- ❑ Diferencia entre AMS y un servicio VAR
- ❑ ¿Cómo Opera el servicio de mantenimiento?
- ❑ ¿Qué incluye un servicio VAR?
- ❑ Cambio de Partner SAP
- ❑ Valor Agregado EPI USE
- ❑ ¿Quien es EPI USE?
- ❑ Preguntas²

Primero, lo básico:

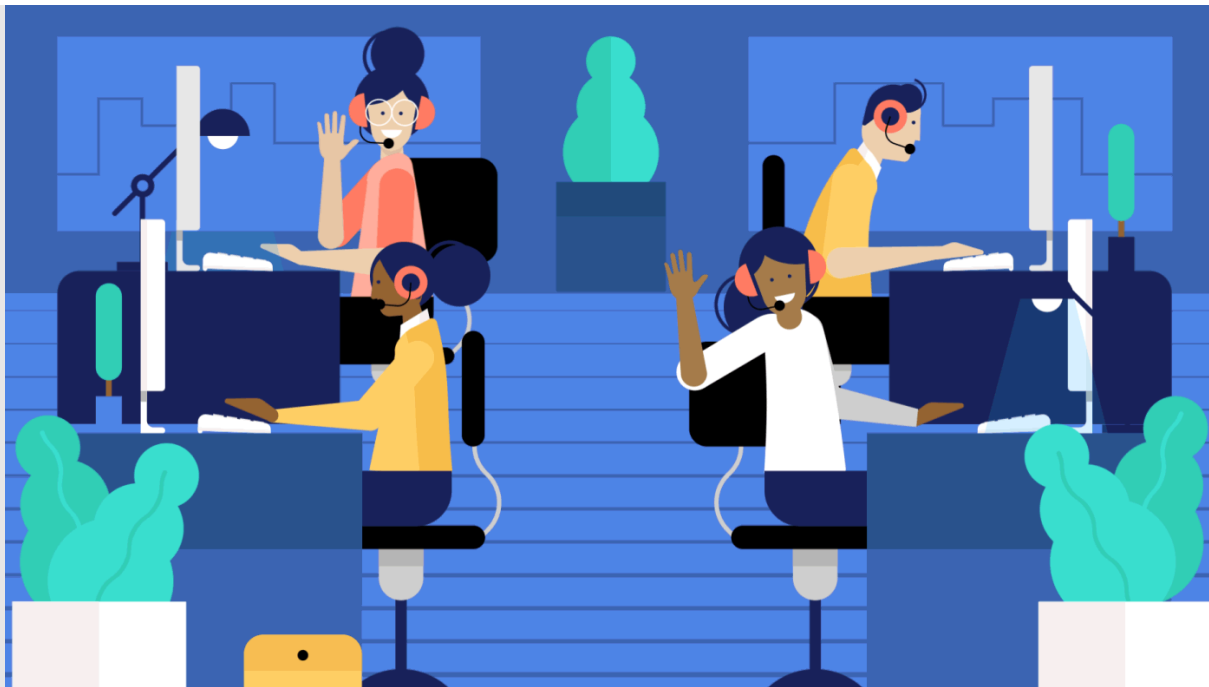


Mantenimiento de Licencias
SAP

VAR: Value Added Reseller
PCoE: Partner Center of Expertise

Preguntas típicas de pequeñas y medianas empresas:

- ❑ ¿Cómo puedo implementar a tiempo y dentro del presupuesto?
- ❑ ¿Cómo puedo evitar interrupciones en mi negocio?
- ❑ ¿Cómo puedo aprovechar rápidamente las innovaciones de software?



La Respuesta: Enterprise Support



Este servicio se refiere al soporte brindado por el pago del **mantenimiento de licencias** de SAP.



Son **servicios de soporte y servicios evaluativos** relacionados a productos con cobertura de Enterprise Support.



Garantiza la **visibilidad de factores críticos** que puedan poner en riesgo la operatividad de los sistemas productivos.



Es un servicio **Proactivo** principalmente, anticipándonos a riesgos o incompatibilidad de componentes.

Implementación



Minimizar el tiempo de
implementación

Minimizar los riesgos del
proyecto

Costos de proyecto más bajos

Operación



Resolución rápida de problemas

Reducir el tiempo de inactividad
no planificado

Menor costo total de
operaciones

Innovación



Descubra fácilmente nuevas
innovaciones

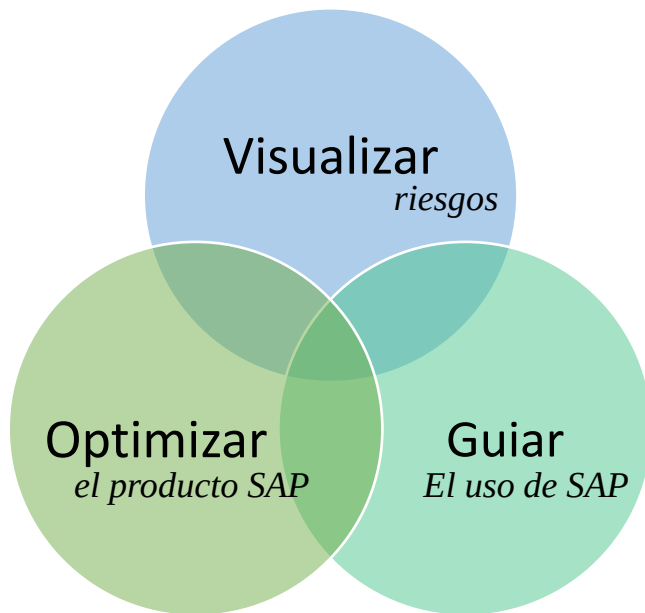
Aumente el rendimiento de las
pruebas

Acelere su viaje de innovación

Funciona como una garantía de producto



El objetivo:



Enterprise Support y la oferta **AMS** son servicios diferentes que Solo Partners certificados como EPIUSE puede entregar como complemento al ofertar un mantenimiento de licencias

Servicios AMS

Partner

- ☐ Este servicio esta provisto por un costo extra negociado. El servicio puede ser provisto por el departamento de IT del cliente, un proveedor de servicios de outsourcing, o una mezcla de ambos.
- ☐ La disponibilidad del servicio está negociada de acuerdo a las necesidades de los procesos de negocio del cliente.
- ☐ Los servicios provistos también dependerán de las necesidades del cliente, tales como: Service Desk, BASIS, Desarrollo o soporte a módulos funcionales (i.e. FI, MM, SD, PP) y los niveles de soporte que se necesiten (L1,L2 y L3)
- ☐ Estos servicios incluyen a los procesos de negocio implementados por el cliente.
- ☐ Los SLAs pueden ser acordados con el proveedor del servicio.

Enterprise Support

Partner
VAR

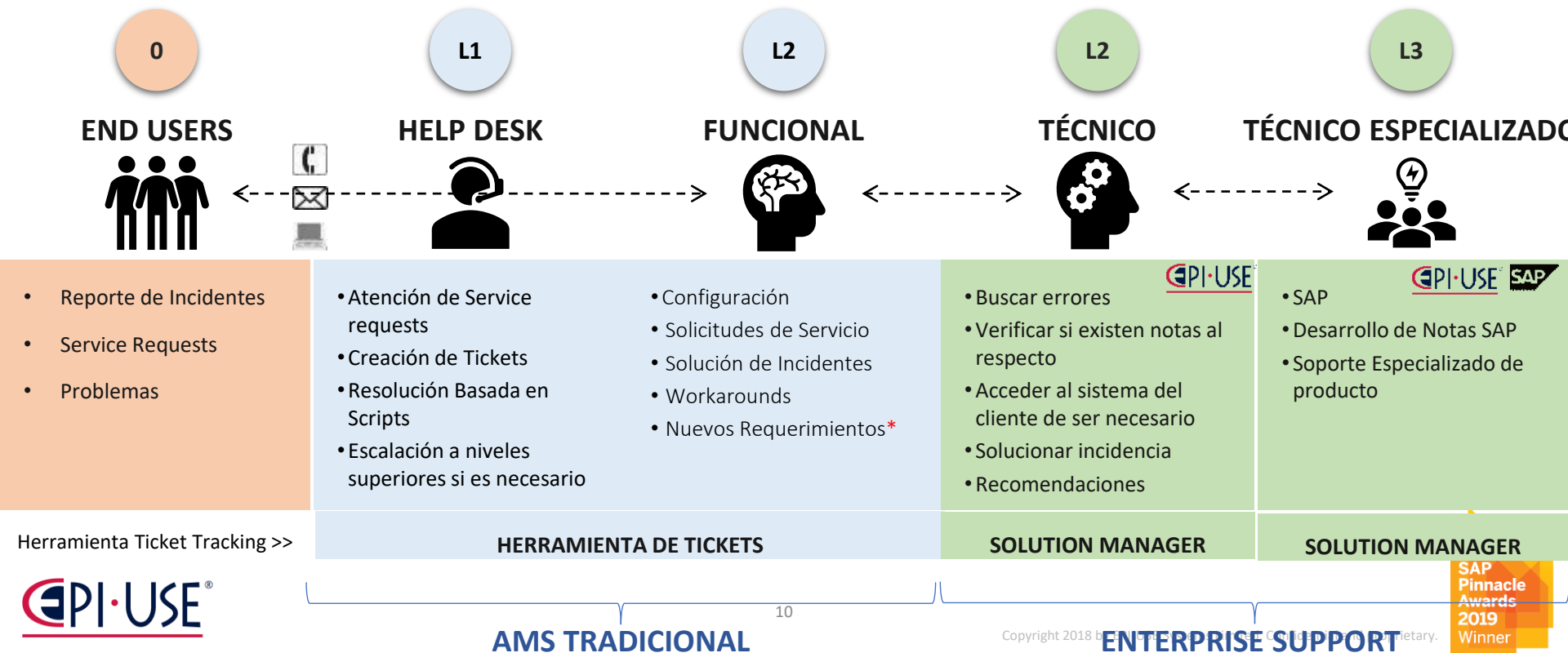
SAP

- ☐ No hay costo extra por el servicio, sino que viene incluido como parte de la cuota de mantenimiento pagada a SAP por el cliente.
- ☐ El servicio es provisto 24x7 (Severidad 1) en español e ingles; pero los tickets deben ser documentados únicamente en Inglés.
- ☐ Los servicios provistos son: *
 - ☐ Soporte a la suite de SAP (ticketing)
 - ☐ Monitoreo y diagnóstico del landscape de SAP
 - ☐ Servicios Remotos diversos
- ☐ Los servicios de L1-L2 son complementados por algún partner SAP i.e. ocasionalmente EPIUSE (AMS)
- ☐ Los servicios de L3 son provistos por SAP y por EPIUSE en conjunto.

*VAR Delivered Support considera:

- Incidentes relacionados a la aplicación SAP standard (sin customización)

Modelo de Soporte



Servicios / Recursos que se incluyen en el servicio de Mantto de licencias

(Operación)

Manejo de Incidentes

- Gestión de incidentes y notas a SAP así como su seguimiento.
- Administración de users de Service Desk – Nuevos user, desbloqueo y reseteo de password.
- Aplicación de Notas Sencillas a través de la transacción SNOTE derivadas de reporte de EWA (5 mensual).

Infraestructura

- Cuota de servicios de Infraestructura incluida en caso que el cliente no cuente con un SOLMAN
- Cuota de procesamiento, almacenamiento y servicios de red incluida



(Innovación)

Servicios Remotos

- Herramientas de Valor para el cliente
- Sesión de assessment anual para identificar servicios remotos
- Gestión de servicios remotos como los Technical Quality Checks, o Value Maps
- Gestión de servicios agregados derivados de servicios remotos (adicional a la base mantenimiento)

(Operación)

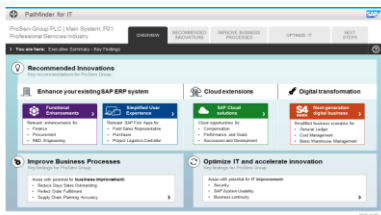
Mantenimiento Preventivo

- Entrega de reporte de EWA Semanal
- Entrega de Análisis de EWA Mensual / Trimestral
- Alerta sobre semáforos críticos
- Asesoramiento de resultados de reporte de EWA
- Pre-Audit de Licenciamiento (License Audit)

Herramientas de Valor para el cliente

Punto de partida: Pathfinder

Evalúe su situación e identifique el valor potencial



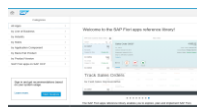
SAP Innovation and Optimization Pathfinder

Recomendaciones de innovación, comparativas de la industria y recomendaciones para empresas y TI para optimizar las soluciones de SAP

<http://www.sap.com/pathfinder>

Recomendaciones detalladas de innovación y mejora

Identify relevant innovations and optimize TCO



Recomendaciones de escenarios comerciales para SAP S / 4HANA

Procesos comerciales simplificados con SAP S / 4HANA

<http://www.s4hana.com/>

Biblioteca de aplicaciones y recomendaciones de SAP Fiori

Habilite una nueva experiencia de usuario

<http://www.sap.com/fiori-apps-library>

<http://www.sap.com/FAR>

Innovation Discovery

Mejoras, mejoras y nueva funcionalidad para productos SAP

<http://www.sap.com/innovationdiscovery>

SAP Solution Manager value report

IT TCO optimization with SAP Solution Manager

<http://www.sap.com/solman-value>



SAP Transformation Navigator

Build a product roadmap for your digital transformation journey

<http://www.sap.com/transformationnavigator>

Technical Quality Checks - TQCs

Implementa Mejor	Opera Mejor	Mejoras
TQC Planning	TQC EarlyWatch Check	TQC for Upgrade
TQC for Implementation	TQC OS/DB Migration Check	TQC Upgrade Assessment
TQC Going Live Support	TQC Business Process Analysis & Monitoring	TQC EHP Installation Check
TQC Integration Validation	TQC Security Optimization	TQC Downtime Assessment
	TQC Technical Performance Optimization	
	TQC Solution Transition Assessment	
	TQC Transport Execution Analysis	
	TQC Business Process Performance Optimization	
	TQC Data Volume Management	

Beneficios clave de los TQC

- Reducir el tiempo y el presupuesto para la implementación y la innovación
- Mejoran el rendimiento del sistema, la disponibilidad, la estabilidad y la consistencia de datos
- Ayuda práctica proactiva de SAP
- Funcionan como controles de calidad para evitar situaciones críticas en el futuro - mitigación activa del riesgo

TQC – Ejemplo EHP Installation check

Beneficios

Basándonos en las experiencias de nuestros clientes, SAP ha identificado áreas de enfoque clave que deben considerarse en la fase de planificación para garantizar un proyecto de actualización sin complicaciones. La verificación técnica de la instalación del EHP evalúa la complejidad y la preparación de su sistema SAP específico dentro de estas áreas.

Como resultado de este servicio, recibirá una lista de requisitos previos, posibles riesgos técnicos y problemas, así como las mejores prácticas que su equipo de proyecto debe considerar y administrar al instalar paquetes de mejora en su sistema de producción.

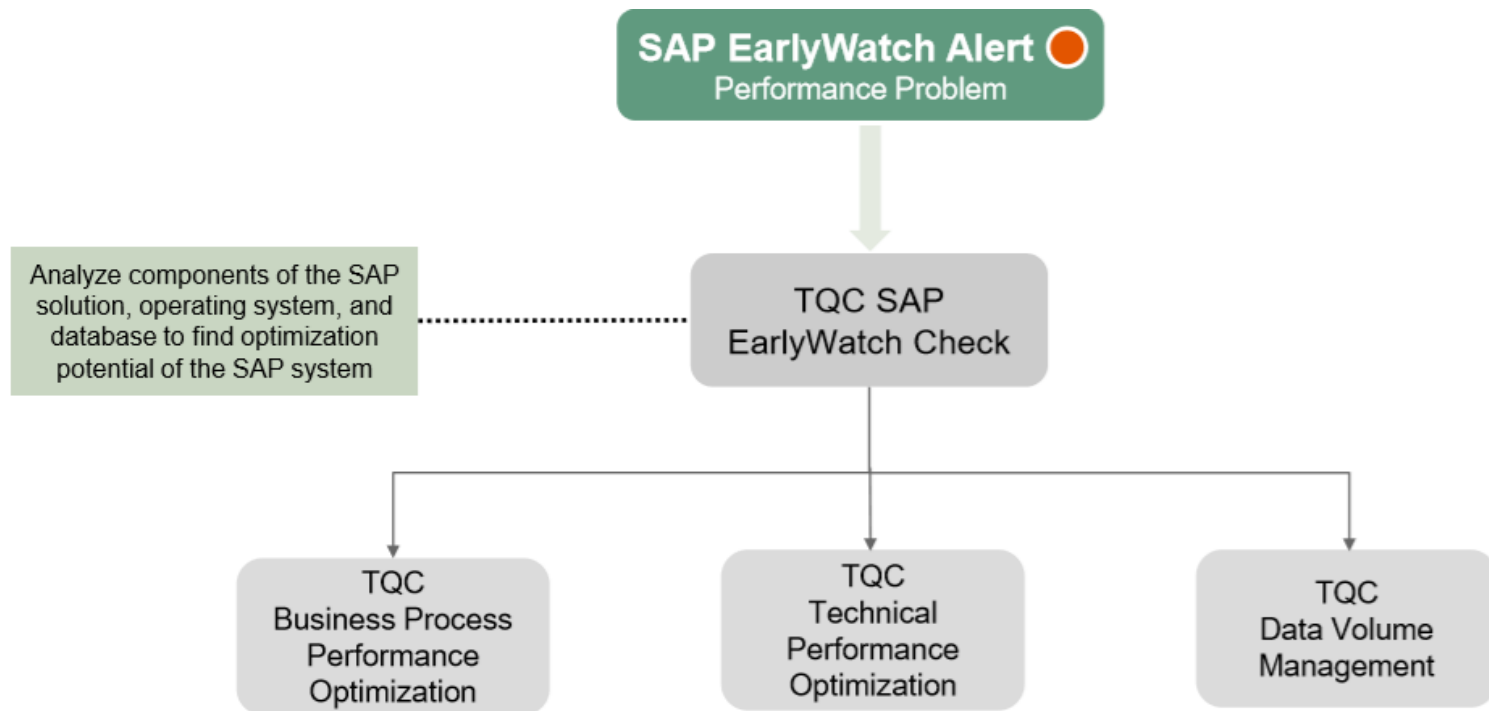
Cuándo usar

Este servicio se utilizará como soporte de preparación y planificación de un proyecto de instalación de un Enhancement Package de SAP. Preferentemente previo a la fase de evaluación antes de que comience el proyecto. No se requiere un sistema de prueba actualizado para la entrega.

Características principales

- Disponibilidad de infraestructura
 - Verificación de los requisitos previos del software (por ejemplo, SO, DB, kernel de SAP y niveles de paquete de soporte)
 - Identificación de requisitos de complementos críticos
 - Comprobación de la configuración de SAP Solution Manager
 - Impacto de la configuración del software en la estrategia de implementación del Enhancement Package
- Requisitos de ajustes funcionales
 - Descripción general de modificaciones, desarrollos personalizados e interfaces.
 - Análisis de alto nivel del uso de transacciones y reporte
- Gestión del cambio de software
 - Análisis del mantenimiento a su landscape de sistema
 - Determinación de volúmenes de transportes e impacto al proceso de instalación del Enhancement Package
- Riesgos de continuidad del negocio
 - Evaluación del alcance del negocio y aplicaciones usadas
 - Análisis de la calidad de las pruebas actuales
- Requisitos de conversión de datos
 - Evaluación del proyecto de conversión Unicode (en el caso de sistemas no Unicode)
- Business Downtime
 - Evaluación de los controladores de tiempo de inactividad más críticos

Ejemplo Práctico de como se activan los TQCs



Value Maps

- EPI USE ofrece a nuestros clientes de Enterprise Support acceso al catálogo de SAP Enterprise Value Maps, que son un programa de soporte y de aceleradores de conocimiento dentro de su organización basado en el social-media a través de la herramienta SAP Jam.
- Son paquetes que simplifican y aceleran el conocimiento en temas específicos y que proveen una visibilidad del esfuerzo requerido para completar las metas de entrenamiento
- Los Value Maps dan acceso a conocimiento de manera guiada, técnicas y servicios necesarios para afrontar los retos de la organización y cuyo acceso es gestionado mediante EPI USE
- **Beneficios de los Value Maps:**
 - Acceso a compartir conocimiento con peers y expertos en la materia.
 - Apoya en la adopción de nuevas tecnologías.
 - Maximiza el valor del uso de SAP.
 - Impulsan el conocimiento del personal del área.
 - Reducen costos de entrenamiento.



Puntos importantes a considerar en la elección de un Partner:



Partner Certificado (PCoE)

Validar que sea un partner Certificado por SAP como PCoE



Amplio Portafolio de Servicios

Servicios de Implementación,
Servicios de AMS;
Servicios de consultoría
en varias industrias



SLAs de Atención

Tiempos de atención
comprometidos con una
rápida respuesta



CEE especializado

Que cuente con un
Customer Engagement
Executive asignado a su
cliente.



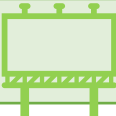
Valor Agregado

Servicios adicionales a
lo proporcionado por
Standard que
complementen la oferta

El cambio de Partner no tiene costo Adicional



Servicios de Valor Agregado

	Servicio	Frecuencia	Descripción
	Webinars Focalizados	Quincenal	Se realizan webinars a nivel regional, de diferentes temas de interés para la operación de su organización.
	Pre-auditorías de licencias	1 por año	Cada año SAP realiza a sus clientes una auditoria para medir sus sistemas SAP. Apoyamos al cliente en el proceso, a resolver dudas y llegar a buen término.
	Encuestas de Satisfacción	Semestral	Encuestas semestrales que aplicamos a nuestros clientes sobre los servicios de soporte, con opiniones que nos permiten mejorar los servicios año tras año
	Monitoreo Basis	Semestral	Nuestros consultores de SAP Basis revisarán sus informes de alerta de EarlyWatch para monitorear el estado crítico de su sistema. Dependiendo de los resultados de estos informes, brindaremos asesoramiento, orientación y realizaremos actividades de mantenimiento que mantendrán su sistema actualizado y optimizado

Servicios de Valor Agregado

	Servicio	Frecuencia	Descripción
	Sesiones con Arquitectos de Soluciones	Por demanda	En estas sesiones asesoramos a nuestros clientes en temas tecnológicos de sus ambientes SAP.
	Asesoría en Migraciones y Upgrades del ambiente SAP	Por demanda	Damos una guía a nuestros clientes antes, durante y después de sus procesos de actualización y migración de sus sistemas SAP hacia nuevas versiones o nuevas bases de datos, sistemas operativos o servidores.
	Resolución de Incidentes	Por demanda	Recibimos y atendemos con los mismos niveles de servicio que tiene SAP (SLAs*) los incidentes técnicos que levantan nuestros clientes a través de SOLMAN. EPI EPI-USE busca la causa raíz del error y lo solucionamos o lo enviamos a SAP para que lo resuelva. El servicio de EPI-USE implica el primer y segundo nivel de soporte solo a incidentes levantados en nuestra herramienta y el tercer nivel de soporte lo da SAP directamente.

Servicios de Valor Agregado

	Servicio	Frecuencia	Descripción
	Servicios de Soporte Basis	Por demanda	Administramos la plataforma SAP de nuestros clientes, servicio 5x8 / 7x24 bajo SLA's establecidos prestamos este servicio.
	Construcción del Road Map Cliente	Por demanda	Construcción del Road Map de la organización con enfoque a 3 o 5 años.

Definición del servicio

Diferencia AMS/VAR

Operación

Que Incluye

Elección de Partner
VARValor Agregado
EPIUSEQuien es
EPIUSE

Preguntas

>3,000
EMPLEADOS

MÁS ALLÁ DEL PROPÓSITO CORPORATIVO EL 1%
DE LOS INGRESOS SE ENCADENAN EN EL PROGRAMA DE
ELEFANTES, RINOS Y PERSONAS ERP

SOFTWARE Y SERVICIOS

PARA PROCESOS CRÍTICOS DE NEGOCIOS
EN GRANDES EMPRESAS

PRESENCIA EN
PAÍSES 32



SAP SuccessFactors



PARTNER
DE SERVICIO
Y DESARROLLO



UTILIDAD DEL
SOFTWARE
PARA CUBRIR TODOS
LOS MÓDULOS SAP



40+
VERSIONES DE NÓMINAS
EN PAÍSES

workforce
SOFTWARE

97% LICENCIAS
RENOVADAS



+5,500
LICENCIAS
VENDIDAS

SAP
S/4 HANA

SOPORTE GLOBAL
EN VARIOS IDIOMAS



1,500+
IMPLEMENTACIONES RH / PAYROLL



AMS
Local y
Regional

SAP
Pinnacle
Awards
2019
Winner

CLIENTE CENTRAL



+20 MARCAS

SAP® Recognized Expertise





Gracias !

www.epiuse.lat



SCAN ME