

# FOURS

SAP Application Management by Softtek



## Equipo 4S

Inseguridades de usuarios  
Errores de usuarios  
Errores de datos  
Desconocimiento de SAP  
Desconocimiento del modelo

Soporte de 1er. Nivel  
Mesa de ayuda

Errores de transacciones  
Errores de autorizaciones  
Cambios de procesos menores  
Cambios por temas legales  
Aplicación de notas  
Entrenamiento a usuarios  
Mantenimientos de emergencias  
Mantenimientos preventivos  
Mejora continua  
Quality assurance

Soporte Operacional  
20. y 3er Nivel

Soporte de  
Negocio

Upgrades  
Implementación de nuevos módulos  
Implementación de nuevos procesos

GDC ABAP  
Factory

Desarrollo de nuevas interfaces  
Desarrollo de nuevos reportes  
Desarrollo de funcionalidades Z  
Desarrollo de pantallas amigables  
Nuevos circuitos de workflows

## LA SOLUCIÓN DE SOPORTE REGIONAL A LAS APLICACIONES DE SAP

Nuestro modelo aborda todos los aspectos de las complejas relaciones de outsourcing de aplicaciones.

La consultoría se materializa a través de un equipo de profesionales especializados por procesos y con dedicación exclusiva.

Mediante la gestión de servicios administrados (AMS) se brindan soluciones a necesidades correctivas y de mejora continua en los procesos del sistema del cliente.

Más de **600.000** horas consultor entregadas a más de **60** clientes de distintas industrias en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela, y una estructura que lleva años trabajando como partner estratégico de soporte para optimizar sus procesos de negocio.

## BENEFICIOS

- Capitalización del conocimiento
- Consultoría SAP integral
- Conocimiento del cliente y de los procesos de negocio
- Metodología de trabajo
- Documentación detallada con entregables
- Liberación de puestos de trabajo y asignaciones ajustables
- Gestión de nivel de servicio (SLA)
- Aseguramiento de la calidad
- Cobertura horaria regional
- Gestión de Incidentes, Problemas y Análisis de causa raíz (RCA)
- Gestión de Capacidad y Disponibilidad

## NOS DIFERENCIAMOS POR

- 18 años de trayectoria brindando servicios SAP
- Servicio certificado por normas ISO
- SAP Solution Manager como herramienta de gestión
- Líderes de competencias capacitados para asesorarlo y mejorar el desempeño en las diferentes áreas de su empresa
- Ofrecemos un servicio proactivo de mejoras continuas

## ACERCA DE SOFTTEK SUDAMÉRICA HISPANA

- Es el mayor proveedor independiente de TI en Latinoamérica, con alcance global
- Pionero y líder de la industria Near Shore®
- Cuenta con 1500 consultores SAP en Latinoamérica y más de 400 en el Cono Sur
- Distinguido como "Services SAP Partner" y "Channel SAP Partner"
- Ganadora de 11 "SAP Award of Excellence" en los últimos 12 años y 3 ASUG Impact Award

### Perú

info.peru@softtek.com  
Tel. 54 (+11) 5252 8110

### Argentina

info.argentina@softtek.com  
Tel. 54 (+11) 5252 8110

### Chile

info.chile@softtek.com  
Tel. 56 (+2) 374 3998

### Colombia

info.colombia@softtek.com  
Tel. 57 (+1) 651 5400 Ext. 113

### Venezuela

info.venezuela@softtek.com  
Tel. 58 (212) 264 2878

## ACERCA DE SOFTTEK

Fundada en 1982, Softtek es un proveedor global de servicios orientados a procesos de TI con 30 oficinas en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia. Con 12 Centros de Desarrollo Global en EE.UU., México, China, Brasil, Argentina, España e India, Softtek mejora el tiempo de entrega de soluciones de negocio, reduce costo de las aplicaciones existentes, entrega aplicaciones mejor diseñadas y probadas, y produce resultados predecibles para grandes empresas en más de 20 países. A través de modelos de servicios de entrega on-site, on-shore y su marca registrada Global Nearshore™, Softtek ayuda a los CIOs a incrementar el alineamiento con el negocio. Softtek es el creador y líder de la industria nearshore.