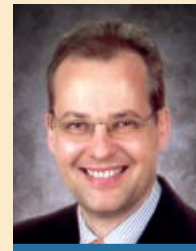


# Cómo cumplir con las expectativas de soporte gracias a una solución integral

Por qué los equipos de soporte de SAP deben ir más allá del soporte clásico de TI



Matthias Melich  
Vicepresidente  
Gestión de productos E2E  
SAP AG

Las organizaciones de soporte de SAP están detectando diferencias entre el soporte que se espera de su empresa y la capacidad para cumplir dichas expectativas.

El siguiente ejemplo ilustra el problema: Supongamos que un cliente de SAP está trabajando con una solución de SAP que contiene soluciones integradas de un partner. La solución se ha mejorado con código personalizado y se ha incluido el portal de SAP a modo de interfaz para los usuarios de la empresa. Recientemente, el equipo de TI ha puesto esta solución en productivo, después de una actualización de SAP R/3 a SAP ERP 6.0. No obstante, los usuarios de la empresa han empezado a quejarse de una pérdida continua de rendimiento.

Problemas como éste representan un auténtico reto para la empresa de soporte. ¿Por qué? Porque no han gestionado la transición de un servicio de soporte clásico a una solución integral (end-to-end, o E2E). A diferencia del enfoque clásico de soporte de TI, orientado al proveedor, reactivo y basado en parches, las soluciones integrales de operaciones (E2E) ayudan a los clientes a determinar los problemas, a establecer un proceso claro para su resolución y a evitar que vuelvan a ocurrir. Con un enfoque E2E, la empresa de soporte dispondría de los conocimientos, los procesos y las herramientas necesarios para el soporte de las operaciones críticas de toda la solución, gestionando rápidamente las reclamaciones de los usuarios sobre el rendimiento.

## El estado del soporte

Ésta es la cuestión: ¿En qué consisten exactamente las soluciones E2E? Se trata de la suma de actividades, herramientas y procesos que los equipos de soporte deben gestionar correctamente a fin de garantizar la continuidad, a agilidad y el valor de una solución completa de SAP.

Para comprender la necesidad de este tipo de soluciones integrales, procederemos a analizar cuatro motivos por los cuales una empresa de soporte clásico no está preparada para enfrentarse al problema mencionado más arriba:

**1. Conocimientos tecnológicos insuficientes:** Actualmente, las soluciones empresariales abarcan múltiples tecnologías, cada una de ellas con mecanismos propios de resolución de problemas y control. No es habitual que una empresa de soporte disponga del conocimiento, a nivel de experto, de toda esta tecnología tan heterogénea.

**2. Control de calidad insuficiente:** Generalmente, las soluciones de cliente han sufrido innumerables cambios y cuentan con gran cantidad de parches. Éstas implican un desafío: no son universales y deben copiarse de un directorio tecnológico a otro. También, plantean problemas en las comprobaciones funcionales, de regresión y de volumen. ¿Cómo puede garantizarse que todo se ha verificado correctamente?

**3. Validación de la integración insuficiente:** Las soluciones actuales integran componentes de una amplia gama de proveedores con componentes SAP, que con frecuencia se han modificado con código específico para el cliente. ¿Cómo se puede garantizar que todos los procesos empresariales seguirán funcionando a nivel de la solución? ¿Todos los datos necesarios pueden transferirse correctamente de un sistema al siguiente?

**4. Disponibilidad insuficiente para responder a las necesidades del negocio:** Con frecuencia, las empresas de soporte están tan ocupadas en ejecutar sus complejas soluciones, que no disponen del tiempo necesario para re aplicar la arquitectura orientada a servicios empresariales (SOA empresarial) y proporcionar una respuesta rápida y satisfactoria a las demandas del negocio.

Además, es habitual que las empresas consideren que el soporte que reciben de su ecosistema de partners, no es el adecuado. Si una organización de TI desea, por ejemplo, externalizar determinadas partes de sus soluciones, puede tener dificultades para evaluar si un proveedor determinado de servicios podrá encargarse del entorno de la solución en función de las recomendaciones de SAP. Y si una empresa desea contratar nuevo personal de soporte, debe evaluar si los candidatos tienen realmente la capacidad y los conocimientos necesarios para ejecutar las soluciones de última tecnología.

## Equipe a su organización de soporte con una metodología y un conjunto de herramientas de efectividad probada

Para evitar este tipo de situaciones, SAP ha presentado la metodología "Run SAP", que proporciona:

Actualmente, la naturaleza de las soluciones de software empresarial requiere que los equipos de soporte cambien sus razonamientos. No hay posibilidad de que las soluciones tiendan a simplificarse desde el punto de vista operacional. Por este motivo, los equipos de soporte deben alcanzar un nuevo nivel de madurez: SAP le proporcionará el conocimiento, las herramientas, las mejores prácticas, los servicios, las certificaciones y la formación para que puedan alcanzar dicho nivel.

## Introducción al nuevo SAP Enterprise Support

Los entornos de TI van evolucionando progresivamente y las soluciones implican cada vez más operaciones críticas para los procesos empresariales, por lo que las empresas necesitan un soporte adicional para obtener una diferenciación competitiva.

Siguiendo la estela del exitoso producto SAP Premium Support, SAP Enterprise Support permite a los clientes configurar soluciones de operaciones integradas y estandarizadas. Sobre la base de la metodología Run SAP y centrándose en la gestión global de todo el ciclo de vida de la aplicación, ofrece un proceso de gestión de la calidad coherente e integrado para todo el conjunto tecnológico y el entorno completo de aplicaciones (véase el gráfico siguiente).

SAP Enterprise Support incluye:

- **Estándares líderes del sector:** herramientas, procesos y acceso a un ecosistema altamente cualificado
- **Mejores prácticas integradas:** los estándares líderes, las mejores prácticas específicas del sector de actividad y la versión empresarial de SAP Solution Manager, proporcionan mejoras en las operaciones de alto valor
- **Gestión de riesgos:** una combinación de contratos de nivel de servicio, asesoría de soporte y controles de calidad continuos, ayudan a los clientes a gestionar los riesgos estableciendo un soporte para las operaciones críticas
- **Gestión de la calidad transparente:** la estructura de soporte global de SAP permite una gestión continua del ciclo de vida, un soporte a demanda para toda la plataforma SAP y del partner y un concepto de mantenimiento integrado, tanto para los desarrollos estándar de SAP, como para los desarrollos de cliente
- **Valor continuo:** métodos estándar para validar la integración, reducir el esfuerzo requerido para las verificaciones y facilitar la elección de la plataforma de procesos empresariales y de los paquetes de mejoras

SAP Enterprise Support acelera la capacidad de las empresas para utilizar soluciones integrales. Se trata de la opción correcta de soporte para aquellos clientes que buscan un proceso de gestión de la calidad integrado que les ayude a dominar el complejo entorno de las tecnologías de la información empresariales. Si desea obtener más información, visite [www.sap.com/services/bysubject/support](http://www.sap.com/services/bysubject/support).

|                        |                                     |  |
|------------------------|-------------------------------------|--|
| SAP Enterprise Support | Servicios de soporte integrales     | <b>Verificaciones de la calidad continua y asesoría de soporte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implantaciones, actualizaciones y operaciones continuas</li> <li>▪ Soporte ampliado con acceso a un equipo de asesores de soporte 24x365</li> </ul>  |
|                        | Soporte avanzado de productos       | <b>Estándares sólidos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Validación de la integración mejorada</li> <li>▪ Garantía de calidad para los productos SAP y de sus partners</li> </ul>  |
|                        | Soporte con escalación de problemas | <b>Contratos de nivel de servicio (SLA) para problemas de prioridad 1 y 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rápida resolución de problemas para minimizar la inactividad y proporcionar seguridad</li> <li>▪ Garantía de seguridad con penalizaciones para SAP por SLA para prioridad 1 desatendidos</li> </ul> |
|                        | Mejora de las operaciones           | <b>SAP Solution Manager mejorado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SAP Solution Manager, Enterprise edition, proporciona mejoras en las operaciones de alto valor</li> </ul>  |

▲ Resumen de SAP Enterprise Support, la nueva oferta de la cartera de productos de soporte de SAP

- Un conjunto de **estándares sólidos** que detallan cómo las áreas individuales en la organización de soporte al cliente deben gestionar las principales actividades de forma óptima
- Un conjunto de **herramientas incluidas en SAP Solution Manager**, junto con los conocimientos y la información necesarios para utilizarlas. De este modo, se provee a los clientes con las principales funciones de análisis de causas raíz, control de calidad y validación de la integración
- Una **hoja de ruta** que proporciona a los clientes las mejores prácticas, los aceleradores y los conocimientos necesarios para implementar los estándares y herramientas E2E en su organización de soporte
- Los **programas de formación, cualificación y certificación** que, por una parte, permiten que los clientes se beneficien de la mejor experiencia de soporte y, por la otra, regulan además el ecosistema de SAP, facilitando que los clientes elijan el proveedor de servicios adecuado o contraten el mejor personal de soporte.
- **Paquetes de servicios E2E** que proporcionan a los clientes la oportunidad de un aprendizaje práctico para trabajar "in-situ" con los mejores ingenieros de soporte de SAP. Estos paquetes permiten iniciar rápidamente soluciones integrales para la operativa.

## Soluciones integrales para la operativa, en la práctica

Supongamos que nuestro cliente del ejemplo ha realizado la transición del soporte tradicional al basado en soluciones integrales para la operativa. ¿Cómo puede capacitarse al equipo para que solucione los problemas de rendimiento?

En primer lugar, la empresa debería disponer de la cualificación necesaria y de los procesos de soporte: Los empleados de soporte deberían haberse formado en todos los procesos E2E y todos los procesos operacionales deberían configurarse según las recomendaciones de los estándares de SAP.

Además, el cliente debería disponer de las herramientas de diagnóstico necesarias para determinar fácilmente la causa raíz de un problema dentro e incluso fuera de los componentes SAP. Si el problema ha requerido la instalación de un parche, las mejoras de calidad y control de cambios de SAP E2E, permitirían que los clientes gestionaran este cambio, tanto desde una perspectiva técnica como de calidad. Y si el cliente había previsto una externalización, los estándares de E2E podrían ayudarle en la gestión de proveedores que, a su vez, podrían demostrar sus conocimientos gracias a las certificaciones de E2E.

En pocas palabras, gracias a las soluciones integrales, las empresas de soporte al cliente pueden configurar procesos de soporte para las operaciones críticas, de modo integral para las soluciones completas de SAP. ■