

Resumen de los servicios SAP Expert Services disponibles como componente de SAP MaxAttention

Esta documentación proporciona una descripción de los servicios SAP Expert Services que están disponibles como componente de SAP MaxAttention Services. La selección de Servicios se determina entre el Gestor Principal de Calidad Técnica (LTQM) y el Licenciatario, y se documenta en el plan de contratación.

Servicios de innovación

Iniciar la innovación

Este servicio ayuda al cliente a crear soluciones basadas en tecnología de punta, para los desafíos específicos de su negocio, desde la exploración de oportunidades de negocio hasta un prototipo funcional no productivo.

Expandir la innovación

Este servicio ayuda al cliente a configurar un equipo de innovación digital a través de la aplicación de estructuras y métodos que facilitan los ciclos de innovación.

Operacionalizar la innovación

Este servicio ayuda al cliente en la gestión integral de la innovación en toda la organización a través de la inclusión de métodos y herramientas, del inicio de comunidades, del establecimiento de espacios creativos y de la configuración de métricas claves para una estrategia de innovación integral.

Diseño conjunto

Evaluación de valor y diseño

Este servicio realiza una evaluación del negocio que resulta en la construcción de un Mapa de Valor que resaltarán los beneficios potenciales comparados con los valores de referencia del sector, lo que permite que el cliente enfoque la optimización y las mejoras en áreas clave de extracción de valor. Requisito previo: SAP Model Company Discovery.

Consultoría de diseño

Este servicio proporcionará experiencia en la Industria y en la Línea de Negocios para facilitar la conversión del Mapa de Valor del servicio de Evaluación de valor y diseño en un plan de acción, y brindar soporte al cliente en el establecimiento de métricas de valor de negocio, el enfoque de gestión y la organización. Requisito previo: SAP Model Company.

Soporte para diseños modernos

Este servicio proporciona soporte para la ejecución y el diseño general de un proyecto de transformación de SAP incluidos los métodos, las herramientas, las estructuras de comunicación, la gobernanza y la consultoría sobre funcionalidades SAP actuales y planificadas. Requisito previo: SAP Model Company.

Planificación de arquitectura

Revisión de arquitectura

Este servicio evalúa la arquitectura empresarial actual del cliente para buscar posibles transformaciones arquitectónicas futuras; proporciona un punto de vista arquitectónico, una definición de arquitectura técnica y una revisión de plataforma técnica.

Transformación de arquitectura

Este servicio brinda soporte al cliente para que desarrolle un plan de acción multianual para una transformación digital, que incluya arquitecturas técnicas específicas, esfuerzos de determinación de dimensionamiento, la infraestructura de TI requerida, mapeo de los componentes de software SAP y las mejores prácticas recomendadas para la implementación, el despliegue y la mitigación de riesgos técnicos.

Soporte para la implementación

Planificación de la transformación digital

Este servicio proporciona soporte para un plan integral de la estrategia de digitalización del cliente basada en soluciones SAP. El servicio puede empezar con la creación de un plan de acción estratégico y terminar con la planificación concreta de la transformación de un proyecto de implementación de SAP. Este servicio combina las partes correspondientes de mejores prácticas, soluciones y tendencias, junto con las necesidades comerciales, para obtener un plan de acción de transformación específico para el cliente, impulsado por valores, riesgos de esfuerzos, y riesgos específicos del cliente, y esfuerzos que se enfocan en el entorno SAP del cliente.

Diseño de la plataforma

Este servicio proporciona una vista conceptual detallada de la infraestructura y la arquitectura técnica on-premise (plataforma de hardware, solución HA/DR o revisión de la solución existente, y, de ser necesario: solución de escalabilidad de datos) para la solución SA, en base al diseño inicial definido en el taller de arquitectura técnica, que es requisito previo, y aportes adicionales del licenciatario.

Diseño de migración de datos

Este servicio proporciona una orientación para la definición de los requisitos de la migración de datos para las consolidaciones, transformaciones e implementaciones de la solución on-premise y cloud de SAP

Diseño de creación

Este servicio cubre las actividades de diseño funcionales relevantes durante la implementación de soluciones on-premise y cloud de SAP. Se proporciona una orientación para diseñar y documentar la solución objetivo SAP del cliente en base al alcance funcional identificado en la etapa de planificación del proyecto.

Diseño de analíticas

Este servicio proporciona una orientación sobre cómo utilizar e implementar productos SAP para el análisis y el almacenamientos de datos empresariales y la integración con la infraestructura de TI del cliente.

Gestión de código personalizado

Este servicio ayuda a promover una gestión de código de cliente más eficaz y efectiva. Este servicio proporciona un análisis de todas las etapas del ciclo de vida del código personalizado del cliente, seguido de la creación de una propuesta del plan de acción para la optimización de la gestión de código personalizado para el cliente y puede incluir el soporte de implementación. Abarca el análisis del código personalizado clásico, el análisis del impacto del código personalizado y soporte de ejecución de subsanación del código personalizado.

Cumplimiento y seguridad cibernética

Transparencia y mitigación

Este servicio proporciona un análisis de seguridad de la solución SAP del cliente y de sus procedimientos, mediante la identificación de posibles brechas, áreas para posible optimización y mejoras en competencias clave de la seguridad de SAP. El Cliente es responsable de definir su requerimiento de seguridad y cumplimiento, así como de validar su efectivo cumplimiento.

Mejora continua

Este servicio proporciona un análisis técnico detallado de los requisitos de seguridad de SAP del cliente y la comparación con las mejores prácticas y las funcionalidades de seguridad de SAP, a través del desarrollo de un plan de acción de mejoras en la seguridad de SAP, y procedimientos y estándares de seguridad específicos del cliente. El Cliente es responsable de definir su requerimiento de seguridad y cumplimiento, así como de validar su efectivo cumplimiento.

Estrategia y arquitectura

Este servicio proporcionará una revisión de arquitectura técnica y brindará soporte para el desarrollo de un plan de acción estratégico en relación con las soluciones de seguridad de SAP. Además, el servicio brindará soporte para la generación de prototipos no productivos a través de un enfoque ágil para ayudar a los clientes a acelerar la implementación y el despliegue del plan de acción. El Cliente es responsable de definir su requerimiento de seguridad y cumplimiento, así como de validar su efectivo cumplimiento.

PaaS y DevOps

Desarrollo de Aplicaciones Autónomas en la Plataforma

Este servicio proporciona una orientación para desarrollar e implementar aplicaciones centradas en el usuario en SAP Cloud Platform a través del uso de herramientas o codificación nativa en la nube. Se guía al cliente por el proceso de selección de la infraestructura correcta para la plataforma en la nube y de la comprensión de las opciones de integración.

Desarrollo de extensiones principales en la plataforma

Este servicio proporciona soporte para la extensión de las principales aplicaciones de negocio del cliente en SAP Cloud Platform, incluidos los conceptos de arquitectura de software, conceptos de seguridad básica, transición a la nube de desarrollos específicos del cliente, gestión de datos en la plataforma, integración de sistemas y consideraciones de Entrada en productivo en SAP Cloud Platform. Además, el servicio proporciona puntos de verificación para evaluar la preparación de las aplicaciones on-premise para ir a la nube y provee soporte para la implementación de un proceso de integración continua.

DevOps & Gestión de Aplicaciones

Este servicio brinda soporte al cliente que utiliza SAP Cloud Platform como plataforma de desarrollo para transferir sus procesos de desarrollo a procesos ágiles con ciclos de desarrollo continuo. Además, brinda soporte a la integración de estos procesos de desarrollo con las operaciones del cliente mediante el establecimiento de la metodología y las herramientas de DevOps necesarias para gestionar aplicaciones en la nube desarrolladas de forma personalizada.

Protección (Safeguarding)

Protección de la transformación digital

Este servicio ayuda al cliente en la validación técnica y funcional de procesos de negocio centrales en relación con requisitos de TI y de negocio, así como la identificación de riesgos.

Protección para actualización/mantenimiento

Este servicio proporciona una evaluación, validación técnica y asesoramiento para mantenimiento y actualizaciones planificadas (por ej., paquete de soporte, NetWeaver, actualizaciones del Kernel de SAP).

Transición a operaciones

Este servicio proporciona una orientación sobre los procesos, las herramientas y los equipos de soporte de TI requeridos para que el cliente opere de manera más segura y eficaz la solución SAP implementada en su entorno después de la entrada en productivo.

Operaciones integrales

Mejora/Optimización del Rendimiento SAP

Este servicio analiza los pasos del proceso de negocio crítico, la configuración de parámetros, los programas del cliente y la configuración de hardware para proporcionar recomendaciones de optimización.

Verificación continua del estado de operaciones de SAP

Este servicio realiza una evaluación de los desafíos operativos de TI y recomienda un plan de acción prioritario para implementar las mejoras.

Gestión de soluciones y sistemas SAP

Este servicio releva los aspectos funcionales y técnicos de los procesos de negocio principales, identifica posibles problemas, proporciona recomendaciones y propone servicios de optimización adicionales cuando corresponde.

Base de contratación de SAP OCC

Este servicio brinda soporte para la definición, configuración e implementación del cliente de un SAP Operations Control Center.

SAP EXPERT SERVICES

Caso de beneficio de determinación de valor de SAP OCC

Este servicio ayuda a identificar y cuantificar los puntos débiles de las operaciones del cliente y explica además el concepto de Run SAP Like a Factory y Operations Control Center como un habilitador para los puntos débiles identificados. También determina los activadores para abordar los puntos operativos, define un alcance de OCC de alto nivel y crea un caso de beneficio.

Determinación de Alcance y Planificación para SAP OCC

Este servicio proporciona un análisis de brechas (fit-gap) de las operaciones de la solución y una comparación con las mejores prácticas de SAP, para identificar los procesos y estándares del cliente que requieran revisión.

Integración y procesos de SAP OCC

Este servicio proporciona un análisis de los procesos de soporte de TI del cliente para la gestión de incidentes, la supervisión y gestión de problemas, documentando el alcance, la configuración, las operaciones, las expectativas del cliente y los KPI de éxito en una Carta OCC.

Configuración de SAP OCC

Este servicio realiza un análisis y proporciona recomendaciones para la optimización de los procesos de negocio principales y para los requisitos de monitoreo de la aplicación/sistema.

Mejora e implementación de SAP OCC

Este servicio proporcionará soporte para la implementación de SAP Operations Control Center en base a los requisitos definidos en la Carta OCC.

Plataforma de SAP OCC

Este servicio hace una revisión de la arquitectura planificada, los escenarios de uso planificados y los requisitos de dimensionamiento de capacidad, y las nuevas funcionalidades, para brindar soporte a la implementación y configuración de SAP Solution Manager.

SAP Business Process Improvement

Este servicio proporciona recomendaciones para preparar el sistema SAP Solution Manager del Licenciario para la funcionalidad de mejora del proceso de negocio. Estas recomendaciones permitirán la configuración de la metodología de mejora del proceso de negocio para los puntos principales seleccionados de hasta tres procesos, aplicaciones o áreas de valor.

SAP Data Volume Management

Este servicio evalúa la estrategia de gestión de volumen de datos del cliente y define lineamientos prioritarios para la implementación y las mejoras, para ayudar a gestionar las dinámicas de volumen de datos a través de la supervisión del crecimiento de datos, la disminución del volumen de datos y el almacenamiento eficiente de datos.

SAP Business Downtime Optimization

Este servicio ayuda a minimizar los tiempos de inactividad del negocio mediante el análisis de cada paso de negocio y sus dependencias dentro del entorno del sistema afectado, brindando soporte para una planificación eficiente de tiempo de inactividad y una reducción de impacto de negocio en procesos críticos de producción durante la migración.

SAP Fiori Support

Este servicio verifica la Estrategia de UX y el Plan de acción de UX existentes del cliente y analiza los principales procesos de negocio, a través de recomendaciones técnicas y de optimización de aplicaciones.

Gestión de ciclo de vida de aplicaciones SAP

Este servicio incorpora el análisis del entorno de transporte del cliente, la estrategia de transporte y los procesos de cambio, así como la configuración de un escenario de gestión de control de cambios. También realiza un análisis de los procesos actuales de gestión de incidentes del cliente y proporciona recomendaciones para la configuración de SAP Solution Manager. Se proporcionan recomendaciones adicionales y transferencia de conocimientos para la documentación de la solución en SAP Solution Manager.

Optimización de SAP Solution Manager

Este servicio proporciona soporte para la arquitectura, configuración, actualización y optimización de la instalación de SAP Solution Manager.

SAP EXPERT SERVICES

SAP Customer Center of Expertise

Este servicio proporciona soporte para la planificación, implementación, optimización y certificación del Customer Center of Expertise.

SAP Volume Test Optimization

Este servicio ayuda a mejorar la fiabilidad de los resultados de prueba de volumen a través de una evaluación del plan de prueba de volumen, soporte para la prueba de volumen y recomendaciones para resolver los problemas identificados en la prueba de volumen.

SAP High End Hybrid Operations

Este servicio proporciona soporte para una mas optimizada implementación y estabilización de operaciones después de la entrada en productivo.

Ninguna referencia a las prácticas recomendadas, la optimización o la innovación tiene por objeto sugerir la identificación o resolución de todas las oportunidades, las mejoras máximas o cualquier resultado específico.