



Conferencia Anual
ASUG México 2019

Cuando
el cambio
es la constante

GENERANDO VALOR CON MANTENIMIENTO Y SOPORTE SAP

Francisco G. Magaña
Head of Maintenance
Go-To-Market

Estefany Alvarez
Enterprise Support Advisor
Market Unit Champion

Sergio Ugalde
Maintenance Go-To-Market
Preventive & 3PM

11 Septiembre' 19

AGENDA

Mantenimiento SAP

Maintenance Go-To-Market... ¿Cómo me ayuda?

Sacando el máximo provecho del Soporte



Conferencia Anual
ASUG México 2019



**¿Qué entiendes
por
Mantenimiento?**

MANTENIMIENTO ES...

“El conjunto de acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Esto se consigue a través de una combinación de acciones técnicas y administrativas “



MANTENIMIENTO ES...



“...una de las fases en el ciclo de vida de desarrollo de sistemas que se aplica al desarrollo de software y consiste en la modificación de un producto de software después de la entrega, a fin de mejorar su rendimiento, y evolucionar sus funcionalidades”



CICLO DE VIDA DE DESARROLLO DE SISTEMAS



**¿QUÉ SE PIERDE CUANDO NO HAY
MANTENIMIENTO?**

¿QUÉ SE PIERDE CUANDO NO HAY MANTENIMIENTO?



CÓMO ESTARÍA SIN:

- * Una estrategia Segura y un Acompañamiento en Innovación
- * Continuidad Operativa
- * Respuesta Ágil para nuevos requerimientos
- * Enfoque en resultados de Negocio
- * Optimización de punta a punta



**“EN LA VIDA, EL CAMBIO
ES INEVITABLE, EN LOS
NEGOCIOS, EL CAMBIO
ES IMPRESCINDIBLE.”**

- Warren G. Bennis



Annual
2019

AGENDA

Mantenimiento SAP

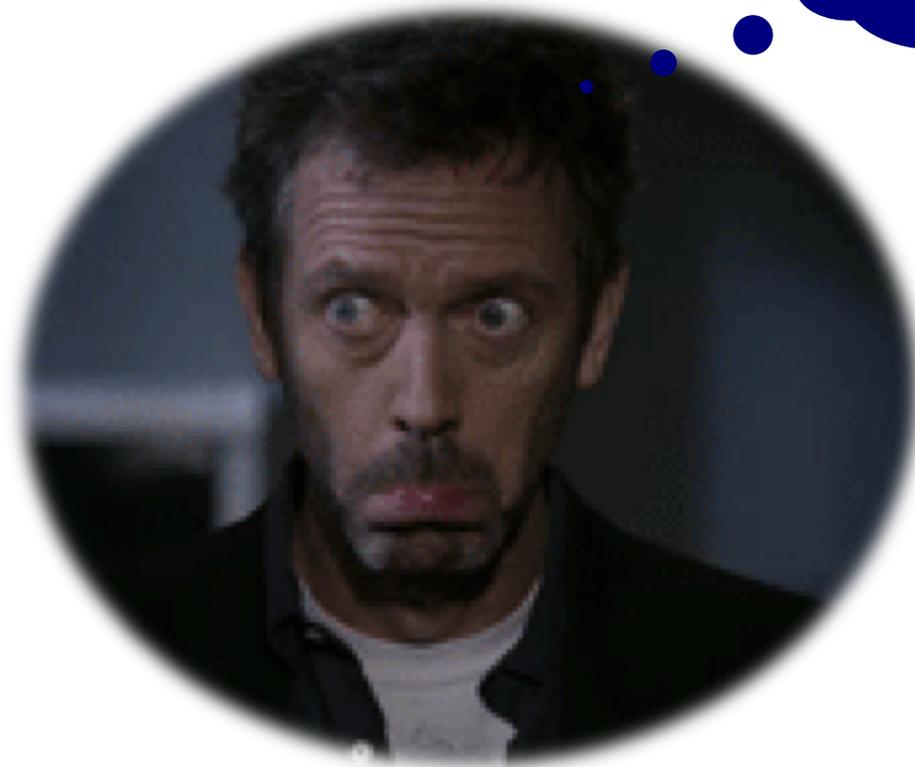
Maintenance Go-To-Market... ¿Cómo me ayuda?

Sacando el máximo provecho del Soporte

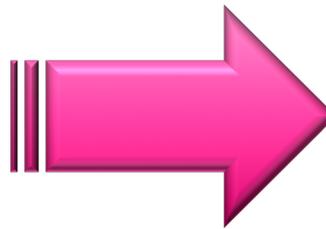


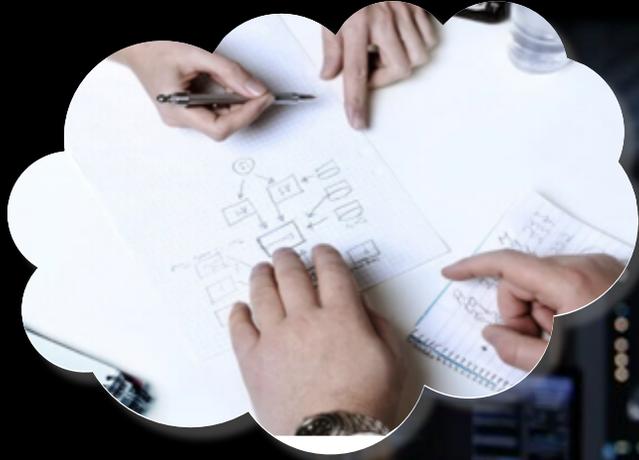
Conferencia Anual
ASUG México 2019

MAINTENANCE GO-TO-MARKET



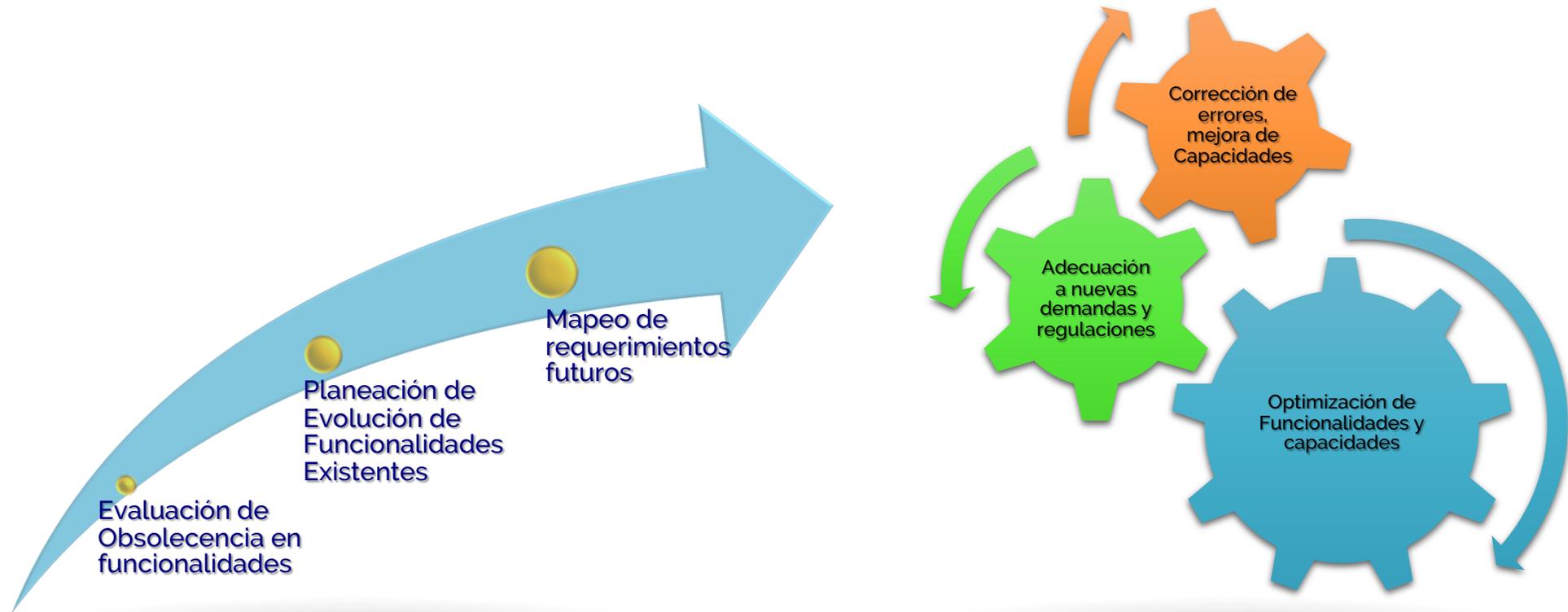
MAINTENANCE GO-TO-MARKET





¿QUÉ ESTRATEGIA SIGUE SAP EN MANTENIMIENTO?

Como el cambio es imprescindible, se deben garantizar mecanismos para la evaluación, control y ejecución de modificaciones:



EL VALOR DEL MANTENIMIENTO VA MÁS ALLÁ DEL SOPORTE



VALOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SOPORTE SAP INNOVATION AND OPTIMIZATION PATHFINDER REPORT

Informe personalizado, basado en información histórica de sus sistemas productivos **SAP ERP 6.0 y/o SAP S/4HANA** que propone oportunidades de innovación, mejoras de procesos de negocio y optimizaciones de tecnología de información para las soluciones **SAP**.



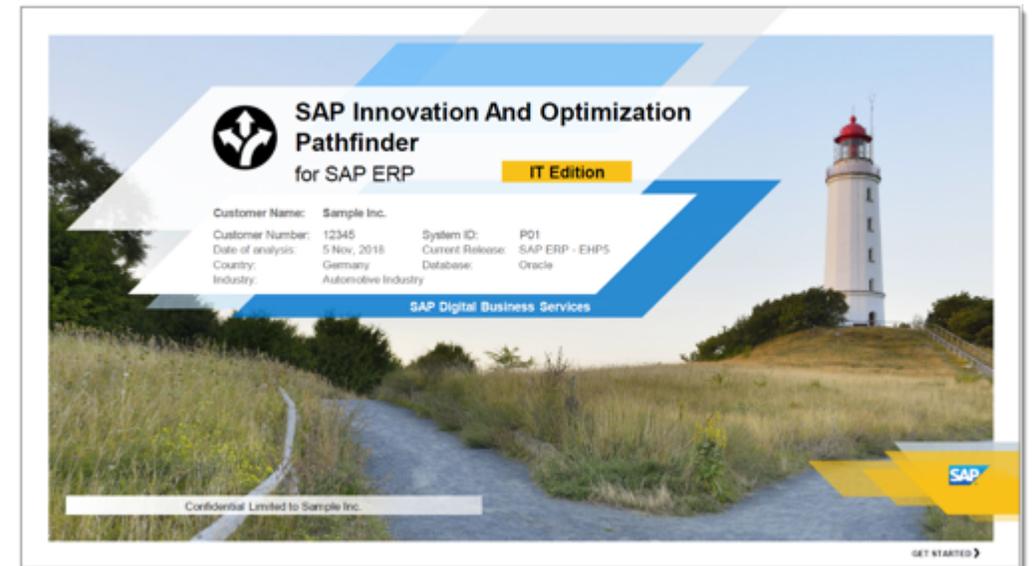
Referencia comparativa de su industria.



Disponible en 5 días hábiles*.



Incluido en su cuota de Soporte SAP.



*POSTERIORES AL CUMPLIMIENTO DEL CLIENTE CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL MANUAL [HOW-TO-GUIDE V.7.1.a](#)

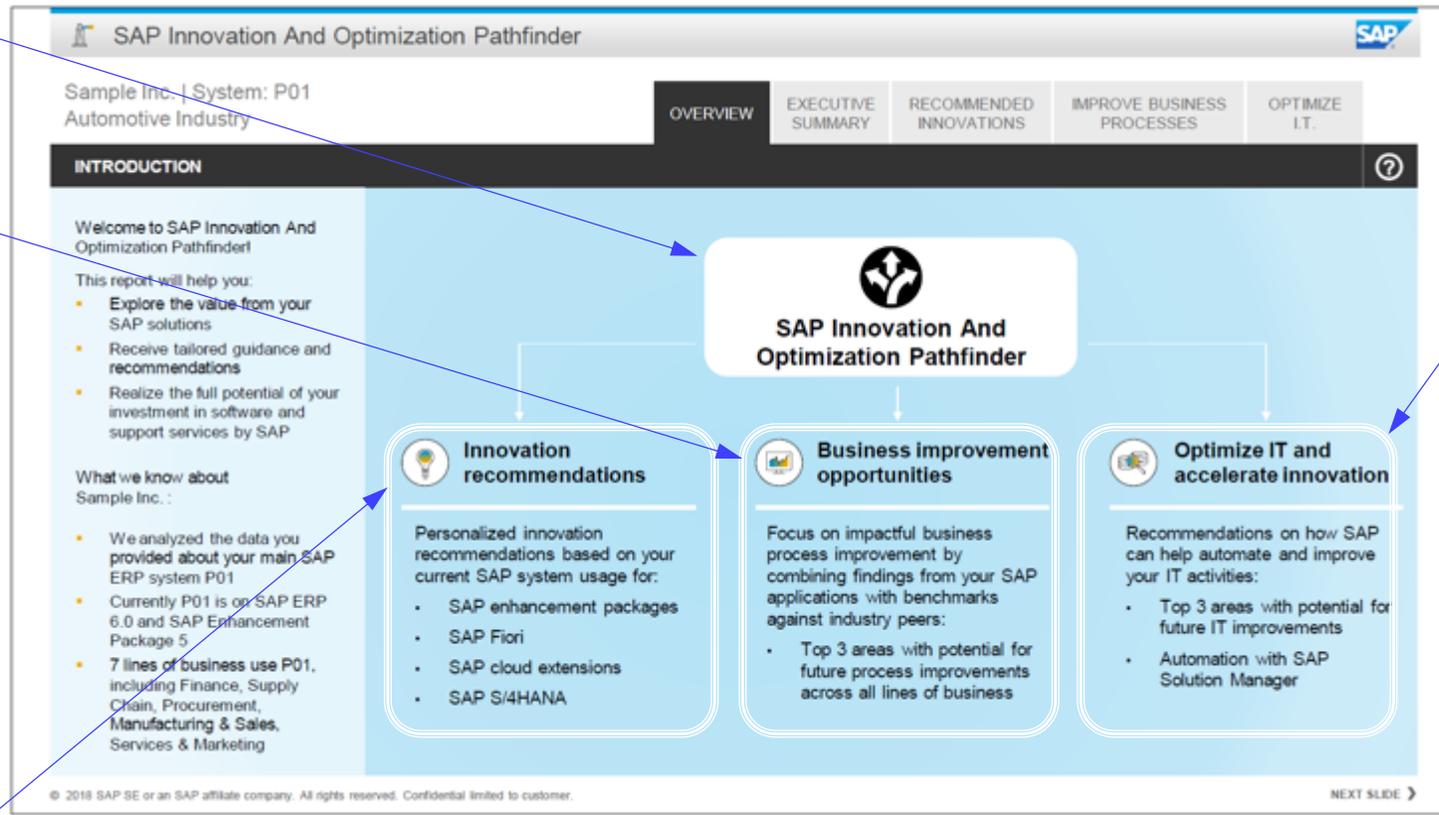
VALOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SOPORTE SAP INNOVATION AND OPTIMIZATION PATHFINDER REPORT



APROVECHAMIENTO de su inversión en software y servicios de soporte de SAP



Mejoras
para sus
PROCESOS
empresariales
TOP-3



Optimizaciones
de Tecnología
de Información
Para su operación
TOP-3



Recomendaciones para la **INNOVACIÓN** de su empresa **TOP-3**



VALOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SOPORTE SAP

INNOVATION AND OPTIMIZATION PATHFINDER REPORT

1

ACTIVAR

Indicadores de Negocio SAP EarlyWatch Alert (EWA)

- **CONFIGURAR** la generación de los **Indicadores de Negocio** (Capítulo 6. BKF INFO & ADMIN FOR SAP EWA) en el Reporte **SAP EarlyWatch Alert**.
- Duración de la RECOPIACIÓN de datos:
 - REGULAR: 2 a 3 semanas.
 - **EXPRÉS: Aproximadamente 2 horas.**

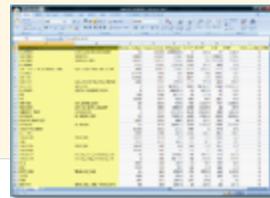


2

RECOPILAR

Transacciones del Sistema ERP (Productivo)

- **EXTRAER** la lista de transacciones del sistema SAP ERP de producción con el **Monitor de Carga de Trabajo** - WORKLOAD MONITOR - (**ST03N**).
- Duración de la RECOPIACIÓN de datos:
 - **Aproximadamente 1 hora.**



3

COMPLETAR

Formulario de Solicitud Adjuntar archivos

- **REVISAR** el contenido del Reporte **SAP EarlyWatch Alert** y **COMPLETAR** el **registro** en línea para solicitar la generación del REPORTE **Pathfinder**.
- **Adjuntar** los archivos (2) generados: -
 - **SAP EWA (PDF)**
 - **ST03N (XLSX)**



4

GENERAR

Reporte de Innovación y Optimización SAP Pathfinder

- **CONFIRMAR** los **Indicadores de Negocio** (Capítulo 6. BKF INFO & ADMIN FOR SAP EWA) y los resultados del WORKLOAD MONITOR - (**ST03N**).
- **Enviar (en 5 días hábiles)** el REPORTE **Pathfinder** al cliente y contactos de SAP.



How-To-Guide v.7.1a



REQUESTING THE REPORT: VIDEO (8'14'')



SAP PATHFINDER WALK-THROUGH: VIDEO



VALOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SOPORTE SAP

INNOVATION AND OPTIMIZATION PATHFINDER REPORT

Descubra el Soporte SAP orientado a las recomendaciones TOP-3 de su empresa



SAP Innovation and Optimization Pathfinder

BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT

Business Key Figures



BOTTOM 25%

MEDIAN

TOP 25%

VALUE

KPI

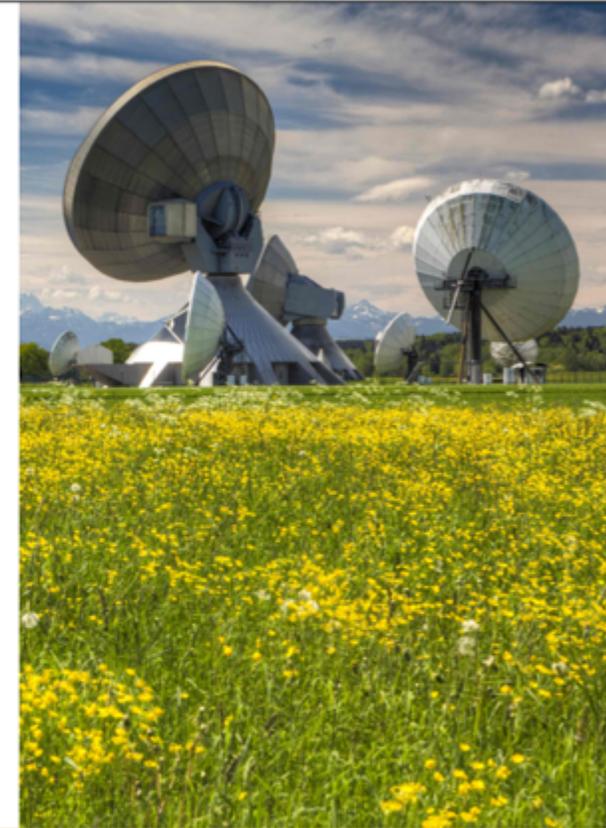
	Pathfinder 1	Pathfinder 2	IMPROVEMENT								
► ORDER TO CASH											
Return Order (orders)	147	155	19	15	5	5	83	4			95%
Invoices not posted to finance (<i>invoices</i>)	395	524	102	106	18	21	79	29			63%
Sales orders overdue for billing (<i>deliveries</i>)	7,666	7,666	1,881	1,482	591	223	312	214			31%
► PLAN TO PRODUCE											
Production Orders overdue for Release (<i>orders</i>)	434	151	62	56	30	13	981	630			36%
Production Orders overdue for Del. Ind. and not Closed (<i>orders</i>)	371,671	366,500	156,966	144,531	108,360	19,019	3,003,892	2,774,856			8%
Production Orders released without First Confirmation (<i>orders</i>)		2,323		513		126		24,359			No Precedent
► PLAN MAINTENANCE											
► PROCURE TO PAY											
Overdue purchase requisition items (<i>items</i>)	29,377	26,349	9,121	7,172	2,187	1,916	6,750	3,539			48%
Overdue purchase order items (<i>order items</i>)	38,803	35,055	11,301	11,180	4,328	3,636	25,640	23,495			8%
► REPLENISHMENT											
Overdue Stock Transport Order Schedule Lines (<i>order lines</i>)	15,992	37,571	3,435	5,274	880	791	2,395	1,778			26%



VALOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON SOPORTE SAP INNOVATION AND OPTIMIZATION PATHFINDER REPORT

“With help from the SAP Enterprise Support advisory team, we used **SAP Innovation and Optimization Pathfinder** to realize a potential **50% reduction** to our database’s monthly growth and the value of using SAP Fiori apps to improve our HR travel and expense processes. Now, we are **more prepared for our transition to SAP S/4HANA** and to begin our data volume management project.”

Juan José Nieto Cervantes, Information Technology Manager,
Maxcom Telecomunicaciones S.A.B. de C.V.



© 2019 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | PUBLIC | 6405444/2019



Maxcom Telecomunicaciones
S.A.B. de C.V.
Mexico City, Mexico
www.maxcom.com (Spanish)

Industry
Telecommunications

Employees
441

Revenue
US\$68.5 million

Featured Solutions and Services
SAP® Enterprise Support, SAP Innovation
and Optimization Pathfinder service,
SAP Fiori® apps, and SAP S/4HANA®



© 2019 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | CUSTOMER

20



Agenda

Mantenimiento SAP

Maintenance Go-To-Market... ¿Cómo me ayuda?

Sacando el máximo provecho del Soporte



Conferencia Anual
ASUG México 2019

ENTREGABLES CLAVE SAP ENTERPRISE SUPPORT

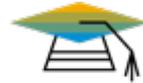
Soporte Preventivo y Proactivo así como Entrenamiento a través de todas las opciones de despliegue



Colaboración

Guía de Expertos

- SAP Enterprise Support Advisory
- SAP Enterprise Support Value Maps
- Enterprise Support Report
- Customer Center of Expertise



Empowerment

Entrenamiento para transformación digital

- SAP Enterprise Support Academy – Learning Hub
- Continuous Quality Checks



Innovación
Generación de Valor

Nuevas funcionalidades y resultados de negocio

- CVE Tools
- SAP Enterprise Support Advisory Council



Soporte de Misión Crítica

Experiencia de Soporte al Cliente Digital

- Service level agreements
- Next-Generation Support concept
- SAP ONE Support Launchpad

SAP Solution Manager 7.2



SAP Innovation and Optimization Pathfinder y SAP Transformation Navigator

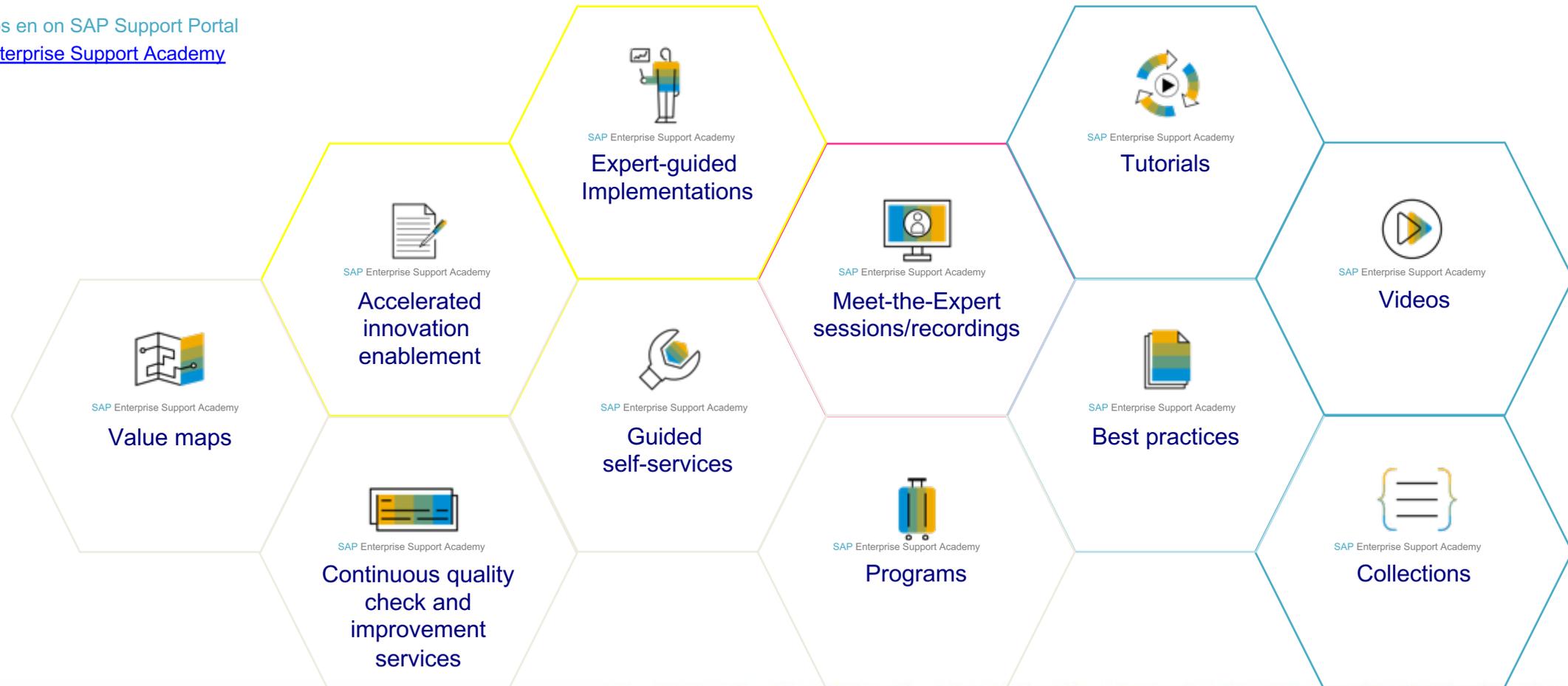


SAP ENTERPRISE SUPPORT ACADEMY

NUESTROS MODELOS DE ENTREGA

Haciendo uso de SAP Learning Hub como plataforma de entrega, maximizamos el expertis de SAP con un entorno de aprendizaje intuitivo, social, colaborativo, y reactivo a tus necesidades de formación únicas

Visítanos en [on SAP Support Portal](#)
[SAP Enterprise Support Academy](#)



SERVICIOS DISPONIBLES POR FASE DEL CICLO DE VIDA



Implementación

CQC for Implementation

CQC Going Live Support

CQC Data Consistency
Management

CQC Interface Management

Operación

CQC SAP EarlyWatch Check

CQC SAP OS/DB Migration Check

CQC Business Process Operations

CQC SAP Security Optimization

CQC Technical Performance
Optimization

CQC Transport Execution Analysis

CQC Business Process Performance
Optimization

CQC Data Volume Management

Innovación

CQC for Upgrade

CQC SAP Upgrade
Assessment

CQC SAP Downtime
Assessment



SAP S/4HANA DISCOVERY:

DEFINE UN CAMINO DE TRANSITION HACIA SAP S/4HANA

SAP Enterprise Support Academy

Enter the search tag "SAP S/4HANA Discovery" with the quotes

Search for learning content, available scheduled offerings, and more.

"SAP S/4HANA Discovery"

Search

S-user ID is required to access the offerings of the SAP Enterprise Support Academy. Click for more information on how to sign up



CQC

Data Volume Management

Custom Code Maintainability Check



CQC

Technical Performance Optimization



MTE Tutorial AIE

SAP S/4HANA The Essentials



MTE Tutorial

Landscape Scoping



MTE Tutorial

SAP Transformation Navigator



MTE Tutorial

SAP Quick Value Assessment



MTE Tutorial AIE

SAP Readiness Check



MTE Tutorial

SAP Project & Ongoing Effort



MTE Tutorial

Greenfield vs Conversion

Preparación

Definición de alcance

Análisis y Descubrimiento

Colaboración y soporte a través del value map de SAP S/4HANA

Alineación y Consolidación



SOPORTE DE ÚLTIMA GENERACIÓN PARA LA EMPRESA INTELIGENTE

Soporte Traditional SAP

Soporte Preventivo y proactivo líder en la industria, a través de TODOS los escenarios de despliegue



Soporte de Última Generación

Soporte Innovador para la Empresa Inteligente



Auto-Servicio y Prevención de Incidentes

Artículos en SAP Knowledge Base
Respuestas Guiadas
Traducción Automática



Interacciones en Tiempo Real

Chat con Expertos
Agenda un Experto
Pregunta a un Expert Peer (Feature Trial)



Experiencia de Soporte Digital

SAP ONE Support Launchpad
Cloud Availability Center
Cloud Trust Center
Social Media Integration



AI / Machine learning



Cuando

el cambio

es la constante



Conferencia Anual
ASUG México 2019

Mantenimiento y Soporte SAP
son la Respuesta



ASUG México (empresa)



@ASUGMEX



ASUG México

asug.mx

contacto@asug.mx



#CA19ASUGMEX



#ExperienciaASUGMEX

Vielen Dank!

THANK YOU VERY MUCH!

Grazie Mille!

Muito Obrigado!

Muchas Gracias!



Conferencia Anual
ASUG México 2019