



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



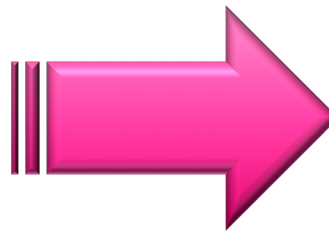
Conferencia Anual  
ASUG México 2019

# MAINTENANCE GO-TO-MARKET





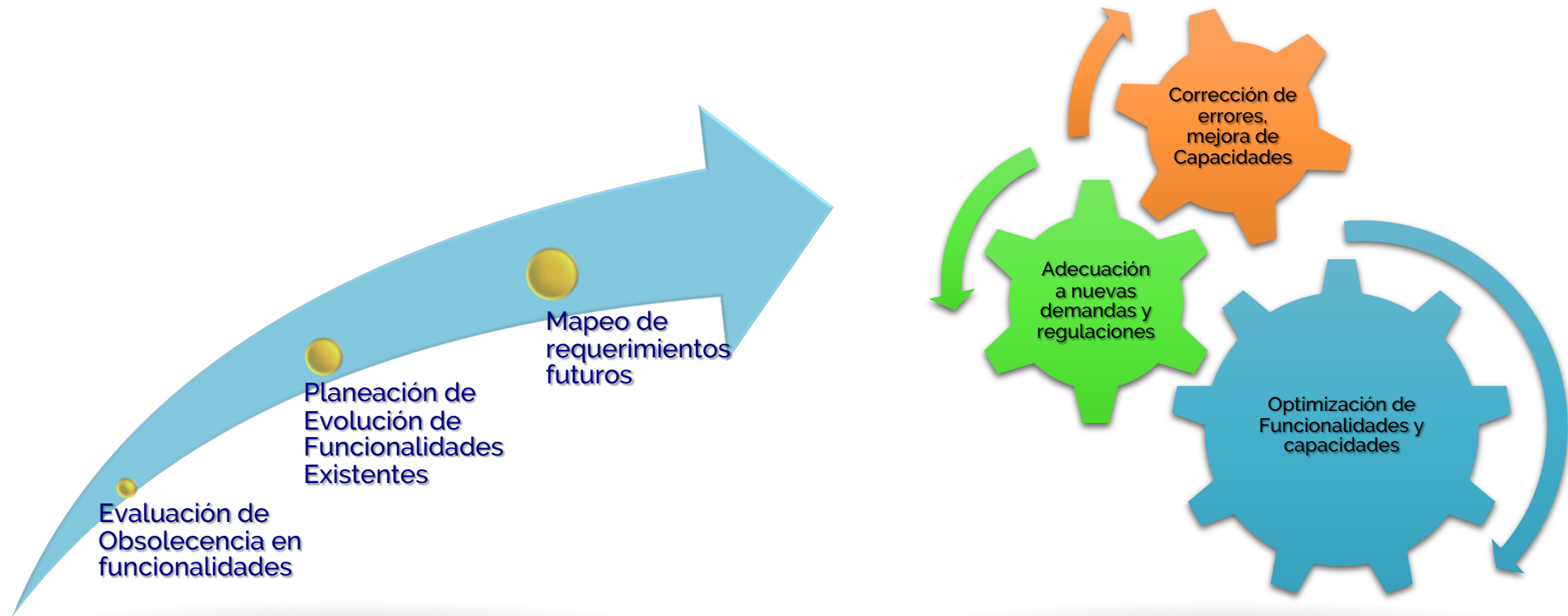
# MAINTENANCE GO-TO-MARKET





# ¿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\*.**



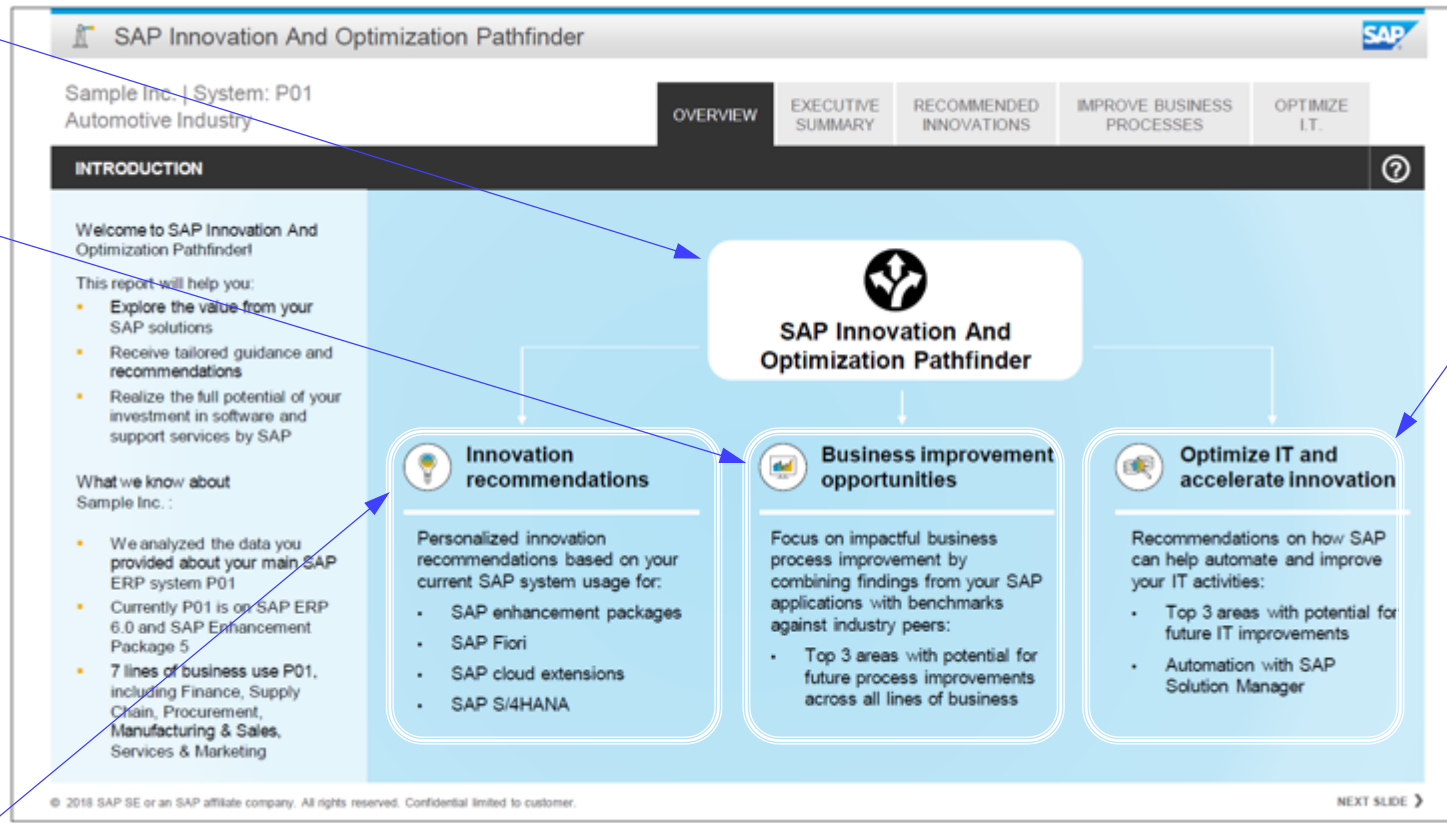
**Incluido en su cuota de Soporte SAP.**



\*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.**

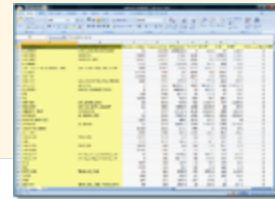


2

### 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	Pathfinder 1	Pathfinder 2	Pathfinder 1	Pathfinder 2	Pathfinder 1	Pathfinder 2	Pathfinder 1	Pathfinder 2	IMPROVEMENT
<b>► ORDER TO CASH</b>											
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%
<b>► PLAN TO PRODUCE</b>											
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
<b>► PLAN MAINTENANCE</b>											
<b>► PROCURE TO PAY</b>											
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%
<b>► REPLENISHMENT</b>											
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](http://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®

THE BEST RUN 

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



# 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

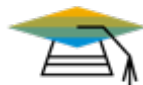
Soporte Preventivo y Proactivo así como Entrenamiento a través de todas las opciones de despliegue



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

Alineación y Consolidación

Preparación

Definición de alcance

Análisis y Descubrimiento

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



# 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](http://asug.mx)

[contacto@asug.mx](mailto:contacto@asug.mx)



#CA19ASUGMEX



#ExperienciaASUGMEX



Vielen Dank!

**THANK YOU VERY MUCH!**

Grazie Mille!

**Muito Obrigado!**

Muchas Gracias!



Conferencia Anual  
ASUG México 2019