

Soluciones SAP

Servicio de soporte especializado SAP  
it.plus Support de itelligence

**itelligence**

it.plus Support: Servicio de soporte especialista SAP

## “Near-shoring” especializado SAP que ahorra costes y esfuerzo

» Los clientes que utilizan los sistemas de gestión empresarial SAP disponen con it.plus Support de un servicio completo para el mantenimiento funcional y técnico del sistema. it.plus Support ofrece soporte a usuario final, periódica intervención preventiva respecto a la salud del sistema, notificaciones respecto a las últimas novedades de SAP, y formaciones personalizadas.«

itelligence AG

Actualmente los sistemas SAP requieren un soporte con profesionales altamente cualificados. En un entorno con recursos limitados, contar con personal externo para cubrir este servicio es un beneficio indiscutible. Con it.plus Support sólo contrata el soporte que precisa, elimina la incertidumbre respecto a la gestión del sistema, cuenta con personal externo permanente formado en las últimas novedades del sistema y le permite dedicar sus recursos internos sólo a su negocio.

### ¿Qué es it.plus Support?

- Un servicio diseñado para mantener sus sistemas SAP operativos, recibiendo, usted y sus usuarios, la mejor asistencia que permitirá ahorrar el tiempo que dedican a incidencias menores o tareas repetitivas
- Gestionamos su soporte correctivo y evolutivo diario
- Fácil, flexible y con un coste predecible

### ¿Por qué necesita it.plus Support?

- Eficiencia en los costes
  - Podrá centrar los recursos internos en las iniciativas estratégicas
  - Costos previsible y fijos durante la vigencia del contrato
  - Centro de asistencia de SAP a nivel mundial con 80 recursos dedicados
- Calidad en el servicio
  - consultores SAP funcionales y técnicos
  - sus sistemas y usuarios estarán siempre actualizados
  - Todo nuestro conocimiento SAP estará a su disposición
- Disminución de riesgos
  - Actitud reactiva y proactiva
  - Chequeos periódicos de amplio alcance
  - Línea directa y personalizada sin interrupción durante el horario laboral



### Las cinco áreas de actuación de it.plus Support

- **Easy User Support**, soporte de primer nivel tanto funcional como correctivo
- **Application Support**, soporte evolutivo. ¿Qué necesita mejorar?
- **Healthy Support**, prevención de errores y de corrupción de la información
- **News SAP Support**, todas las novedades funcionales, técnicas y legales de SAP
- **Training Support**, formación específica a usuario y a técnico



#### ¿Qué le aporta it.plus Support?:

- **Estabilizar** – Soporte al día a día, no permita que una duda paralice su negocio, introduciendo datos erróneos o no finalizando procesos según la lógica SAP
- **Apoyar** – Soporte a los procesos, le explicamos los procesos y su lógica cada vez que nos lo pregunte
- **Mejorar** – Analizamos sus sugerencias para mejorar procesos y procedimientos.
- **Optimizar** – SAP permite evolucionar su negocio, reglas claras permitirán procesos que optimicen información / tiempos / ... Optimizando el proceso en su conjunto
- **Dirigir** – La información inmediata y en tiempo real permite la toma de decisiones de a su dirección tomar decisiones adecuadas. Si lo precisa les ayudamos a extraer el reporting relevante para su negocio

#### Easy User Support

Soporte personalizado dirigido a usuarios para la resolución de incidencias del día a día así como las dudas sobre su propio sistema SAP. Proporciona a su vez manuales de ayuda con la parametrización y guías para resolver dudas o inquietudes. De esta manera el usuario consigue actualizarse, adquirir mayor independencia y capacitación.

#### Application Support

Consultores expertos ayudan a realizar el mantenimiento correctivo y evolutivo de su sistema SAP, resolviendo incidencias y nuevas peticiones tanto funcionales, técnicas o de desarrollo. A partir de las consultas realizadas nuestros consultores detectarán las carencias o mal funcionamiento del sistema, proponiendo la mejor manera de realizar un cambio o evolución.

#### Healthy Support

Ofrece consultores expertos que se conectarán periódicamente a su sistema y realizarán chequeos funcionales y técnicos para asegurar un funcionamiento óptimo, presentando informes detallados de los mismos que indicarán las acciones a realizar en el sistema para evitar errores o malfuncionamiento de SAP.

#### News SAP Support

Ofrece información a los clientes sobre las últimas novedades legales que se han de aplicar en el sistema, así como información sobre las nuevas versiones de SAP, nuevos parches a aplicar o nuevas funcionalidades liberadas por SAP y que pueden interesar al cliente. De esta forma el sistema se mantendrá actualizado y no se estancará.

» it.plus Support va más allá de un servicio de mantenimiento, ayuda a los clientes a tener un entorno de SAP vivo, actual y fiable, impidiendo que el sistema se quede estancado según su instalación inicial.«

#### Training Support

Ofrece soluciones flexibles y rentables para sus necesidades de formación de SAP. Podemos impartir cursos generales de usuario, así como cursos funcionales o cursos técnicos. Pueden ser cursos generales estándar o bien cursos aplicados a la funcionalidad específica del cliente. Nos adaptamos a las instalaciones del cliente o bien se pueden realizar en nuestras oficinas.



### SAP e itelligence como socios estratégicos para las empresas medianas

itelligence AG es uno de los principales proveedores internacionales de servicio completo de IT en el entorno SAP, empleando a más de 1.800 empleados de alta cualificación en 19 países diferentes. Fundada en 1989, la compañía ofrece una gama de servicios que incluye consultoría de SAP, venta de licencias de SAP, outsourcing, servicios, y soluciones sectoriales de SAP desarrolladas internamente por itelligence.

### Centrados en la pequeña y mediana empresa

itelligence ha desarrollado e implementado con éxito en todo el mundo la mayor parte de las soluciones sectoriales SAP Business All-in-One certificadas por SAP AG. Hemos invertido en conocimientos profesionales de la industria para que nos permitan ofrecer consultoría y soluciones que crean valor añadido y estén orientadas hacia el futuro. Sólo hablando su propio idioma podemos ayudarle a implementar desarrollos tecnológicos que mantengan su ventaja competitiva a largo plazo.



### Outsourcing de IT de nivel superior

Como socios de outsourcing certificados por SAP, SAP AG inspecciona anualmente los cinco centros de datos de itelligence en Alemania, Suiza, Estados Unidos, Malasia y Polonia para comprobar la seguridad y calidad de su organización y procesos. Los centros disponen de certificación ISO/IEC 20000.

Puede encontrar más información y una amplia lista de referencias en [www.itelligence.info](http://www.itelligence.info)

#### oficinas

- Alemania, Bielefeld  
Teléfono: +49-521-9 14 48-0
- Austria, Vienna  
Teléfono: +43-1-879 42 00-0
- Bélgica, Bruselas  
Teléfono: +32-2 290 12 12
- Canadá, Montreal  
Teléfono: +1-514 336 3666
- China, Shanghai  
Teléfono: +86-21-5208 0750
- EEUU, Cincinnati (Ohio)  
Teléfono: +1-513-956-20 00

- Eslovaquia, Bratislava  
Teléfono: +421-2-572 02211
- Eslovenia, Ljubljana  
Teléfono: +386-1-242 70 30
- España, Barcelona  
Teléfono: +34-93-4 67 46 90
- Francia, París  
Teléfono: +33-1 40 86 22 31
- Gran Bretaña, Reading  
Teléfono: +44-203-162 37 00
- Hungría, Budapest  
Teléfono: +36-1-452 38 00
- Malasia, Cyberjaya  
Teléfono: +603-8312 6200

- Países Bajos, Eindhoven  
Teléfono: +31-40 296 86 00
- Polonia, Varsovia  
Teléfono: +48-22-543 19 00
- República Checa, Praga  
Teléfono: +420-2-516 119 21
- Rusia, Moscú  
Teléfono: +7 495 974 19 17/18
- Suiza, Regensdorf  
Teléfono: +41-31-7-35 85 55
- Ucrania, Kiev  
Teléfono: +380-44-494 28-83