



Grupo de Usuarios de SAP Argentina

SAP Premium Soporte: como
optimizar la implementación; operación
e innovación con servicios de soporte

ASUG ANNUAL FORUM

PALAIS ROUGE, 14 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Iain Ballesty

Premium Engagement Executive – SAP Región Sur

Iain.Ballesty@sap.com

Septiembre, 2017



Run Simple

- Introducción
 - Premium Services Visión General / Componentes
- Premium Services
 - Descripción
- Referencias
 - Región Sur
- Apéndice
 - Definiciones

Evolución del Soporte SAP



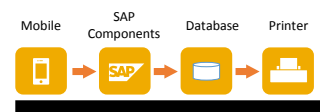
- De reactivo a proactivo – colaboración en tiempo real – Punta a Punta



Cliente



SAP



CONTROL CENTERS

- Soporte del programador
- Fax / Telefono
- Correo
- Sin herramienta de soporte
- Defectos de producto

- Conexión remota
- Automatización con herramientas (e.g. CCMS / TMS)
- Sistema de servicio online
- Revisión previa al GoingLive
- Soporte en sitio

- SAP Solution Manager
- SAP ActiveEmbedded
- SAP MaxAttention

- Soporte a soluciones punta a punta
- SAP Enterprise Support

- Colaboración en tiempo real
- Interacción directa con los expertos del ecosistema completo de SAP

HOY

Soportar la Innovación

Soportar la solución completa

Soporte pro-activo

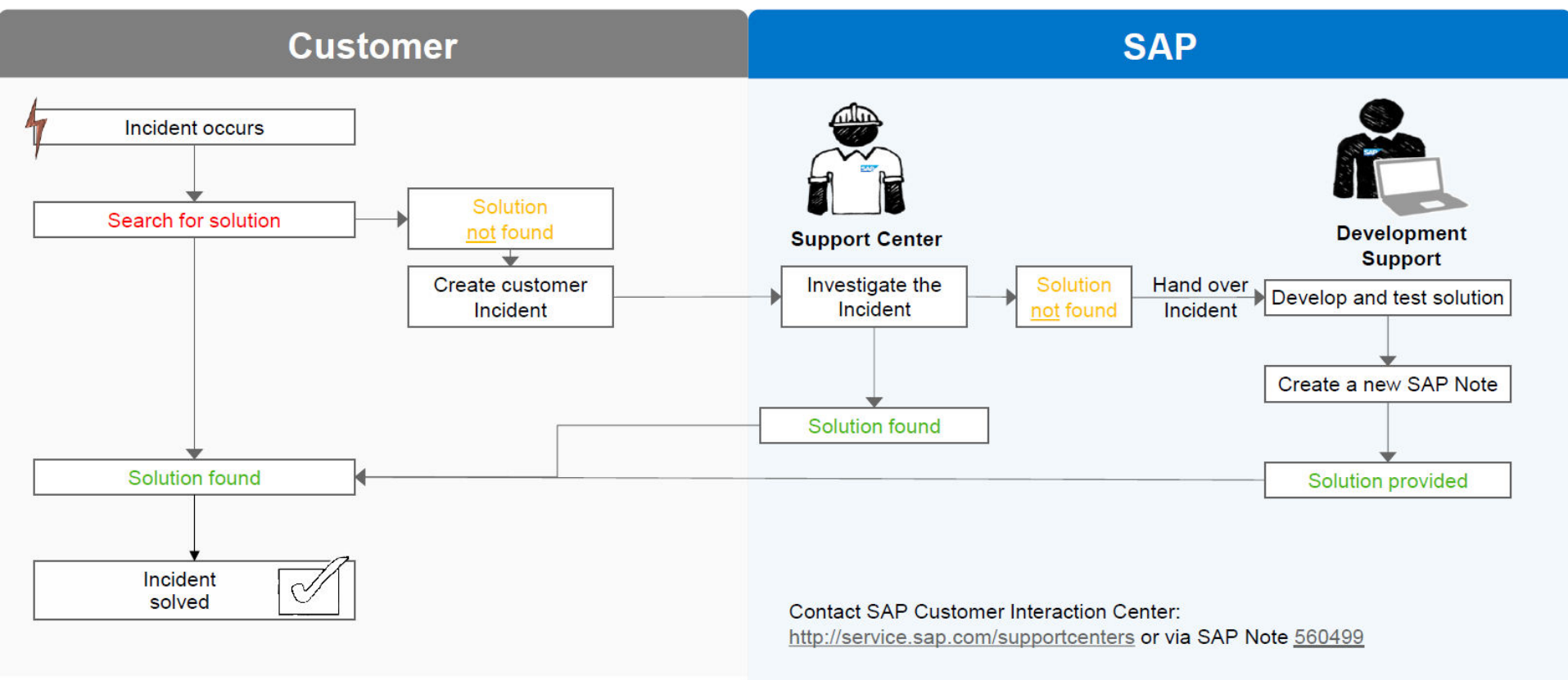
Soporte reactivo

Soporte Proactivo – SAP MaxAttention



SAP Support Basics

SAP Incident-Solving Process at a Glance



Create customer incident with following content:

- Choose installation and system number
- Select the correct component
- Enter S-user/person getting the error message
- Provide a meaningful short text description and a step-by-step description including navigation and description of expected results
- Add screenshot of error message and inform about any SAP Notes Search which was done
- Open service connection and provide login data ([SAP Note 508140](#))
- Carefully select the incident priority ([SAP Note 67739](#))
- Record only one issue per incident ([SAP Note 50048](#))

For any problem with this application create an incident under component:
"XX-SER-SAPSMP-IBX"

Additional Information

SAP Support Portal:

- [Incidents](#)
- [Knowledge Base](#)

MTE Replay:

- [The perfect customer incident](#)
- [What a CCOE should know about incident processing](#)

PDF:

- [Support Essential: What a Customer Should Know About SAP Incident Processing](#)

Quick IQ:

- [How to manage incidents on the SAP Service Marketplace](#)



GETTING STARTED with Empowerment Continuous Quality Checks

Remote services which help you to reduce technical risks and outline optimization potentials

- [Business Process Operations](#)
- [Business Process Performance Optimization](#)
- [Configuration Check](#)
- [Data Consistency Management](#)
- [Data Volume Management](#)
- [Downtime Assessment](#)
- [Early Watch Check](#)
- [Going Live Support](#)
- [Implementation](#)
- [Interface Management](#)
- [Integration Validation](#)
- [OS/DB Migration Check](#)
- [Security Optimization Check](#)
- [Technical Performance Optimization](#)
- [Transport Execution Analysis](#)
- [Upgrade](#)
- [Upgrade Assessment](#)
- [SAP Modification Justification Check](#)
- [SAP Custom Code Maintainability Check](#)

Additional Information

SAP Support Portal:

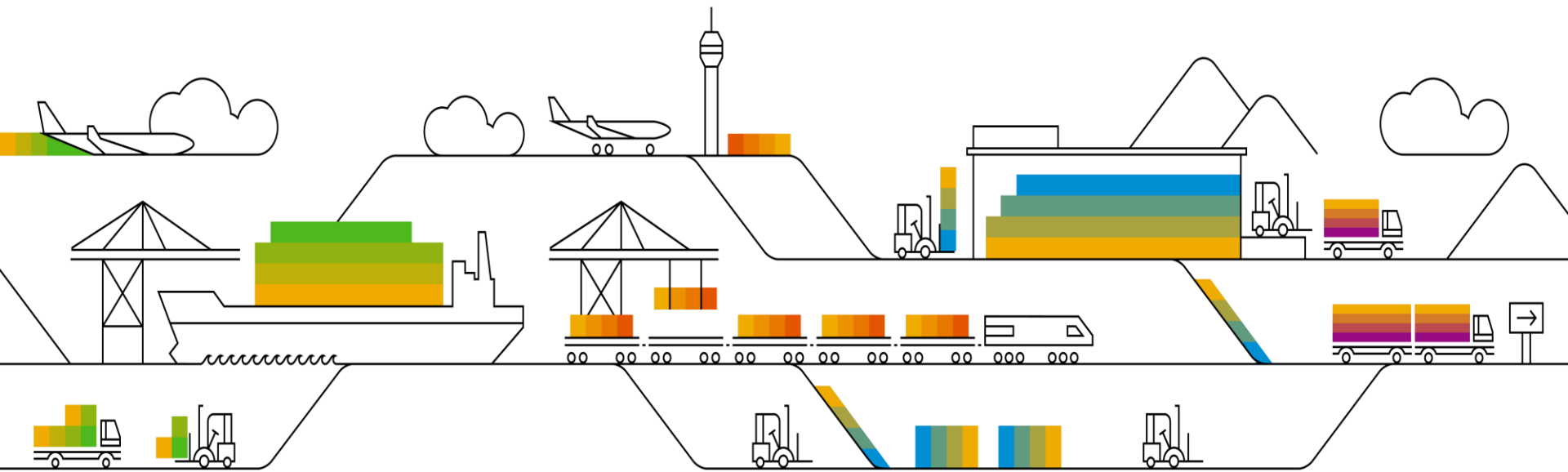
- [SAP Enterprise Support Delivery \(CQCs & Improvement Services\)](#)

SAP Note:

- [Central preparatory note \(91488\)](#)

- Open a customer incident on component “SV-BO-REQ” to request a remote service
- Contact your SAP Enterprise Support advisory to get a tailored service plan

Introducción Premium Services



- Con el apoyo de los Servicios Premium de SAP podrá...



Implement Better

...centrarse en la **mitigación de riesgos**, la **verificación de la integración** de su software, asegurando la **continuidad de negocio**.



Operate Better

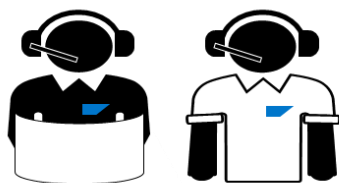
...ayudar en la operaciones cotidianas proporcionando **datos de calidad** y **automatización**, asegurar la disponibilidad del sistema y su rendimiento, mientras proporciona **mejoras continuas** y **reduce los costes totales de operaciones**.



Innovate Better

...centrarse en la **innovación continuada** – proporcionando experiencia en la gestión de liberación, **plan de pruebas automatizado** y la implantación de tecnología como la **SAP Rapid Prototyping**.

Componentes



Equipo asignado en Sitio

- **Engineering Architect (EA) / Technical Quality Manager (TQM)**
- Identifican áreas de enfoque del servicio
- Colabora en proyectos acordados
- Control con indicadores (KPIs) del Servicio
- Gestiona revisiones de calidad para áreas de proyecto seleccionadas
- Gestionan el Soporte Global de SAP



Servicios de Ingeniería

Entregados por Expertos SAP de manera presencial o remota según corresponda, se enfoca en los siguientes frentes:

Proyectos BUILD SAP LIKE A Factory

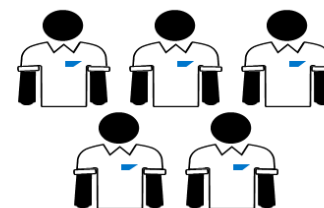
Acompañamiento y salvaguarda de Proyectos, participando en cada una de las etapas a través del control de Quality Gates.

Operaciones RUN SAP LIKE A Factory

Automatización y optimización de las operaciones de TI, reducción de esfuerzos de administración.

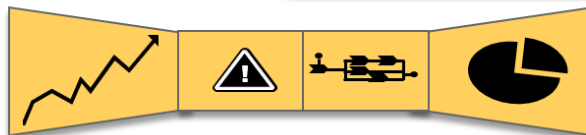
Gestión del Ciclo de Vida de los sistemas (Desarrollo)

Mayor control del Ciclo de vida de los sistemas, gestión de desarrollos, cambios, incidentes, etc.



Expertos a Demanda

- Asistencia del equipo de apoyo integrado
- Proporciona experiencia funcional y técnica
- Seguimiento de problemas graves mediante el mission control center de SAP.



Soporte a Misión Crítica

SAP Mission Control Center



Tenga Acceso a todo el conocimiento y a la experiencia de SAP alrededor del mundo, disponible 24x7

•263,000+

■ Clientes

•130+

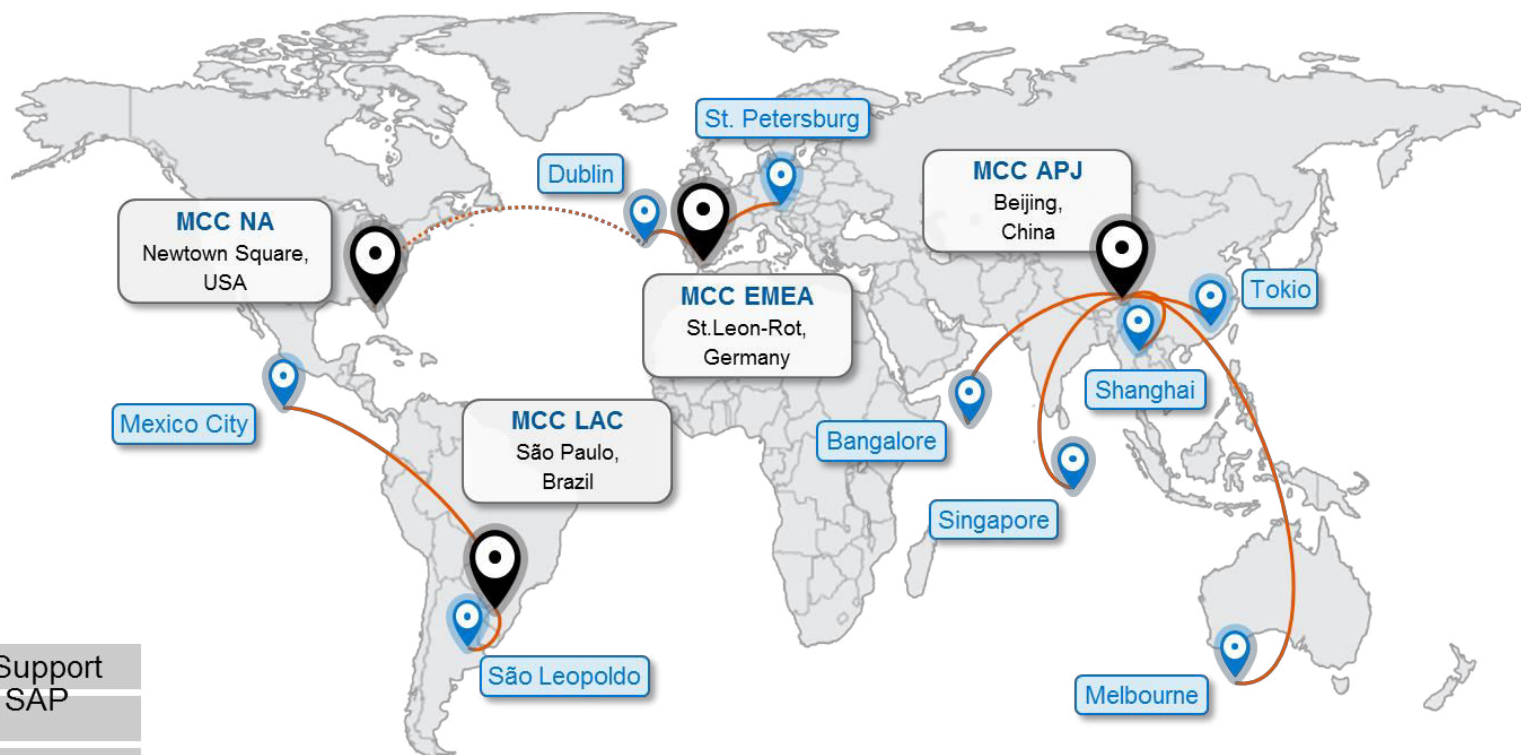
■ Países

•27,000+

■ Servicio & Soporte Ingenieros

•15,000+

■ Desarrolladores



- ★ 24x7 Production Support
- ★ Global Mobility of SAP Experts
- ★ Monitoreo centralizado

27/09/2017

Por qué SAP Premium es importante y factor clave de éxito ?



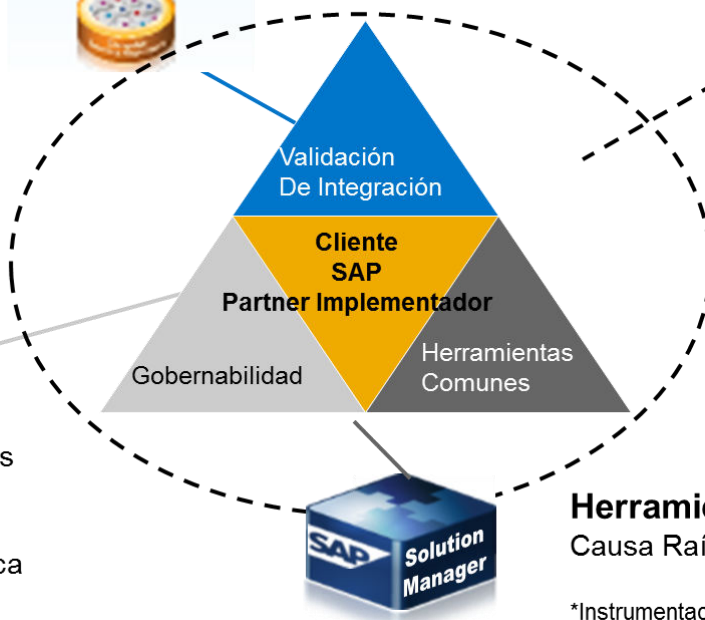
SAP ejecuta la validación de integración y la activación de operaciones extremo a extremo de la solución y lo apoya en todo su proceso de transformación

Validación de Integración basado en Productos SAP, Solución y Estándares de Operación

- Integralidad del Proceso
- Consistencia de Data
- Monitoreo de Procesos de Negocio y Manejo de Excepciones
- Desempeño y Escalabilidad
- Alta disponibilidad
- Análisis de Causa Raíz



Gobernabilidad Integración de expertos del lado del cliente, partners y personal de SAP como un equipo cohesionado, usando metodología de rastreo de incidentes ("Única Fuente de la Verdad")

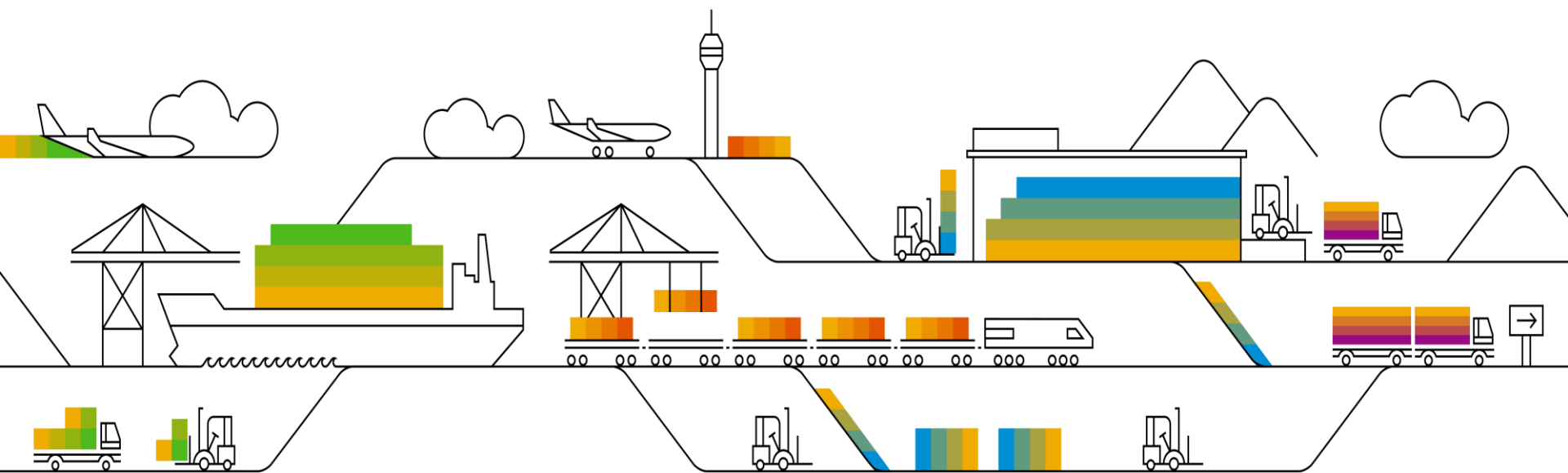


Potenciado por el Concepto de Administración del Ciclo de Vida de la Aplicación de SAP

Herramientas Comunes: Uso de Análisis de Causa Raíz y Traces End-To-End *

*Instrumentación de Software de 3ros si es necesario

Premium Services Descripción



- Los Servicios de acompañamiento Premium se componen de la siguiente manera:
 - Planning and Safeguarding
 - Solution Management Optimization
 - Empowering
 - Solution Architect
 - Landscape Transformation Management
 - Technical Implementation Support
 - Functional Implementation Support
 - Custom Solutions

SAP Premium Services



Plan and Safeguard

Engagement Foundation

- [Focus Technical Quality Manager](#)
- [Engineering Architect](#)
- [Expert on Demand](#)
- Agile Methodology and Tool Coach

Planning the Digital Transformation

- Innovation Strategy and Road Map
- Value and Implementation Strategy for SAP S/4HANA
- Learning Needs Analysis
- Back to Standard Analysis
- [Technical Architecture and Infrastructure](#)
- [Transition Planning and New Implementation](#)
- Migration Planning Workshop for System Conversion
- Custom Code Management Architecture
- Agile Implementation Methodology with SAP Solution Manager
- [Data Migration Architecture](#)
- Scoping Workshop for Prototyping ★

Safeguarding

- [SAP GoingLive Check](#)
- SAP OS/DB Migration Check
- SAP GoingLive Functional Upgrade Check
- [Business Process Technical Validation](#)
- [SAP GoingLive Support](#)

Prototyping

- Combination of components marked with (★)

- [Solution Manager StarterPack](#)

Technical Implementation

Platform Design Support

- HA/DR Detailed Design Support
- Technical Platform Definition
- Technical Design Documentation
- Pro-Active Capacity Management
- Sizing Verification

Platform Execution

- System Conversion Fast Start Bundle
- New Implementation Fast Start Bundle
- SAP Solution Manager Setup ★
- System Conversion for SAP S/4HANA ★
- SAP Fiori Platform Setup ★
- System Installation for SAP S/4HANA ★

Data Migration Design Support

- Landscape Transformation Assessment

Data Migration Execution

- Rapid Data Migration to SAP S/4HANA Cloud
- Rapid Data Migration to SAP S/4HANA
- System Merge
- Client Transfer
- Company Code Transfer as Shell
- Company Code Transfer with Full Data Set

Transition to Operations

- Operations Impact Evaluation
- Operations Implementation

- Operations Readiness

Migrate and Implement

Build Design Support

- Key User Training
- Training Strategy
- Activate Solution ★
- Fit Gap Analysis and Delta Design ★
- Central Finance Design
- Gap Validation
- Design Review
- Test Planning
- Data Volume Planning
- Data Volume Strategy
- Mandatory Preparation for System Conversion ★
- Application Architecture Evaluation
- Result Workshop for Prototyping ★

Build Execution

- Core / Delta Configuration
- Implementation of SAP S/4HANA Central Finance
- WRICEF
- Test Preparation
- Test Execution
- Cleanup / Archive
- Data Aging Configuration
- Handover to Support Organization

Custom Code Management

- Custom Code Retirement
- Custom Code Quality Improvement
- Custom Code Management Tools Enablement
- Custom Code Impact Analysis ★
- Custom Code Management Execution Support

Analytics Design Support

- Content Orchestration for SAP Digital Boardroom

Analytics Execution

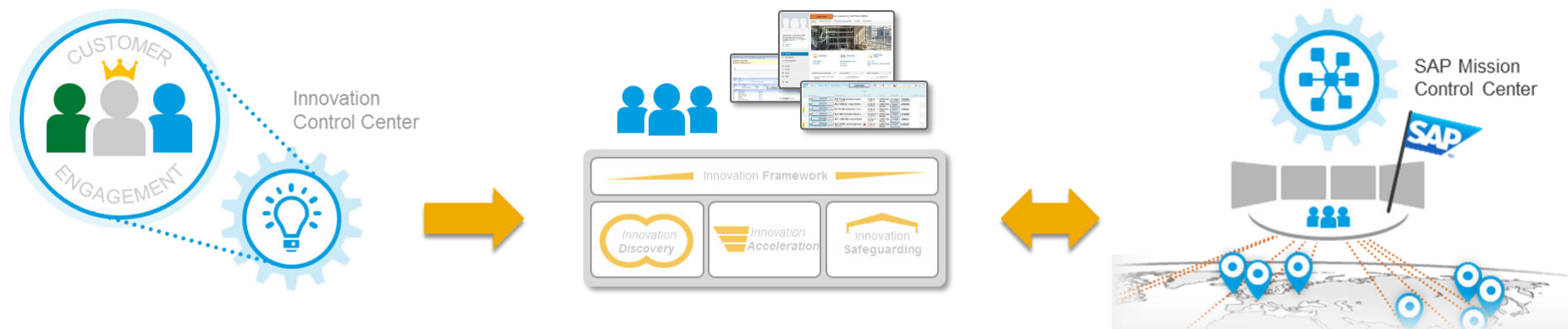
- SAP Digital Boardroom Starter
- Enablement for Agile Visualizations & SAP Digital Boardroom

Innovate and Optimize

Innovation Discovery and Design

- Innovation Discovery and Design

ICC Centro de Control de Innovación basado en resultados



SAP ha transformado su modelo de servicios de soporte de servicios únicos y consultoría puntual a colaboración en tiempo real y contratos a largo plazo con nuestros clientes

ICC es una combinación de servicios, herramientas y expertos, plantillas y abarca todas las áreas de innovación

- ★ Descubrimiento
- ★ Aceleración
- ★ Protección / Salvaguarda

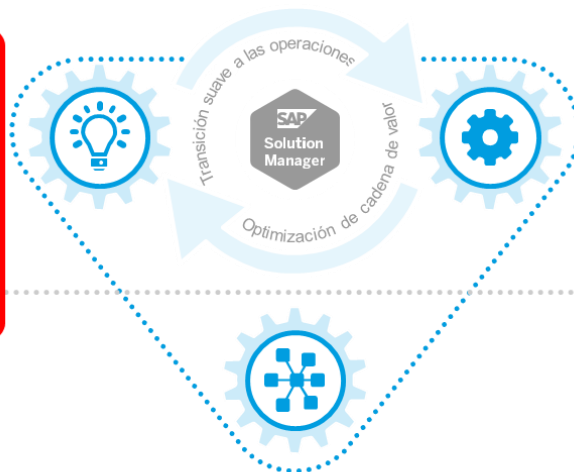
ICC utiliza un marco de entrega industrializado que conecta al equipo SAP en sitio de cliente con la oficina de respaldo llamada Centro de Control de Misión SAP.

ICC: Reducir los costos y acelerar la obtención de valor con el concepto de centro de control



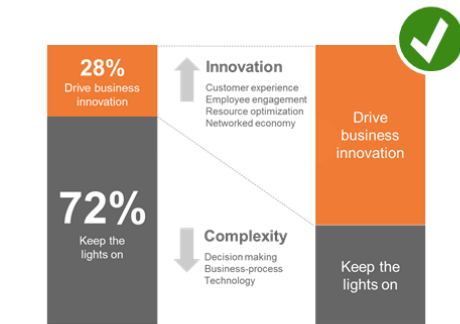
CENTRO DE CONTROL DE INNOVACION

- ★ Acelerar el tiempo de obtención de valor.
- ★ Habilitar la innovación.
- ★ Reducir costo total de implementación.



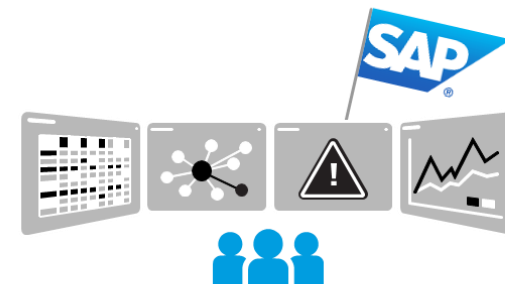
CENTRO CONTROL DE OPERACIONES

- ★ Mejora de procesos de negocio.
- ★ Mejorar la continuidad del negocio.
- ★ Reducir costo total de operación



CENTRO DE CONTROL DE MISION

Obtener acceso a todo el conocimiento y experiencia del ecosistema de SAP a través del Centro de Control de Misión SAP



Interno
Remoto

Interno
Remoto

27/09/2017

Riesgos que se mitigan con Premium Services

Soporte a las Operaciones TI



- **Riesgos relacionados al negocio**
 - ✓ Problemas de Performance durante las operaciones diarias (transacciones, procesos batch, etc).
 - ✓ Frecuentes caídas del sistema o caídas prolongadas.
 - ✓ Retraso en la escalación y resolución de incidentes.
 - ✓ El cierre mensual no se ajusta a la demanda en el área de negocios.
- **Riesgos relacionados a aspectos Técnicos**
 - ✓ Tener un crecimiento descontrolado de la Base de datos. (Compra innecesaria de Hardware.)
 - ✓ Mayores tempos en Backup/Restore
 - ✓ Tener Problemas de performance de las interfaces.
 - ✓ Definir una arquitectura inapropiada para la Empresa.
 - ✓ Roles y responsabilidades indefinidas en el equipo de soporte.
 - ✓ Esfuerzos grande para administrar las soluciones o sistemas en forma manual.
 - ✓ Tomar un camino incorrecto para hacer un Proyecto.
 - ✓ Tener un downtime extenso durante un Proyecto.
 - ✓ No identificar los riesgos post go live?
 - ✓ Tener un comportamiento anómalo del sistema posterior a un Proyecto por errores no identificados durante las Pruebas.
 - ✓ Exceso de desarrollos Z en la Solución productiva
 - ✓ Falta de control en los transportes.

Beneficios Premium Services



Enterprise Support, Soporte inicial...

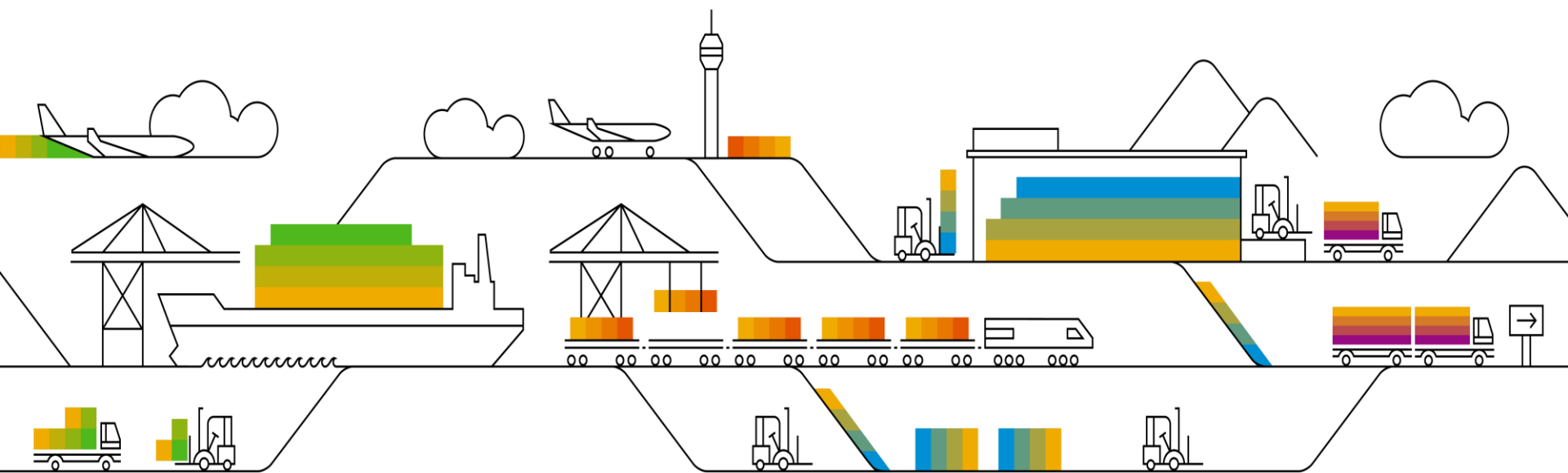
- Escalón inicial de Soporte para todas las empresas que adquieren una licencia de Software SAP.
- Está compuesto por un conjunto de herramientas, metodologías y servicios remotos que están orientados a la continuidad operativa de la Solucion SAP
- Acceso a Soporte SAP para el reporte de errores en el software.



Premium, Soporte diferenciado...

- Servicios diferenciados para clientes que deciden contratar días adicionales de personal de SAP para abordar Proyectos de Implementación, Operación e Innovación.
- Orientado a asegurar que los clientes implementen, ejecuten e innoven basados en las mejores prácticas del mercado teniendo además el acceso a los más de 10000 recursos expertos que componen SAP Digital Business Services.
- Acceso al SAP Mission Control Center que posee las mejores herramientas, metodologías y procedimientos de servicio de transformaciones globales, y permite además contar con respuestas de prioridad máxima ante eventos críticos.

Referencias **Región Sur**



Premium Engagement Projects: DBS Región Sur



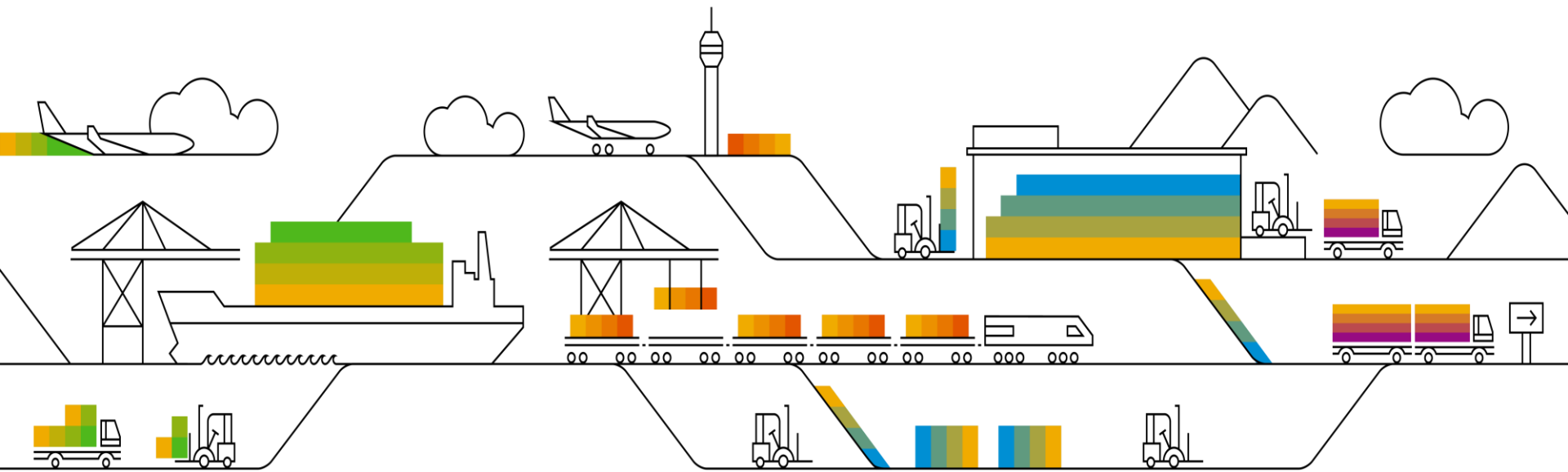
Company Name	Ref. Industry	Country	Description	Summary
-	Oil & Gas	Chile	One Services and Max Attention	Digital Innovation Roadmap in March Marzo '16, Conceptualizacion de EHS en Noviembre/Diciembre, and Value Management of BTS ongoing (Dic 16)
-	Retail	Argentina	SAP Enterprise Support Services for SAP SuccessFactors implementation	Cloud Value Map Service Benefits: - Simplified implementation/Within budget and deadlines - Increased knowledge/Transfer of knowledge - Reduced TCO - technical implementation does not have "extra" maintenance - Area prepared for new implementations - Support for better decisions making
Varios	Automotive	Chile	Enterprise Support Value Maps	SAP Active Global Support
-	Consumer Products	Chile	MaxAttention Services	In 2014 they use this service on the COPA HANA and CVI projects
-	Retail	Argentina	Services & Support: SAP Active Global Support - Enterprise Support	Reduction in database size and hardware costs. 20% to 30% improvement in performance of database communication processes for material and purchasing documents, delivery, accounting and interface posting. Faster generation for statistics and less downtime for database upgrades. HR training to teach best practices for data volume management. Knowledge sharing for SAP user community through social networking.
-	Banking	Argentina	OneServices	They have been using Max Attention for several years. They have been selected as OneServices because of the Roadmap they have with SAP.
-	Mill Products	Argentina	Services & Support: SAP Active Global Support- MaxAttention	Reduced business downtime during maintenance and project implementations Eliminated risks proactively to increase deployment quality Achieved on-time and on-budget go live Reduced manual development and customizing effort with automatic retrofit between different systems
-	Oil & Gas	Argentina	Max Attention	Reference Slide Published

27/09/2017

SAP Soporte Premium - Clientes



Apéndice Definiciones



- Modelo de Gestión



- Plan Consensuado de Ejecución Trimestral
 - Tarifa Fija
- Facturación Anual
- Soporte On site y remoto

- Plan Trimestral de Ejecución

- Revisión Mensual del Plan Trimestral de Ejecución
- Acuerdo Mutuo, realización de ajustes al plan trimestral
- Aprobación de ajustes al plan Trimestral de Ejecución
- Plan Trimestral Revisado y Aprobado
- Ejecución de los Servicios Planificados
- Presentación de resultados conforme el plan
- Aprobación de los servicios
- Entregables

Preguntas?



27/09/2017

Muchas gracias por participar

Iain Ballesty

Digital Business Services - Premium
Engagement Executive



www.asug.org.ar