



Application Support Service

Value Proposition

Inspired by our Customers, Led by our People, Powered by Knowledge

Sobre Nosotros

*12+ años de
experiencia en
ARIBA*

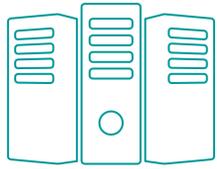
*50+ despliegues
exitosos de
plataforma ARIBA*

*28.000+ horas
anuales de
soporte ARIBA
certificado
ISO9001*

*50+ consultores
expertos en
ARIBA*



SouthEnd consolida el mayor polo de servicios de consultoría especializada en SAP Ariba en Latinoamérica. Nuestra capacidad esta sustentada en la solida experiencia de nuestros profesionales y nuestra metodología de formación interna.



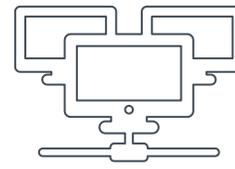
Preventivo

Foco en la adopción de la plataforma



Correctivo

Continuidad del negocio



Evolutivo

Análisis e implementación de mejoras

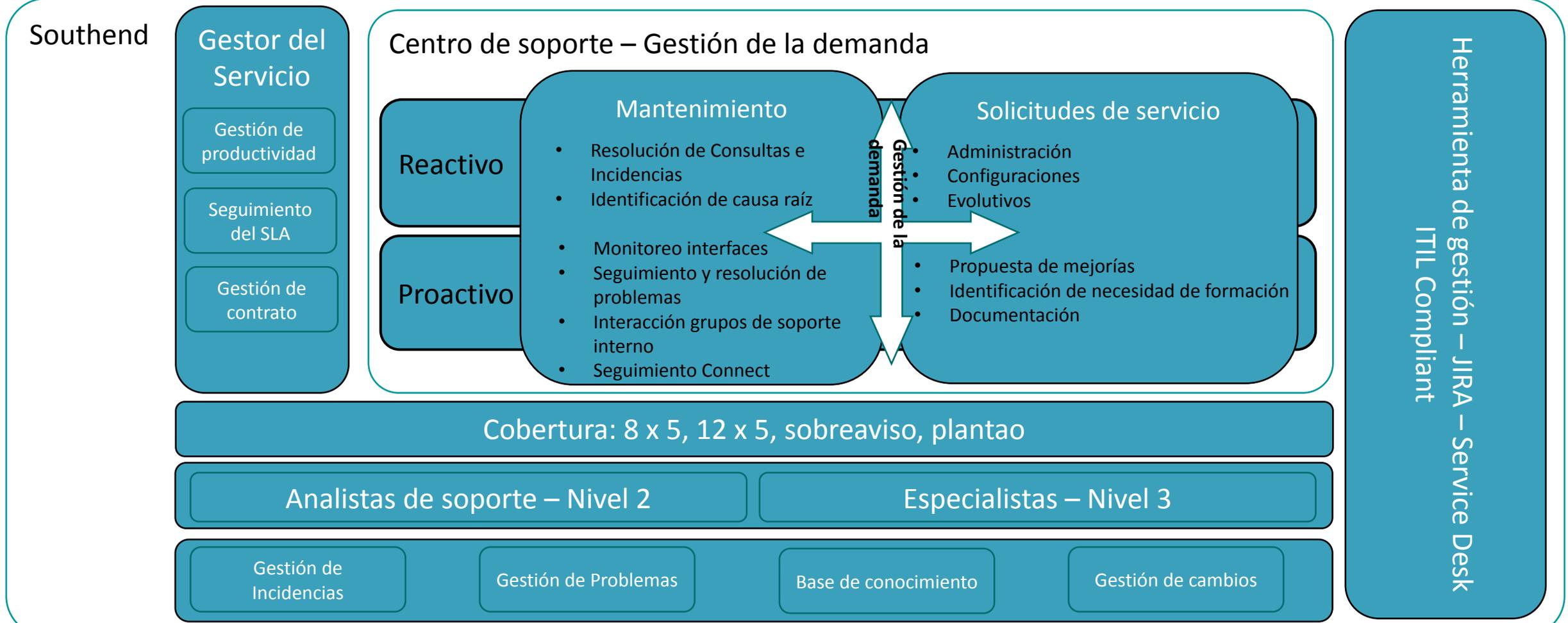
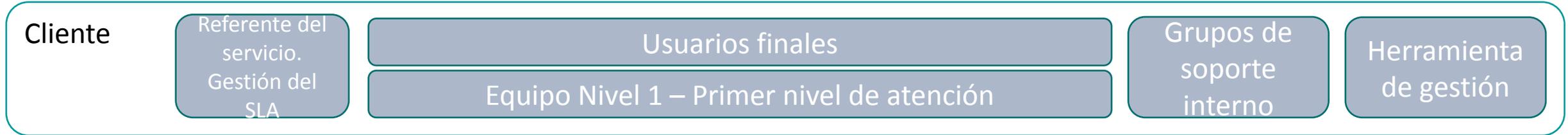


Administración

Reducción del Costo Total de Propiedad (TCO)

Entrenamiento, Elaboración de manuales, Habilitación de Proveedores

Framework de Servicio



Application Support Service

Ciclo de Vida del Servicio

Gestión del servicio

Monitoreo y reporting
de KPIs

Análisis de tendencias

Optimización y
Evolución

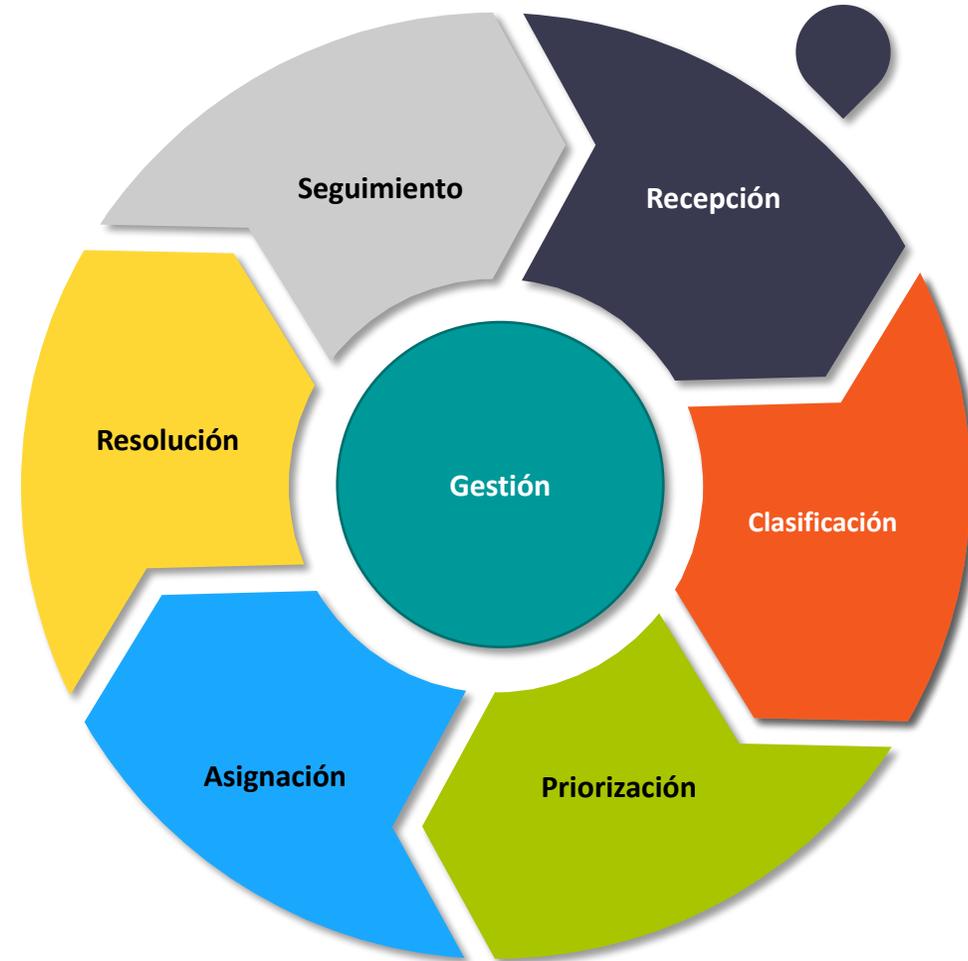
Gestión de niveles de servicio y
productividad



La forma de gestionar la demanda define el valor agregado de la solución al cliente, y es un componente clave de nuestro servicio.

Hemos desarrollado nuestra propia metodología que interactúa con el “Ciclo de Vida del Servicio” y permite la utilización de un modelo dinámico de mejora continua.

Esta metodología, aplicada conjuntamente con nuestro enfoque del servicio, maximiza el resultado.



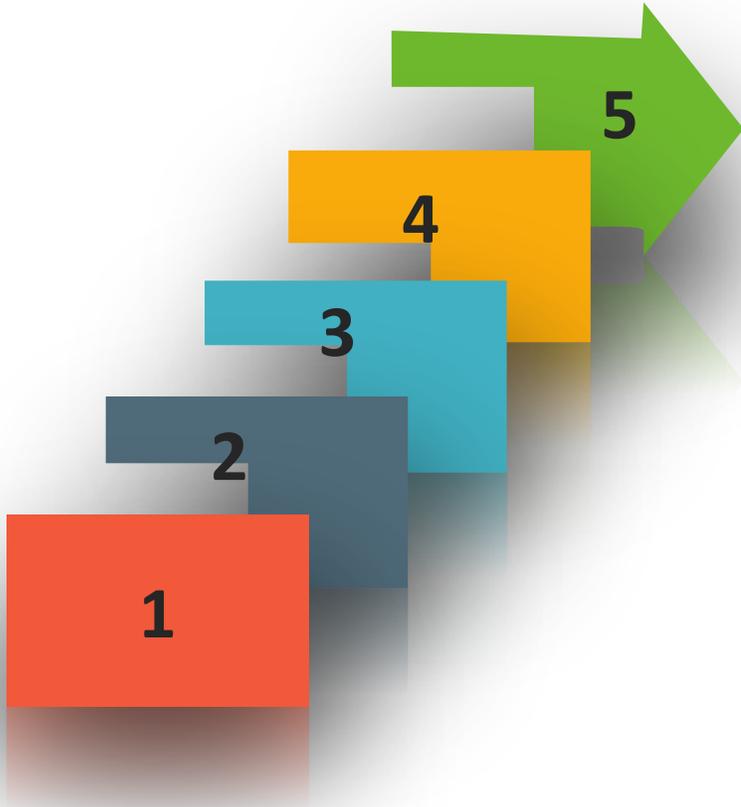
Relevamiento y Toma de Servicio

Enfoque

Como etapa previa a la puesta en funcionamiento del servicio en producción, se realiza una **etapa de relevamiento y toma del servicio**, donde se **relevarán y definirán los aspectos más importantes del servicio** y se realizará la **transferencia de conocimiento**.

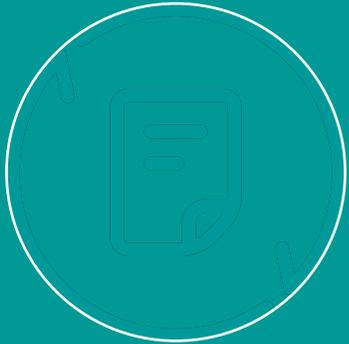
Dentro de los temas principales a relevar y definir se encuentran:

1. Estructura **organizativa del cliente** en contacto con el servicio y **niveles de aprobación**.
2. Características de la implementación de la plataforma **SAP Ariba®**, tales como **módulos instalados, procesos desplegados y la documentación asociada** al proyecto de implementación.
3. Suscripción y **modalidad de soporte contratada** con **SAP Ariba®**.
4. Definición de herramienta de Gestión de tickets y requerimientos tecnológicos de infraestructura para la puesta en marcha del servicio.
5. Definición de **tipologías, y criterios de clasificación** de requerimientos, así como el **acuerdo de niveles de servicio (SLA)**.



Nuestros diferenciadores

“El Go-Live de un proyecto de implementación es solo el Kick-Off de la **adopción** de los usuarios. El verdadero **éxito** debe ser medido por el nivel de **adopción** de la solución, y en ese objetivo es donde nuestro **Servicio de Soporte a Aplicaciones** se convierte en un **facilitador clave**”



Enfoque proactivo en la maximización de la adopción de los usuarios a la plataforma

- Comparando continuamente los principales indicadores de servicio con las mejores prácticas, nos permite identificar las áreas de mejora



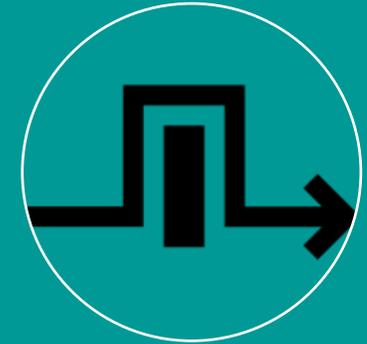
Estudio profundo y detallado de los procesos implementados en el cliente

- Permite establecer una conversación de negocio con el usuario con foco en los procesos necesarios, por sobre el uso de la herramienta.



Soporte interno Nivel 3 integrado por expertos de soluciones con conocimiento de los procesos de negocio estándar

- Las capacidades de nuestro soporte son potenciadas por la experiencia de nuestro equipo de consultoría, lo que garantiza la calidad de las resoluciones.



Nuestro conocimiento del negocio nos permite ofrecer soluciones de contorno frente a incidentes del producto

- No siempre la herramienta cumple con las necesidades de los procesos de nuestro cliente. Nuestra experiencia nos permite ofrecer soluciones de “workaround” que ponemos a disposición del cliente.

Nuestros Clientes

 **RENNER**

 **Santander**


natura

raízen

USIMINAS 

YPF

TGS 

InBetta 

**PORTO
SEGURO** 

 **POPULAR**

Pampa
energía

edenor 

 **brf**


MISSION

arauco


Usina Lins


CPFL
ENERGIA

 **Safr**

 **SPIC**


Usina Batatais

Claro 

Nuestros Clientes



Muchas gracias



+5411 4813 8533



gblanco@southendcorp.com



Buenos Aires – Sao Paulo - Miami



www.southendcorp.com

