



Application Support Service

Proposta de Valor

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

Sobre Nós

*12+ anos de
experiência com
SAP Ariba*

*50+ Go Lives bem
sucedidos de
Projetos SAP
Ariba*

*28.000+ horas de
serviço anual de
suporte de
aplicações Ariba
certificadas pela
ISO 9001*

*50+ Consultores
especialistas
SAP Ariba*



possui o maior grupo de serviços de consultoria especializada no SAP Ariba, na América Latina. Sua força é baseada na sólida experiência de seus profissionais e apoiada em sua metodologia de treinamento interno.



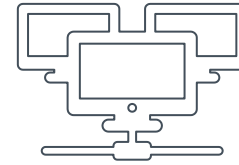
Corretiva

Modificação reativa de um produto de software executado após a entrega para corrigir problemas descobertos



Preventiva

Modificação de um produto de software após a entrega para detectar e corrigir falhas no antes que elas se tornem falhas efetivas



Evolutiva

Modificação e ajustes após a entrega para melhorar o desempenho ou a capacidade de manutenção



Administrativa

Administração da plataforma focada na redução do TCO

Treinamento do usuário, manutenção de manuais do usuário e habilitação do fornecedor.

Estrutura de Serviço

Cliente

Gerenciamento de SLA

Usuário

Primeiro ponto de contato da equipe - Nível I

Serviço de Suporte

Gerenciamento da Demanda

SouthEnd

Gerenciamento da Demanda

Gerenciamento de Produtividade

Gerenciamento de SLA

Gestão de Contratos

Serviço de Suporte ao Aplicativo - Gerenciamento de Demanda

Reativa

Manutenção

- Gerenciamento de Incidentes
- Identificação de Causa Raiz
- Monitoramento
- Acompanhamento de problemas

Proativa

Chamados de Serviço

- Administração
- Configurações
- Chamados Evolutivos
- Necessidades de treinamento
- Documentação

Gerenciamento da Demanda

Cobertura: 8 x 5, 12 x 5, Plantão

Suporte de Aplicação Nível II

Suporte de Aplicação Especialista - Nível III

Gerenciamento de Incidentes

Solução de Problemas

Base de Conhecimento

Gestão de Mudança

Ferramenta Service Desk - Jira, compatível com ITIL

Gerenciamento de Serviços

Monitoramento e Relatório de KPI

Análise de Tendências


Otimize e Evolua

SLA's & Gerenciamento de Produtividade



O modo como você gerencia a demanda define o valor agregado ao cliente e é um componente essencial do nosso serviço. Desenvolvemos nossa própria metodologia de gerenciamento de demanda que interage com o **Ciclo de Vida do Serviço**. Isso permite o crescimento de uma dinâmica de melhoria contínua dentro do serviço.





Antes de iniciar qualquer contrato do Serviço de Suporte de Aplicação, executamos uma fase de Controle para identificação do Serviço, a fim de entender claramente os aspectos mais importantes dessa implantação e executar o processo de transferência de conhecimento necessário. Isso leva aproximadamente quatro semanas.

Principais tópicos a serem incluídos nesta fase:

1. Estrutura Organizacional do Cliente
2. Principais componentes da solução implementada
3. Modelo de subscrição de aplicativos e soluções incluídas
4. Ferramenta de gerenciamento de tickets a ser usada
5. Validar os SLA's e definir os tipos de chamados de serviço

“O final de um projeto de implementação é apenas o começo do projeto de adoção de um usuário. O sucesso do projeto deve ser medido apenas em termos de adoção pelo usuário. Nesse processo é onde nossos serviços de suporte a aplicativos se tornam um facilitador importante ”



Abordagem proativa para maximizar a adoção do usuário

A comparação dos dados de serviço com as práticas recomendadas nos permite identificar áreas de melhoria

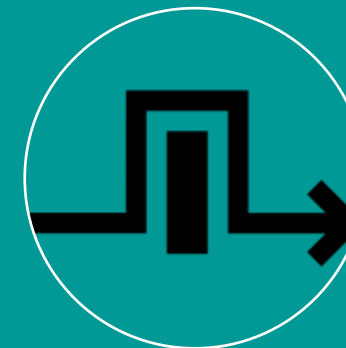


Análise detalhada e consideração dos processos atuais do cliente

Isso nos permite estabelecer uma conversa de negócios com foco nas necessidades do processo e não no uso do aplicativo.



Temos especialistas em soluções com profundo conhecimento das soluções SAP Ariba e compreensão dos processos de negócios



Nosso conhecimento dos processos de negócios envolvidos e experiência nos permite analisar e propor soluções alternativas

Our Clients

 **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 

Our Clients



Contato



+55 11 2110 1909
+54 11 4813 8533



Gustavo Blanco
(gblanco@southendcorp.com)



Buenos Aires – São Paulo - Miami



www.southendcorp.com

