



Omnia Solution | SAP ENTERPRISE SUPPORT



SAP Enterprise Support

Es un servicio que ofrecemos para brindar soporte proactivo y preventivo durante todo el ciclo de vida con SAP, desde el inicio de su proyecto hacia el crecimiento de su instalación.

Somos sus **SOCIOS** para resolver problemas y afrontar nuevas oportunidades en el crecimiento y futuro de sus negocios.



Soporte de misión crítica

El soporte que necesita a la velocidad que espera: resolución de problemas, menos interrupciones y menos tiempo de inactividad imprevisto.

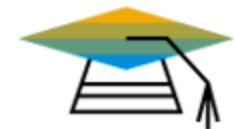


Colaboración

Para maximizar el valor de SAP es importante que se conecte con nuestros expertos SAP .



Contribuimos a liberar el máximo valor de las inversiones y la innovación a través de herramientas, informes y servicios de valor agregado.



Empoderamiento

SAP Enterprise Support Academy ayuda a los miembros de su organización a desarrollar los conocimientos que necesitan para favorecer la operación SAP.

Omnia Solution | Centro de soporte SAP



SAP® Certified Partner Center of Expertise

2011

2015

2017

2021

2023



2011- 2015

2015- 2017

2017- 2019

2019- 2021

2021- 2023

Soporte de Misión Crítica : Prioridad

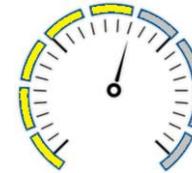
Los niveles de prioridad aplican a todos los incidentes (dicha prioridad debe ser asignada por el cliente, y podrá ser reasignada por Omnia Solution basada en los criterios abajo establecidos y bajo raciocinio objetivo):



Muy Alta



Alta



Media



Baja

- Sistema PRD está completamente inactivo.
 - Fecha de salida en vivo o actualización está en peligro.
 - Procesos principales del negocio están siendo seriamente afectados.
 - No es factible una solución temporal.
- Los procesos normales del negocio se ven afectados.
 - Tareas necesarias no pueden ser realizadas.
 - Un mal funcionamiento continuo puede afectar seriamente todo el flujo del negocio.
- Un proceso normal del negocio se ve afectado.
 - El problema es causado por algún mal funcionamiento en el sistema y no es urgente.
- El problema tiene poco o ningún efecto sobre los procesos del negocio.
 - El problema es causado por un mal funcionamiento en el sistema que afecte a un programa que no requiere ser usado todos los días o se utiliza con poca frecuencia.

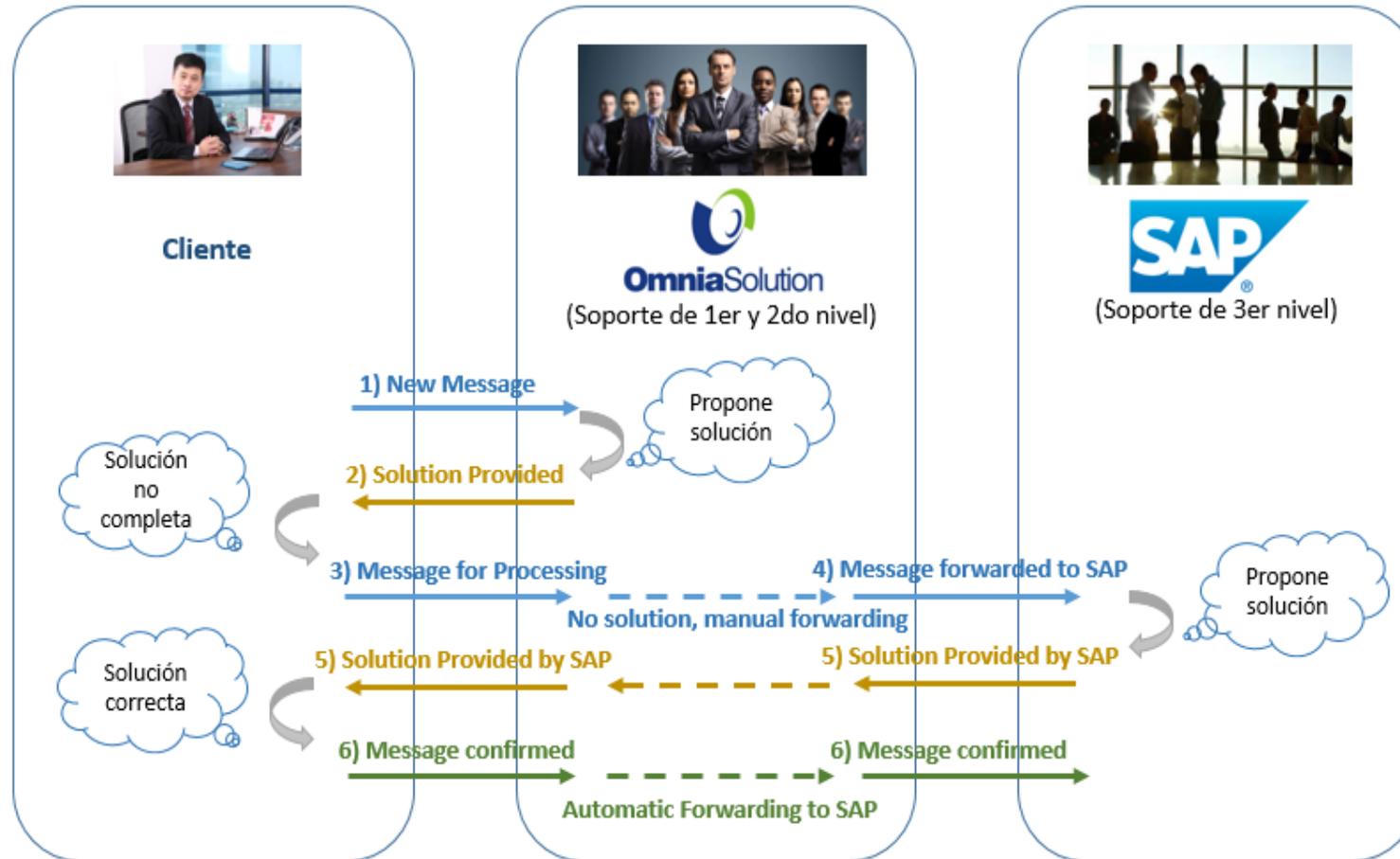
Soporte de Misión Crítica : Check List de Registro de Incidencias

| Check List | Detalles |
|---|---|
|  ¿Quién? | <ul style="list-style-type: none">• ¿Quiénes han sido afectados? ¿Un Usuario en específico, un grupo de Usuarios o todos los Usuarios?.• Esto ayuda a establecer el Alcance. |
|  ¿Qué? | <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es el incidente que estamos reportando?• ¿Cuál es el impacto en el negocio de este incidente? |
|  ¿Cuándo? | <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuándo sucedió el incidente?. Comparta los eventos, fechas y horas en las que sucedió el inconveniente.• Es probable que se deban revisar logs del sistema para encontrar el problema. |
|  ¿Dónde? | <ul style="list-style-type: none">• ¿Dónde sucedió el problema? ¿Ambiente de Desarrollo, Calidad, Producción o ambos?.• Es mandatorio conocer en que ambiente de desarrolla los incidentes. |
|  ¿Cómo? | <ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo podríamos reproducir el incidente? Los detalles importan. Incluya todos los pasos para replicar el incidente, así mismo indique la observación sobre los resultados obtenidos y los resultados esperados.• ¿Cómo podríamos contactarlo para resolver el incidente? |

*Es mandatorio que exista un **interlocutor disponible** para atender la solicitud de incidencia.*

Soporte de Misión Crítica: Flujo de Atención

A continuación se muestra el flujo del ticket en horario de oficina (De lunes a viernes de 9 am a 6 pm).





OmniaSolution



(+511) 4374717



www.omniasolution.com



contact@omniasolution.com

Síguenos



Twitter



Linkedin



Youtube

Av. El Derby N°254 Of. 701 – Urb. El Derby – Santiago de Surco- Lima Central Tower