



**OmniaSolution**

Una compañía de **EPI·USE**



**SAP ENTERPRISE SUPPORT**

---

SAP

# SAP Enterprise Support



## 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.



## Innovación y Value Realization

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

# SAP Enterprise Support

Primera línea de atención en el servicio Enterprise Support de SAP:

- ✓ Atención de incidentes
- ✓ Monitoreo utilizando una herramienta de detección temprana de errores (EWA)
- ✓ Aplicación de una herramienta de revisión de calidad total para la Implementación, Operación e Innovación de SAP

**SAP® Certified**  
Partner Center of Expertise



**Partner Center of Expertise**

**SAP® Certified**  
Partner Center of Expertise

This certificate confirms that

**Omnia Solution S.A.C.**

supports its customers in accordance with SAP's current standards for a Partner Center of Expertise.

This audit has been performed on July 13<sup>th</sup>, 2022.  
The certification is valid until March 31<sup>st</sup>, 2025.

Axel Timm  
Program Director  
Digital Business Services

Amanda Schuster  
Partner COE Auditor  
Partner Experience Delivery

THE BEST RUN

# Centro de soporte SAP

SAP® Certified  
Partner Center of Expertise

2011

2015

2017

2021

2022

2025



2011- 2015



2015- 2017



2017- 2019



2019- 2021



2021- 2022

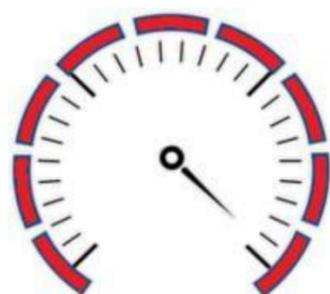


2022- 2025

# Soporte de Misión Crítica : Prioridad

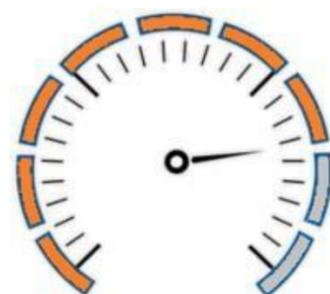
---

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):



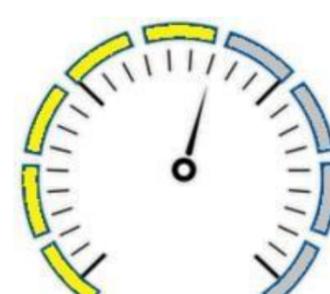
## Muy Alta

- 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.



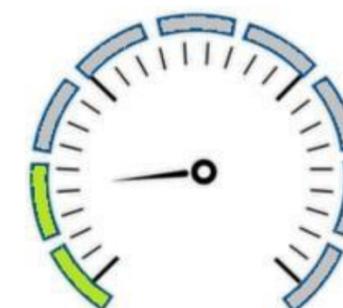
## Alta

- 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



## Media

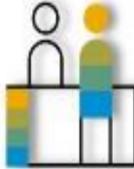
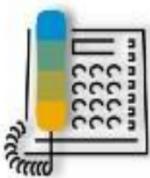
- Un proceso normal del negocio se ve afectado.
- El problema es causado por algún mal funcionamiento en el sistema y no es urgente



## Baja

- 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.

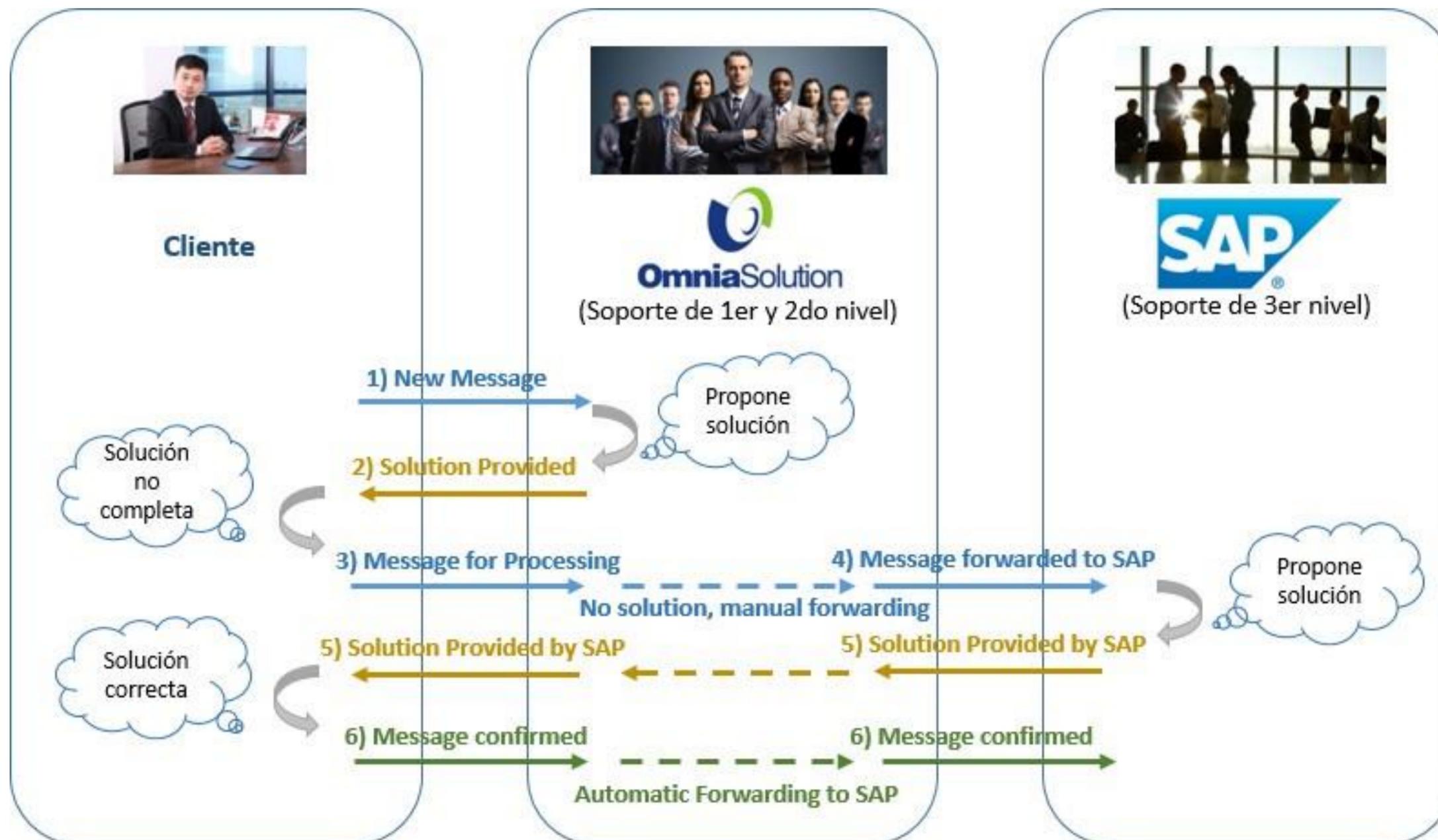
# Soporte de Misión Crítica : Check List de Registro de Incidencias

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

*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).



# CONTÁCTANOS



**(511) 437 - 4717**



**(51) 994 691 894**



**contact@omniasolution.com**



**www.omniasolution.com**



**OMNIA SOLUTION S.A.C**

**RUC: 20475835604**

