

Abside

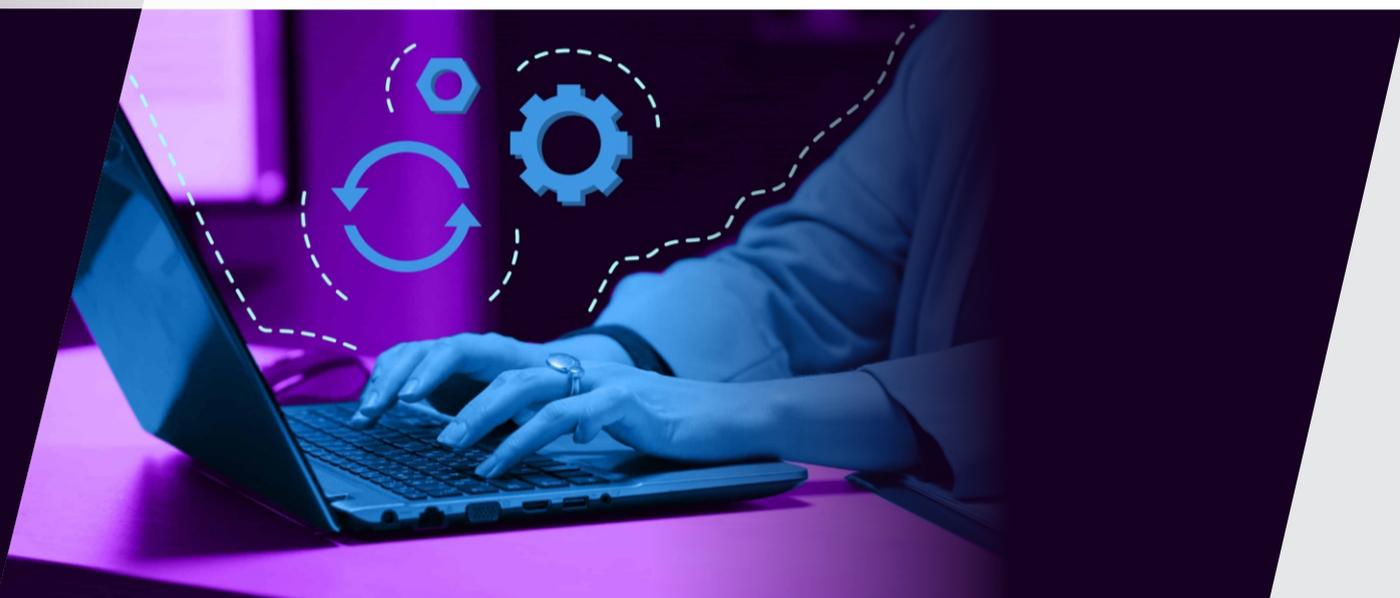
Tecnología y Transformación para su negocio

FUNDADA EN 1796

santaTeresa

Conoce cómo

ha logrado **reducir el 70%** de las alertas preventivas de los diagnósticos de la salud de su plataforma SAP



Caso de estudio

Soluciones implementadas: **Custom Solutions y Enterprise Support**, para la mejora continua e identificación de oportunidades de optimización sobre la plataforma SAP

La Empresa



Ron Santa Teresa es una destilería venezolana con una rica tradición en la producción de ron desde su fundación en 1796, la empresa se destaca por la combinación de métodos tradicionales con tecnología moderna para crear una amplia variedad de rones reconocidos internacionalmente.

Además de su compromiso con la calidad, Santa Teresa también ha sido elogiada por sus iniciativas sostenibles y programas comunitarios, contribuyendo al desarrollo responsable en la región. La destilería se ha convertido en un referente en la industria, manteniendo una reputación sólida a lo largo de los años.



Antecedentes

Se requería contar con un grupo de asistencia proactiva y preventiva para la estabilidad de las operaciones y la identificación de oportunidades de optimización de la plataforma SAP.

Además, obtener una solución paquetizada y orientada a la necesidad específica de la compañía.

Todo esto, con una metodología probada que garantizara el éxito del proyecto.

Necesidades del cliente

La empresa Ron Santa Teresa, alineada con el sistema de calidad ISO:9001 2015, impulsa la mejora continua de sus procesos.

En ese sentido, su objetivo fue la búsqueda en el mercado de un proveedor de servicios de tecnología de soporte SAP que les permitiera lograr la mejora continua en procesos y funcionalidades, así como contar con una asistencia proactiva por parte del equipo seleccionado.

"Las soluciones implementadas, Custom Solutions y Enterprise Support, eran necesarias tanto para la mejora continua como para la identificación de oportunidades de optimización sobre la plataforma SAP".

José Ángel Flores, Gerente de Sistemas y Tecnologías Ron Santa Teresa.



Meta u objetivo:

Ejecución de horas contratadas: 100% 480 horas contrato enero-junio 2022



Meta u objetivo:

Obtener de manera sistemática los EWA de ambientes: QAS, DEV, PRD

Santa Teresa califica el Centro de Competencias ABSIDE como un “brazo derecho” para lograr el éxito de su continuidad operativa.

El CDC es un área dedicada exclusivamente a la prestación de servicios remotos orientados a proveer soporte a la infraestructura y soluciones SAP mediante la gestión de incidencias y aplicación de mejoras en sus funcionalidades.

Ofrece un servicio regional especializado en la continuidad operativa de la plataforma SAP. Estos servicios abarcan desde el acompañamiento en la operatividad de sistemas SAP hasta la implementación de innovaciones y mejoras operativas, destacando el compromiso con la excelencia, utilizando el trabajo remoto y contando con un equipo de talento humano altamente capacitado y totalmente disponible para satisfacer las necesidades de los clientes.

Con su amplia experiencia en soluciones de consultoría, monitoreo y control, ofreció a Ron Santa Teresa una solución customizada y adaptada a sus necesidades mediante un contrato de **Enterprise Support y Custom Solutions ambientados en la plataforma SAP.**

Resultados

Los servicios implementados por parte de ABSIDE fueron considerados muy relevantes para la estrategia de negocio de Ron Santa Teresa en 3 puntos a destacar:



Continuidad operativa

Garantizar la continuidad operativa de los procesos de negocio



Crecimiento

Apoyar e impulsar el crecimiento de la organización con una plataforma sana y adecuada a las nuevas necesidades del negocio



Toma de decisiones

Apoyo a la toma de decisiones con procesos confiables y data disponible en tiempo real para la generación de indicadores, reportes y consultas

De la mano de ABSIDE, Ron Santa Teresa ha logrado reducir en 70% las alertas rojas y naranja (alertas preventivas de los diagnósticos de la salud de su plataforma SAP) con un aprovechamiento del 100% del contrato de Enterprise Support.

El plan de trabajo customizado se diseñó para satisfacer necesidades específicas e ineludibles para la operatividad de la empresa, tales como: Ejecutar un proyecto modo express, dado el poco tiempo con el que se contaba, respaldado por un equipo altamente capacitado, proactivo y orientado al logro de los objetivos.



Los resultados obtenidos compensaron las necesidades del Grupo Ron Santa Teresa al encontrar en las aplicaciones y soporte de ABSIDE:



“La garantía de la continuidad operativa de los procesos del negocio, el crecimiento de la organización con una plataforma sana y adecuada a las nuevas necesidades del negocio y el apoyo en la toma de decisiones con procesos confiables y data disponible en tiempo real para la generación de indicadores, reportes y consultas.”

Aseguró Flores, Gerente de Sistemas y tecnologías Ron Santa Teresa.

Beneficios

SAP es el software empresarial más robusto del mercado, ofrece mejora de procesos, optimización y una plataforma robusta, además, su uso garantiza el buen servicio y el soporte ideal.” Además, el cliente ratifica que con SAP **“Actualmente contamos con una plataforma más estable y adecuada para afrontar nuevos retos. Siempre hay cosas por mejorar, pero nuestro proveedor de soporte ABSIDE nos ha acompañado en ese proceso”**.

El grupo Santa Teresa manifiesta sentirse conforme con los servicios y además espera seguir contando con ABSIDE para en un futuro acceder a nuevas soluciones de la mano de este grupo de Consultoría como proveedor tecnológico y de servicios.

Cambios cuantitativos

“Disminución de riesgo reflejados en el EWA. Aprovechamos 100% de los beneficios del enterprise support. Disminución a “Ø” de los incidentes por overflow”.

Jose Angel Flores. RST

El ejecutivo representante de Ron Santa Teresa aseguró que el éxito del proyecto radicó en contar con un proveedor de soluciones tecnológicas que ofreció un verdadero valor agregado al negocio.

“ABSIDE se pone en los zapatos de sus clientes para ser más que un proveedor un aliado de negocios. El Centro de Competencias ABSIDE es un pilar fundamental para nuestro soporte SAP que cuenta con profesionales dispuestos las 24 horas los 7 días de la semana, lo que realmente marca la diferencia”.

Descripción de Servicios

El Centro de Competencias de ABSIDE proporciona soluciones de alto nivel y garantiza el correcto funcionamiento de los sistemas SAP, aplicando la gestión de incidentes basada en las mejores prácticas a través de los productos:



Es el servicio diseñado para ayudar a los clientes a aprovechar al máximo sus soluciones SAP, minimizar riesgos, acelerar la innovación y aplicar direcciones de gestión del ciclo de vida.

Este servicio ayuda a identificar riesgos antes de que se conviertan en un problema, proporciona procesos técnicos de soporte comercial 24 horas al día, 7 días a la semana.



Servicio de Soporte Integral SAP. Servicios Paquetizados para la optimización de la plataforma conformado por planes que se adaptan a los distintos tipos de industria, requerimientos y tamaño de las empresas.



Servicio para la gestión de soporte, requerimientos y proyectos predefinidos o paquetizados que se customizan a la medida del cliente.



FUNDADA EN 1796

santaTeresa

“Trabajar con ABSIDE es un proceso de aprendizaje y retroalimentación. ABSIDE ha sido siempre muy cercano y ha sabido entender nuestra cultura, brindando respuestas oportunas y alternativas de solución a nuestras necesidades.

ABSIDE para mí es: Confianza, cercanía y compromiso con sus clientes”

José Ángel Flores

Gerente de Sistemas y Tecnologías Ron Santa Teresa

Acerca de Abside

ABSIDE es una empresa regional fundada en el 2011 por miembros exSAP. Es una consultora especializada en asesoría y servicios IT, enfocada en las grandes y medianas empresas, basada en soluciones Google y SAP. Cuenta con un delivery alternativo a lo tradicional, aprovechando la creciente tendencia en la nube tanto a nivel de Soluciones SAP como la utilización de conceptos tipo Cloud Consulting.

Con presencia en **Venezuela, Colombia, R. Dominicana, Ecuador, Puerto Rico y USA**, ABSIDE ofrece las mejores soluciones de tecnología de información para las empresas que buscan soluciones integrales de **Innovación Digital**. Respaldo por sus partners Google y SAP ABSIDE es la opción de aliado ideal para abordar la implementación de proyectos bajo la visión estratégica de sus clientes, con un **costo local, aceleradores de eficiencia, metodología y un amplio staff de consultores calificados**.



El Centro de Competencias proporciona soluciones de alto nivel y garantiza el correcto funcionamiento de los sistemas SAP de los clientes, aplicando la gestión de incidentes basada en las mejores prácticas a través de su portafolio de servicios.

Beneficios

- Optimiza la administración y confiabilidad de sus soluciones
- Garantiza operaciones eficientes
- Facilita el despliegue, migraciones y actualizaciones
- Adapta y mejora continuamente las soluciones

El CDC utiliza metodologías de gestión de incidentes y la herramienta Service Desk (Solution Manager) ofreciendo atención al cliente a través de Soporte Remoto de fácil acceso y tiempos de respuestas según los acuerdos de niveles de servicios, todo basado en altos estándares de calidad. Cuenta con la certificación PCOE para entregar servicios de soporte. Así mismo, está avalado con la certificación ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad.

Acerca de SAP

La estrategia de SAP es ayudar a cada negocio a funcionar como una empresa inteligente y sostenible. Como líder del mercado en software de aplicaciones empresariales, SAP ayuda a empresas de todos los tamaños y en todas las industrias a funcionar de la mejor manera: los clientes de SAP generan el 87% del comercio global total. Sus tecnologías avanzadas de machine learning, Internet of Things (IoT) y analíticos ayudan a convertir los negocios de los clientes en empresas inteligentes.

SAP contribuye a dar a las personas y a las organizaciones profundos conocimientos de negocio y promueve la colaboración que les permite mantenerse delante de la competencia. Simplifica la tecnología para las empresas, de modo que puedan consumir software de la manera en que lo desean, sin interrupciones. Su conjunto de aplicaciones y servicios permite a clientes del sector público y privado de 26 industrias operar en forma rentable, adaptarse continuamente y marcar una diferencia. Con una red global de clientes, socios de negocios, empleados y líderes de ideas, SAP ayuda al mundo a funcionar mejor y a mejorar las vidas de las personas.

f ABSIDE @absidecorp inABSIDE abside_corp

www.absidecorp.com

VENEZUELA COLOMBIA REPÚBLICA DOMINICANA PUERTO RICO ECUADOR USA

