

SOPORTE · CONSULTORÍA · CAPACITACIÓN

Tu **SAP Business One**, siempre disponible y optimizado

Un servicio dedicado de soporte funcional, consultoría de mejora y capacitación sobre SAP B1. Mesa de servicio con metodología ITIL, SLA por prioridad y un equipo que conoce tu operación de punta a punta.

3 pilares

soporte · consultoría · capacitación

ITIL v4

SLA por prioridad P1-P4

10+ módulos

cobertura funcional completa

SAP B1 es el corazón de tu operación

Un soporte dedicado asegura que el sistema esté siempre disponible y optimizado, fortalece las capacidades de tu equipo y libera el verdadero potencial de SAP Business One.

EL SERVICIO

Tres pilares de acompañamiento

Soporte funcional

- Resolución de consultas operativas
- Apoyo en cierres mensuales
- Validación de parametrizaciones
- Escalamiento de incidencias
- Finanzas, Compras, Ventas, Inventario, Bancos y más

Consultoría y mejora

- Levantamiento de procesos
- Buenas prácticas SAP B1
- Optimización de circuitos
- Control de gestión
- Evaluación de automatizaciones

Capacitación

- Capacitación funcional por módulos
- Onboarding de usuarios nuevos
- Procesos críticos y reportería
- Resolución guiada de casos
- Modalidad remota o presencial

MODALIDADES

El plan que se ajusta a tu operación

Fee mensual con disponibilidad programada o bolsa de horas bajo demanda. Definimos la cobertura óptima en la reunión de diagnóstico.

RECOMENDADO

Esencial

1 día / semana

Acompañamiento funcional semanal. Ideal para operaciones estabilizadas.

Profesional

2 días / semana

Mayor presencia para operaciones con volumen. Soporte + mejora continua.

Bolsa de horas

Bajo demanda

Flexibilidad total. Horas de consultoría según necesidad del momento.

Integral

2 días + soporte

Cobertura completa: presencia semanal más disponibilidad continua.

Flujo de atención y SLA garantizados

Cada incidencia sigue un proceso estructurado basado en ITIL v4, con niveles de servicio por prioridad e impacto.

- 1 **Registro** — email, portal o teléfono
- 2 **Clasificación** — prioridad P1-P4
- 3 **Diagnóstico** — análisis de causa raíz
- 4 **Resolución** — solución o workaround
- 5 **Verificación** — confirmación del usuario
- 6 **Cierre y KB** — documentación en base de conocimiento

PRIORIDAD	RESPUESTA	RESOLUCIÓN
● P1 · Crítica	2 h	4 h
● P2 · Alta	4 h	8 h
● P3 · Media	8 h	24 h
● P4 · Baja	24 h	48 h

Operación: atención L-V 09:00-18:00 (P1 con escalamiento fuera de horario), canales de email/portal/teléfono, reportería mensual de cumplimiento de SLA y gestión de cambios controlada (RFC) basada en ITIL v4.

ALCANCE

Módulos y procesos cubiertos

● Finanzas y Contabilidad

● Compras

● Ventas

● Inventario

● Bancos

● Socios de Negocio

● Activos Fijos

● Costos y Centros

● Producción

● Reportabilidad

Evaluación inicial — sin compromiso

Una reunión de diagnóstico para evaluar tu SAP B1 y definir la modalidad óptima. Entregable: reporte de estado SAP.

contacto@salesbroker.biz · +56 9 2857 4071 · salesbroker.biz