



30% menos
tiempo de resolución
en un entorno SAP crítico.

Servicios de Gestión de Aplicaciones SAP (AMS) para manufactura.

Industria: Manufactura

*Imágen con fines ilustrativos

Cómo Novacom ayudó a un fabricante líder de materiales de construcción a estabilizar y proteger sus operaciones **SAP** en Estados Unidos mediante un modelo **AMS** flexible y basado en gobernanza.

Resumen

Un fabricante líder de materiales de construcción opera un entorno SAP complejo y altamente crítico que soporta procesos clave del negocio en sus operaciones en Estados Unidos.

Garantizar la estabilidad del sistema, tiempos de respuesta rápidos y mejora continua fue esencial para respaldar las operaciones diarias y el crecimiento del negocio.

Principales desafíos

- Los sistemas SAP soportan procesos críticos de manufactura y operación.
- Necesidad de un soporte SAP **estable y predecible**, con una gobernanza clara.
- Gestión de incidentes, cambios y mejoras sin afectar la continuidad operativa.
- Reducción del riesgo operativo manteniendo la flexibilidad.
- Alinear el soporte SAP con las prioridades cambiantes del negocio.

Built on expertise. Driven by people.

Enfoque

Novacomp implementó un modelo AMS de SAP diseñado para equilibrar la estabilidad operativa con la agilidad y la mejora continua. Nuestro enfoque incluyó:

- **Gobernanza SAP AMS basada en ITIL**, asegurando una gestión estructurada de incidentes, problemas y cambios.
- **Modelo híbrido de entrega**, combinando experiencia SAP nearshore con alineación directa a las operaciones en Estados Unidos.
- **Equipos dedicados de soporte SAP**, con capacidades funcionales, técnicas y de aseguramiento de calidad (QA).
- **Gestión proactiva de problemas**, incluyendo análisis de causa raíz (RCA) para prevenir recurrencias.
- **Revisiones periódicas del servicio**, seguimiento de KPIs e iniciativas de optimización continua.

Más que actuar como un proveedor transaccional, Novacomp trabajó como socio estratégico de largo plazo, colaborando estrechamente con el cliente.

Resultados

- Mejora en la estabilidad del sistema SAP en procesos críticos del negocio.
- Reducción del 20% al 30% en los tiempos promedio de resolución de incidentes.
- Disminución del riesgo operativo mediante gobernanza estructurada y acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Mayor visibilidad sobre el desempeño y estado de los servicios SAP.
- Fortalecimiento de la colaboración entre equipos de TI, usuarios de negocio y soporte SAP.

Tecnologías utilizadas

SAP ECC / S4HANA

SAP FI/CO, SD, MM, PM

SAP ABAP

Herramientas de gestión de servicios alineadas a ITIL

Conclusión

A través de un modelo SAP AMS flexible y basado en gobernanza, Novacomp permitió a un fabricante líder de materiales de construcción **proteger y estabilizar sus operaciones SAP**, estableciendo una base sólida para la mejora continua.

Este proyecto demuestra la capacidad de Novacomp para respaldar entornos SAP empresariales en Estados Unidos, entregando confiabilidad, agilidad y valor de largo plazo mediante un enfoque consultivo.

Built on expertise. Driven by people.

