

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

## POR QUÉ UN SERVICIO DEDICADO

# 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 |
|-----------------------------|-----------|------------|
| <span>●</span> P1 · Crítica | 2 h       | 4 h        |
| <span>●</span> P2 · Alta    | 4 h       | 8 h        |
| <span>●</span> P3 · Media   | 8 h       | 24 h       |
| <span>●</span> 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](mailto:contacto@salesbroker.biz) · [salesbroker.biz](https://salesbroker.biz)