



Fabricante de materiales de construcción

Servicios de Gestión de Aplicaciones SAP (AMS)

Cómo Novacomp respalda un entorno SAP crítico para las operaciones en Estados Unidos mediante un modelo AMS flexible y basado en gobernanza.

Industria: **Manufactura**

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.

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.

