

Tu SAP necesita soporte. Tu negocio necesita evolución.

*Soporte y mantenimiento SAP para
operar hoy y evolucionar mañana*

SAP es una plataforma crítica para la operación diaria de la empresa. Pero el soporte SAP ya no puede limitarse a resolver incidencias o atender tickets. Las organizaciones necesitan un modelo de acompañamiento que garantice continuidad, estabilidad, mejora continua y preparación tecnológica.

En ASER IT ayudamos a las empresas a mantener sus entornos SAP operativos, seguros y alineados con las necesidades del negocio, incorporando una visión moderna del soporte: más preventiva, más documentada, más integrada y más preparada para la innovación.

Nuestro objetivo es claro

Que el soporte SAP no sea solo un servicio de mantenimiento, sino una palanca para evolucionar el sistema.

Un soporte SAP conectado con la nueva realidad tecnológica.

Muchas compañías operan todavía sobre entornos SAP consolidados, con versiones on premise, desarrollos propios, integraciones históricas y procesos críticos para el negocio. Estos sistemas necesitan soporte experto, pero también una hoja de ruta que los prepare para nuevos escenarios: SAP S/4HANA, SAP BTP, cloud, automatización, analítica avanzada e inteligencia artificial.

SAP BTP se posiciona como una plataforma para integrar, automatizar, extender y construir aplicaciones y procesos empresariales apoyados por IA, tanto sobre aplicaciones SAP como no SAP.

Desde ASER IT acompañamos a nuestros clientes en ese camino, combinando soporte funcional y técnico con capacidades de modernización progresiva.

Más que cerrar incidencias

Nuestro modelo de soporte busca:

- ✓ **Atender al usuario.**
Resolver dudas, errores e incidencias operativas con conocimiento funcional SAP.
- ✓ **Estabilizar el sistema.**
Analizar causas raíz, reducir recurrencias y mejorar la continuidad operativa.
- ✓ **Evolucionar procesos.**
Incorporar mejoras funcionales, automatizaciones e integraciones que aporten eficiencia.
- ✓ **Documentar conocimiento.**
Convertir incidencias, soluciones y desarrollos en conocimiento reutilizable.
- ✓ **Preparar el futuro.**
Ordenar el entorno SAP para facilitar upgrades, migraciones, Clean Core, BTP e innovación.

Soporte SAP que resuelve hoy y prepara tu sistema para el futuro
**Atendemos. Corregimos. Integramos. Automatizamos.
Documentamos. Evolucionamos.**

Capacidades ASER IT en soporte y mantenimiento SAP

1. Soporte funcional SAP

Atendemos incidencias, consultas y necesidades de usuarios en los principales procesos empresariales soportados por SAP: finanzas, controlling, compras, ventas, logística, producción, mantenimiento, almacenes, proyectos, reporting y áreas corporativas. Nuestro equipo entiende tanto el proceso como el sistema, lo que permite resolver incidencias con una visión completa del impacto en negocio.

2. Soporte técnico y mantenimiento evolutivo

Damos cobertura técnica sobre desarrollos, integraciones, formularios, jobs, roles, autorizaciones, interfaces, errores de sistema y necesidades de evolución. Acompañamos tanto el mantenimiento correctivo como pequeñas evoluciones que permiten adaptar SAP a nuevas necesidades operativas, normativas o tecnológicas.

3. SAP BTP, integración y extensibilidad

Ayudamos a las organizaciones a identificar cómo SAP BTP puede complementar su entorno actual, especialmente en escenarios de integración, automatización, extensiones, APIs, aplicaciones satélite y conexión con soluciones cloud.

Capacidades destacadas:

- Integración entre SAP y sistemas externos.
- Automatización de procesos.
- Desarrollo de aplicaciones y extensiones.
- Uso de SAP Build para escenarios low-code/no-code.
- Exposición y gobierno de APIs.
- Extensiones alineadas con estrategia Clean Core.
- Conexión con servicios de datos, analítica e IA.

SAP destaca BTP como una plataforma para integración, automatización, desarrollo, datos y analítica, con herramientas como SAP Build e Integration Suite para acelerar aplicaciones, procesos e integraciones.

4. Automatización e IA aplicada al soporte

Incorporamos capacidades de automatización e inteligencia artificial para mejorar la eficiencia del soporte SAP de forma progresiva y controlada.

Casos de uso:

- Clasificación automática de incidencias.
- Asistencia inicial a usuarios.
- Búsqueda inteligente en bases de conocimiento.
- Identificación de incidencias recurrentes.
- Generación asistida de documentación.
- Apoyo a pruebas y validaciones.
- Análisis preventivo de errores.
- Preparación del conocimiento para upgrades.

SAP está impulsando Joule Agents como agentes de IA integrados en funciones de negocio, orientados a automatizar flujos complejos y aportar valor a escala bajo gobierno centralizado.

5. Datos, reporting y analítica

El soporte SAP también debe ayudar a mejorar la explotación de la información. Acompañamos a los clientes en la evolución de sus modelos de reporting, calidad del dato, cuadros de mando, integración de datos y preparación para capacidades analíticas más avanzadas.

Ámbitos habituales:

- Reporting operativo SAP.
- Extracción y explotación de datos.
- Integración con herramientas analíticas.
- Modelos de datos para control de gestión.
- Indicadores de servicio y operación.
- Preparación para SAP Analytics Cloud o Business Data Cloud.

6. Cloud ALM, gobierno y control operativo

Ayudamos a estructurar modelos de seguimiento, control y mejora continua del soporte SAP, incorporando herramientas y prácticas orientadas a Application Lifecycle Management. SAP define ALM como el conjunto de procesos, herramientas, mejores prácticas y servicios para gestionar soluciones SAP y no SAP durante todo su ciclo de vida, aportando transparencia del landscape, eficiencia operativa y reducción de interrupciones.

Capacidades aplicables:

- Seguimiento de incidencias.
- Gestión de cambios.
- Control de backlog.
- Monitorización de procesos.
- Trazabilidad funcional y técnica.
- Documentación de soluciones.
- Gobierno del ciclo de vida SAP.
- Preparación para SAP Cloud ALM en escenarios híbridos.

SAP Cloud ALM está orientado a apoyar la implementación y operación de soluciones cloud e híbridas, incluyendo capacidades para implementación, servicio y operaciones.

7. Preparación para upgrades, S/4HANA y Clean Core

El soporte diario genera información muy valiosa para preparar futuros proyectos de actualización o

Desde ASER IT ayudamos a identificar:

- Desarrollos críticos.
- Procesos no estándar.
- Integraciones sensibles.
- Roles y autorizaciones complejas.
- Incidencias recurrentes.
- Déficits de documentación.
- Dependencias técnicas.
- Oportunidades de simplificación.
- Posibles candidatos a automatización.
- Riesgos para una futura transición a S/4HANA.

El objetivo es que cada mes de soporte ayude también a construir un SAP más ordenado, documentado y preparado para evolucionar.