

# ABOX

# CONTENIDO

- ABOX. Conózcenos
- ABOX. Var Delivered Support
  - Funciones y responsabilidades del “VAR Delivered Support”
    - Infraestructura técnica
    - Personal de soporte
    - Gestión de procesos
  - Especificaciones
- ABOX. Servicios de Soporte
  - Soporte Enterprise
  - Soporte Standard

**ABOX**  
CONÓZCANOS

Desde su fundación en 1994, ABOX ha ido evolucionando y creciendo año tras año al ritmo que marcaba la propia informática. Actualmente cuenta con oficinas centrales en Barcelona y delegaciones en Madrid. En la actualidad la actividad de ABOX se centra en las áreas siguientes:

- **Área de movilidad** – ABOX esta en el mercado de la movilidad desde 1999 y durante estos años ha implementado proyectos con varios fabricantes y en la actualidad estamos centrados en los productos de movilidad de SAP.
- **Área de Reporting** – Dedicada a la comercialización, instalación y soporte de herramientas de generación de informes sobre las plataformas de Exchange y Lotus Notes.
- **Área de servicios** – Destinada a proporcionar los servicios de integración, instalación, formación y soporte del software que ABOX comercializa con el fin de satisfacer las demandas de nuestros clientes.

En la actualidad, más de veinte profesionales conforman la plantilla de ABOX. Nuestros acuerdos comerciales con empresas como Hewlett-Packard, VMware, CA, SAP, Cisco, Clavister, Norman, etc. nos permiten ofrecerle un gran abanico de soluciones con las máximas garantías de éxito.

Nuestra organización se esfuerza por lograr el más alto nivel de éxito y satisfacción de los clientes todos los días.

**ABOX**  
VAR DELIVERED SUPPORT

Como parte de la estrategia del servicio de ABOX como Partner de SAP, ofrecemos a nuestros clientes el soporte de mantenimiento Standard Support como Enterprise Support.

ABOX trabaja con herramientas de movilidad desde el año 1999, con el tiempo estas herramientas se han ido integrando a las soluciones primero de Sybase y posteriormente a SAP. De esta forma ABOX ha llegado a ser SAP Var Delivered Support con un total y amplio conocimiento de los productos de movilidad de SAP.

ABOX dispone de un entorno de gestión de proyectos y soporte de las instalaciones de software que lleva funcionando y dando soporte desde hace más de 13 años.

Como VAR de SAP, ABOX puede optar por ofrecer soporte a nuestros clientes a través de nuestros propios recursos.

ABOX está autorizado por SAP a ofrecer el soporte a sus clientes tras obtener la certificación “PCoe Certification”, que es un requisito para todas las organizaciones VAR que optan por ofrecer soporte, y ayuda a asegurar que todos los clientes de SAP reciben el mismo nivel de soporte de calidad, independientemente del canal a través del cual reciben estos servicios.

## **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL “VAR DELIVERED SUPPORT”**

ABOX se convierte en el primer y único punto de contacto para las soluciones basadas en SAP de sus clientes. Para ofrecer soporte de calidad a los clientes, ABOX tiene que tener una infraestructura de soporte como Partner que consiste en:

### **INFRAESTRUCTURA TÉCNICA**

#### **UNA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA**

- Sistema de gestión de incidentes (Service Desk - Deimos)
- Mantener una Conexión remota a la red de soporte de SAP
- Reenviar incidentes de prioridad muy alta a SAP fuera de las horas de cobertura
- Mantener las conexiones remotas a su base de clientes
- Disponer de entornos de pruebas
- Tener una línea directa de soporte 24x7

### **PERSONAL DE SOPORTE**

### **GESTIÓN DE PROCESOS**

## **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL “VAR DELIVERED SUPPORT”**

ABOX se convierte en el primer y único punto de contacto para las soluciones basadas en SAP de sus clientes. Para ofrecer soporte de calidad a los clientes, ABOX tiene que tener una infraestructura de soporte como Partner que consiste en:

INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

PERSONAL DE SOPORTE

GESTIÓN DE PROCESOS

### **PERSONAL DE SOPORTE CUALIFICADO**

- El personal de soporte está debidamente cualificado y certificado
- Disponibilidad 24 x 7 y totalmente enfocado al servicio de soporte
- Conocen perfectamente cómo realizar el soporte primer, segundo nivel y el escalado al fabricante



## **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL “VAR DELIVERED SUPPORT”**

ABOX se convierte en el primer y único punto de contacto para las soluciones basadas en SAP de sus clientes. Para ofrecer soporte de calidad a los clientes, ABOX tiene que tener una infraestructura de soporte como Partner que consiste en:

### **INFRAESTRUCTURA TÉCNICA**

### **PERSONAL DE SOPORTE**

### **GESTIÓN DE PROCESOS**

### **GESTIÓN DE PROCESOS**

- Procesos de soporte documentados y alineados con los estándares de SAP
- Monitorización de las instalaciones de calidad y totalmente escalable
- Informes de cumplimiento de los Niveles de Servicio Acordados
- Disponibilidad del Proceso de gestión de incidencias 24x7
- Entrega de los contratos de soporte y los procesos documentados

### ESPECIFICACIONES

#### CONECTIVIDAD REMOTA

ABOX deben asegurarse de que la conexión remota esta activa y configurada entre el cliente final, ABOX y SAP.

NOTA: En el caso de que el cliente no pueda permitir conexiones remotas a sus sistemas por cumplimiento de normativas legales o de política de empresa, se deberá expresar dicha negativa de forma explícita en un documento que ABOX adjuntara a la documentación del cliente.

**ABOX**  
SERVICIOS DE SOPORTE

Disponemos de dos niveles de contrato totalmente personalizables en función de las necesidades de cada cliente

### SOPORTE ENTERPRISE

### SOPORTE STANDARD

#### SOPORTE ENTERPRISE

El servicio de soporte Enterprise se centra en la continuidad y la mejora de procesos de negocio y la protección de la inversión.

Con esta opción, nuestros clientes obtienen un aumento de la eficiencia, disminuye el tiempo de inactividad de los sistemas y se mantienen sus solución funcionando de forma óptima. Puede aprovechar la innovación y el conocimiento de expertos para disponer de un soporte evolutivo que les permite tener su software actualizado con las últimas mejoras desarrolladas por fabricante.

Disponemos de dos niveles de contrato totalmente personalizables en función de las necesidades de cada cliente

### SOPORTE ENTERPRISE

### SOPORTE STANDARD

#### SOPORTE ENTERPRISE

Los beneficios incluyen:

- Disponer de un acuerdo de nivel de servicio
- Acceso a una herramienta de tickets
- Acceso a actualizaciones de releases y versiones.
- Servicios de soporte Remoto
  - Herramienta de monitorización de la instalación del cliente.
  - Technical Quality Checks ( TQCS ) que se agrupan:
    - TQC para la implementación
    - TQC para la actualización
    - TQC para OS / DB migración

ABOX recomienda a sus clientes el soporte Enterprise porque se obtiene el nivel más alto de servicios y satisfacción para el cliente.

Disponemos de dos niveles de contrato totalmente personalizables en función de las necesidades de cada cliente

SOPORTE ENTERPRISE

SOPORTE STANDARD

### SOPORTE STANDARD

El Soporte Standard es una oferta de soporte básico y reactivo, donde ABOX es capaz de ayudar a sus clientes a solventar sus incidencias y reducir los costes y riesgos asociados, manteniendo la solución en marcha y funcionando, a través de la resolución de sus incidencias.

### ESPECIFICACIONES

Para poder asegurar un buen resultado en el Servicio de Soporte, ABOX debe poseer y compartir los siguientes datos de los clientes con SAP, con el consentimiento por parte del cliente.

- Los planes de alcance y despliegue de proyectos
- El hardware y el software instalado
- Mejores prácticas y escenarios admitidos por SAP
- Extensión y escenario asociado
- El volumen de usuarios finales



# ABOX

C/ Provença, 102, 4ª planta - 08029 Barcelona  
Teléfono: **+34 93 426 22 57 - 902 160 145**  
Fax: **+34 93 423 11 40**