



Los 10 Indicadores Clave para Evaluar tu Servicio AMS de SAP

Descubre si tu servicio de mantenimiento SAP rinde al máximo o si estas perdiendo eficiencia y dinero.

Funcional	Desarrollo	SAP Basis
Evalúa el soporte en módulos SAP: FI, CO, MM, SD, PP, HCM...	Revisa la calidad de tus desarrollos ABAP, interfaces y reports.	Analiza la administración, rendimiento y seguridad de tus sistemas.

Solicita tu evaluación AMS gratuita en www.sap.dpes.es/ams

CHECKLIST DE EVALUACION

Indicadores 1 al 10

Completa la evaluación. Si marcas menos de 20 de los 30 checks, tu AMS tiene margen de mejora significativo.

01 Tiempo medio de respuesta a incidencias

Tu proveedor AMS debe responder dentro de los tiempos de SLA establecidos. Un servicio optimo debería responder en menos de 2h para incidencias críticas y 4h para altas.

- Se cumplen los SLAs de tiempo de respuesta en más del 95% de los casos
- Existe una clasificación clara de prioridades (critica, alta, media, baja)
- Hay un sistema de alertas y escalado automático para incidencias no atendidas

02 Tiempo medio de resolución

El tiempo desde que se reporta una incidencia hasta su resolución completa. Un indicador clave de la eficiencia de tu equipo de soporte SAP.

- Las incidencias críticas se resuelven en menos de 8 horas
- Se mantiene un histórico de tiempos de resolución por tipo y modulo
- Los tiempos de resolución han mejorado o se mantienen estables en los últimos 6 meses

03 Tasa de reapertura de incidencias

¿Cuántas incidencias se reabren despues de cerradas? Una tasa alta indica resoluciones deficientes o falta de análisis de causa raíz.

- La tasa de reapertura es inferior al 5% del total de incidencias
- Se realiza análisis de causa raíz en incidencias recurrentes
- Existe un proceso de validación antes del cierre definitivo

04 Cobertura funcional del equipo AMS

Tu equipo AMS debe cubrir todos los módulos SAP que utiliza tu empresa. Un equipo parcial genera dependencias externas costosas.

- El equipo AMS cubre todos los módulos SAP activos en tu empresa
- Se dispone de consultores especializados en desarrollo ABAP
- Se incluye soporte de SAP Basis (administración, transportes, rendimiento)

05 Gestión proactiva vs reactiva

¿Tu servicio AMS solo apaga fuegos o también previene problemas? Un buen servicio debería dedicar al menos un 20% del esfuerzo a mejoras proactivas.

- Se realizan revisiones periódicas de rendimiento y optimización del sistema
- El equipo propone mejoras y evolutivos de forma proactiva
- Existe un plan de mantenimiento preventivo documentado

06 documentación y base de conocimiento

¿Se documenta cada incidencia y solución? Una buena base de conocimiento reduce tiempos de resolución y facilita la transferencia de conocimiento.

- Cada incidencia resuelta queda documentada con causa raíz y solución aplicada
- Existe una base de conocimiento accesible y actualizada regularmente
- Se documenta la configuración y los desarrollos a medida del sistema

07 satisfacción del usuario final

¿Se mide la satisfacción de los usuarios que interactúan con el servicio AMS? Los usuarios son el mejor termómetro de la calidad del servicio.

- Se realizan encuestas de satisfacción periódicas a los usuarios del servicio
- El índice de satisfacción supera el 80% de forma sostenida
- Se actúa sobre el feedback negativo con planes de mejora concretos

08 Reporting y transparencia

¿Recibes informes periódicos claros sobre el estado del servicio? La transparencia es clave para tomar decisiones informadas.

- Se entregan informes mensuales con KPIs del servicio (tiempos, volumen, calidad)
- Los informes incluyen tendencias y comparativas con periodos anteriores
- Se realizan comités de seguimiento regulares con el proveedor

09 Escalabilidad y adaptación

¿Tu servicio AMS se adapta al crecimiento y cambios de tu empresa? Un servicio rígido se convierte en un cuello de botella.

- El equipo AMS puede escalar (más recursos) en picos de demanda o proyectos
- El servicio se adapta a nuevas necesidades sin renegociaciones complejas
- Se incorporan nuevos módulos o funcionalidades sin interrupciones del servicio

10

Relación coste-valor del servicio

¿Estas pagando un precio justo por la calidad y alcance del servicio? El AMS más barato no siempre es el más rentable a largo plazo.

- El coste del servicio AMS esta alineado con el volumen y complejidad del soporte
 - Se percibe un retorno claro de la inversión (menos paradas, más eficiencia)
 - No hay costes ocultos ni sobrecostes frecuentes por servicios fuera de alcance
-

RESULTADOS Y SIGUIENTE PASO

Como ha ido tu evaluacion?

25 – 30 checks — Excelente

Tu servicio AMS funciona de forma óptima. Sigue monitorizando los indicadores para mantener el nivel.

18 – 24 checks — Bueno con margen de mejora

Tu servicio es correcto, pero hay áreas de mejora. Una evaluación profesional puede ayudarte a optimizarlo.

10 – 17 checks — Necesita atención

Hay carencias significativas en tu servicio AMS. Recomendamos una evaluación externa para identificar las causas.

0 – 9 checks — situación crítica

Tu servicio AMS necesita una revisión urgente. Estas perdiendo eficiencia y probablemente dinero.

EVALUACION 100% GRATUITA · SIN COMPROMISO

¿Menos de 25 checks?

Solicita tu evaluación AMS Gratuita

Nuestro equipo de expertos SAP analizará tu servicio AMS actual y te entregará un informe con recomendaciones personalizadas.

partnersap@dpes.es | www.sap.dpes.es/ams