

Servicios de Gestión de Aplicaciones SAP

SAP crítico para el negocio. Operado con control.



Soporte dirigido por especialistas senior en aplicaciones, integraciones, infraestructura y seguridad, con responsables claros, niveles de servicio medibles y mejora continua.

EL MANDATO OPERATIVO

Del soporte reactivo al control operativo.

Su entorno SAP debe impulsar al negocio, sin depender de la atención constante de urgencias, responsabilidades fragmentadas ni incidentes recurrentes.

Nexton combina experiencia SAP senior con un modelo de servicio gobernado que estabiliza la operación actual y construye la visibilidad, disciplina y responsabilidad interna necesarias para el futuro.

PREVENIR Monitorear señales, patrones, capacidad y deuda técnica antes de que se conviertan en interrupciones.	ESTABILIZAR Contener rápidamente los incidentes, restablecer el servicio y coordinar equipos funcionales, técnicos y terceros.
MEJORAR Aplicar análisis de causa raíz y una cartera de mejora con responsables para reducir recurrencias y optimizar el desempeño.	GOBERNAR Operar con SLA y KPI claros, rutas de escalamiento, controles de cambios y revisiones estructuradas del servicio.

PRINCIPIO OPERATIVO

Restablecer el servicio con rapidez. Eliminar causas recurrentes. Hacer visible el desempeño. Mantener clara la responsabilidad.

Cada servicio se diseña conforme al impacto en el negocio, la complejidad del entorno, la demanda de soporte y los requisitos de gobierno definidos en el acuerdo aplicable.

ALCANCE DEL SERVICIO

Lo que operamos.

Cobertura operativa de todo el entorno SAP: desde las aplicaciones de negocio hasta la base técnica y los controles que las mantienen en funcionamiento.

ÁREA DE SERVICIO	COBERTURA OPERATIVA
Aplicaciones funcionales	Soporte de FI/CO, MM, SD, PP, EWM, QM, PM y TM alineado con las prioridades del negocio.
SAP Basis y operaciones técnicas	Salud de sistemas, jobs, transportes, desempeño, disponibilidad, actualizaciones y coordinación técnica.
Integraciones e interfaces	IDocs, API, middleware, BTP y monitoreo de interfaces con responsables identificables.
Nube e infraestructura	Coordinación operativa en entornos SAP sobre AWS, Microsoft Azure e infraestructura híbrida.
Seguridad y autorizaciones	Accesos, roles, segregación de funciones y controles operativos con la seguridad como prioridad.
Incidentes, problemas y cambios	Priorización por impacto al negocio, restablecimiento, análisis de causa raíz y ejecución controlada de cambios.

ALCANCE DEL ENTORNO

SAP ECC y S/4HANA · Ediciones de nube privada y pública · Aplicaciones de negocio · Datos e integraciones · Infraestructura empresarial

El alcance se define según el entorno real del cliente y puede combinar responsabilidades funcionales, técnicas, de infraestructura y gobierno.

MODELO OPERATIVO

Un flujo disciplinado, de la señal a la mejora.

El trabajo operativo avanza mediante un ciclo con responsables definidos. Cada incidente, problema, cambio y mejora permanece visible desde su detección hasta el cierre.

01 DETECTAR	02 PRIORIZAR	03 RESTABLECER	04 ANALIZAR	05 MEJORAR
Señales, patrones e impacto en el negocio	Prioridad, responsabilidad y coordinación	Recuperación del servicio y comunicación	Causa raíz, riesgo y recurrencia	Cartera, automatización y optimización

GOBIERNO PARA UNA OPERACIÓN CON RESPONSABLES CLAROS

Gobierno del servicio	Responsable de servicio designado, funciones definidas, rutas de escalamiento, controles de cambios y liberaciones, y coordinación de terceros.
SLA y resiliencia	Severidad basada en impacto al negocio, compromisos medibles, objetivos de disponibilidad y recuperación.
KPI, observabilidad y FinOps	Tendencias de desempeño, recurrencia de incidentes, visibilidad de capacidad y costos, seguimiento de riesgos y una cartera de mejora con responsables.

La cobertura de incidentes críticos, los horarios de servicio, los compromisos de respuesta y los objetivos de recuperación se acuerdan para cada servicio y se documentan en el alcance contractual aplicable.

MODELOS DE SERVICIO

Capacidad sin perder responsabilidad.

Elija el modelo que corresponda a la criticidad, el volumen, la capacidad interna y el nivel de control operativo requerido.

MODELO	MEJOR APLICACIÓN	RESPONSABILIDAD	CAPACIDAD
Equipo AMS dedicado	Entornos críticos de alto volumen	Equipo totalmente asignado con conocimiento profundo del entorno	Capacidad estable y planificada
Equipo base designado	Operaciones que requieren continuidad con demanda variable	Líderes designados respaldados por especialistas	Escala con la demanda
Modelo AMS híbrido	Entornos complejos con áreas críticas y no críticas	Responsabilidad dedicada en dominios críticos y especialistas compartidos en el resto	Equilibrio entre control y costo

UN MODELO PUEDE EVOLUCIONAR A OTRO

La demanda de soporte cambia. Su modelo operativo debe evolucionar con ella, preservando conocimiento, gobierno y responsabilidad.

Colaboración en zonas horarias compatibles Coordinación entre América y Europa.	Servicio en español e inglés Comunicación alineada con los equipos del cliente.	Ejecución dirigida por especialistas senior Profesionales con experiencia guían las decisiones y la entrega.
---	---	--

POR QUÉ NEXTON

Un modelo de servicio diseñado para la realidad empresarial.

Equipos senior compactos, responsabilidad clara y disciplina operativa, conectados con los resultados de negocio que debe soportar su entorno SAP.

01 Entrega dirigida por especialistas senior Los servicios son dirigidos por profesionales SAP con experiencia y acceso directo a quienes toman decisiones.

02 Gobierno desde el diseño Funciones, niveles de servicio, rutas de escalamiento, evidencias y revisiones de desempeño están integrados en la operación.

03 Responsabilidad integral Aplicaciones, integraciones, infraestructura y seguridad se coordinan como un solo entorno operativo.

04 Desempeño transparente SLA, KPI, tendencias, riesgos y compromisos de mejora permanecen visibles para los responsables de Negocio y TI.

05 Continuidad más allá del soporte La transferencia de conocimiento y la documentación fortalecen la autonomía del cliente con el tiempo.

HAGA PREDECIBLES SUS OPERACIONES SAP.

Evaluemos su entorno, riesgos operativos, demanda de soporte y necesidades de gobierno; después diseñaremos el modelo AMS que mejor se adapte a su negocio.

[Evalúe su operación SAP →](#)

nextontech.io/es/sap-operations-ams · info@nextontech.io

Nexton Technologies es la marca global utilizada por Nexton Technologies LLC en Estados Unidos y por SIIA Servicios de Ingeniería en Integración y Automatización, S.A. de C.V. en México. Los servicios son prestados por la entidad contratante identificada en el acuerdo aplicable.

Esta publicación proporciona información general y no establece un alcance vinculante, nivel de servicio ni garantía. SAP y las demás denominaciones y marcas mencionadas pertenecen a sus respectivos titulares. © 2026 Nexton Technologies. Todos los derechos reservados.