

Cómo elegir al socio AMS adecuado para SAP

Responsabilidad clara. Capacidad demostrable.



Un marco práctico para evaluar el gobierno del servicio, la experiencia SAP, la transición y el costo integral del soporte a largo plazo.

CRITERIOS DE SELECCIÓN / VALIDACIÓN / HOJA DE EVALUACIÓN

01 / LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN

Contrate un modelo operativo. No una cola de tickets.

El socio AMS adecuado conecta la resolución técnica con la responsabilidad por el negocio. Esa diferencia debe orientar la selección.

Una incidencia SAP puede originarse en una aplicación, una integración o la infraestructura. Sus consecuencias se reflejan en la entrega de pedidos, el cierre financiero u otro proceso crítico. Una propuesta que enumera módulos y tiempos de respuesta no explica, por sí sola, quién restablecerá ese proceso ni cómo evitará su recurrencia.

Parta de la exposición del negocio

Identifique los procesos que no pueden esperar, sus ventanas operativas y las decisiones internas necesarias ante una interrupción. Defina cobertura y severidad sobre esa base. Un servicio con pocos tickets también puede representar un riesgo elevado para el negocio.

Evalúe evidencias, no presentaciones

Entregue a cada finalista el mismo entorno, historial de demanda y escenario de incidencia. Solicite ejemplos anonimizados, responsables identificados y una explicación de la transición. Califique lo que se pueda demostrar y comprometer, no solo lo que se describa.

Convierta la selección en compromisos

Traduzca la propuesta elegida en alcance, matriz de responsabilidades, cobertura, criterios de aceptación y revisiones de mejora. Documente las dependencias del cliente, SAP, proveedores de nube y terceros antes de formalizar la contratación.

LA PRUEBA DEL COMPRADOR

Si mañana falla un proceso crítico, ¿puede el proveedor explicar quién dirige, quién actúa, quién comunica y qué evidencia confirma la recuperación?

CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA

Revise los criterios (p. 3), valide el modelo operativo (pp. 4-6), califique las evidencias (p. 7) y documente una recomendación sustentada (p. 8).

Siete dimensiones. Un mismo estándar de evidencia.

Pida a todos los proveedores demostrar sus capacidades frente al alcance real. La amplitud técnica no debe ocultar responsabilidades débiles ni riesgos de transición.

Dimensión	Evidencia por solicitar	Pregunta de decisión
Gobierno y responsabilidad	Líder del servicio; RACI; severidades; escalamiento; ejemplo de revisión.	¿Quién dirige la recuperación cuando intervienen varios equipos?
Experiencia SAP y entorno	Capacidad funcional y técnica; mapa de integraciones; resolución de un problema comparable.	¿El equipo asignado diagnostica más allá de su componente?
Resiliencia y seguridad	Control de accesos privilegiados; coordinación; roles de recuperación; escalamiento probado.	¿Cómo se controlan accesos y dependencias de recuperación?
Transición y conocimiento	Inventario de conocimiento; procedimientos; acompañamiento; criterios de aceptación.	¿Qué se demuestra antes de transferir responsabilidad?
Equipo y cobertura	Roles y experiencia; turnos y zonas horarias; respaldo y sustituciones.	¿Quién está disponible en las ventanas críticas?
Costo y mejora	Alcance y capacidad comparables; exclusiones; reportes; acciones de mejora.	¿Qué incluye el servicio, qué cuesta extra y qué mejora?
Alineación y colaboración	Cadencia de decisiones; comunicación; referencias relevantes; modelo de trabajo.	¿El equipo colaborará eficazmente con su organización?

Solicite evidencias anonimizadas cuando corresponda. Pida únicamente información que el proveedor pueda compartir legítimamente, no registros operativos confidenciales de otros clientes.

Defina quién responde por cada resultado.

Un objetivo de nivel de servicio es útil cuando su medición, cobertura y dependencias están claras.

Solicite un mapa que distinga coordinación del servicio, ejecución técnica y aprobación del negocio. Un proveedor puede dirigir una incidencia sin tener autoridad para modificar todos sus componentes. Estas fronteras deben estar claras antes de una interrupción, no descubrirse durante ella.

Control	Qué debe definir el acuerdo
Severidad y cobertura	Impacto al negocio, periodos críticos, zonas horarias, días no laborables y autoridad para declarar o reclasificar incidencias.
Respuesta y restablecimiento	Respuesta: atención calificada y asignación de responsable. Restablecimiento: retorno del servicio, incluso mediante solución temporal. La solución definitiva es un hito distinto.
Medición	Inicio y fin del conteo, pausas permitidas, fuentes de evidencia, exclusiones y reportes. Distinga tiempo transcurrido de horas cubiertas.
Responsabilidad entre proveedores	Líder de incidencia, responsables técnicos, comunicaciones, escalamiento a SAP o nube y obtención de decisiones del cliente.
Recuperación y cambios	Dependencias y pruebas de recuperación; autoridad de aprobación; cambios de emergencia; reversión y validación del negocio.

Un escenario para la sesión de evaluación

Una interfaz falla antes de una ventana crítica. Pida al proveedor explicar detección, severidad, impacto, coordinación de la incidencia, participación de terceros, solución temporal y validación. Exija responsables y puntos de decisión, no solo la promesa de escalar.

UNA DISTINCIÓN IMPORTANTE

No confunda la meta de restablecimiento de una incidencia con los objetivos de recuperación ante desastres. Confirme por separado su alcance, dependencias, tiempo de recuperación y pérdida de datos admisible acordada.

04 / PREPARACIÓN DE LA TRANSICIÓN

Transfiera la responsabilidad cuando exista preparación real.

La fecha de inicio es un hito comercial. La aceptación debe basarse en evidencias de que el equipo entrante puede operar el alcance acordado.

Establezca la línea base del servicio

Inventaríe sistemas, interfaces, tareas críticas, accesos, incidencias abiertas, problemas recurrentes y demanda. Acuerde el alcance e identifique conocimiento faltante. **Evidencia de salida:** inventario aprobado, registro de riesgos y responsables.

Transfiera y demuestre el conocimiento

Combine documentos con recorridos de incidencias reales, ciclos críticos y rutas de escalamiento. Verifique que el equipo entrante pueda utilizar los procedimientos. **Evidencia de salida:** cobertura del conocimiento, procedimientos utilizables y brechas registradas.

Observe y después ejecute bajo supervisión

Primero observe al proveedor actual o equipo interno. Después permita que el equipo entrante dirija actividades supervisadas. Incluya una incidencia crítica simulada y un cambio de emergencia. **Evidencia de salida:** ejecución demostrada y acciones correctivas acordadas.

Acepte con condiciones explícitas

Confirme accesos, cobertura, contactos, reportes, pendientes y dependencias. Asigne responsable y plazo a cada brecha aceptada. **Evidencia de salida:** aceptación firmada o condicionada y una revisión de estabilización definida.

HAGA VISIBLE EL RIESGO HEREDADO

Separe los pendientes heredados de la demanda nueva. Acuerde qué defectos incluye la transición, cuáles requieren una solicitud de cambio y quién debe corregirlos. Evite que la primera revisión se convierta en una disputa sobre el punto de partida.

La duración depende de la complejidad, los accesos y el conocimiento disponible. Solicite un plan específico; no suponga una transición universal de 30, 60 o 90 días.

Compare el servicio completo. No solo la tarifa por hora.

Homologue alcance, cobertura, capacidad y esfuerzo que conservará el cliente antes de determinar qué propuesta ofrece mayor valor.

Modelo	Necesidad por validar	Pregunta comercial
Dedicado	Demanda concentrada, conocimiento continuo o disponibilidad específica.	¿Qué roles se reservan, qué cobertura queda fuera y cómo se cubren ausencias?
Compartido	Demanda variable atendida por un equipo común con prioridades acordadas.	¿Cómo se aseguran capacidad, prioridad, atención de picos y acceso a especialistas?
Híbrido	Equipo base estable con especialistas compartidos o capacidad flexible.	¿Dónde termina la responsabilidad base y cómo se cobran horas y relevos?

Homologue la comparación

Incluya transición, cuotas, cobertura extraordinaria, herramientas, especialistas y salida. Modele meses normales y de alta demanda. En México, explicita moneda, supuestos de tipo de cambio y tratamiento de impuestos; separe esos conceptos del precio base comparable.

Mantenga visible la mejora

Acuerde cómo se priorizan las causas recurrentes, si la mejora está incluida y quién aprueba cambios. Solicite una lista de acciones con responsables y resultados: cerrar tickets no demuestra por sí solo una operación más confiable.

Valide el equipo y la entrega

Conozca al líder y a los especialistas asignados. Confirme sustituciones, conservación del conocimiento y documentación de salida. Si interviene un corporativo fuera de México, acuerde idioma, horarios y autoridad de aprobación.

Antes de seleccionar: resuelva los supuestos y exclusiones que cambien costo, cobertura o responsabilidad. En bolsas de horas, aclare consumo, acumulación y excedentes.

06 / CALIFICACIÓN BASADA EN EVIDENCIAS

Califique con evidencias.

Utilice una escala común y registre el sustento de cada nota. Las ponderaciones son un punto de partida sugerido, no un estándar externo.

Calificación	Estándar de evidencia
1 / No demostrada	No hay evidencia creíble o no se cumple el requisito.
2 / Parcial	Hay evidencia pertinente, pero persisten brechas materiales.
3 / Adecuada	Cumple con evidencia utilizable y dependencias manejables.
4 / Sólida	Cumple con ejecución demostrada y responsables claros.
5 / Diferenciadora	Evidencia sólida y capacidad relevante validada que supera el requisito.

EJEMPLO / PROVEEDOR HIPOTÉTICO, NO RESULTADO DE UN CLIENTE

Dimensión	Peso %	Nota 1-5	Puntos
Gobierno y responsabilidad	20	4	16
Experiencia SAP y entorno	20	4	16
Resiliencia y seguridad	15	3	9
Transición y conocimiento	15	4	12
Equipo y cobertura	15	3	9
Costo y mejora	10	4	8
Alineación y colaboración	5	5	5
Total	100	-	75 / 100

Fórmula: puntos = ponderación x calificación / 5. El total es la suma de puntos.

Ejemplo: gobierno aporta $20 \times 4 / 5 = 16$ puntos.

Interpretación: el proveedor obtiene 75/100, pero solo evidencia adecuada en resiliencia y cobertura. Valide esas áreas antes de seleccionar. El total ayuda a comparar; no equivale a una aprobación automática.

Defina ponderaciones y requisitos obligatorios antes de revisar ofertas. No compense una falla obligatoria con el promedio. Sin evidencia, la capacidad no está demostrada. Excluya criterios fuera de alcance solo por acuerdo y ajuste los restantes al 100%.

Documente la decisión. Conserve el sustento.

Complete una hoja por proveedor después de la sesión. Use la escala de la página 7 y adjunte las evidencias o su registro de referencia.

Proveedor: _____ Fecha: _____

Evaluadores / cargos: _____

Dimensión	Peso	Nota	Puntos	Evidencia / condición pendiente
Gobierno y responsabilidad	20%			
Experiencia SAP y entorno	20%			
Resiliencia y seguridad	15%			
Transición y conocimiento	15%			
Equipo y cobertura	15%			
Costo y mejora	10%			
Alineación y colaboración	5%			
Total	100%			

Requisitos obligatorios: Cumple / No cumple / Evidencia pendiente
Registre cualquier incumplimiento: tiene prioridad sobre la calificación ponderada.

Recomendación: Continuar / Continuar con condiciones / No continuar

Condiciones, responsables y fechas:

Responsable de la decisión / aprobación: _____

Contexto de negocio.

Responsabilidad técnica.

Evalúe a Nexton con los mismos criterios que aplique a los demás finalistas.

Nexton integra consultoría de negocios y tecnología en la conversación sobre la operación SAP. El punto de partida es el proceso en riesgo; el diseño del servicio define las responsabilidades funcionales, técnicas y de coordinación necesarias para respaldarlo.

REFERENCIAS DE CLIENTES A NIVEL DIRECTIVO

Organización	Cargo de referencia
Senoplast México	Director General de México
PWO	Director de Finanzas (CFO)
Telcel	Director de Aplicaciones SAP

Las conversaciones se coordinan según disponibilidad y autorización de cada contacto. Los alcances son distintos: estas referencias no representan implementaciones AMS idénticas ni un aval de todos los servicios descritos en esta guía.

Aproveche la conversación de referencia

Pregunte qué responsabilidades asumió Nexton, cómo se gestionaron decisiones difíciles y qué conservó el cliente. Evalúe la relevancia para su necesidad, no únicamente el nombre de la organización.

CONVERSEMOS SOBRE SU MODELO DE OPERACIÓN SAP

Comparta su entorno, ventanas críticas y retos de soporte. Definamos el alcance y las evidencias necesarias para seleccionar a su socio con confianza.

[Conozca Operaciones SAP \(AMS\) de Nexton >](#)