



Trilhando o caminho da adoção do SAP S/4HANA®

Transformando desafios em sucesso com os serviços e o suporte da SAP

Índice

Clique em uma seção pra ler um tópico específico do folheto.

 A criação de um resultado favorável	4
 Defina sua estratégia	6
 Estabeleça medidas de sucesso	14
 Escolha a melhor opção de solução em nuvem	22
 Crie seu plano	32
 Promova a implementação	40
 Adote as melhores práticas	48
 Viabilize mudanças	54
 Garanta a estabilidade e possibilite a resiliência	62
 Otimize o desempenho	70
 Inove para o futuro	76
 Conte com resultados bem-sucedidos com os serviços e o suporte da SAP	84

Orientação para sua Jornada

Avaliar

Idealize novas oportunidades

- Defina sua estratégia
- Estabeleça medidas de sucesso
- Escolha a melhor opção de solução
- Crie seu plano

Adotar

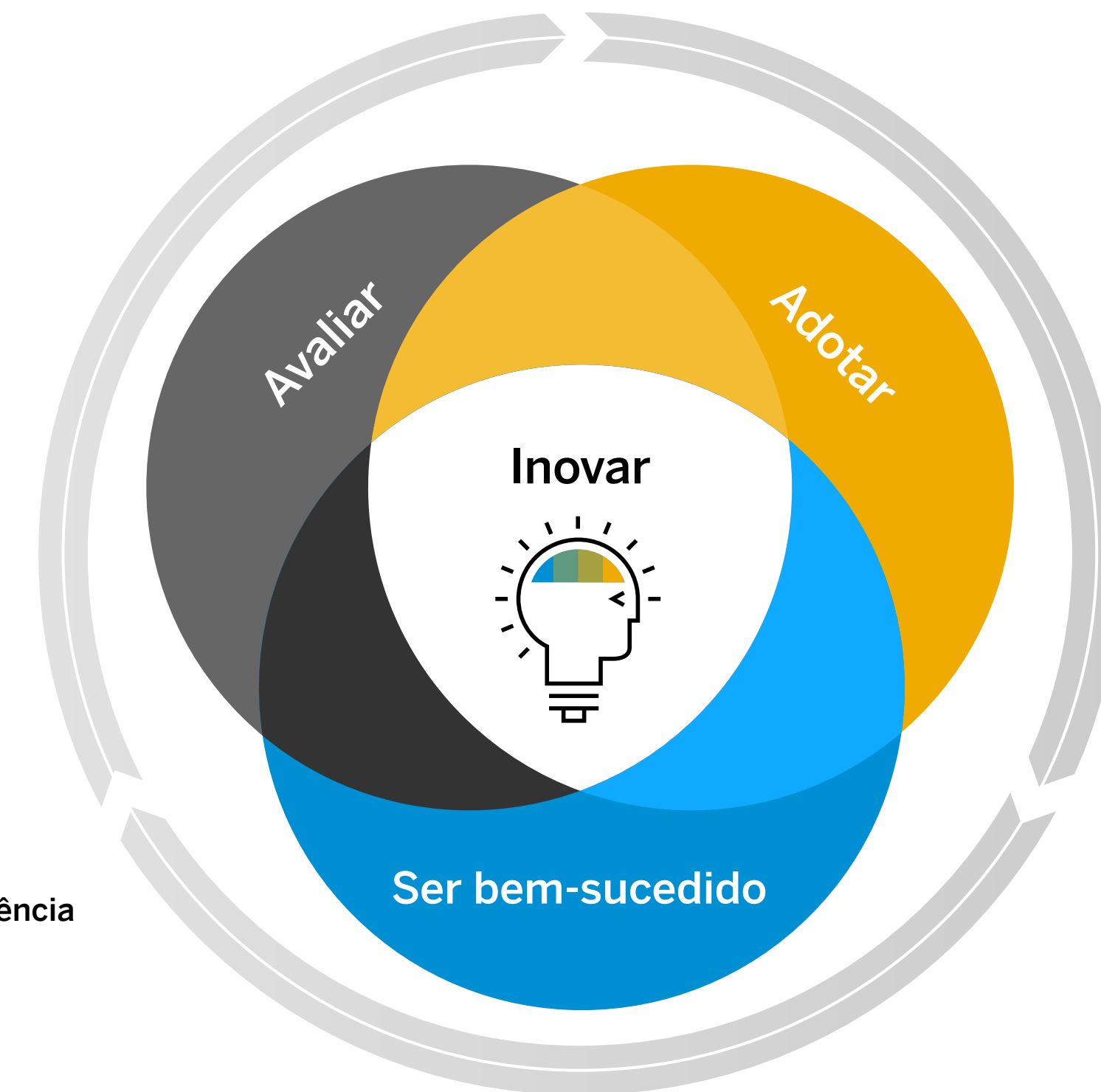
Obtenha Benefícios mais rápido

- Promova a implementação
- Adote as melhores práticas
- Viabilize mudanças

Ser bem-sucedido

Viabilize a evolução e a resiliência

- Garanta a estabilidade e possibilite a resiliência
- Otimize o desempenho
- Inove para o futuro



Introdução

A criação de um resultado favorável

O futuro está aqui e está mudando diante de nossos olhos. Aplicativos baseados em localização estão ligando o mundo físico à experiência online. Varejistas de lojas físicas estão desafiando gigantes do comércio eletrônico ajustando ambientes de compra do mundo real às preferências de cada cliente. As empresas estão usando as opções do planejamento de recursos empresariais (ERP) para migrar da eficiência operacional para a inovação dos negócios com maior flexibilidade móvel e na nuvem.

A tecnologia digital surgiu como a força revolucionária que está influenciando todos os aspectos de nossa vida. Mais setores e funções empresariais estão descobrindo novas maneiras de ir além do que é possível hoje. E não são somente as máquinas que estão impulsionando essa mudança, é o comportamento humano.

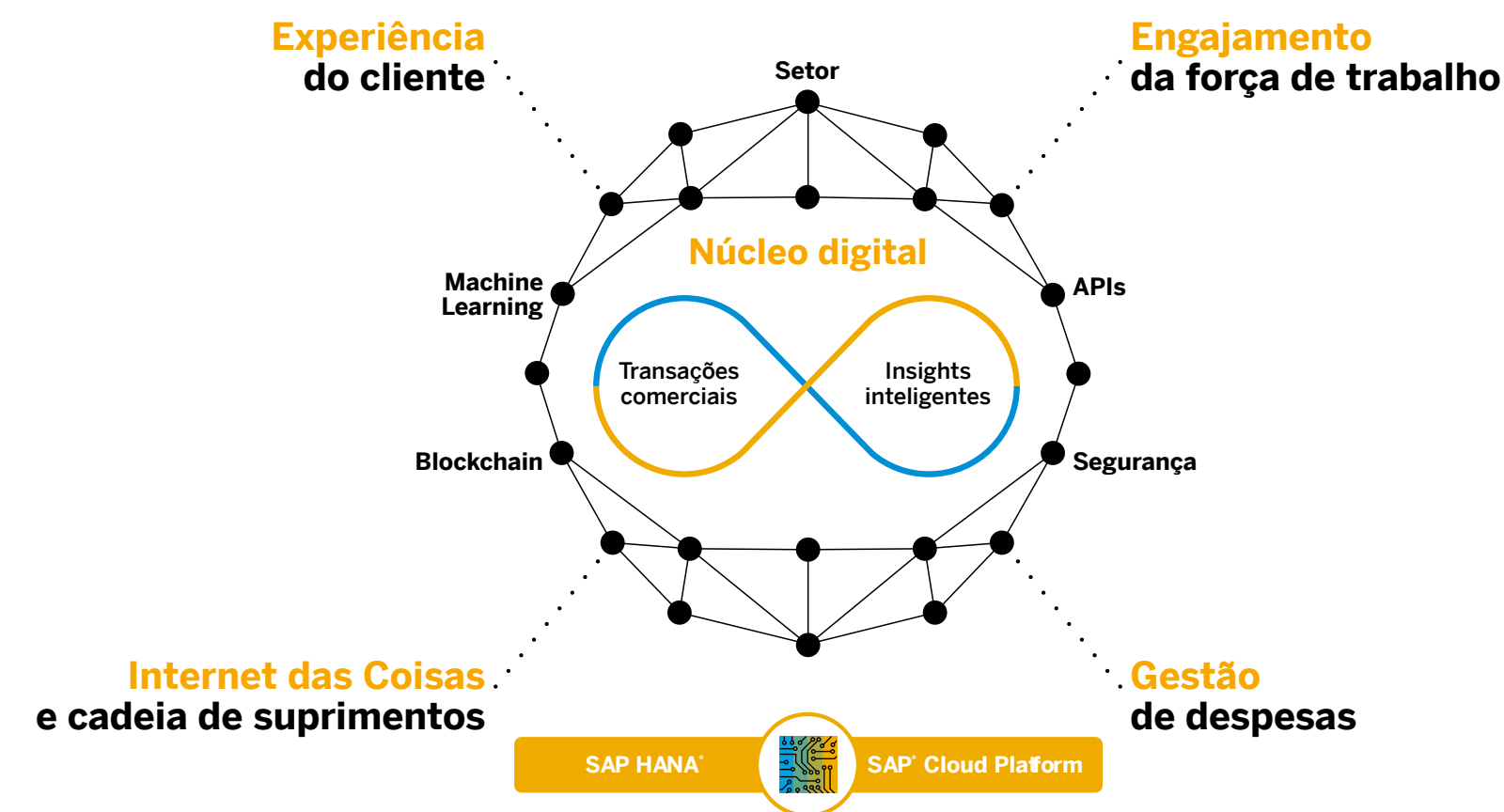
Para algumas empresas, a mentalidade de “pessoas em primeiro lugar” desencadeou uma série de mudanças. A transformação pode surgir na forma de melhoria direta de processos, redefinição das principais pressuposições ou inovação do modelo de negócio com base tecnológica. Para outras empresas, o tempo atua como um catalisador, por exemplo, o momento em que uma organização conclui que a atualização de seu sistema ERP é inevitável. Em qualquer um dos casos, a motivação implícita é clara: a de ajudar pessoas, processos e tecnologia a fornecer melhores experiências ao cliente e ao colaborador e criar simplicidade onde há complexidade.

O êxito nessa nova economia digital dependerá inteiramente de como as empresas vão lidar com essa complexidade e se reinventar para superar os desafios de um futuro hiperconectado. Isso começa na redefinição dos relacionamentos com os clientes, fornecedores e força de trabalho.

O **SAP S/4HANA**® atua como o núcleo digital – o centro nervoso – de toda a sua empresa. A consolidação de elementos internos e externos em uma única estrutura ativa baseada em dados em tempo real vai além dos recursos do software ERP tradicional. Por possibilitar processos em tempo real, previsão, simulação e experiência do usuário avançada, a tecnologia conecta todos os seus processos, gera informações e insights em tempo real e integra perfeitamente sua empresa ao mundo digital como um todo.

Entendemos a dificuldade de introduzir uma nova solução ERP para impulsionar a evolução dos negócios e criar um núcleo digital que seja exclusivamente seu. Como resposta, a SAP reuniu os melhores consultores estratégicos e especialistas em implementação de software SAP S/4HANA de toda a empresa e do ecossistema de parceiros para transformar o modo como as soluções ERP são implementadas. Com essa profunda experiência e um conjunto completo de serviços de consultoria, implementação, migração e suporte, podemos ajudar a orientar sua abordagem e adoção do SAP S/4HANA.

Confira as perguntas mais frequentes de nossos clientes quando embarcam na jornada para o SAP S/4HANA e descubra como as ofertas de serviço e suporte da SAP os ajudam a simplificar e acelerar o processo de adoção.



84%

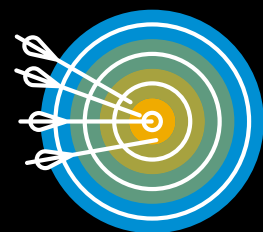
das empresas do mundo todo classificaram a transformação digital como importante ou essencialmente importante para a sobrevivência nos próximos cinco anos, mas apenas 3% adotaram esses esforços em toda a empresa.

Fonte: "Estudo executivo de transformação digital da SAP", realizado pela Oxford Economics, patrocinado pela SAP, 2017.



Defina sua estratégia





“Estamos testando nossa transformação digital em várias funções diferentes, mas ainda precisamos determinar uma direção. **Como começar a definir uma estratégia para toda a empresa agora?**”

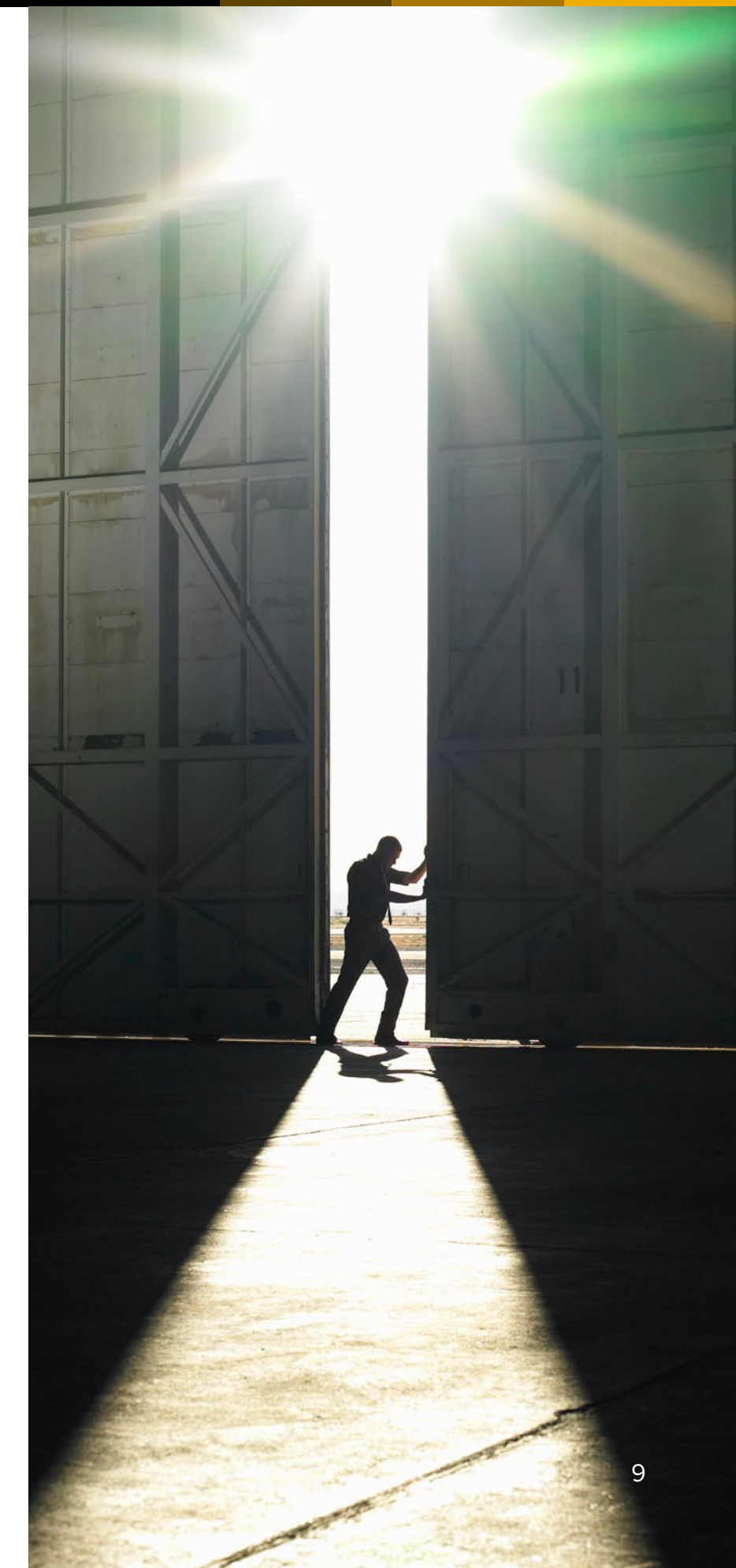
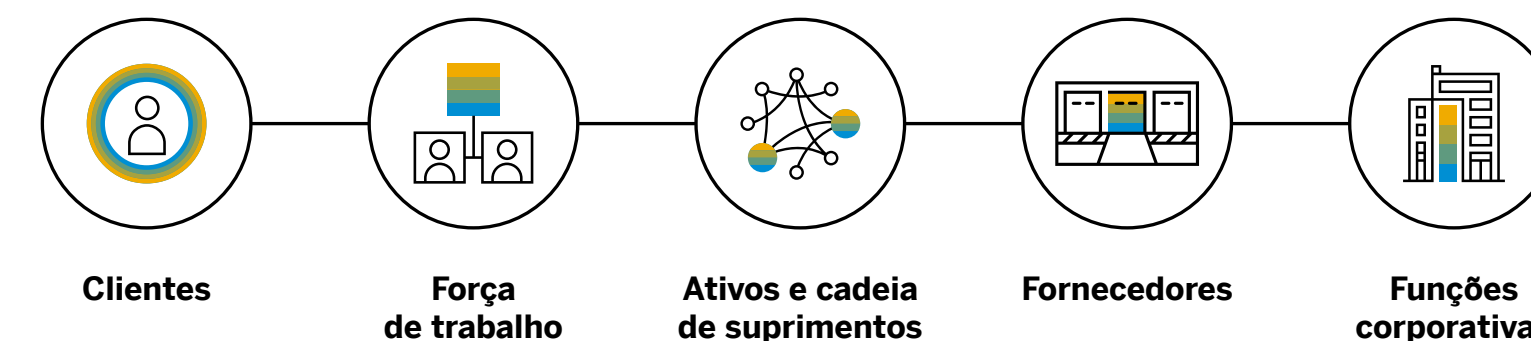
—Diretor digital, Global Retail Company

Trabalho conjunto para aproveitar oportunidades inimagináveis

As empresas se empenham em operar no nível máximo possível de eficiência e sustentabilidade. Todos os dias, elas precisam administrar cinco pilares fundamentais dos negócios: clientes, força de trabalho, ativos e cadeia de suprimentos, fornecedores e funções corporativas. Esses pilares precisam ser devidamente avaliados e organizados em conjunto para aproveitar ao máximo uma nova solução ERP.

Começando com uma visão e estratégia direcionadas pelos negócios e com suporte da função de TI, você pode dividir a estratégia digital em metas realistas e alcançáveis. Essas estratégias podem ser integradas em tempo real a cada pilar do núcleo digital com o SAP S/4HANA. Essa abordagem testa cada iniciativa para assegurar que os objetivos sejam alcançados e para identificar esforços que devem ser rapidamente abandonados e você possa avançar para mudanças mais vantajosas.

O monitoramento de mudanças em áreas como eficiência operacional, relacionamentos com os clientes, receita, engajamento de colaboradores e inovação fornece insights do impacto de todas as partes da sua organização na experiência do cliente.



Eurobank Ergasias

“Apresentamos à SAP o incrível desafio de transformar nossa plataforma contábil e de ERP altamente complexa. O esforço foi projetado perfeitamente, executado sistematicamente e concluído com sucesso. A implementação do SAP S/4HANA Finance foi a transição mais tranquila já feita até hoje em uma escala tão grande.”

—Alvertos Taraboulous, gerente, Greek Accounting and Group Tax, Eurobank Ergasias S.A.



Por onde começar

O CEO, o executivo funcional ou o gerente de equipe lidam com decisões significativas sobre como gerenciar a próxima geração de arquiteturas da TI híbrida para a nuvem. Quase sempre prevalece uma pergunta: quem deve arcar com a responsabilidade de dar vida à visão digital?

De acordo com o relatório do Economist Intelligence Unit, **“Como criar uma base sólida para a transformação digital”**, o diretor de informações ou o diretor digital não é necessariamente o único (e o melhor) candidato. É necessária a liderança de um executivo visionário que possa equilibrar as necessidades de várias organizações e superar a resistência natural frente às mudanças.

A SAP oferece diversos serviços de consultoria e de inovação que podem ajudá-lo a explorar suas opções:

- Facilitando o diálogo de alto nível sobre as necessidades atuais e futuras de sua empresa
- Identificando prioridades, desafios e recomendações para eliminar as lacunas existentes
- Analisando os recursos mais recentes de inovação digital, tecnologias e referências da SAP
- Determinando as principais oportunidades para gerar valor e o envolvimento de terceiros, quando necessário
- Entendendo as restrições, as limitações e o modelo de governança de parceria



Como podemos ajudar

Fale com um representante de serviços da SAP

Explore ideias inovadoras

A maioria das empresas está preparada para executar e solucionar um problema pontual. Uma abordagem mais centrada no ser humano, chamada design thinking, pode ajudá-lo a pensar de maneira diferente sobre seus negócios, solucionar pontos problemáticos conhecidos e inovar usando uma estrutura mais flexível e escalável. O **processo de design thinking iterativo da SAP** de seis etapas combina as metodologias de engenharia com os aspectos experimentais dos princípios de design. Com essa poderosa colaboração, você pode criar uma parceria duradoura com um fornecedor confiável que investiu no sucesso do cliente e usar nossa expertise para inovar a solução de problemas.

Para obter mais informações, acesse designthinkingwithsap.com/en.

Idealize sua visão digital

Obtenha mais valor de seus investimentos no software SAP® e tenha uma clara visão de sua empresa digital com nossos **serviços de transformação empresarial**. Usamos nossa consultoria de gestão e know-how de TI para ajudá-lo a entender sua maturidade digital, identificar casos de uso digitais que agregarão o máximo valor para sua organização e fornecer um road map de transformação vinculado às suas necessidades tecnológicas e empresariais. O **serviço de consultoria de estratégia digital da SAP** fornece insights do seu estado atual e objetivo futuro em todas as dimensões da inovação digital, inclusive foco no cliente, visão e estratégia, modelos de negócios, processos, estrutura e governança, pessoas e competências, cultura, base tecnológica e recomendações para eliminar lacunas existentes.

Para obter mais informações, acesse sap.com/services/business-transformation.html.

Precisa de mais ajuda na avaliação do SAP S/4HANA para sua empresa?

A SAP oferece o **SAP Transformation Navigator**, uma ferramenta self-service que cobre toda a infraestrutura da SAP e fornece recomendações claras baseadas na estratégia digital do cliente. A ferramenta avalia a atual infraestrutura de TI (obtida do perfil do cliente) e cria um guia incorporando uma visão empresarial, técnica e transformadora. Comece sua jornada de transformação digital com informações sobre serviços de transição, integração de soluções e justificativa de negócio baseada em valor.

Para obter mais informações, visite os **Blogs da SAP** e acesse a ferramenta em sap.com/transformationnavigator.

Para avaliar melhor o SAP S/4HANA para sua organização, podemos ajudar a avaliar a relevância do software e a prontidão de sua organização para adotá-lo com um **workshop de descoberta de valor do SAP S/4HANA**. Esse workshop no local identifica áreas da sua atual cadeia de valor que mais possam se beneficiar com o SAP S/4HANA, com casos de uso baseados em negócios e um mapa de calor personalizado da organização. Com uma abordagem consultiva, orientamos quanto às possíveis melhorias e cenários inovadores, caminhos de transformação para a adoção e etapas iniciais para uma adoção bem-sucedida do SAP S/4HANA.

Entre em contato com o representante da SAP para solicitar um workshop.



Estabeleça medidas de sucesso





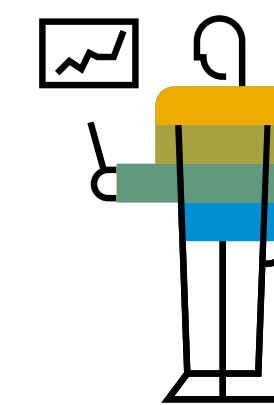
“Por que investir nosso tempo, dinheiro e talento em tecnologia que ainda não tem todos os recursos que queremos? **Minha equipe executiva precisa de comprovação quantificável de seu valor baseada em nossa infraestrutura de TI.**”

—Diretor financeiro, grande empresa aérea

Demonstração de valor na cultura do “Mostre-me”

Depois que uma estratégia é estabelecida, os líderes organizacionais precisam ver e acreditar no potencial de longo prazo do investimento que estão fazendo. Seu suporte será parte fundamental na agregação de valor, que é um requisito para o êxito da implementação.

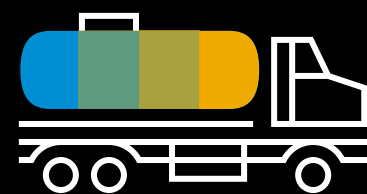
Para investirem tempo e recursos valiosos, os líderes precisam saber o que vão obter em troca. Considerando-se que a dimensão desse tipo de implementação requer um nível claro de análise dos resultados prometidos, uma discussão direta poderá sanar todas as dúvidas e transformar céticos em defensores.



Petrobras Distribuidora S.A.

“Com a solução Focused Insights for SAP Solution Manager, podemos identificar problemas com mais rapidez, o que nos dá melhor controle dos sistemas produtivos do ponto de vista técnico. Também criamos exibições gráficas que melhoram a visualização do status e dados atuais e históricos do sistema.”

—Marcus Vinicius de Oliveira Ribeiro, Monitoramento de produção e serviço, TI, Petrobras Distribuidora S.A.



Por onde começar

Uma parte essencial desse processo é estabelecer um caso de uso baseado em valor, um conjunto claro de métricas e critérios de sucesso antes de iniciar a transformação. A concordância de metas específicas não só mantém o firme controle do projeto, como também revela o que é realmente importante para diferentes stakeholders. Você pode criar uma cadência de relatórios de implementação em relação a essas metas e mostrar como as mudanças estão proporcionando mais benefícios. Em um projeto complexo, nem toda métrica será atendida conforme o planejado, mas surgirá um padrão de sucesso. Isso não deve ser reconhecido e celebrado como um fim, mas como um símbolo das vantagens que virão.

Embora se saiba que a tecnologia digital pode transformar a maioria das empresas, ainda existem preocupações sobre quais requisitos e medidas devem ser atendidos primeiro e onde reside o maior valor. Os stakeholders podem ter diferentes prioridades e possivelmente diferentes maneiras de medir o sucesso.

Por exemplo, a constante evolução das expectativas dos clientes pode exigir mais agilidade, flexibilidade e decisões no momento. A cultura do local de trabalho talvez precise mudar para acompanhar o mercado cada vez mais volátil e exigente. Talvez seja até necessário atualizar políticas para regular novos comportamentos de colaboradores e clientes.

Cada um desses desafios pode revelar um potencial substancial da tecnologia digital. As empresas precisam estar preparadas para articular o valor visível da implementação desde o primeiro dia:

- Identificando casos de uso baseados em valor
- Convertendo o caso de uso em benefícios quantificáveis, por exemplo, maior receita e lucratividade
- Calculando o custo de oportunidade da inação, por exemplo, perda de receita ou de clientes
- Entendendo a maturidade digital da empresa
- Planejando uma abordagem estratégica que esteja alinhada às prioridades executivas e tire a emoção da tomada de decisão
- Alocando recursos e permitindo acesso aos dados empresariais
- Entendendo como os novos sistemas vão afetar os indicadores-chave de desempenho (KPIs) e os benchmarks definidos
- Concordando com um modelo de assinatura para garantir que sua empresa pague somente pelas funcionalidades de que necessita agora e no futuro



Como podemos ajudar

Fale com um representante de serviços da SAP

Defina seu sucesso com uma justificativa de negócio baseada em valor

A jornada começa com a criação da justificativa de negócio para mudança. Junto com isso, podemos articular claramente a proposta de valor do SAP S/4HANA para sua organização. Nossa equipe de especialistas em negócios e solução trabalharão com você para entender os pontos mais problemáticos e os desafios da empresa. De acordo com o seu nível de maturidade do processo, quantificaremos o impacto da resolução desses desafios empresariais. Com acesso a ferramentas inteligentes – como **STAR Plus** – que acelera o processo de avaliação, podemos identificar melhores práticas para superar os obstáculos. No final da avaliação, você terá um entendimento claro e mensurável do seu potencial de sucesso de transformação.

Converta o sucesso em ações

Com sua equipe de transformação, podemos identificar as principais mudanças do processo necessárias para atender às expectativas da empresa. As mudanças do processo são mapeadas para documentos funcionais, com transparência dos componentes específicos necessários para gerar valor empresarial. Quando são identificadas lacunas, é implementado um plano de ação para solucionar e eliminar a fuga de valor. Definimos os indicadores de desempenho do processo, rastreamos a adoção de novos recursos e documentamos os indicadores-chave de desempenho que mostrarão o sucesso do programa. Além disso, nossa **metodologia de gestão de valor** está totalmente incorporada ao processo de transformação.

Determine como administrar seu sucesso

O sucesso é construído durante a implementação do software SAP S/4HANA, mas ele é alcançado quando você entra em operação e começa a usar os novos recursos digitais. Trabalhamos com você e sua equipe para estabelecer uma **gestão de valor** sustentável. Sua equipe supervisionará as operações de negócios usando a **estrutura de valor** para rastrear melhoria de desempenho e solucionar possíveis lacunas. A SAP tem um modelo de **geração de valor** voltado para as diversas fases da transformação, com uma abordagem leve, mas impactante. Podemos também acompanhá-lo durante toda a sua jornada de transformação para assegurar que a solução **agregue** o valor e o resultado esperados.

Acompanhe e gerencie o valor e o sucesso empresariais

A melhor maneira de demonstrar o sucesso da transformação é mostrar qual foi seu desempenho em relação aos KPIs. A solução **Focused Insights solution for SAP Solution Manager** fornece uma estrutura de dashboards avançados que analisam o desempenho em relação a mais de 800 KPIs de melhores práticas. Os dashboards operacionais, táticos e estratégicos agregam dados por períodos prolongados para mensurar e acompanhar o desempenho. Os dashboards estratégicos foram projetados para que gerentes seniores e executivos monitorem níveis de serviço em relação aos padrões esperados. Ao mesmo tempo, os scorecards mensuram áreas como qualidade do serviço, continuidade dos negócios, eficiência e capacidade e podem ser ainda mais customizados para se alinharem às metas específicas.

Para obter mais informações, acesse support.sap.com/en/solution-manager/focused-solutions.html.

**Escolha a melhor opção
de solução em nuvem**





“Modelos de nuvem pública, privada ou híbrida. **Como avaliar e escolher o ambiente de nuvem certo para minha empresa e garantir que nossa infraestrutura e nossos dados estejam seguros?**”

—Vice-presidente de TI, empresa aeroespacial

Considerando a nuvem

A migração para a nuvem pode mudar radicalmente o desempenho e o custo das operações de TI. Mas essa mudança não pode estar vinculada à introdução de mais complexidade e interrupção. A maioria das empresas estabelecidas adquiriu uma quantidade considerável de software empresarial no local ao longo dos anos. Com a gestão criteriosa, esses investimentos vão manter o valor agregado para sua empresa e clientes, por isso, talvez seja um bom negócio manter alguns sistemas e softwares em suas próprias instalações.

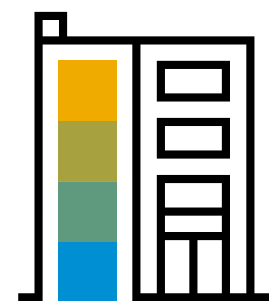
No entanto, a maioria das funções digitais e inovações mais recentes está usando uma plataforma na nuvem. Os benefícios são consideráveis e incluem: melhor experiência do usuário com software atualizado de modo consistente, recursos poderosos de funções analíticas, capacidade de colaboração global 24 horas por dia e 7 dias por semana e acesso a dados compartilhados. Para os profissionais de TI, a nuvem traz muitas vantagens, incluindo: rápida escalabilidade, menos recursos necessários à manutenção e alimentação da infraestrutura, gestão simplificada e maior nível de automação. Para o profissional da linha de negócios, ela oferece maior colaboração entre departamentos e acesso à tecnologia de nível empresarial para todos.

O planejamento da nuvem também traz discussões sobre segurança como prioridade para uma organização à medida que a empresa avalia onde estão os riscos reais. Para avaliar como usar a nuvem com eficiência, as empresas precisam entender quais riscos são significativos e quais podem ser solucionados de maneira fácil e adequada.



Opções de implementação em nuvem

Existem cinco padrões operacionais caracterizados pela localização e responsabilidade de gestão.



Ambiente de TI tradicional



Nuvem privada do cliente



Nuvem privada gerenciada



Nuvem privada hospedada



Nuvem pública



Ambiente de TI tradicional

Um ambiente estático é instalado em infraestruturas de armazenamento e servidores físicos, que executa bancos de dados de tamanho fixo e é gerenciado pela organização de TI local. Embora as implementações avançadas implantem um ambiente virtualizado de servidor e armazenamento, geralmente a flexibilidade é limitada para reagir às necessidades empresariais que mudam rapidamente.

Nuvem privada do cliente

Você tem total controle da nuvem privada, que aplica um conjunto de opções elásticas e flexíveis ao data center no local. A nuvem é gerenciada por suas operações de TI e todos os recursos implementados são reservados para as necessidades operacionais.

Nuvem privada gerenciada

Ainda uma nuvem privada, esse ambiente conta com um parceiro externo para executar as operações diárias, a evolução da infraestrutura e o planejamento, e o data center continua sendo sua propriedade.

Nuvem privada terceirizada

A nuvem privada terceirizada estende a hospedagem de data center e a responsabilidade de gestão para um parceiro de outsourcing.

Nuvem pública

Em um ambiente totalmente compartilhado, vários usuários ou clientes podem compartilhar os mesmos recursos físicos em um modelo altamente padronizado de assinatura de pagamento por uso.

Vivint

Descubra de que modo clientes que fornecem serviços de automação doméstica, como a Vivint, estão usando o SAP S/4HANA como a base de seus negócios digitais. Conheça a melhor abordagem para implementar rapidamente o SAP S/4HANA com o SAP HANA Enterprise Cloud.



Assista à gravação da apresentação do SAPPHERE NOW.



Por onde começar

É tentador ver a tecnologia de nuvem como uma simples opção plug-and-play, mesmo que ela possa ser acionada apenas com um cartão de crédito. Mas uma implementação em nuvem levanta questões complexas que vão além da segurança e risco.

Existem vários aspectos da gestão de nuvem semelhantes à execução de um ambiente de solução de aplicativo e data center. Os principais processos de implementação – desde planejamento de solução, coleta de requisitos, planejamento e execução de projeto, design e teste – ainda requerem integração, validação e adesão ao padrão. Ao mesmo tempo, o ambiente chama os principais processos de suporte, como emissão de tíquetes de solicitação de serviço, monitoramento e emissão de alertas, tratamento de exceções, gestão de incidentes e problemas, gestão de mudanças e melhoria contínua.

Ao desenvolver uma estratégia de nuvem, seja incremental ou para toda a empresa, os líderes de negócios precisam considerar:

- A aplicação de sistemas legados, se houver
- Dados que precisam ser migrados ou integrados
- Canais nos quais os dados podem ser acessados e consumidos
- Exposição aos riscos à segurança e estruturas regulatórias para solucioná-los
- Simplificação dos negócios durante toda a transição
- Estratégia técnica de nuvem para sua empresa e provedor escolhido
- Treinamento da força de trabalho, fornecedores e parceiros

Para você aproveitar ao máximo os atuais investimentos em TI e também as vantagens da tecnologia emergente, a SAP criou serviços para ajudar sua empresa a migrar para a nuvem de várias maneiras: adotar uma abordagem top-down (descendente), uma abordagem “lift and shift” para migrar um aplicativo, ou migrar gradualmente. À medida que sua empresa vai obtendo vitórias na adoção da nuvem, podemos trabalhar juntos para definir uma estratégia maior para migrar departamentos, funções e aplicativos adicionais para a nuvem.

Com a orientação da SAP, você pode definir seu plano digital:

- Identificando aplicativos, organizações ou processos que estejam prontos para os benefícios da otimização baseada em nuvem
- Validando casos de uso e resultados estimados
- Atribuindo recursos e concedendo acesso ao status do projeto
- Concordando com cronogramas e marcos



Como podemos ajudar

Fale com um representante
de serviços da SAP

Explore sua jornada e prontidão para nuvem

Com um **workshop de descoberta de nuvem** e os **serviços de consultoria de nuvem**, as empresas têm a oportunidade de avaliar e escolher as opções disponíveis em um portfólio extenso de soluções. Você pode definir e alcançar o nível de serviço, confiabilidade e proteção necessários e, ao mesmo tempo, reduzir custos de manutenção da infraestrutura. Além disso, pode descobrir possíveis obstáculos e riscos, mudanças necessárias de aplicativo e ajustes personalizados de código – bem antes de começar a transformação.

Inicie rapidamente a implementação do núcleo digital baseado na nuvem

Se você quer um início rápido com um escopo predefinido, pode acelerar a simplificação e a inovação do SAP S/4HANA em todas as funções empresariais, desde finanças, vendas e compras até produção e serviços de projeto. O pacote de **implementação rápida do SAP S/4HANA Cloud para gestão empresarial** permite uma migração eficiente e a implementação de processos de negócio predefinidos. O pacote tem como base as opções mais relevantes e fornece uma abordagem de melhores práticas para atender ao seu orçamento e criar uma base para expansão futura.

Avance com confiança e segurança na sua adoção de nuvem

Com uma estratégia de nuvem clara e os serviços **SAP Preferred Success**, você pode avaliar cenários, arquitetura de destino, road maps validados e casos de uso para criar a abordagem certa de transformação na nuvem para sua empresa. Sua empresa não só se tornará mais inovadora, ágil e escalável, como também ficará mais bem preparada para eliminar despesas de capital e aumentar a segurança dos dados e da infraestrutura. O SAP Preferred Success oferece acesso exclusivo a recursos para a adoção acelerada da solução na nuvem, aprendizagem baseada em função e tratamento aprimorado de incidentes. Para melhorar ainda mais sua experiência de nuvem, talvez você queira uma parceria estratégica no local ajustada para acelerar cada fase da jornada digital com o **SAP MaxAttention Success**.

Para obter mais informações, acesse support.sap.com/en/offerings-programs/preferred-care.html.

Maximize o valor potencial da empresa na nuvem

Como um serviço de nuvem privada hospedada, o **SAP HANA® Enterprise Cloud** permite executar sistemas essenciais baseados na plataforma SAP HANA em uma nuvem privada, operando em um data center da SAP. Com a expertise dos serviços de consultoria de lançamento, você pode integrar com êxito as soluções no local a uma nuvem privada gerenciada. Nossos consultores podem ajudá-lo a reduzir o custo total de propriedade (TCO) dos aplicativos essenciais da empresa executados no SAP HANA e com um modelo estratégico baseado na nuvem.

Para obter mais informações, acesse sap.com/products/hana-enterprise-cloud.html.

Crie seu plano





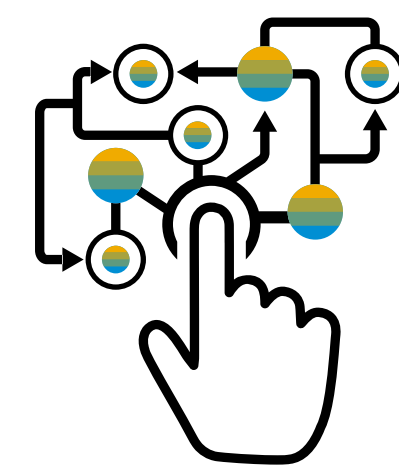
“Queremos parceiros que entendam nossa empresa, saibam quais inovações digitais vão trazer novas oportunidades e possam incorporar soluções aos nossos processos. **Você pode me mostrar um road map de tecnologia criado exclusivamente para minha empresa e me ajudar a organizar, de modo inteligente, minhas opções e a entender os próximos passos?**”

—Diretor de marketing, fabricante automotivo da América do Norte

Passando do pensamento para a ação

Mesmo com uma estratégia digital bem elaborada, um claro apoio executivo e um caso de uso quantificável e baseado em valor, a mudança do conceito para a realidade impõe desafios. Sempre há prioridades concorrentes e necessidades de curto prazo que precisam ser atendidas. E no mundo empresarial em que grande parte se movimenta em ciclos trimestrais, as pressões financeiras também podem ser significativas.

No entanto, a inação e a demora podem ser desastrosas. É importante lembrar que a mudança nunca é alcançada sem algum atrito. Para maximizar seu investimento, haverá uma constante necessidade de contestar decisões baseadas em hábitos.



AriZona Beverage Company

“Trabalhar com o SAP Digital Business Services e receber serviços por meio dos pacotes de serviços do SAP Value Assurance, como arquitetura técnica e serviço de infraestrutura, ajudaram a garantir que o projeto SAP S/4HANA seguisse as melhores práticas estabelecidas pela SAP e fornecesse à nossa empresa a melhor solução possível.”

—Joe DeBella, CIO, AriZona Beverage Company

Por onde começar

Depois de escolher o software do núcleo digital, como o SAP S/4HANA, para obter os resultados desejados, você pode começar a desenvolver um mapa preciso e claro de como a implementação avançará em todas as diversas funções empresariais e processos de negócio. Você reunirá novas equipes e traçará o caminho para os sistemas legados e os respectivos dados. E umas das coisas mais gratificantes que você pode fazer é ajudar as equipes a verem novas maneiras de trabalhar uns com os outros e adotar novos sistemas.

À medida que as empresas ficam mais dependentes da tecnologia, é fundamental que a transformação planejada não interrompa o sucesso contínuo delas. Para isso, algumas organizações optaram por uma abordagem de TI multimodal, em que os sistemas possam operar paralelamente, enquanto os diferentes modos oferecem estabilidade e agilidade.

Há vários elementos a serem considerados em um plano abrangente e bem construído. Sempre considere a visão digital e o valor empresarial que ela traz como a estrela do norte do projeto ao levar em conta estas questões:

- Com quem eu contarei para liderar o esforço geral de TI, da linha de negócios e da SAP?
- O que posso implementar como parte do projeto?
- Qual é a duração prevista do projeto geral e que esforços relacionados são necessários?
- Todos os grupos estão alinhados ao cronograma e ao conjunto de marcos iniciais?
- Quais são os possíveis riscos e como eles podem ser atenuados?

- Como podemos combinar adequadamente discussões de negócios e técnicas?
- O que essa mudança significa para a equipe de operações?
- O que devo incluir na estratégia de treinamento da minha empresa?
- Como eu defino uma estratégia baseada em valor para implementar o SAP S/4HANA de modo que atenda às necessidades específicas da minha empresa?
- O que eu posso simplificar?
- O banco de dados SAP caberá perfeitamente na infraestrutura existente da minha empresa?
- Como eu identifico o código personalizado que precisa ser ajustado para o SAP HANA e SAP S/4HANA?



Como podemos ajudar

Fale com um representante de serviços da SAP

Visualize toda a infraestrutura da SAP

Com o **SAP Transformation Navigator**, você pode obter recomendações claras sobre a tecnologia SAP mais adequada à sua estratégia digital. A ferramenta self-service avalia a atual infraestrutura de TI baseada em seu perfil e cria um guia incorporando uma visão empresarial, técnica e transformadora. Comece sua jornada de transformação digital com informações sobre serviços de transição, integração de soluções e justificativa de negócio baseada em valor.

Para obter mais informações, visite os **Blogs da SAP** e acesse a ferramenta em sap.com/transformationnavigator.

Crie sua arquitetura digital

Antes da implementação, o **serviço de design de arquitetura digital** pode ajudar a criar uma arquitetura empresarial de estado pretendido, agnóstica de produto, altamente customizada. Os cenários de negócios ajudam a identificar impactos quando você compara a empresa atual e a futura nas arquiteturas de processo, informações e solução, levando em conta os serviços na nuvem.

Confira seu road map digital

Depois que a arquitetura empresarial de estado-alvo estiver definida, você poderá usar o serviço de **design de road map digital** para obter uma visão detalhada das mudanças específicas necessárias para passar do estado atual para o alvo. Esse serviço pode ser usado em uma determinada solução ou cenário agnóstico de produto. Isso inclui um road map de transformação, plano de trabalho detalhado, tempo de implementação, análise de risco, implicações de custo e plano de recurso de alto nível para formar uma **estratégia e arquitetura da infraestrutura**.

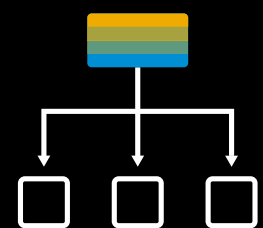
Avance com confiança

Para concluir seu planejamento e prosseguir com o mais alto nível de confiança em sua transição, os **pacotes de serviços do SAP Value Assurance para SAP S/4HANA** cobrem todos os aspectos fundamentais da implementação e planejamento, por exemplo, configuração, serviço e suporte completos. Começando com o **pacote de serviços de garantia de valor Planejar e salvaguardar**, seus stakeholders de negócios e TI trabalham conosco para estabelecer uma base para o sistema que você quer desenvolver. Finalizamos sua estratégia de implementação, identificamos dependências e definimos sua arquitetura pretendida – tudo supervisionado por um gerente de qualidade técnica da SAP. O pacote de serviços opcional **Planejar e criar protótipo** ajuda a avaliar a solução em curto prazo com cenários de negócios reais usando dados reais.

Para obter mais informações, acesse sap.com/value-assurance.

Promova a implementação





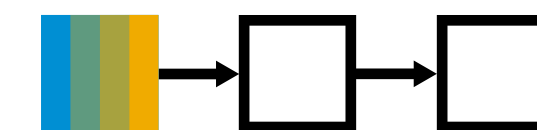
“Como eliminar a complexidade da implementação? Precisamos configurar nossa arquitetura exatamente do modo que precisamos dela hoje, mas talvez seja necessário ampliá-la quando novas oportunidades surgirem no futuro. **Como podemos garantir que todas as etapas da nossa transição para o SAP S/4HANA sejam sempre certas para nós?**”

—Diretor de TI, empresa de serviços financeiros

Construindo sucesso contínuo com uma abordagem incremental deliberada

Sua estratégia digital geral associará a tecnologia certa às suas necessidades e processos empresariais. No entanto, uma visão abrangente não significa que tudo precise ser feito de uma vez. Na prática, tal abordagem tem alta probabilidade de gerar tensão e fracasso. Um plano de implementação de sucesso segue um caminho mais deliberativo focado em rápidas vitórias que criam confiança e dinamismo enquanto o conduz para a visão final de longo prazo.

Um plano de implementação pode ajudar a identificar áreas em que a tecnologia possa ter impacto imediato e visível para aliviar a ansiedade e as preocupações relacionadas a possíveis inatividades e riscos. Considerando e solucionando esses problemas desde o início, sua equipe ficará preparada para prever e gerenciar problemas – conhecidos e desconhecidos – quando surgirem. O acesso aos dados apresentados em um contexto dinâmico e prático aumenta ainda mais a colaboração de toda a força de trabalho para ajudar a garantir o êxito de seu investimento digital.



Fortlev Indústria e Comércio de Plásticos

“Aprendemos muito sobre as soluções e melhores práticas dos especialistas do SAP Digital Business Services. Suas recomendações foram fundamentais para nos ajudar a colocar em prática uma implementação robusta do SAP S/4HANA.”

—Auluz Prestes, CFO e CIO, Fortlev Indústria e Comércio de Plásticos Ltda.



Há três cenários de implementação do SAP S/4HANA:

1. Nova implementação

Implemente uma nova instância do SAP S/4HANA migrando um sistema legado ou executando uma nova instalação SAP S/4HANA.

2. Transformação da infraestrutura

Consolide sua infraestrutura de software da SAP existente – ou crie entidades ou processos selecionados – como parte da sua migração para o SAP S/4HANA.

3. Conversão de sistema

Converta um aplicativo SAP ERP em SAP S/4HANA, inclusive dados empresariais e configuração.

Por onde começar

É provável que os sistemas empresariais que compõem sua infraestrutura de TI atualmente sejam complexos e confusos, uma consequência inevitável de crescimento nessa era de mudanças consistentes e rápidas. Com a adoção de um pacote ERP de última geração, como o SAP S/4HANA, você pode solucionar os problemas acumulados durante o tempo e implementar um sistema integrado e eficaz que apresente uma única visão precisa do desempenho organizacional.

No entanto, essa implementação é um importante compromisso – e por uma boa razão. Você não vai apenas resolver o próximo problema, vai implementar uma plataforma que permitirá inovar e operar seus negócios nos próximos 10 anos.

Para ajudar a garantir o sucesso e o alinhamento de longo prazo, sua empresa precisa se preparar para a iniciativa:

- Planejando acesso mais amplo à solução ERP dentro e fora da empresa
- Estabelecendo uma parceria entre a TI e o restante da empresa para permitir acesso direto aos dados, em tempo real
- Digitalizando o que sua organização conhece, mas que está fora do sistema ERP e de fontes de dados unificados
- Preparando-se para o maior obstáculo técnico: preparação de dados

- Examinando a velocidade e a integridade dos dados atuais fornecidos
- Entendendo que os processos padrão no SAP S/4HANA são mais abrangentes do que a reaplicação de customizações antigas
- Realizando uma verificação de prontidão
- Comunicando regularmente o impacto, os benefícios e o status da implementação para a organização

Acesse todo o conhecimento de produtos, insights do setor e experiência de implementação de que necessita para alcançar os objetivos da sua transformação digital com os pacotes de serviços do SAP Value Assurance.



Como podemos ajudar

Fale com um representante de serviços da SAP

Obtenha orientação para garantir uma transição bem-sucedida

Com a combinação de expertise de nossos serviços e organizações de suporte, oferecemos especialistas em soluções com acesso direto à organização de engenharia de software do SAP S/4HANA. Simplificamos radicalmente o processo de implementação para assegurar que você obtenha resultados com mais rapidez. Nossa abordagem sem interrupção tem respaldo da migração predefinida e conversão de sistema em nossos pacotes de implementação e nuvem.

Para seguir com o máximo de confiança em sua transição, escolha dentre quatro **pacotes de serviços de garantia de valor para SAP S/4HANA**. Com total abrangência, desde planejamento e implementação básica até configuração, serviço e suporte completos, os pacotes são cumulativos e podem ser ajustados para atender a várias estruturas organizacionais e métodos de entrega. Cada pacote tem um escopo claro e orientado a resultados e atende a diferentes fases da transformação da sua empresa. Essa abordagem tem como objetivo manter a promessa de valor da SAP relativa ao SAP S/4HANA, do momento em que você se compromete com a solução até depois de entrar em operação.

1. Planejar e salvaguardar sua jornada para o SAP S/4HANA

Começando com o **pacote de serviços Planejar e salvaguardar**, seus stakeholders de negócios e de TI podem trabalhar conosco para estabelecer uma base para o sistema que você quer desenvolver. Ajudamos a concluir atividades de planejamento para finalizar sua estratégia de implementação, identificar dependências e definir a arquitetura desejada – tudo isso com a assistência de um gerente de qualidade técnica da SAP. O pacote de serviços **Planejar e criar protótipo** usa cenários de negócios e dados associados reais para que você possa avaliar rapidamente as soluções propostas.

2. Acelerar a implementação técnica

Durante o próximo nível de implementação técnica, vários serviços serão adicionados sempre que os serviços Planejar e salvaguardar forem usados. Você pode trabalhar com qualquer parceiro da SAP para se concentrar no design e na definição de escopo do ambiente tecnológico, na organização e nos processos certos para sua transformação digital. A transição tranquila de qualquer banco de dados ou software SAP Business Suite para o SAP S/4HANA será viabilizada com planejamento detalhado de implementação, road map de inovação ajustado às suas necessidades, arquitetura técnica individualizada, documentação da infraestrutura e suporte de especialistas por meio de implementação prática e revisões contínuas de qualidade.

3. Acelerar a implementação funcional

Com base nos primeiros dois pacotes de serviços, usamos configuração predefinida e suporte simplificado pronto para uso nos processos de negócio para orientar a implementação técnica. Esse pacote de serviços expande os serviços de planejamento e salvaguarda e de implementação técnica para ajudar a introduzir inovações e novos cenários de negócios para o SAP S/4HANA, bem como avaliar modificações de código personalizado.

4. Inovar e otimizar a implementação

O pacote de serviços Inovar e otimizar expande as três ofertas anteriores para que você possa inovar e concretizar mais valor por meio de novos modelos de negócios. Esse pacote de serviços permite transformar a empresa aplicando a Internet das Coisas, a sala de reuniões do futuro, ou por replataforma da empresa. Além da implementação técnica e funcional, também ajudamos a adaptar o código personalizado ao SAP S/4HANA.

Procure o especialista sempre que precisar

Temos um portfólio completo de serviços de projeto de curto prazo para você escolher e decidir sobre o nível de suporte necessário:

Os serviços da organização de Gestão de dados e Transformação de infraestrutura são:

- Migração rápida de dados e mudança da infraestrutura de TI para o SAP S/4HANA
- Harmonização de dados e consolidação de infraestruturas de sistema de TI
- Aprimoramento da governança de dados, gerenciamento de dados mestres e gestão do ciclo de vida de informações

- Revisão e consolidação da infraestrutura de sistema para facilitar o gerenciamento de dados e a geração de relatórios em escala global
- Melhores práticas para envelhecimento de dados e gestão do ciclo de vida de informações

Os serviços técnicos adicionais disponíveis são:

- Design da experiência do usuário centrada no ser humano
- Coinovação
- Execução de criação, de funções analíticas e de plataforma
- Transição para operações
- Gestão de códigos personalizados

Adote as melhores práticas





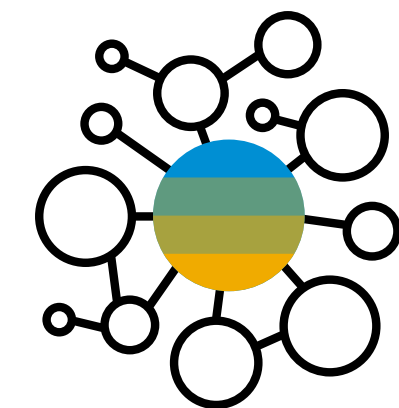
“Existem tantas melhores práticas em todo o setor. Se pudéssemos reuni-las e adotá-las em toda a empresa, teríamos um enorme ganho em eficiência e custo. **Como podemos concretizar essa visão?**”

—Vice-presidente sênior de marketing,
setor de esportes e entretenimento

Criando uma empresa bem-sucedida com um núcleo comum (Common Core)

Toda empresa bem-sucedida se empenha em fornecer valor único aos clientes – e o mesmo se aplica quando elas procuram melhorar os sistemas e processos. Mas isso não significa que a transformação digital tenha que começar do zero. Muitas empresas acreditam que podem acelerar seu progresso e fornecer valor diferenciado aproveitando a experiência e o conhecimento de outros.

As práticas e os processos conhecidos que são compartilhados em todo o setor – por exemplo, a reconciliação de faturamento e gestão de estoque – podem ser radicalmente aprimorados em pouquíssimo tempo usando um conjunto de processos em comum.



BetterLife Group

“O serviço SAP Model Company nos ajudou a controlar os riscos da transformação digital e nos permitiu entrar em operação em apenas sete meses.”

—Patrick Chou, CEO, BetterLife Group



Por onde começar

Uma implementação padrão baseada em processos e melhores práticas líderes pode fornecer uma base completa para seus sistemas entrarem em operação rapidamente. Colocando a empresa em posição de absorver prontamente a próxima onda de inovações, você pode dedicar mais tempo para reavaliar o design da infraestrutura, as operações e o modelo de negócios para criar novas oportunidades.

Para iniciar rapidamente e sustentar a transformação digital, as melhores práticas devem ser consideradas para:

- Avaliar, planejar e criar sua solução de modo que possa usar processos, metodologias e arquiteturas de referência comprovados do setor
- Salvar sua empresa por meio de comparação contínua com os líderes do setor
- Acelerar as implementações na nuvem

Como podemos ajudar

Aplique uma metodologia ágil de última geração à sua implementação

A **estrutura de adoção de inovação do SAP Activate** é uma metodologia modular ágil desenvolvida para dar suporte à implementação ou à migração para o SAP S/4HANA. A estrutura oferece uma abordagem consistente para qualquer tipo de implementação do SAP S/4HANA – na nuvem, no local, híbrida ou móvel – e é escalonável e ágil o suficiente para facilitar engajamentos menores ou abrangentes o suficiente para projetos maiores. O SAP Activate foi criado para acelerar a implementação, para que você possa aproveitar as vantagens de melhores práticas, metodologia e orientação de configuração desenvolvidas pela SAP ao longo dos anos no suporte a vários clientes e parceiros. Use a metodologia você mesmo, diretamente com a SAP ou com um parceiro da SAP para ajudar a produzir um sistema pré-configurado e bem-sucedido mais rápido do que começar do zero.

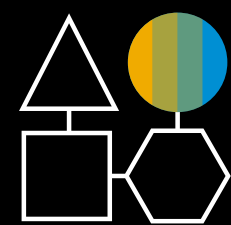
Use um modelo comprovado

O serviço **SAP Model Company** é fornecido em nuvem privada, na qual você pode iniciar sua implementação ou transferir o sistema para sua infraestrutura no local. Para novas implementações do SAP S/4HANA, o SAP Model Company reduz ainda mais o tempo e as despesas de implementação. Os clientes atuais podem aproveitar uma simples extensão nas novas linhas de negócios e implementações da segunda fase. Ambos os cenários se beneficiam passando por longas discussões sobre o modelo, indo direto para a criação de protótipo e permitindo a simplificação do retorno ao padrão.

Para obter mais informações, acesse sap.com/services/preconfigured-industry-solutions.html.

Viabilize mudanças





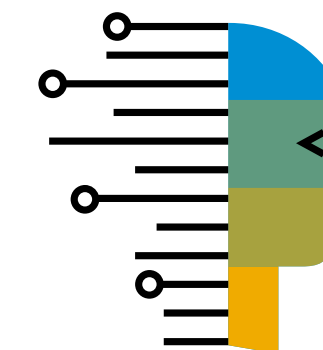
“A transformação digital requer muito trabalho e cria um ambiente estressante para todos os envolvidos. **Como podemos ter certeza de que vamos aproveitar todo o potencial de nossos investimentos digitais sem esgotar meus colaboradores e meu orçamento?**”

—Diretor de TI, empresa de serviços públicos

Empatia com os desafios humanos e organizacionais da transformação digital

A transformação digital não consiste apenas em implementar tecnologia, consiste também em ajudar uma organização a aceitar e adaptar-se a mudanças. Quando ela é feita corretamente, muda o modo como a organização pensa, trabalha e soluciona desafios. Todos os envolvidos na iniciativa precisam estar plenamente comprometidos e prontos para realocar seu tempo, atenção e energia para essa transformação, além de continuarem mantendo a os compromissos de seu trabalho.

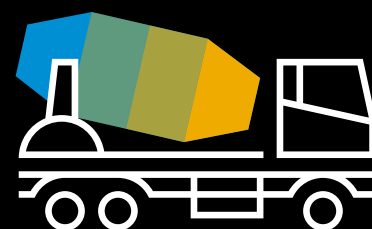
Talvez as tarefas atuais não sejam realizadas no mesmo prazo. Mas, no contexto de uma visão mais ampla e mais ambiciosa, esses atrasos podem ser um custo aceitável e necessário. Por esse motivo, a clara comunicação e o diálogo aberto sobre o custo de oportunidade da transformação digital são necessários para se chegar a um entendimento e concordância mútuos de parâmetros aceitáveis.



Siam City Cement

“O enorme benefício do SAP S/4HANA é o de conectar todo o nosso ecossistema de departamentos internos, clientes, parceiros e usuários finais e gerar muitas oportunidades para todos eles.”

—Ittaya Sirivasukarn, CEO, INSEE Digital,
a subsidiária de TI da Siam City
Cement Public Company Limited



Por onde começar

Um projeto dessa importância afetará toda a organização, mas as pessoas que estão fora da equipe de projeto podem não perceber imediatamente como seriam beneficiados com isso. A comunicação firme e a clara visão podem evitar que comentários indiretos e algumas objeções se tornem barreiras para a adoção. Mas talvez o mais importante seja desenvolver um plano de gestão de mudanças que trate da cultura tanto quanto da tecnologia. O objetivo é criar verdadeiramente uma aceitação da mudança em toda a empresa e manter uma força de trabalho com alto desempenho.

Cinco princípios básicos podem ajudar a orientar o diálogo com toda a empresa:

- Considere as diferentes necessidades e preferências de um local de trabalho diversificado e multigeracional ao planejar a jornada de transformação digital. Use equipes internas e grupos de afinidade como recursos e interlocutores durante os ciclos de planejamento.
- Comunique o status do projeto e incentive a comunicação bilateral com gerência e usuários. Estenda o alcance por meio de pesquisas pós-implementação e atualize os portais de informações regularmente.
- Trabalhe em parceria com os colegas do RH para aprender as melhores práticas relacionadas à comunicação interna e identifique problemas e barreiras culturais específicos da empresa. Incorpore o sistema de mensagens à comunicação executiva ou de toda a empresa, quando apropriado.
- Seja transparente com os colaboradores para ajudá-los a entender como seus cargos podem ser afetados. Os esforços de transformação, em geral, não são apenas para adotar o software, mas para mudar fundamentalmente o modo como alguém realiza um trabalho.
- Nunca subestime a necessidade de treinamento dos colaboradores e de coaching baseado em função. Exercite a paciência e a empatia, porque nem todas as mudanças serão imediatamente intuitivas para os usuários.

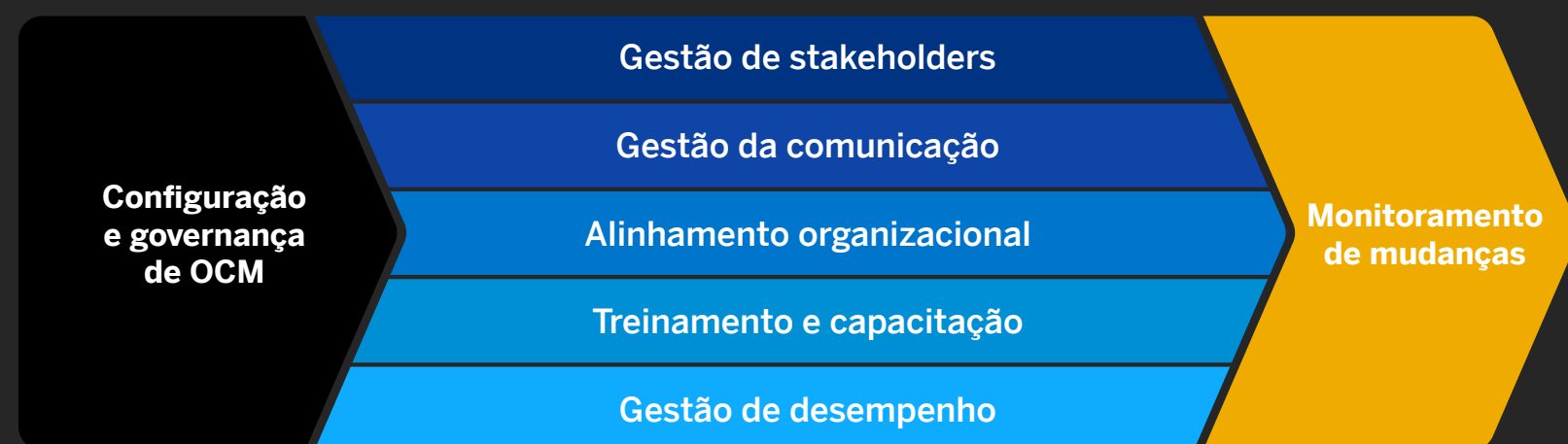


Como podemos ajudar

Fale com um representante de serviços da SAP

Obtenha o engajamento e a aceitação dos colaboradores

Aplicando métodos baseados nas melhores práticas para o engajamento de colaboradores e a aceitação dos usuários, nosso **serviço de gestão de mudança organizacional (OCM)** oferece suporte às suas iniciativas de OCM para adotar soluções SAP. Os riscos humanos e organizacionais da implementação são identificados e são tomadas medidas para atenuá-los. Da mesma maneira, ajudamos a maximizar os benefícios humanos e organizacionais para otimizar o ROI por meio do compromisso e engajamento de líderes e colaboradores com o projeto.



Estabeleça seu próprio centro de conhecimentos especializados

Os benchmarks, as melhores práticas e as transferências de conhecimento são partes integrantes dos serviços fornecidos pela organização **Customer Center of Expertise**. A equipe pode ajudá-lo a criar uma estratégia e a desenvolver todo o conceito e road map para estabelecer ou aperfeiçoar um centro de conhecimentos especializados com base nos recursos selecionados. No final, você obtém uma nova estrutura organizacional englobando equipes de estado provisório e do futuro alinhadas a uma clara estratégia de serviços, funções, equipes e sourcing. Você pode também ajustar limites definidos, estabelecer um modelo de governança estratégica e planejar suporte e manutenção de longo prazo das soluções existentes.

Saiba mais sobre a SAP do seu jeito

Aprenda do seu próprio jeito, no seu tempo, com acesso 24 horas por dia e 7 dias por semana ao treinamento e aprendizagem social da SAP. Nosso treinamento cobre assuntos relevantes à sua função, seja você um profissional de TI, membro de projeto, parceiro da SAP, usuário de negócios ou estudante universitário. Com o SAP Learning Hub, nosso programa de treinamento e capacitação online, você tem acesso ao conteúdo de educação mais recente da SAP e uma comunidade global de alunos. Nossos cursos de e-Learning no ritmo do aluno, aulas online, sessões ao vivo conduzidas por especialistas e learning rooms sociais colaborativos podem ser usados a qualquer hora e em qualquer lugar, por um preço acessível de assinatura.

**Garanta a estabilidade
e possibilite a resiliência**





“Eu procuro responsabilidade em um parceiro de implementação. Quero alguém que se sinta responsável pelo meu êxito. **Qual é a melhor maneira de engajar o fornecedor de tecnologia para garantir que meu ambiente mantenha-se otimizado e eu fique ciente do próximo grande êxito?**”

—Vice-presidente de finanças, grande empresa de serviços de saúde

Promovendo uma colaboração confiável

Quando as empresas avaliam um fornecedor de tecnologia, elas querem mais do que apenas uma correspondência funcional.

O parceiro precisa investir no sucesso do cliente muito tempo depois da conclusão da fase de implementação. As empresas que passam por esforços de transformação digital precisam de cobertura proativa e personalizada durante a implementação do software e durante todas as operações de TI. Elas não querem apenas resolver incidentes rapidamente, querem estar aptas a prevê-los e evitá-los.

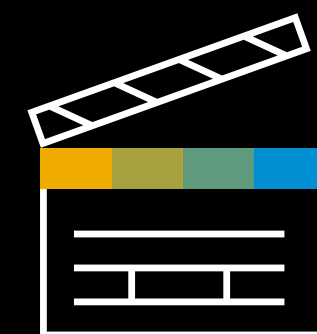
Cada vez mais, é menor a lacuna organizacional entre a linha de negócios e a TI. Para facilitar a colaboração mais estreita entre departamentos, a função de TI procura soluções inovadoras que atendam melhor os stakeholders responsáveis por viabilizar o crescimento e os objetivos da empresa. Além disso, é preciso alcançar maior eficiência para simplificar as operações e liberar recursos e dinheiro para dar suporte à estratégia de inovação. Por fim, o engajamento sem interrupção é altamente valorizado no trabalho com parceiros de outsourcing para manter operações ou executar implementações.



CJ CGV Corp.

“Com o suporte profissional dos serviços SAP Enterprise Support, a CJ CGV entrou em operação com o SAP S/4HANA, sem qualquer atraso, em 100 dias. Agradecemos pelo plano de suporte organizado e pontual da equipe, que reduziu custos em todo o projeto.”

—SeungHwan Ra, CIO, CJ CGV Corp.



Por onde começar

Os melhores relacionamentos são os simbióticos. Quando ambos os lados da parceria sabem exatamente qual é o foco de suas respectivas empresas, há um entendimento mútuo de como cada uma opera e de uma linguagem comum usada entre as organizações, pois estão familiarizadas com a infraestrutura, as prioridades e os processos do outro.

Como os clientes da SAP executam nosso software há décadas, desenvolvemos relacionamentos próximos e confiáveis permanecendo ao lado deles. Quando contatamos cada cliente, vemos cada implementação e encontramos cada problema ou falha operacional, usamos o feedback fornecido pelos clientes e o analisamos para direcionar nossos esforços de desenvolvimento.

Os clientes devem esperar estas promessas fundamentais nos engajamentos de suporte com a SAP:

- Receber suporte essencial para permitir tratamento de incidentes e medidas corretivas mais rápidas com um contrato de nível de serviço avançado. Em caso de problemas graves, fornecemos uma linha direta com especialistas que respondem ao seu problema em minutos e fazem o que for necessário para que seus sistemas voltem a funcionar.
- Acelerar e orquestrar a inovação e a melhoria constante usando ferramentas, metodologias e elementos de suporte abrangentes.
- Primar pela estabilização e escala de operações e, ao mesmo, reduzir o custo total de implementação e de propriedade.

- Transferir conhecimento engajando na educação exclusiva e que faz parte de um modelo de suporte criado para acelerar a implementação do software e as operações produtivas.
- Acessar especialistas em produtos rapidamente com um portfólio de suporte de última geração. Oferecemos suporte sempre ativo, canais de suporte ao vivo, ajuda sensível ao contexto em nosso software e acesso self-service à comunidade de usuários e à base de conhecimento da SAP.
- Inovar e concretizar o valor dos investimentos existentes introduzindo novos recursos com serviços de suporte remoto adicionais.



Como podemos ajudar

Fale com um representante de serviços da SAP

Viabilize um núcleo digital estável

Implemente, gerencie, monitore e otimize o software SAP S/4HANA e os processos de negócio – no local ou na nuvem – com nossos serviços gerenciados. Os **serviços de gestão de aplicativos** oferece suporte ao ciclo de vida completo do software para simplificar processos e melhorar o desempenho da solução. Os **serviços de teste gerenciados** da SAP ajudam a garantir a continuidade dos negócios durante a implementação de novas funcionalidades. Os **serviços de segurança gerenciados** da SAP mantêm até os ambientes híbridos mais complexos funcionando com segurança. Além disso, os **serviços de dados gerenciados** da SAP permitem capitalizar os benefícios do uso de Big Data e Internet das Coisas para tomar decisões proativas e baseadas em informações que dão vantagem competitiva à sua empresa.

Para obter mais informações, acesse sap.com/services/application-management.html.

Mantenha seus sistemas funcionando com desempenho máximo

Aproveite as vantagens de uma série de **serviços de suporte** que incluem planos de longo prazo, equipes integradas, engajamentos personalizados, suporte remoto à tecnologia e um portal self-service para aproveitar ao máximo os benefícios de seus investimentos em soluções SAP. Nossos especialistas facilitam a implementação completa, fornecendo manutenção e suporte contínuos de sistemas que se encaixam em suas estratégias de inovação. O relacionamento é geralmente conduzido por um gerente de sucesso do cliente com profundo conhecimento do seu ambiente empresarial. Outros recursos vendidos por assinatura incluem: treinamento, funções analíticas e suporte operacional.

Para obter mais informações, acesse support.sap.com/en/index.html.

Acelere e orquestre a inovação

Simplifique os processos de negócio, solucione proativamente as opções de melhoria, aumente a eficiência e reduza riscos com o **SAP Solution Manager**. O SAP Solution Manager está incluído em seu contrato de manutenção atual e cobre o ciclo de vida completo dos aplicativos da infraestrutura de TI. Você pode implementar, fazer manutenção, executar e adotar aplicativos empresariais da SAP e de terceiros e, ao mesmo tempo, identificar e apoiar melhorias na inovação empresarial, continuidade dos negócios e operações.

Para obter mais informações, acesse sap.com/products/solution-manager.html.

Desenvolva uma parceria estratégica de longo prazo

Colabore com suas linhas de negócios e organizações de TI para criar uma cultura de inovação e alcançar objetivos estratégicos. Projetado como uma parceria holística de longo prazo, os serviços **SAP MaxAttention™** focam em suas metas empresariais tanto quanto em seu ambiente técnico. Esse engajamento customizado no local atribui especialistas qualificados da SAP para dar a você o suporte necessário para inovar, idealizar e acelerar a transformação digital da organização, ao mesmo tempo que simplifica a infraestrutura de TI e otimiza as operações.

Para obter mais informações, acesse sapsupport.info/offerings/sap-maxattention.

Inove e concretize o valor

Entenda como agregar valor às linhas de negócios e otimizar as operações e a capacidade inovadora por meio do **relatório SAP Innovation and Optimization Pathfinder**. Esse relatório personalizado está baseado no uso do aplicativo SAP ERP e no desempenho empresarial. Ele fornece recomendações e benchmarks do setor para ajudá-lo a aproveitar as oportunidades como inovações da SAP, melhores de processo e otimização de TI.

Para obter mais informações, acesse msmproda7afccce3.hana.ondemand.com/Request/PAF.

Otimize o desempenho





“Como posso assegurar que minha empresa está **otimizando a tecnologia no seu máximo potencial operacional?**”

—Diretor de tecnologia, empresa de serviço de utilidade pública

Acompanhando a demanda empresarial

Quando preparar os processos de negócio para entrar em operação com o SAP S/4HANA, você realizará o teste final, ensaiará a transferência e finalizará as operações e a infraestrutura de TI. O treinamento do usuário final será fornecido pelos usuários-chave qualificados ou pelos instrutores da SAP. E a instância de produção do SAP S/4HANA precisará ser implementada antes da entrada em operação.

Quando o SAP S/4HANA estiver disponível para todos os usuários de negócios, sua equipe de projeto e a SAP poderão otimizar ainda mais as operações de TI e solucionar quaisquer problemas, como disponibilidade e desempenho. Os serviços e o suporte técnicos da SAP alinham a função de TI às estratégias empresariais para acelerar o suporte necessário enquanto se adaptam às necessidades em evolução.



Fortescue Metals Group (FMG)

Ouçá a FMG, o quatro maior produtor de minério de ferro do mundo, falando sobre os serviços de gestão de aplicativos da SAP.



FMG: tomando a dianteira em relação à concorrência e reduzindo custos

Como podemos ajudar

Otimizar a governança de TI

Apoie a estratégia empresarial e as metas de TI gerais com processos de governança automatizados – por exemplo, gestão de mudanças – assim, as necessidades empresariais terão suporte mais rápido das soluções de TI.

Estabeleça e otimize processos de negócio

Associe a lógica de negócio a componentes da tecnologia de maneira integrada, eficiente e fácil. Acompanhe os requisitos do lado empresarial e entenda como as novas oportunidades têm suporte da inovação de TI.

Alinhe processos e estruturas organizacionais

Amenize a experiência e os custos de sistemas de TI impactados por uma reestruturação corporativa, fusão ou aquisição. Incorporando conhecimento de décadas de projetos de cliente bem-sucedidos, nossos especialistas usam o software SAP Landscape Transformation para ajudá-lo a fazer mudanças com eficiência e risco mínimo.

Aconselhe, recomende e implemente melhorias da experiência do usuário

Uma boa experiência do usuário começa com a interface. Otimize a produtividade e eleve a satisfação do usuário usando a experiência do usuário do SAP Fiori®. Remodelando a interface do usuário, seus aplicativos podem refletir as necessidades de todos os usuários, do iniciante ao avançado.

Fale com um representante de serviços da SAP

Otimizar as infraestruturas de sistemas

Aproveite as vantagens das mudanças para soluções SAP, versões, interfaces e setores. Nossos especialistas fornecem serviços que dão suporte a atividades de compra, venda e reestruturação. Harmonize e unifique dados e consolide e una infraestruturas de sistemas.

Avalie e automatize processos de TI

Identifique áreas de melhoria e oportunidades de automação com o SAP Solution Manager. Crie road maps de otimização operacional que mostrem onde a virtualização e a automação podem liberar sua equipe de TI para focar em tarefas de maior valor.

Dê suporte à gestão do ciclo de vida de aplicativos

Otimize o ciclo de vida da solução usando o SAP Solution Manager como a única fonte de automação da gestão de configuração, mudança e incidentes.

Opere e monitore as soluções empresariais da SAP

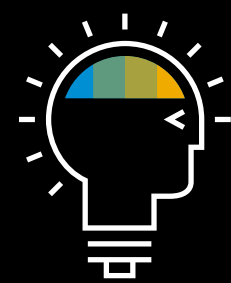
O **SAP Solution Manager** é uma solução abrangente de administração e gestão de aplicativos desenvolvida para ajudar a implementar, dar suporte, operar e monitorar soluções empresariais. Ele fornece conteúdo integrado, ferramentas, metodologias e acesso a sistemas SAP que atendem todo o seu ambiente – desde os aspectos técnicos e empresariais da solução até o suporte a softwares da SAP e de terceiros. A solução garante que o ambiente de software da SAP tenha desempenho máximo, fornecendo um extenso conjunto de ferramentas que inclui: implementação e atualizações, gestão de controle de mudanças, testes, suporte de TI e aplicativos, análise da causa-raiz e monitoramento de solução.

Para obter mais informações, acesse sap.com/products/solution-manager.html



Inove para o futuro





“Nossos concorrentes vão nos superar muito rapidamente. Temos que ficar sempre na vanguarda. Entretanto, nossos clientes demandam acesso a dados a qualquer hora, em qualquer lugar, independentemente do dispositivo que estejam usando. **Como posso conduzir minha organização respondendo a perguntas difíceis que vão nos ajudar a impulsionar a inovação?**”

—CEO, grande fabricante de equipamentos

Crie uma base para inovações futuras

Quando você iniciar a jornada de transformação digital, logo perceberá que não tem fim. A implementação fornecerá melhoria significativa no curto prazo, mas seu valor profundo ficará aparente quando você começar a considerar as tecnologias emergentes. Os conceitos inovadores, como Internet das Coisas, machine learning, blockchain e Big Data são agora consideradas com mais facilidade com uma única plataforma pronta para o futuro.

A fase final da transformação digital é adotar um estado de constante inovação e adaptação, já que novas oportunidades continuam surgindo, modelos de negócios evoluem e as propostas de valor mudam em resposta a esses conceitos. Isso significa que equipes inteiras ficarão dedicadas à transformação digital e à inovação enquanto elas ajudam a garantir que os processos estejam ficando mais integrados e centrados no cliente.

Há empresas que estão no caminho certo para alcançar esse estado em sua evolução. O “Estudo executivo de transformação digital da SAP”, realizado pela Oxford Economics, patrocinado pela SAP, definiu quatro características de um líder da transformação digital. Eles focam na verdadeira automação, começam a transformação pelas funções voltadas ao cliente, investem em tecnologia de última geração em uma arquitetura bimodal e dependem muito de talentos.

Como você vai se tornar um líder da transformação digital?



Tata CLiQ

Confira como o cliente Tata CLiQ está inovando com as soluções SAP.



Tata CLiQ: Alcançando um objetivo extraordinário



Por onde começar

Para a transformação digital agregar valor, a organização inteira precisa adotar novas maneiras de trabalhar e de pensar. Uma empresa digital não implica apenas a inovação, mas também encontrar novas maneiras de inovar. Os líderes de negócios que querem fazer parte desse futuro colaborativo devem começar a examinar minuciosamente seus processos de ponta a ponta e todos os aspectos que não são controlados pela empresa em si.

Confira, por exemplo, a experiência do cliente. De acordo com o resumo executivo de futuro digital da SAP, *“The Future Will Be Co-Created (O futuro será criado em conjunto)”*:

“As experiências do cliente não conhecem fronteiras. Elas cruzam dispositivos, canais, empresas — até setores. As empresas que buscam a transformação em função do cliente precisam olhar além dessas barreiras tradicionais e criar ou se juntar a novos ecossistemas, revolucionando seus modelos de negócios antes que fiquem para trás.”

Abandonar noções antigas de criação de valor empresarial a favor de uma abordagem de ecossistema requer novas táticas e estratégias, como:

- Mapeamento da experiência do cliente completa, de modo imparcial, incluindo aquelas partes fora do controle da empresa
- Uso de táticas de planejamento futuro, como planejamento de cenário, para examinar como essa experiência pode evoluir
- Identificação de organizações no ecossistema afetado para co-inovação

- Adoção de tecnologias – incluindo a computação em nuvem, as APIs e os microsserviços – que estimulam a colaboração segura e a inovação conjunta ao oferecer a experiência
- Contratação, treinamento e recompensa de colaboradores pela criatividade, inovação e comportamentos centrados no cliente
- Participação em exercícios de planejamento e previsões futuros para determinar os principais participantes de hoje, os futuros parceiros de alto valor e a melhor abordagem para comprar tecnologia, fazer parceria com fornecedores e incubar novas ideias



Como podemos ajudar

Fale com um representante de serviços da SAP

Reinvente seus processos de negócio na nuvem

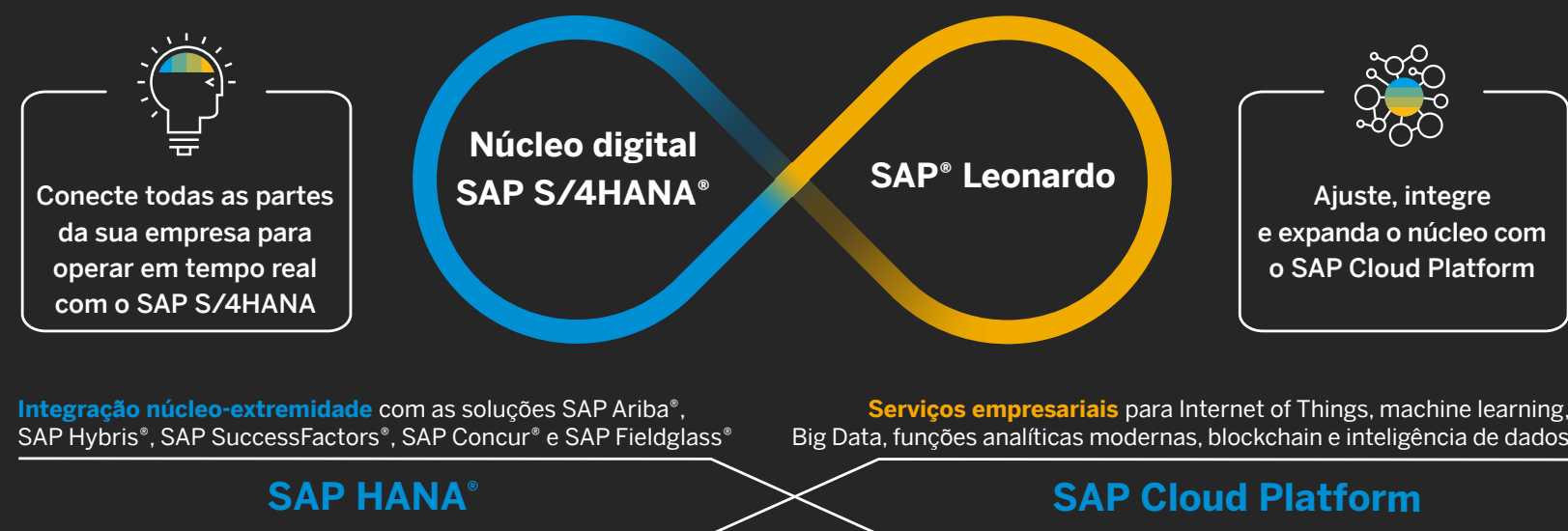
Com o nome do artista renascentista Leonardo da Vinci, o sistema de inovação digital **SAP Leonardo** ajuda as empresas a navegar na nova renascença digital. Automatize e aumente processos atuais, desenvolva novos aplicativos e proteja investimentos tornando mais inteligentes os aplicativos da SAP e de terceiros.

O **SAP Leonardo Innovation Services** oferece uma abordagem orientada para a transformação digital. Os serviços usam design thinking para ajudar a identificar e testar o seu modelo de negócios digital com um investimento inicial mínimo e preparar o terreno para a prova de conceito em execução no SAP Cloud Platform. Usando a tecnologia mais recente, como Internet das Coisas, machine learning, funções analíticas, Big Data, blockchain e inteligência de dados, você pode resolver casos de uso específicos enquanto faz a transição rapidamente para a produção em uma plataforma de nuvem preparada para o futuro.

Para obter mais informações, acesse sap.com/services/leonardo-innovation.html.

Arquitetura da empresa moderna

Um núcleo digital aprimorado com serviços empresariais inovadores



Supere os desafios empresariais mais complexos

Um serviço-chave para ajudar a superar os desafios empresariais mais complexos e impulsionar o sucesso é oferecido por **inovações de software individualizadas**. A organização SAP Innovative Business Solutions capacita empresas visionárias a alcançar seus maiores objetivos por meio da inovação de software. Nossos especialistas desenvolvem soluções de software de vanguarda exclusivas em colaboração com os clientes – da descoberta à entrega – para criar software personalizado de alto valor com o poder e expertise da SAP. Nós tornamos a inovação real e produtiva usando as tecnologias mais recentes, incluindo Internet das Coisas, funções analíticas preditivas, inteligência de dados, machine learning e blockchain. Nossas soluções são totalmente integradas e sincronizadas com a estratégia de produto da SAP e executadas em qualquer dispositivo e também em ambiente no local, na nuvem ou híbrido. Com as soluções totalmente operadas, mantidas e atualizadas pela SAP, você pode focar em seu sucesso e não em problemas de TI.

Use novos recursos de funções analíticas

O suporte a design de funções analíticas, como parte do SAP Value Assurance, fornece orientação sobre como otimizar o uso dos recursos de funções analíticas mais recentes, como as funções analíticas incorporadas do SAP S/4HANA. Você pode implementar soluções estratégicas da SAP para funções analíticas e data warehousing empresariais – incluindo SAP Analytics Cloud, SAP Digital Boardroom, SAP BW/4HANA e SAP SQL Data Warehousing – e integrá-las à sua infraestrutura existente.

Conte com resultados bem-sucedidos com os serviços e o suporte da SAP



Acelere o valor de todo o investimento em tecnologia

Independentemente do seu perfil, se não está familiarizado com o software e os serviços da SAP, está pronto para um recomeço, está atualizando seu sistema ERP atual ou procurando simplificar sua empresa para obter valor mais rápido, entendemos que não tenha tempo para projetos plurianuais. É preciso fornecer mudança e valor para a empresa, mas também otimizar seu investimento em tecnologia e minimizar riscos em um período claramente definido.

Toda a organização SAP, juntamente com a comunidade de parceiros preferenciais, podem acelerar sua transição com segurança e eficiência por meio de consulta de especialista, gestão de mudanças, opções de implementação em pacotes e serviços de sucesso com respaldo de resultados definidos. Temos o compromisso de ajudá-lo a reduzir os riscos da implementação e o tempo no qual observará um ROI mensurável.

Use nosso profundo conhecimento do setor e processos de negócio – e nossa experiência técnica do que funciona e não funciona – para ajudar a traçar um curso único, reduzir suas dificuldades e acelerar as mudanças necessárias à sua empresa. Somos conhecidos por ajudar os clientes a implementar soluções que realmente funcionam em grande escala em ambientes complexos do mundo real. As ideias são ótimas, mas podemos ajudá-lo a transformá-las em lucros reais e aumento de participação no mercado. E para ajudá-lo a cumprir essas promessas com êxito, estaremos ao seu lado durante toda a jornada.

Como seu fornecedor de software, a SAP tem participação no resultado bem-sucedido da implementação e adoção da solução. Mais de 365.000 empresas – compreendendo 87% da Forbes Global 2000* – em todos os setores e em mais de 180 países confiam a nós as partes mais essenciais de sua empresa. Os processos que não podem parar. Os dados que não podem estar errados. As conexões que não podem ser perdidas.

Nossa visão é ajudar a criar um mundo melhor e melhorar a qualidade de vida das pessoas. Procuramos tornar nosso mundo um lugar melhor e mais sustentável e ajudar a solucionar alguns de seus problemas mais complexos. Capacitamos nossos clientes a se tornarem empresas digitais para que possam superar os desafios do mundo atual e têm um impacto.

Se você está procurando um parceiro que o acompanhe em todas as etapas da sua estratégia digital, pense na possibilidade de a SAP ajudá-lo a definir a base do sucesso contínuo.

Para saber mais sobre como os serviços e o suporte da SAP podem ajudar sua empresa a trilhar o caminho da adoção do SAP S/4HANA, ligue para o seu representante SAP hoje mesmo ou visite-nos na Web em sap.com.

Nossos clientes

A SAP atende a **>365.000** clientes em **>180** países

80% dos clientes da SAP são pequenas e médias empresas

Os clientes da SAP incluem:

87% das empresas listadas na Forbes Global 2000

98% das 100 marcas mais valorizadas

100% das empresas com melhor pontuação em sustentabilidade no Dow Jones

Nossos clientes produzem:

78% do alimento do mundo

82% dos dispositivos médicos do mundo

76% da receita de transações mundiais passam pelo sistema SAP

>1.000 clientes operam no SAP S/4HANA. **Leia sobre sua experiência.**

Fontes:

1. "Estudo executivo de transformação digital da SAP: Modos em que os líderes se destacam", Oxford Economics, patrocinado pela SAP, 2017.
2. "Como criar uma base sólida para a transformação digital", Economist Intelligence Unit, patrocinado pela SAP, 2017.

© 2018 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida de alguma forma ou com qualquer finalidade sem a autorização expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP.

As informações contidas neste documento podem ser alteradas sem notificação prévia. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e por seus distribuidores contêm componentes de software exclusivos de outros fornecedores. As especificações nacionais dos produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou por empresas afiliadas da SAP com propósito meramente informativo, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, assim a SAP ou suas empresas afiliadas não se responsabilizam por erros ou omissões relativos aos mesmos. As únicas garantias pelos produtos ou serviços da SAP SE ou das empresas afiliadas da SAP são as explicitamente especificadas em declarações de garantia contidas nos respectivos produtos e serviços, quando cabíveis.

Seu conteúdo não deve ser interpretado como constituição de garantia adicional.

Especificamente, a SAP SE ou suas empresas afiliadas não estão obrigadas a seguir nenhuma direção no curso dos negócios especificada neste documento ou em qualquer apresentação relacionada, nem a desenvolver ou lançar qualquer funcionalidade ali especificada. Este documento, ou qualquer apresentação a ele relacionada, e a estratégia e possíveis futuros desenvolvimentos, produtos e/ou direções e funcionalidade de plataforma da SAP SE ou de suas empresas afiliadas estão sujeitos a alterações e podem ser alterados pela SAP SE ou por suas empresas afiliadas a qualquer momento, por qualquer razão e sem prévio aviso. As informações contidas neste documento não constituem compromisso, promessa ou obrigação legal de fornecimento de qualquer material, código ou funcionalidade. Qualquer declaração com vistas ao futuro está sujeita a vários riscos e incertezas que podem produzir resultados efetivamente diferentes dos esperados. Os leitores ficam alertados a não basear indevidamente suas decisões de compra nesse tipo de declaração.

SAP e outros produtos e serviços da SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos são marcas comerciais ou registradas da SAP SE (ou de uma empresa afiliada da SAP) na Alemanha ou em outros países. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas registradas de suas respectivas empresas. Consulte <http://www.sap.com/corporate/en/legal/copyright.html> e veja outros avisos e informações sobre a marca registrada.