

PORTAFOLIO DE **SERVICIOS** **GBM**





Workplace

- **Smart User**
 - Smart User Pro
 - Smart User Advanced
- **Servicios complementarios**
 - Backup On Premise
 - Office 365
 - Device Management
 - IT Support
- **Smart Connect**
 - Smart Connect Wifi
 - Smart Connect Security
- **Smart Print**



Administración On Premise

- **Smart Power**
- **Smart Facility**



Administración Remota

- **Smart Desk**
- **Smart Control**
- **Smart Ops**



Continuidad de negocio

- **Smart Recovery**
- **Smart Resiliency**
- **Smart Backup**



Hybrid Cloud

- **Smart Colocation**
- **Smart Capacity**



Outsourcing

- **Smart IT**



Servicios de Consultoría SAP

- **Enterprise Resource Planning (ERP)**
 - S/4 Hana
 - Business One
 - Smart ERP
- **Customer Relationship Management (CRM)**
 - SAP Hybris
- **Business Intelligence (BI)**
 - Soluciones Analíticas
- **Human Capital Management (HCM)**
 - Success Factors
- **Servicios de soporte**
 - Centro de Competencia
 - Consultoría de Negocio



Servicios Empresariales

- **Smart Communications**





Workplace

Cuando las tecnologías de información son utilizadas eficientemente, éstas permiten obtener ventajas competitivas. Los servicios enfocados en su lugar de trabajo se refieren a soluciones que le permiten reducir el costo y la complejidad para manejar el ciclo de vida de los activos tecnológicos de la organización. En GBM estos servicios están enfocados en el usuario final y son 4 que se describen a continuación.

Smart User

Es un servicio de gestión por suscripción para equipos de usuario final (PC, Laptops, Tablets) y equipos entry level (Servers, Switch, routers) con soporte, monitoreo y garantía de disponibilidad mediante acuerdos de servicio soportados por GBM. Se ofrecen dos modalidades de Smart User además de la básica y que son las siguientes:

Smart User Pro

Servicio de gestión, uso y disponibilidad de PCs y/o Laptops, que son propiedad de GBM, brindando además Servicios Microsoft Office 365 y soporte remoto a la ofimática contratada.

Smart User Advanced

Servicio de gestión, uso y disponibilidad de PCs y/o Laptops, que son propiedad de GBM, brindando además Servicios Microsoft Office 365 y soporte remoto para la infraestructura y la ofimática contratados, así como para sus respectivos periféricos, asociados a la infraestructura contratada.

Ambas modalidades poseen las siguientes ventajas:

- Sencilla renovación tecnológica
- Continuidad de la operación
- Acceso a recursos técnicos capacitados
- Ahorro en costos operativos
- Mayor oportunidad de enfocarse en tareas prioritarias
- Niveles de Servicio (SLAs) definidos
- Mejor tiempo de respuesta

Servicios complementarios

Son servicios complementarios a SmartUser, pero opcionales, pues los clientes pueden elegirlos para personalizar su experiencia de servicio con GBM de acuerdo a sus necesidades y presupuesto.

Estos servicios se ajustan a la medida del cliente y a la vez, pretenden satisfacer los requerimientos que cada organización tenga. Los servicios complementarios se dividen en:

■ Backup On Premise

Servicio complementario a un contrato de SmartUser que agrega servicios de respaldo de datos, tanto para equipos en modalidad SmartUser como para equipos existentes, propiedad del cliente. La data respaldada residirá en las mismas premisas del cliente, y ésta es gestionada por GBM.

Ventajas:

- Administración de GBM
- Máquinas Windows y Linux
- Files and Folder a un Server

■ Office 365

Servicio complementario a un contrato de SmartUser que agrega servicios de Microsoft, en modalidad CSP, tanto para equipos en modalidad SmartUser como para equipos existentes, propiedad del cliente.

Ventajas:

- Gestión GBM
- Soporte
- Disponibles para máquinas que todavía no son SmartUser.

■ Device Management

Servicio complementario a un contrato de SmartUser que traslada la capa de servicios (instalación, imágenes, mantenimiento preventivo y correctivo, entre otros) al HW existente del cliente, para una experiencia homogénea entre los equipos SmartUser del cliente y los que todavía no lo son.

Ventajas:

- Gestión GBM
- Vendor Management" con fabricantes
- Disponibles para máquinas que todavía no son SmartUser.

■ IT Support

Servicio complementario a un contrato de SmartUser, que agrega una capa de soporte para casos de Office, sistema operativo, y periféricos básicos de TI a los usuarios del cliente. Éste puede ser agregado a equipos SmartUser, como a equipos que todavía son propiedad del cliente.

Ventajas:

- Administración de GBM
- Soporte básico Ofimática L1
- Capacidad de soporte en sitio como alternativa
- SLA Atención
- Soporte por WhatsApp (Opcional)

Smart Connect

Es un servicio que busca concentrar la provisión de nuevas tecnologías de conectividad, servicios de mantenimiento y Help Desk o mesa de ayuda en un único proveedor. Este servicio se divide en dos modalidades:

■ Smart Connect Wifi

Servicio que brinda elementos físicos (Access Point / AP) y licenciamientos necesarios para montar redes inalámbricas en las instalaciones del cliente. El valor agregado de GBM es que provee la administración de dicho servicio tanto en configuraciones como en el monitoreo del correcto funcionamiento.

■ Smart Connect Security

Servicio que brinda elementos físicos (Firewall) y licenciamiento necesario para proteger la red cableada y/o inalámbrica de amenazas informáticas externas a las instalaciones del cliente. El valor agregado de GBM es que provee la administración de dicho servicio tanto en configuraciones como en el monitoreo del correcto funcionamiento.

Smart Print

Es un servicio gestionado de impresión que se paga según el consumo. Se brindan tanto la impresora como los suministros, y el pago es por los equipos contratados y por la cantidad de hojas impresas.



Administración On Premise

La gestión o administración de los servicios de TI se refiere a la implementación y gestión de la calidad de los servicios de TI que cumplan las necesidades del negocio, a través de una combinación adecuada de personas, procesos y tecnología de información.

GBM ofrece este servicio de gestión tanto en sitio, como remotamente.

Smart Power

En el caso de la administración en sitio se trata de un servicio que fortalece las competencias técnicas de las empresas al utilizar personal técnico de GBM altamente capacitado para realizar labores técnicas específicas y a cargo del cliente. A éste servicio le denominamos "Smart Power".

Es el servicio de asignación de personal técnico en sitio con niveles de servicio de horario y perfil, bajo la administración del cliente para la ejecución de soporte de labores de TI.

Smart Facility

Es el servicio de soporte y atención en sitio sobre el equipo de microinformática coordinado desde un centro de atención remota.

Los servicios de Smart Facility permiten optimizar la productividad y continuidad operacional del negocio, dando soporte centralizado en forma remota y con el complemento del personal en sitio.



Administración Remota

Para la gestión de los servicios de TI de manera remota, GBM ofrece principalmente tres distintos tipos que hemos denominado como “Smart Desk”, “Smart Control” y “Smart Ops”.

Smart Desk

Es el servicio de mesa de ayuda que concentra todas las solicitudes de los usuarios finales en un único punto de contacto, facilitando así una rápida y fluida comunicación y reduciendo los tiempos de atención y de solución de las incidencias o requerimientos reportados por los usuarios.

El servicio de SmartDesk les permite a los usuarios recuperar en forma más temprana, la disponibilidad de los servicios a través de la utilización de herramientas, procesos y gobierno de eventos que habilitarán una continua y eficaz comunicación con el usuario, facilitándole el control sobre todos los servicios prestados.

Smart Control

Es el servicio de monitoreo para dispositivos de hardware o comunicaciones.

Ventajas:

- Automatización de las actividades de monitoreo en tiempo real del rendimiento, salud y estado de los activos informáticos además de las aplicaciones seleccionadas por el usuario.
- Servicio disponible 24/7 durante todo el año para la atención y seguimiento de eventos facilitando el cumplimiento de los niveles de servicio.

- Portal de usuario para visualización de consumo de recursos informáticos hasta de un período de 365 días anteriores hasta el momento de la consulta.

SmartOps

Es el servicio de administración remota para todos los ambientes y aplicaciones de tecnologías de información, en modalidad de pago mensual y con el respaldo de ingenieros certificados en cada una de las plataformas administradas. Este servicio está garantizado por Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's).

Smart Ops le permitirá mantener sus ambientes de TI operativos y correctamente administrados. Este servicio reúne el conocimiento y la experiencia sobre tecnologías específicas con las escalas necesarias para impactar positivamente en la productividad y la eficiencia de las empresas.

Usted podrá utilizar Smart Ops para los siguientes ambientes:

- SAP (Netweaver & Base de Datos)
- Sistemas operativos en Power (Power i, AIX) y su virtualización
- Sistemas operativos en Intel (Windows, Linux) y su virtualización

Ventajas:

- Garantiza la calidad al alinear el servicio con los objetivos que las unidades de sistemas de información tengan acordado a nivel interno con sus clientes.
- Incorpora las mejores prácticas de gestión aportando un alto nivel de especialización tecnológica, que asegura la disponibilidad de los niveles de servicio comprometidos (SLA's).

- Garantiza el conocimiento y la experiencia en el ámbito de procesos y normativas, tales como ISO e ITIL, lo que contribuye tanto al establecimiento de mejores prácticas de gestión, así como a la implementación de procesos automatizados, el uso y mantenimiento de bases de datos de conocimiento sobre errores, problemas e incidencias y bitácoras de resolución.
- Asegura la calidad de las arquitecturas mediante mayores eficiencias operativas y de disponibilidad, así como la optimización de la arquitectura de TI, a través del aseguramiento del diseño y gestión operativa de los sistemas.



Continuidad del negocio

“Nunca pasa nada, hasta que pasa...”.

Cualquier compañía puede ver interrumpida su actividad normal por diferentes causas y, en ocasiones, ciertos sucesos pueden representar un serio impedimento para la continuidad de un negocio.

GBM tiene a disposición principalmente tres tipos de servicios para describir los procesos y procedimientos que una organización pone en marcha para garantizar que las funciones esenciales puedan continuar durante y después de un desastre. Un punto clave es disponer de un centro de contingencia que permita proporcionar los servicios básicos del negocio, así como acceso a los sistemas de información, evitando así la pérdida de datos.

Las modalidades de contingencia pueden variar, según las necesidades de cada empresa, desde continuidad en la explotación sin pérdida de servicio hasta la recuperación en un plazo fijado después de un periodo de inactividad.

Smart Recovery

Es una solución que ofrece una plataforma completa para gestionar la recuperación de desastres en ambientes virtuales basados en Microsoft Hyper-V, VMware y vSphere.

Smart Recovery puede replicar desde las instalaciones del cliente a un Data Center de GBM o a una nube pública (Azure o Bluemix), o bien, entre Data Centers de GBM o del cliente. Además, forma parte de la suite de soluciones en la nube que brinda GBM a través de los servicios de Smart Capacity.

Smart Resiliency

Son servicios de continuidad de negocios y recuperación de desastres que soportan su negocio y le ayudan a mantener disponibles continuamente las operaciones de su empresa y TI.

Smart Backup

Es una solución que permite la administración y el manejo de respaldos de información estructurada y no estructurada de forma simple, segura y escalable en una plataforma centralizada de respaldos ubicada en la nube de GBM. GBM activa y configura agentes de respaldo en cada uno de los servidores virtuales o físicos configurados en la infraestructura de Data Centers, así como también en nubes públicas tales como Azure y Bluemix.



La nube híbrida utiliza una combinación de servicios de nube pública de terceros y de nube privada, con orquestación entre ambas plataformas, para realizar diferentes funciones dentro de una misma organización. Esta modalidad ofrece a las empresas mayor flexibilidad y más opciones de implementación de datos, al permitir que las cargas de trabajo se muevan entre nubes privadas y públicas, a medida que cambian las necesidades y los costos.

La nube pública es en la mayoría de ocasiones más rentable y escalable que la nube privada. Por ello, una organización puede maximizar su eficiencia utilizando servicios de nube pública para aquellas operaciones no críticas, y confiar en una nube privada cuando requieren una mayor seguridad. La nube híbrida de GBM maximiza los beneficios, al aprovechar la escalabilidad, reducción de costos e innovación de la nube pública, al mismo tiempo que aprovecha las inversiones ya realizadas por las empresas. Los servicios de este tipo se dividen en dos.

Smart Colocation

Es el servicio de colocación y hosting de equipos dentro de las instalaciones de los centros de datos de GBM ubicados en Centroamérica y República Dominicana.

Smart Capacity

Es el servicio de entrega bajo el modelo de la aS para satisfacer las necesidades de crecimiento o de renovación tecnológica de las empresas, sin necesidad de inversión inicial. Provee ambientes virtuales sobre plataformas multi-tenant Intel o Power compuestos por recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y red en los Data Centers de GBM en toda la región, así como también en las nubes públicas tales como Azure y Bluemix.



El modelo de outsourcing o servicios tercerizados se refiere a tener a GBM como aliado estratégico de TI realizando labores desde servicios de personal técnico (en sitio o remoto) hasta administración de tecnología y de todos los proveedores de tecnología de la empresa. Es un modelo de servicios a la medida para su compañía, pues permite la personalización según las preferencias, necesidades y presupuesto que se tengan.

Smart IT

Es la integración de servicios de TI provistos por GBM a la medida del cliente, que brinda de manera efectiva soluciones a diferentes procesos de negocio, integrando para ello diferentes componentes de tecnología a la medida del cliente y respaldados por niveles de servicio (o SLA's).

El Servicio de Smart IT o IT Outsourcing, permite la subcontratación de procesos soportados por tecnología, con el objetivo de agregar valor a su negocio. Estos procesos pueden incluir todos o una porción significativa de las funciones de TI, lo que puede abarcar servicios, aplicaciones, recurso técnico y/o infraestructura tecnológica.



Servicios de Consultoría SAP

Soluciones de consultoría SAP que le ayudan en la automatización de los procesos, y que cuenta con experiencia de más de 300 proyectos realizados en diversas industrias, basados en las mejores prácticas y con personal con gran conocimiento para apoyarle en sus necesidades. Cada una de las opciones de nuestra amplia oferta de servicios está configurada para garantizar el éxito al minimizar los riesgos y aumentar el retorno de la inversión. Además, se brindan como venta de licencia o bajo el modelo de software como servicio (SaaS).

GBM es líder en Centroamérica y República Dominicana en el desarrollo en implementación de soluciones ERP, con capacidad de brindar servicios profesionales de tecnología y consultoría de clase mundial. Además, GBM ha sido reconocido en múltiples ocasiones como el socio más importante de SAP en la región.

ERP (Enterprise Resource Planning)

■ SAP S/4 HANA

Al implementar SAP S/4 HANA con GBM, puede reducir drásticamente su costo total de propiedad, entregando al negocio la más innovadora solución de la industria, que incorpora la base de datos analítica y de negocios en una sola fuente de información.

Opere un negocio verdaderamente en tiempo real con SAP S/4HANA, una suite de ERP inteligente específicamente diseñada para computación in-memory. SAP S/4 HANA actúa como core digital que conecta a su empresa con gente, redes de negocio, internet de las cosas, Big Data y más. Tome el control y opere un negocio en vivo con SAP S/4HANA y experimente el poder de un core digital.

SAP S/4 HANA es una suite de gestión de recursos empresariales en tiempo real para negocios digitales.

Ofrece una experiencia de usuario personalizada de grado de consumidor con SAP Fiori. Implementable en la nube u on-premise, SAP S/4 HANA puede impulsar valor instantáneo en todas las líneas de negocio – sin importar su industria o el tamaño de su negocio.

Componentes

- **Finanzas básicas:** brinde soporte de clase mundial para requisitos de mercado, idiomas y monedas locales con las soluciones de SAP. La arquitectura escalable y abierta optimizada para bases de datos in-memory puede ayudarlo a simplificar y acelerar sus operaciones financieras y permitirle mejorar el rendimiento y concentrarse en el crecimiento y la innovación.

- **Del plan al producto:** logre excelencia y eficacia en las iniciativas relacionadas con productos S/4 Hana que puede ayudarlo a integrar y gestionar fácilmente el desarrollo de productos desde la concepción hasta el retiro y todos los pasos intermedios que dan soporte al diseño, desarrollo, pruebas, ingeniería, fabricación, calidad y mantenimiento.
- **Del pedido al cobro:** mejore la información estratégica del cliente, el compromiso de las órdenes de venta y el cumplimiento usando un acceso basado en roles a tableros inteligentes, que brindan una visión única en tiempo real de toda la información necesaria. Con S/4 Hana para procesos del pedido al cobro, usted puede mejorar y sostener las ventas, respondiendo las consultas con información precisa y oportuna y brindando un excepcional servicio al cliente.
- **De la compra al pago:** Gestione las compras con más eficacia y productividad usando un sistema centralizado con tableros de negocio inteligentes basados en roles. El software de SAP que brinda soporte a los procesos de la compra al pago optimizados puede darle la visibilidad y la información estratégica que necesita para concretar todo su poder de compra, ejecutar elecciones estratégicas de proveedores y optimizar los patrones de compra.
- **De la solicitud al servicio:** Brinde un servicio de excelencia en tiempo real y ofrezca servicios altamente rentables. Evolucione hacia una organización de servicios y utilice SAP S/4HANA para obtener un enfoque sólido sobre la información del cliente, los derechos contractuales y los procesos de negocio de servicios de alto rendimiento, como facturación avanzada y asentamiento de esfuerzos sobre el trabajo realizado.

■ SAP Business One

Haga crecer su negocio con este ERP fácil de adquirir y gestionar. Desde las finanzas y la contabilidad, las compras, el inventario, las ventas, hasta el relacionamiento con sus clientes, gestión financiera de proyectos y control de costos en su manufactura. SAP Business One le ayuda a optimizar los procesos y a obtener información sobre su negocio para que pueda actuar más rápido y tomar decisiones fundamentadas en tiempo real, lo cual le ayudará a impulsar un crecimiento rentable.

Comprendemos que las empresas en crecimiento poseen grandes aspiraciones y objetivos. Sin embargo, a medida que el negocio crece, puede resultar un desafío obtener una visión única de lo que está pasando en cualquier momento, sobre todo si la información se encuentra en diferentes aplicaciones o incluso ubicaciones.

En GBM sabemos que cada empresa es diferente y por eso pensamos que SAP Business One es una excelente opción para empresas que quieren una solución de clase mundial, flexible, parametrizable y poderosa, con una interfaz intuitiva que resulta muy sencilla de utilizar. Ya sea que desee implementar la solución de manera local o en la nube de GBM, para acceder desde cualquier lugar y dispositivo móvil, usted puede elegir adquirirla o utilizarla como un servicio mensual.

Con SAP Business One versión para HANA, su negocio puede obtener un desempeño como las de las grandes empresas a un precio para pequeñas empresas. Usted podrá elegir HANA como su plataforma de negocios o bien utilizar la tradicional base de datos Microsoft SQL Server.

La facilidad de SAP Business One le permitirá a sus empleados iniciar a utilizar este ERP desde el primer día y podrá ir poco a poco personalizando y ampliando SAP Business One para satisfacer las necesidades en constante cambio de su negocio.

Componentes

- **Contabilidad y finanzas:** automatiza las tareas contables diarias tales como registrar los asientos en el libro mayor y en el libro diario, facilitar el cálculo de impuestos y posibilitar transacciones en múltiples monedas. Usted podrá llevar a cabo todas sus actividades bancarias, incluidos el procesamiento de resúmenes bancarios y pagos, así como también la conciliación de cuentas. También podrá administrar el flujo de caja, realizar un seguimiento de los presupuestos y comparar los reales con los proyectados para ver al instante en qué posición se encuentra su negocio. Al integrar sus operaciones financieras en tiempo real con otros procesos de negocio como las compras y las ventas, usted podrá acelerar las transacciones y mejorar la visibilidad del flujo de caja.
- **Ventas y gestión de los clientes:** Gestionar de manera eficiente todo el proceso de ventas y el ciclo de vida del cliente, desde el contacto inicial hasta la venta final y el servicio y soporte de posventa. Su funcionalidad integrada le brinda una visión completa de sus prospectos y clientes para que logre entender mejor sus necesidades y pueda satisfacerlas. Como resultado, usted podrá convertir a los prospectos en clientes, aumentar ventas, rentabilidad y mejorar la satisfacción del cliente.

- **Compras y operaciones:** facilita a gestionar el ciclo completo del abastecimiento desde la ejecución de la orden de producción o el pedido al proveedor hasta el pago, incluidos los recibos, facturas, devoluciones y pagos. Las herramientas integradas de creación de informes permiten comparar proveedores y precios con facilidad, negociar mejores tratos e identificar oportunidades para el ahorro de costos.
- **Inventario y distribución:** proporciona información precisa sobre los envíos entrantes y salientes, el inventario y la ubicación de artículos. Usted puede cotizar el inventario mediante valuaciones de costos estándar, medios móviles, FIFO u otros métodos; supervisar los niveles de existencias; y realizar un seguimiento de las transferencias en tiempo real. También puede llevar a cabo actualizaciones del inventario en tiempo real y controles de disponibilidad, así como también gestionar definiciones de precios estándar y especial. Asimismo, podrá aplicar descuentos por volumen, por pago en efectivo y por cliente y generar informes que reflejen su impacto.
- **Creación de informes y administración:** SAP Business One provee potentes herramientas de análisis y creación de informes. La versión de SAP Business One SQL tiene totalmente integrado el software SAP Crystal Reports® a fin de que usted pueda recolectar datos de múltiples fuentes y generar informes oportunos y precisos basados en datos de toda la empresa. Con la versión de SAP Business One HANA usted puede sacar provecho de la tecnología in-memory para la creación de análisis e informes, obteniendo acceso en tiempo real a tableros de control e informes predefinidos, así como también a herramientas de productividad para apoyar la toma de decisiones.

■ Smart ERP Cloud

Smart ERP Express Solutions ofrece a las empresas acceso a una solución de clase mundial como lo es el SAP Business All-in-One bajo la modalidad de suscripción en la nube o Software as a Service (SaaS), utilizando la metodología pre-configurada de Soluciones de Rápida Implementación (o RDS por sus siglas en inglés) para facilitar una rápida adopción.

El Smart ERP Express Solutions viene en cuatro distintas versiones para apoyarle en su negocio. Cada una incluye distintos módulos de Solución de Rápida Implementación de SAP ERP Foundation.

Esta solución de rápida implementación le ayudará a:

- Gestionar todo el ciclo de ventas, desde la generación de pedidos hasta las actividades de post-venta.
- Optimizar los ciclos de aprovisionamiento y logística para solicitudes de pedido, facturación y gestión de pagos.
- Aprovechar los procesos predefinidos para mejorar la fabricación discreta, por procesos y repetitiva.
- Gestionar sus operaciones de servicio de forma eficiente.
- Establecer una red que conecte sus sectores, centros, departamentos e interlocutores comerciales.
- Incrementar la eficiencia de su departamento financiero automatizando los procesos y las funciones de gestión de informes con cierres financieros acelerados.
- Perfeccionar y automatizar procesos de aprovisionamiento.
- Ampliar las ofertas de cumplimiento del cliente.
- Reducir la pérdida de ingresos y márgenes.
- Integrar y alinear procesos de fabricación a través de la red.

CRM (Customer Relationship Management)

■ SAP Hybris

A través de las implementaciones de SAP Hybris se transforma el software de CRM tradicional con soluciones que crean experiencias de clientes omnicanal. Esto le permite construir relaciones más fuertes con sus clientes comprometiéndolos en cada punto de contacto durante todo el recorridocomercial. Implementar las soluciones de SAP Hybris le brinda las últimas tecnologías para redefinir los compromisos del cliente.

SAP Hybris incluye las siguientes funciones:

■ SAP Hybris Commerce Cloud

Comprometa y entienda a sus clientes en toda la experiencia de comercio, desde la creación de contenido y comercialización hasta el cumplimiento. Obtenga información estratégica que le permita deleitar a los clientes cada vez que vuelvan. Dé a los compradores la libertad de guardar compras repetidas y comprar al por mayor, mientras les brinda autoservicios y gestión de cuenta.

Implementación en la nube:

- Gestión de contenido de producto
- Comercialización y promoción
- Comercio business-to-consumer (B2C) y business-to-business (B2B)

■ SAP Hybris Marketing Cloud

Empodere a su negocio para comprender a sus clientes y comprometerse con ellos inteligentemente. Construya perfiles dinámicos de sus clientes y utilícelos para obtener información estratégica profunda y así adaptarse tanto a sus necesidades como a las tendencias del mercado. Brinde experiencias personalizadas en tiempo real, aumentando las tasas de conversión y obteniendo fidelidad. Obtenga transparencia en tiempo real sobre el rendimiento de sus planes de marketing, lo que le dará la agilidad de hacer un seguimiento de los cambios y aprovechar las nuevas oportunidades.

■ SAP Hybris Sales Cloud

Libere a su gente de ventas para que lideren el mercado en este mundo rápidamente cambiante tire abajo los silos de información del cliente en el back-office y déselos a los equipos de ventas del front-line a través de sus dispositivos móviles. Empodere a los representantes de ventas con la información que necesitan saber: a qué clientes contactar, cuáles son sus problemas y cómo alimentar cada oportunidad.

- Implementación en la nube
- Solución móvil de CRM
- Informes y analíticas en tiempo real
- Gestión de cuentas y oportunidades
- Colaboración y ventas sociales

■ SAP Hybris Service Cloud

Personalice el servicio omnicanal empoderando a los agentes con una visualización completa del cliente. Mejore sus índices de resolución al primer intento en los servicios de campo dándoles a los técnicos los datos y las herramientas que necesitan para ayudar a cada cliente. Gestione y haga un seguimiento del rendimiento de su servicio al cliente de punta a punta, asegurando una experiencia de servicio al cliente óptimo.

- Implementación en la nube
- Servicio al cliente omnicanal
- Gestión de servicio de campo
- Procesos y operaciones de servicios

La implementación de SAP Hybris proporciona las herramientas necesarias para una gestión avanzada de clientes por medio de marketing conceptual y en tiempo real. También permite diseñar estrategias específicas para impactar emocionalmente a los clientes y administrar completamente distintos tipos de comercio electrónico, B2B, B2C por medio de la omnicanalidad.

BI (Business Intelligence)

■ Soluciones Analíticas

Disponibles on-premise o en la nube, nuestras herramientas de Business Intelligence ponen información accionable al alcance de la mano del usuario. Use nuestras herramientas de BI para eliminar conjeturas, monitorear métricas clave y obtener información estratégica valiosa sobre el comportamiento del cliente.

■ Soluciones de Business Intelligence (BI)

Disponibles on-premise o en la nube, nuestras herramientas de Business Intelligence ponen información accionable al alcance de la mano del usuario. Use nuestras herramientas de BI para eliminar conjeturas, monitorear métricas clave y obtener información estratégica valiosa sobre el comportamiento del cliente.

■ SAP Business Objects Business Intelligence

Dé a los usuarios de negocio acceso en todo momento y en todo lugar a inteligencia lista para tomar decisiones con la plataforma SAP BusinessObjects BI. Flexible y escalable, la BI de autoservicio hace fácil para los usuarios descubrir y compartir información estratégica en tiempo real.

■ SAP Analytics Cloud

Responda preguntas complicadas en unos pocos clics con nuestro software de Business Intelligence basado en la nube. Esta solución de Business Intelligence en tiempo real lo ayuda a combinar datos provenientes de diferentes fuentes, crear visualizaciones de datos atractivas y operar informes ad hoc.

■ Soluciones de gestión de rendimiento empresarial (EPM)

Implementadas on-premise o en la nube, nuestras soluciones para EPM también conocido como gestión de rendimiento corporativo (CPM, por sus siglas en inglés) pueden mejorar su capacidad de crear estrategias y planificar, analizar y optimizar y cerrar y divulgar.

■ SAP Business Planning & Consolidation

Invierta más tiempo en el crecimiento de su negocio y menos tiempo en el cierre de los libros con SAP Business Planning and Consolidation. El software de BPC brinda funcionalidades de planificación, presupuesto, proyección y consolidación financiera en una única aplicación. Ajuste los planes y las proyecciones fácilmente, acelere los ciclos de presupuesto y cierre y asegure el cumplimiento de los estándares de informes financieros.

Sucesión y desarrollo: anticipe y planifique los cambios de personal y garantice que el talento de sus empleados esté a punto en todos los niveles. Alinee las actividades de aprendizaje con las carencias de competencia para preparar a su personal para las necesidades actuales y futuras.

Reclutamiento: transforme la captación en una parte estratégica y continua de su estrategia de talento, mediante una plataforma de ejecución.

Captación: la ejecución efectiva de reclutamiento requiere de una solución de marketing para gestionar, medir y optimizar su estrategia de candidatos de forma interactiva.

Aprendizaje: desarrolle una estrategia de capacitación con una solución de Learning Management Solution (LMS), la cual permite gestionar, desarrollar e implementar una capacitación con instructores, de manera formal y social en línea. Nuestra solución CaaS (Content-as-a-Service) elimina la necesidad de gestionar la infraestructura, ancho de banda y suministro, como la gestión, seguridad y actualizaciones de todos los programas de aprendizaje electrónico.

Jam: mejore la productividad de los empleados y el trabajo en equipo, combinando herramientas de colaboración, comunicación y creación de contenidos en una red social privada para su organización.

HCM (Human Capital Management)

■ Success Factors on Cloud

Los productos HCM de Success Factors se ofrecen sobre una arquitectura segura, confiable y enormemente escalable que aporta a los clientes una rápida implementación, resultados a corto plazo e innovación constante, con un Costo Total de Propiedad (TCO) menor que otras soluciones en un ambiente Cloud.

■ Cobertura integral de Success Factors

Success Factors: es un conjunto de soluciones de RRHH, que de manera integrada ha demostrado ser capaz de mejorar la homogenización del negocio y el desempeño de los empleados. Incluye lo siguiente:

Rendimiento y metas: comuníquese sus estrategias, cree objetivos individuales significativos para toda la organización y oriente a los empleados hacia lo que importa. Al mismo tiempo que permite a sus ejecutivos supervisar el progreso de los objetivos en tiempo real.

Compensación: ajuste los salarios en función de los logros, establezca una cultura del salario basada en el rendimiento y conserve así el máximo talento, aumentando la productividad global de la organización.

Servicios de soporte

■ Centro de competencia

GBM cuenta con una unidad de soporte remoto con especialización en SAP. A través de nuestros servicios de atención inteligente, se pueden canalizar los requerimientos de soporte y controlar la prestación del servicio para conocer así la cantidad de solicitudes realizadas mensualmente, tiempo de atención de cada requerimiento, promedio mensual del tiempo de atención y tipo de requerimiento.

En toda implementación de un sistema, existe un proceso de estabilización y adaptación que requiere ser soportado por un período de tiempo y por un grupo de expertos; para mejorar los tiempos de ejecución de los usuarios finales dentro del sistema. A medida que se van adquiriendo las destrezas para el manejo del sistema, también se van presentando mejoras, identificando nuevos puntos de atención; que resultarán en una optimización de los procesos logrando con ello maximizar el análisis de la operación de la empresa, para ello el centro de competencia es un servicio a la medida.

Al llevar a cabo este servicio, los consultores de GBM compartirán sus conocimientos no sólo desde el punto de vista técnico-funcional sino también desde el punto de vista del negocio.

Consultoría de negocio

Nuestra oferta de consultoría se concentra en:

- Reingeniería de procesos, análisis estratégicos

- **Planeación estratégica:** involucra las acciones que definen la misión de la empresa, establece sus metas y desarrolla las acciones específicas a implementar.
- **Estudios de retorno de inversión:** una visión que permite a quienes toman las decisiones evaluar el potencial de cada inversión.
- **Gestión de cambio:** evaluación y planificación de los procesos para que los cambios se efectúen de la forma más conveniente.



Servicios empresariales

Los servicios empresariales son aquellos que permiten a las empresas satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios finales, y se basan en el contexto operativo de la solicitud y las políticas establecidas.

Smart Communications

Es el servicio de gestión para generación y distribución de documentos digitales, envíos masivos y personalizados a clientes finales. Es ideal para el envío de documentos digitales parametrizados, tales como facturas, material de marketing, entre otros que están destinados a los usuarios finales.



Servicios que le apoyan en la transformación digital y a impulsar la innovación en su negocio. Dentro de los servicios de Software tenemos el siguiente:

Servicio Células DEV QA

■ Servicio Células DEV QA

Servicio que le entregará procesos de construcción de software basados en metodología ágil. En conjunto con un equipo multidisciplinario le brindarán servicios alineados a la estrategia de su negocio.

■ Servicio Células UX

¿Sabías que el 70% de los proyectos fracasan por la falta de aceptación de sus usuarios? Para evitarlo, alineamos sus objetivos de negocio con las necesidades de sus usuarios finales para diseñar productos y servicios que resuelvan los problemas que sus clientes realmente tienen.



Servicios de Infraestructura

Servicios de gestión, administración y soporte directo a todos los equipos y plataformas necesarias para que los clientes puedan dedicarse a las aplicaciones y los sistemas críticos del negocio.

Servicios de Consultoría Técnica e implementaciones avanzadas

■ Servicios de Infraestructura Microsoft

- Evaluación de servicios del dominio de Active Directory (AD).
- Actualización de parches y controladores del dominio. Análisis de la infraestructura y configuraciones actuales. Certificación de la salud del ambiente.
- Implementación de ambientes híbridos con Office 365/Exchange Online.
- Adopción de productos de Office 365 (Yammer, Planner, Sway, Teams).
- Despliegue de Office Suite.
- Configuración de Office Suite en Remote Desktop Services (RDS).
- Análisis de ambientes virtualizados y servicios de alta disponibilidad.
- Implementación de ambientes híbridos para Exchange OnPremise/Online.
- Consultoría para máquinas virtuales en Azure.
- Replicación de servicios y/o aplicaciones hacia Azure.

■ Servicios de infraestructura para Sistemas IBM

- Revisión y análisis de particiones y sus indicadores principales.
- Niveles de seguridad. Análisis de desempeño.
- Afinamiento del sistema operativo. Evaluación de cargas de trabajo.
- Puntos críticos de falla. Aprovisionamiento del almacenamiento.
- Utilización de volúmenes de datos. Ciclo de vida.
- Acceso y crecimiento. Reclamación de espacio y redistribución.
- Rendimiento Multi-Tier. Análisis de indicadores de almacenamiento.
- Configuración de la seguridad.
- Conectividad de componentes.

■ Servicios de Infraestructura para Lenovo Servers y Virtualización

- Revisión de eventos y alarmas.
- Seguridad de la infraestructura.
- Cargas de trabajo.
- Salud del ambiente.
- Capacidad y demanda de los recursos.
- Componentes virtuales y recomendaciones sobre mejores prácticas.
- Evaluación de rendimiento.
- Composición del licenciamiento.

■ Infraestructuras para Redes

- Análisis y revisión de la infraestructura de red en áreas de WAN, LAN, wireless, seguridad, Data Center, colaboración y video.
- Evaluación del desempeño, topología, arquitectura, redundancia, escalabilidad y configuración de los dispositivos.
- Recomendación con base en las mejores prácticas de la industria, los cambios y adiciones necesarios para el óptimo
- Funcionamiento de la red en las áreas estudiadas.
- En adición se proveen servicios consultivos para la adopción de la infraestructura, instalando, configurando y adicionando todas las características necesarias para el despliegue total de las funcionalidades adquiridas.



Servicios básicos GBM

Servicio de Soporte

Servicios que le apoyan en la protección de soluciones con personal disponible 24x7, para brindarle solución a sus problemas de forma oportuna.

Servicio de Asistencia

Servicios para la atención de requerimientos de sus soluciones. Mientras mantiene el foco en el negocio, nuestro equipo le permitirá ir evolucionando y maximizando en el uso de plataformas.

Servicio de Mantenimiento Preventivo

Servicios para prevención de incidentes mediante la verificación del estado de sus plataformas y la aplicación de actividades correctivas de forma anticipada.



www.gbm.net |   GBM Corp

Desde cualquier país marque la extensión **3840** (Contact Center)
GT (502) 2424-2222 | **ES** (503) 2505-9600 | **HN** (504) 2232-2319/09
NI (505) 2255-6630 | **CR** (506) 2284-3999 | **PA** (507) 300-4800
RD (809) 566-5161 | **MI** +1 (305) 597-3998