

# Caso de Éxito

## Telefónica Latin América

### Optimización de procesos con SAP Solution Manager



#### Sobre el Grupo Telefónica

Con presencia en Europa, Latinoamérica, África y Asia, Telefónica es una de las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo. Sus negocios principales se concentran en telefonía fija, móviles y provisión de servicios de Internet. Cuenta con más de 260 millones de clientes de los cuales una importante proporción provienen del negocio de telefonía móvil.

#### Tecnología Involucrada

Se trabajó bajo el entorno SAP con SAP Solution Manager 7

#### Desafío

El área de IT de Telefónica Latin América deseaba convertir flujos de autorización y cambios de procesos, muy complejos que involucraban distintas áreas y gran cantidad de estados distintos. Para la gerencia del área era fundamental contar con flujos trazables y soportados por la metodología RunSAP.

En ese momento se utilizaba una herramienta web que debía ser migrada a SAP Solution Manager.

Solución propuesta por GAZUM® Technologies.

Se implementó la funcionalidad de **Change Request Management** para reemplazar 7 flujos internos. Por pedido expreso del cliente, se mapearon los estados llegando a 35 estados en el flujo más complejo, además se realizó la capacitación de tres recursos internos y del área de tecnología y se diseñó la automatización y notificación para cada flujo mapeándose en roles de la compañía.

#### Beneficios

Trazabilidad de workflow, automatización de ciertos pasos que permiten un control más efectivo y eficiente del área e integración con la **metodología RunSAP** que garantiza una implementación exitosa.

**Sobre GAZUM® Technologies.** Con más de 15 años de experiencia en brindar soluciones y servicios a medida para empresas basados en tecnología SAP® y software world class. Nuestros clientes nos eligen porque somos sinónimo de calidad, confiabilidad y conocimiento en el mundo SAP®.

**¡Contáctenos!**

[www.gazum.com](http://www.gazum.com) / [consulting@gazum.com](mailto:consulting@gazum.com)

+54 11 4850-1366