

# Soporte y Evolución Post-Implementación **Oracle NetSuite**

Impulsamos la  
continuidad y el  
crecimiento de tu sistema



ORACLE  
**NetSuite**

Solution Provider Partner



ORACLE  
NetSuite

PARTNER OF THE YEAR  
→→→→→→ 2025 ←←←←←←

LATIN AMERICA  
PARTNER OF THE YEAR

# Acompañamos tu sistema más allá de la implementación

## Nuestro servicio

El servicio de soporte post-implementación de Tekiio está diseñado para garantizar la **continuidad operativa de Oracle NetSuite**, acompañando a nuestros clientes en la estabilización, optimización y evolución de su plataforma.

Nuestra principal fortaleza es la **continuidad entre el equipo de implementación y el equipo de soporte**.

Esto nos permite contar con un conocimiento profundo del negocio, los procesos y las configuraciones desde el primer día. De esta manera, brindamos un servicio **más ágil, contextualizado y eficiente**.

## Nuestra diferencial clave

Asegurar que tu sistema no solo funcione correctamente, sino que evolucione junto con tu negocio.

# Servicios incluidos

Nuestro servicio combina soporte operativo, acompañamiento funcional y evolución técnica, cubriendo las necesidades del uso diario y el crecimiento del sistema.



## Continuidad operativa

Atendemos incidentes, errores y consultas que surgen en el uso diario del sistema.

- Diagnóstico y resolución de errores
- Asistencia a usuarios
- Soporte en procesos críticos
- Estabilización del sistema



## Optimización continua

Identificamos oportunidades de mejora en procesos y configuraciones.

- Revisión de flujos de trabajo
- Mejora de configuraciones existentes
- Sugerencias de buenas prácticas
- Aprovechamiento de funcionalidades nativas



## Soporte especializado

Equipo con experiencia en múltiples áreas.

- Funcional (procesos de negocio)
- Técnica (configuración y desarrollo)
- Financiera (módulos contables y reporting)



## Micro-evoluciones

Implementación de mejoras de bajo esfuerzo y alto impacto.

- Ajustes en workflows
- Creación y mejora de reportes
- Optimización de formularios
- Configuración de roles y permisos



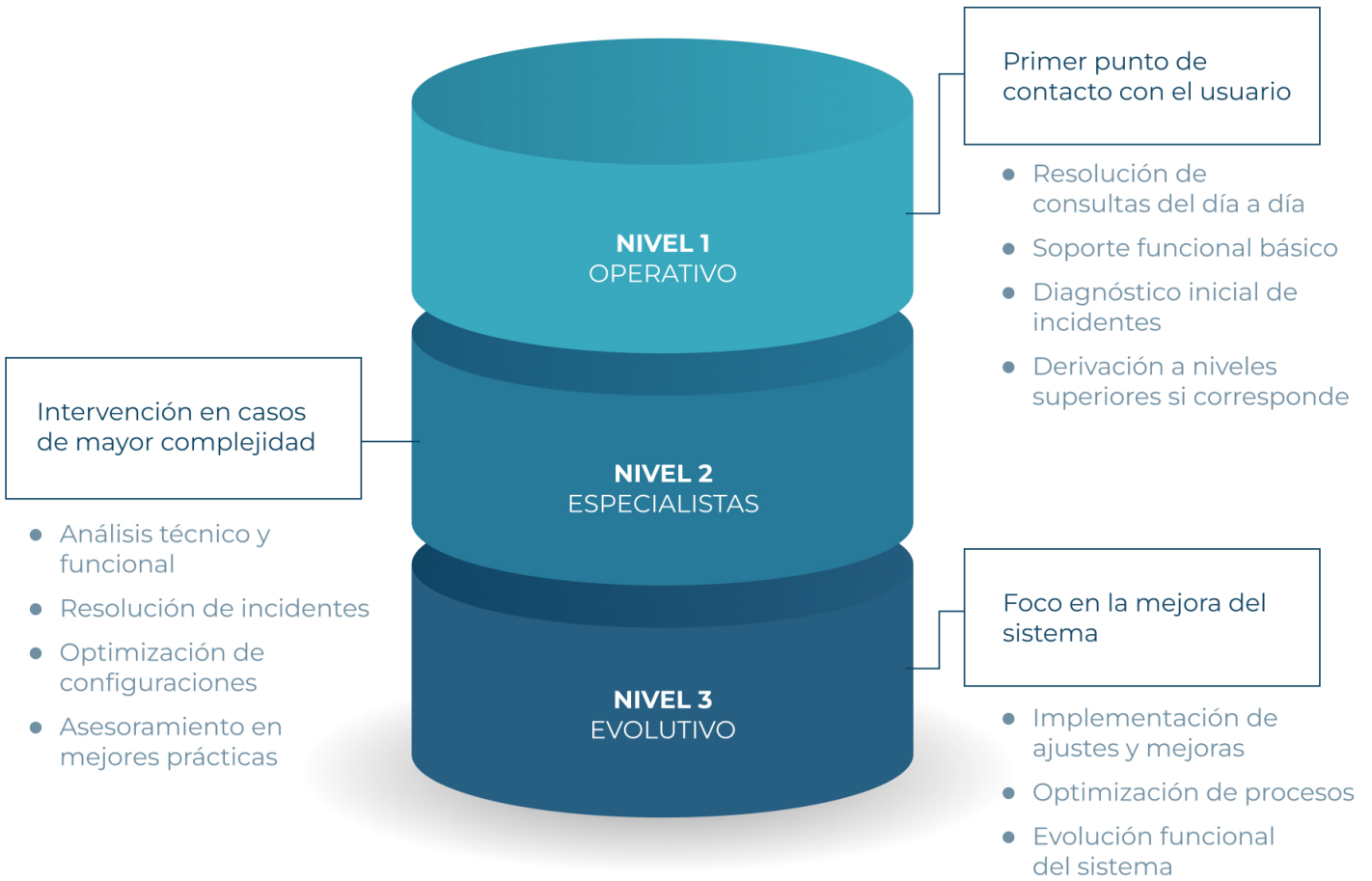
## Transparencia y seguimiento

El servicio incluye visibilidad completa del trabajo realizado.

- Registro de tickets
- Estado de cada requerimiento
- Horas consumidas
- Actividades realizadas

# Modelo de atención

El servicio se estructura en un modelo escalonado que permite atender cada requerimiento según su nivel de complejidad.



## SLA – Acuerdos de Nivel de Servicio

Definimos tiempos de respuesta según el impacto del incidente en la operación.



Los tiempos corresponden a la primera respuesta y comienzo del proceso de atención.

**Horario:** Lunes a Viernes, 9 a 18 hs (GMT-3)

## Canales de Atención

- Portal de Soporte
- Correo electrónico

Cada solicitud genera un ticket con seguimiento completo

# Alcance del servicio

El servicio cubre tanto soporte operativo como mejoras evolutivas dentro del entorno existente.



## Incluye

- Resolución de incidentes del sistema
- Soporte funcional y operativo a usuarios
- Revisión y ajuste de configuraciones
- Optimización de procesos existentes
- Creación de reportes, vistas y dashboards
- Gestión de roles, permisos y formularios
- Micro-mejoras
- Revisión periódica de nuevas funcionalidades de NetSuite



## No incluye

- Implementación de nuevos módulos
- Desarrollos complejos o a medida
- Proyectos de implementación completos
- Integración con soluciones de terceros

## Modalidades de Servicio

Nos adaptamos a distintas necesidades operativas y niveles de demanda.

### BOLSA MENSUAL

Modelo de soporte continuo con horas predefinidas

#### Ideal para:

- Operaciones estables
- Necesidad de acompañamiento constante
- Planificación mensual

### ON DEMAND

Consumo flexible según necesidad

#### Ideal para:

- Requerimientos puntuales
- Baja frecuencia de uso
- Organizaciones en etapa inicial

### STAFFING

Asignación de recursos dedicados

#### Ideal para:

- Alta demanda de soporte
- Proyectos en evolución constante
- Necesidad de foco exclusivo

**Flexibilidad:** Las horas no utilizadas pueden acumularse por un período determinado según la modalidad.



# Más que soporte, evolución continua

## Beneficios para tu empresa

- Continuidad operativa del ERP
- Resolución ágil de incidentes
- Acceso a especialistas certificados
- Mejora constante del sistema
- Acompañamiento estratégico

## Cobertura regional



Acompañamos operaciones en múltiples países y zonas horarias.



ORACLE  
**NetSuite**

Solution Provider Partner

ORACLE  
NetSuite

PARTNER OF THE YEAR  
2025

LATIN AMERICA  
PARTNER OF THE YEAR