

SopORTE y Servicio

En Manhattan no solamente hacemos soluciones de software, sino que también nos dedicamos a darte soporte y servicios profesionales que necesitas para tener éxito y optimizar tu inversión en cada punto de contacto. Nuestro equipo provee perspectivas de amplio espectro en la industria que incluyen elementos como mejores prácticas, conocimiento especializado de producto, planeación, ejecución, entrenamiento, asistencia inmediata y mucho más.

Soporte al Cliente

Soporte al Cliente y Mejoramiento de Software

Manhattan ofrece un programa amplio de mantenimiento, incluyendo un programa de actualizaciones que permite a nuestros clientes bajar el costo total de su inversión. Más del 90% de nuestros clientes están al corriente en cuanto a su mantenimiento y presentan altos niveles de satisfacción con nuestros productos.

Misión

La misión del área de Soporte al Cliente de Manhattan es proveer a nuestros clientes con un servicio cortés, efectivo y eficiente en tanto les ayudamos a aprovechar al máximo las posibilidades que les ofrece nuestro software.

Sabemos que nuestra fortaleza radica en dos elementos centrales, nuestro producto y nuestro servicio. Ambos deben trabajar en conjunto para brindar satisfacción total. En Manhattan mantenemos satisfechos a nuestros clientes sobrepasando sus expectativas con nuestros productos y acompañándolos con un servicio de excelencia.

En Manhattan Associates dedicamos el 90% de nuestro personal en dar atención a nuestros clientes, ya sea que se trate de R&D, gestión de la cuenta u organizaciones de servicios profesionales que realizan implementaciones y brindan soporte al cliente.



“No hay sustituto para el nivel de servicio que brinda Manhattan. Siempre velamos por el interés de nuestro cliente. Una vez que tenemos claridad sobre lo que quieres lograr y cuáles son tus planes, somos capaces de identificar la mejor ruta a seguir y hacer que maximices el valor de las soluciones Manhattan que adquiriste”.

Ryan Parker, Gerente Senior de Cuentas,
Manhattan Associates

Mejoramiento de Versiones Software

Los clientes tienen acceso instantáneo a todas las mejoras y actualizaciones de las versiones más recientes en las aplicaciones de software adquiridas bajo el Acuerdo de Licenciamiento de Software. La implementación asociada, así como consultoría y soporte de programación son servicios separados.

Soporte de Garantía para Productos

El cliente recibe soporte por cualquier problema relacionado directamente con la garantía de las aplicaciones de software incluidas en el Acuerdo de Licenciamiento de Software.

Soporte Extendido

Las modificaciones, interfaces y extensiones incluidas en los productos con licencia están cubiertas. Algunas condiciones pueden aplicar.

Documentación del Producto

El Gestor de Información Avanzada (AIM) está incluido para los productos con licencia.

Visita Anual en Sitio

Manhattan Associates enviará un Consultor de Soporte al Cliente a alguna de tus instalaciones por espacio de un día (8 hrs.) para ejecutar una auditoría de eficiencia del sistema, brindarte alguna capacitación que tú o tu equipo requieran o bien, platicar cualquier requerimiento futuro en tu negocio.

Acceso al Extranet del Cliente

El Gateway de MA permite al cliente acceder a la información detallada del software de Manhattan, así como someter, actualizar y dar su opinión sobre casos específicos de Soporte al Cliente de Manhattan Associates. También, les permite solicitar actualizaciones, accesos de sus licencias y tarifas de transportación. Además, los clientes pueden actualizar su información de contacto, bajar tarifas de transportación y archivos específicos relacionados con clientes y productos, así como contestar encuestas de satisfacción del cliente.

Descuento en Cursos de Servicios Educativos

Todas las clases agendadas de entrenamiento abierto están disponibles con un 10% de descuento sobre la tarifa publicada.

Actualizaciones de Cumplimiento para Minoristas

Las actualizaciones para las versiones aplicables de software están disponibles conforme a la Política de Cumplimiento Top 100 de Manhattan Associates. Esta política, así como la información relativa a las Iniciativas de Cumplimiento para Minoristas, están disponible en la extranet para los clientes de Manhattan Associates (MA Gateway)

Cotizaciones Emitidas para Proyectos o Modificaciones Simples

El tiempo empleado en cotizaciones de alto nivel no tiene costo. Estas cotizaciones son estimados no vinculantes que serán actualizados en caso de ser necesario una vez que el diseño esté completo.

Gerente de Cuentas

Pondremos a disposición un gerente encargado de entender y cumplir con los requerimientos del negocio de cada cliente, sus objetivos y planes de desarrollo estratégico.

Consultor de Soporte

Después de que el cliente haya implementado el producto con licencia y haya sido trasladado oficialmente hacia el área de soporte, se le asignará un consultor técnico. Este consultor se familiarizará con el diseño del sistema del cliente y extensiones específicas, permitiéndole a Manhattan Associates brindar un soporte efectivo en el futuro.

Recibe Tarifas de Facturación cada Hora

Recibe las Tarifas de los Transportistas con Costos Vigentes



Ofertas de Servicio

Nuestras estructuras de Servicios Profesionales y Soporte al Cliente, brindan eficiencia máxima a las operaciones de cadena de suministro de nuestros clientes y brindan servicios para cada etapa del proceso, desde las ventas hasta la implementación y más allá. Esto es parte de nuestro compromiso para construir una relación a largo plazo con cada uno de nuestros clientes.

Tenemos Soporte Global con Atención las 24/7

Los clientes pueden contactar a Soporte al Cliente de Manhattan en cualquier momento y recibir ayuda profesional de Manhattan Associates. Tenemos un equipo con 840 miembros dedicados a ayudarte con el uso de tus soluciones que puede ser contactado ya sea por el extranet para el cliente, correo electrónico o un número sin costo. Los clientes trabajan normalmente con su oficina local de Manhattan Associates durante los horarios normales de trabajo y reciben soporte en horarios no laborales por parte de nuestro equipo global de soporte. Constantemente monitoreamos las respuestas de nuestra área de soporte al cliente para asegurarnos que estamos brindando el mejor servicio posible de manera eficiente y puntual. Los asuntos no se consideran resueltos hasta que tú nos indicas que lo están.

Acceso Remoto

En caso de ser necesario, el equipo de soporte de Manhattan Associates puede acceder a tu sistema de manera remota (con las medidas de seguridad apropiadas) para asistirte con búsquedas en tiempo real y realizar diagnósticos.

Asistencia en Línea

Ofrecemos documentación del sistema a través de una herramienta robusta y basada en la nube llamada Advanced Information Manager (AIM). Esta herramienta cuenta con todas las versiones lanzadas del software e incluye información técnica y funcional extensa de nuestros productos incluyendo información de todos los tipos de usuarios y administradores del sistema. AIM está incluida en todos los productos con licencia de Manhattan y estará instalada en el intranet del cliente para estar disponible a todos los usuarios. Además, nuestro extranet para el cliente contiene información de nuestros productos que le permite al cliente realizar lo siguiente:

- › Levantar tickets dirigidos a nuestro equipo de servicio
- › Ver el status y administrar sus tickets
- › Actualizar la información del contacto
- › Ver la información referente a su acuerdo de soporte vigente
- › Solicitar claves de licencia, actualizaciones de software y tarifas de transportación
- › Bajar las tarifas de transportación

Grupo Activo de Usuarios

Nuestra comunidad de clientes es fundamental para moldear el futuro de nuestros productos. Los canales de retroalimentación más importantes son los Consejos de Producto liderados por nuestros clientes. El objetivo es identificar iniciativas específicas para cada producto de alto valor que puedan ser implementadas en los productos de Manhattan. Utilizamos estos Consejos para entender los retos del Marketplace y cómo podemos mejorar nuestros productos para poder superarlos.

Los clientes son elegibles automáticamente para poder participar en los Consejos de Producto y pueden estar en varios de ellos dedicados a productos diferentes. Cada Consejo es liderado por un cliente que funge como presidente el cual es elegido anualmente por un miembro de Manhattan quien es responsable del rumbo futuro y estrategia del producto. Los miembros pueden dar su opinión sobre las especificaciones de diseño para lanzamientos en proceso. Los grupos selectos también tienen subcomités

verticales específicos para cada sector que aportan retroalimentación específica para cada industria.

Cada presidente de Consejo de Producto también es miembro del Comité de Impulso al Producto, el cual es una guía que ayuda a Manhattan a refinar sus estrategias. Este comité también ayuda con la planeación de nuestra conferencia anual de usuarios, Momentum, asegurándose así que sea de máximo beneficio para nuestros clientes.

Invitamos a todos nuestros clientes a asistir a Momentum, el cual se realiza cada año en Estados Unidos. La conferencia Momentum ofrece numerosas sesiones de entrenamiento y educacionales sobre nuestros productos, así como un foro donde sesionan los Consejos de Producto y finalmente, networking entre pares. Adicionalmente, finalmente conferencias Manhattan Exchange en toda Latinoamérica, Europa y Asia.



Experiencia y Entrenamiento de Personal de Soporte

Nuestro staff de Soporte al Cliente compuesto de 840 personas, junto con nuestros 1,950 consultores pertenecientes a nuestro servicio de servicios profesionales, trabajan juntos utilizando sus experiencias en implementación y consultoría técnica para brindarle soporte a nuestros clientes y asegurarse de que todos los casos sean resueltos de manera expedita.

Nuestro personal global de soporte al cliente tiene en promedio 5.5 años de experiencia dentro de Manhattan Associates. Todos ellos son graduados universitarios y muchos de ellos tienen posgrados técnicos. Manhattan Associates está comprometido con la capacitación continua y el impulso experiencial de nuestro equipo de soporte. Existen iniciativas de mejora continua que son impulsadas a través del programa de mentores y rotaciones en sitio. Nuestros consultores de soporte utilizan estos programas para participar en distintas implementaciones y actualizaciones. Los miembros de nuestro equipo también asisten a cursos internos y externos de capacitación continua para mantenerse actualizados en todo lo relacionado a nuevos productos, técnicas de solución de problemas y aplicaciones de terceros.

Los miembros de nuestro equipo de soporte hablan fluidamente japonés, español, francés, alemán, indonesio, alemán, mandarín (China), árabe (Arabia Saudita), hindi, malayo, canarés y támil (India), urdu (Pakistán), cantonés (Hong Kong), portugués e inglés. Adicionalmente, Manhattan tiene un servicio de intérpretes que permiten la comunicación con clientes parlantes de cualquier idioma central en el mundo.

Capacidad de Respuesta

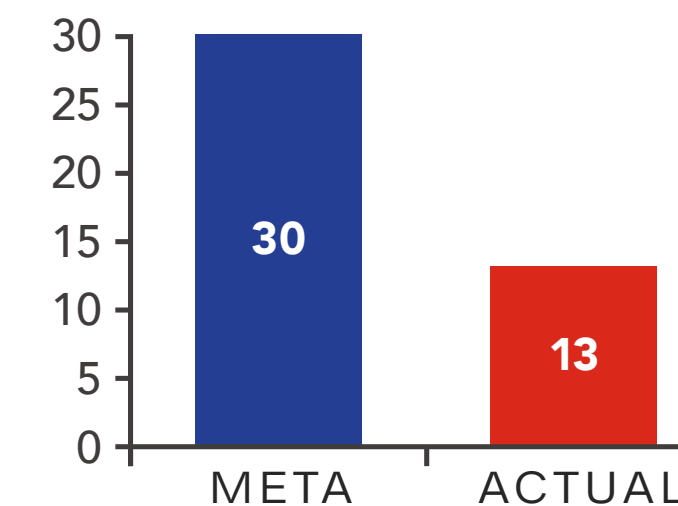
Buscamos mejorar nuestra capacidad de soporte cada año y medir constantemente nuestros esfuerzos, principalmente a través de encuestas generadas por casos.

Las encuestas de satisfacción CSO solicitan retroalimentación en estos rubros:

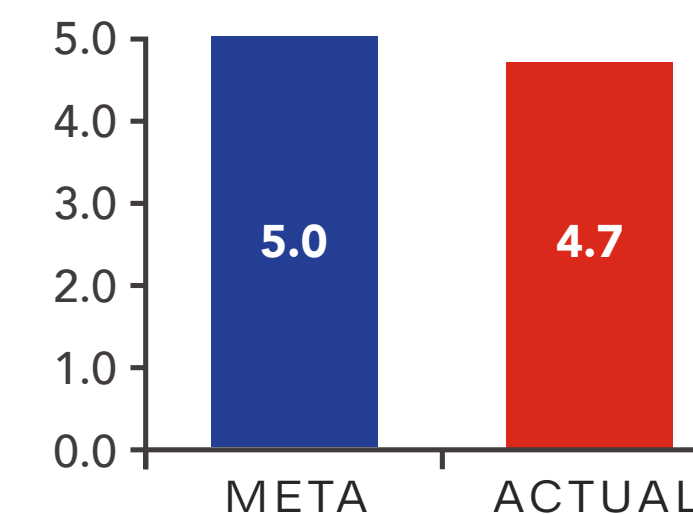
- ▶ Profesionalismo
- ▶ Resolución en Tiempo y Forma
- ▶ Satisfacción General sobre el Servicio Provisto

Se pide a los clientes evaluar a Manhattan estas tres áreas con calificaciones entre 1 y 5 (donde 5 es la mejor). Verifica en la columna de la derecha las calificaciones a encuestas más recientes.

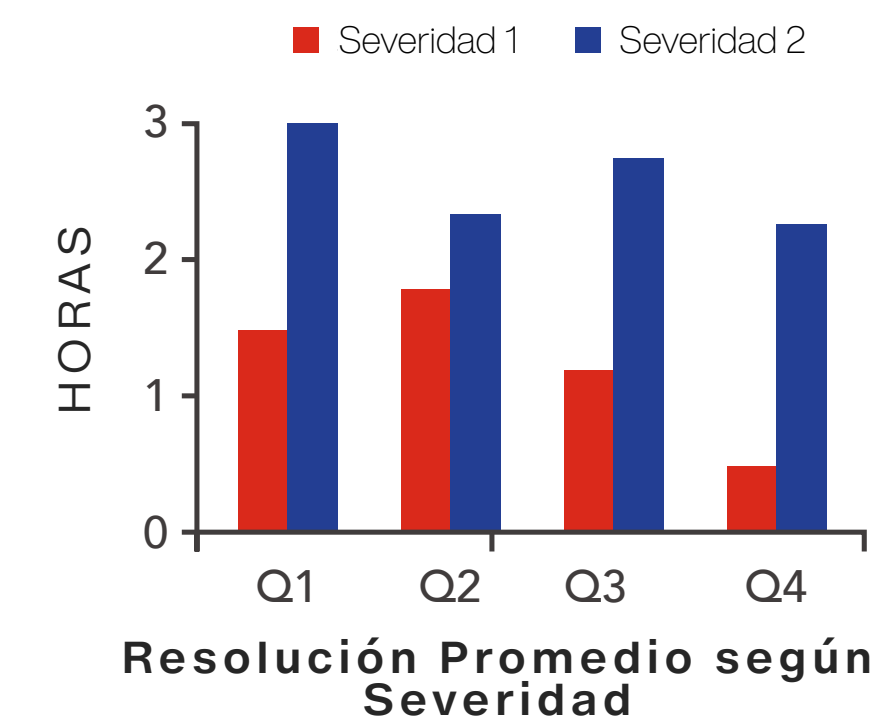
El equipo de soporte rastrea las interacciones con los clientes utilizando Salesforce.com. Cuando un cliente utiliza el centro de soporte para plantear una pregunta o un problema, inmediatamente se le asigna un número de rastreo. Todos los casos son abordados de acuerdo con su nivel de severidad y son priorizados en función a las afectación que está teniendo en el negocio del cliente. Se brinda solución inmediata a los casos donde esto es posible, en tanto que a los casos que requieren investigación o experiencia específica, se asignan al equipo de consultores. Cada caso conlleva procedimientos documentados de escalamiento. Las definiciones de severidad y procedimientos correspondientes de escalamiento se detallan en la siguiente página.



Velocidad Promedio de Respuesta del Call Center



Respuestas Promedio de la Encuesta



Resolución Promedio según Severidad



Escalamiento de Casos de Soporte al Cliente

Severidad	Severidad Descrita	Escalamiento (24 horas / 7 días a la semana) (Incluye fines de semana y días de asueto)		Frecuencia de Seguimiento al Cliente
		Tiempo	Ruta de Escalamiento	
Interrupción del Sistema	Pérdida total del servicio en un sistema de producción sin posibilidad de arreglo. Las tareas funcionales no pueden ser completadas o la integridad de los datos estará comprometida. Los recursos por parte del cliente deben estar disponibles permanentemente (24/7) para resolver el problema con Manhattan.	Inmediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recursos Técnicos Adicionales Nivel Gerencial Nivel Dirección Nivel VP	Cada 2 horas o como se necesite
Suspensión de Labores	Pérdida sustancial de los servicios en un sistema de producción sin arreglo posible. Los sistemas funcionales no pueden ser completados o la integridad de los datos estará comprometida. Los recursos por parte del cliente deben estar disponibles permanentemente (24/7) para resolver el problema con Manhattan.	Inmediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recursos Técnicos Adicionales Nivel Gerencial Nivel Dirección Nivel VP	Cada 3 horas o como se necesite
Crítico	El sistema de producción tuvo afectaciones negativas pero el problema puede ser temporalmente resuelto utilizando soluciones alternas. En cuestión de implementación, un hito ha sido puesto en riesgo.	Diariamente		Diariamente o conforme se necesite
Alta	El sistema de producción está en operación pero ha sido parcialmente afectado. Tareas y cuestiones de implementación de alta prioridad.	Conforme se necesite		Diariamente o conforme se necesite
Medio	Tareas y problemas estándar con poco impacto en el negocio. El sistema de producción es operacional.	Según sea necesario		Semanalmente
Bajo	Problemas no críticos, preguntas sobre diseño, solicitudes de extensión u otros requerimientos generales.	Según sea necesario		Semanalmente



Programa de Soporte al Cliente SaaS

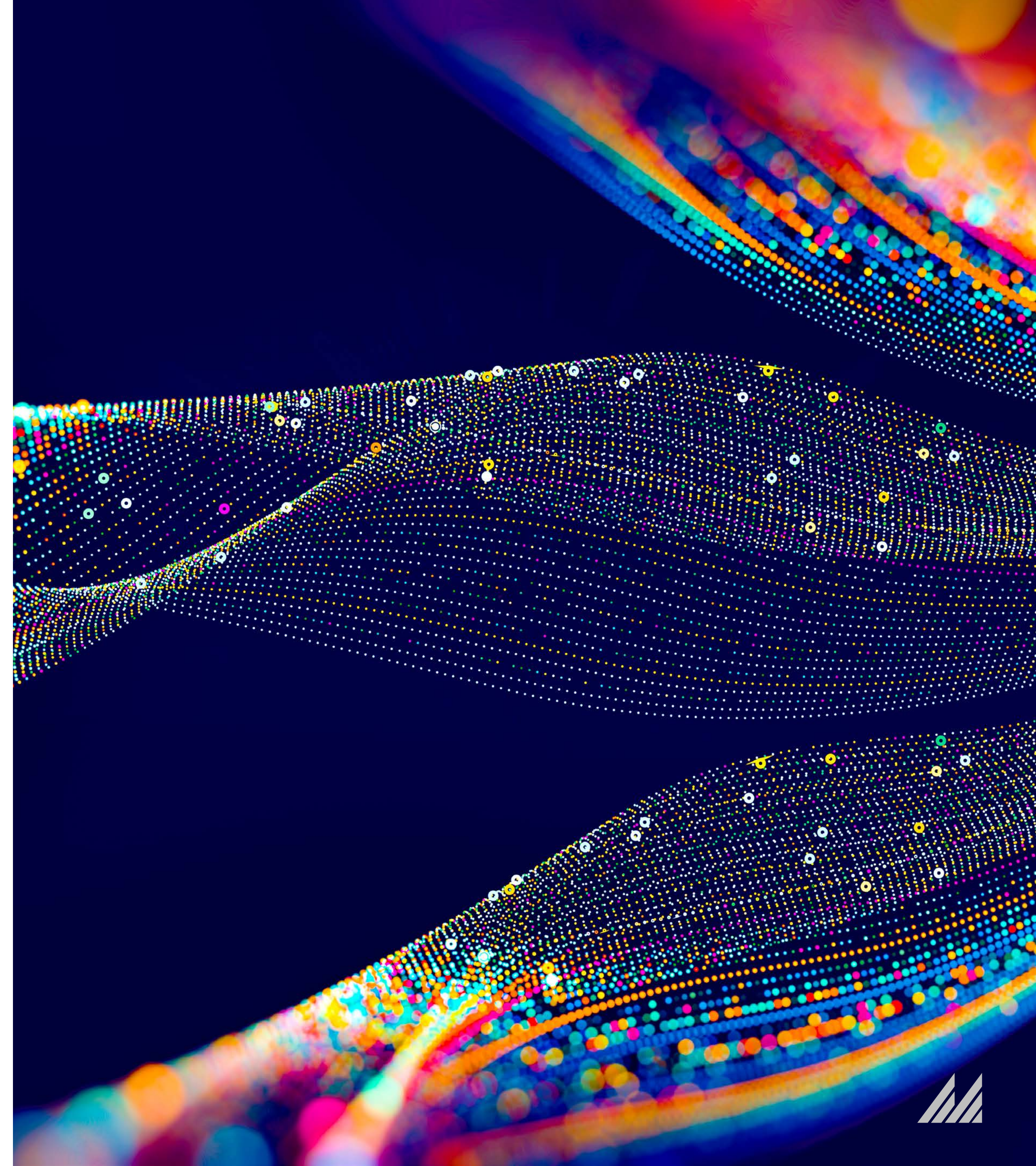
Manhattan Associates ofrece un programa de Software como Servicio (SaaS) integral que incluye soporte al cliente, lo que permite a nuestros clientes bajar los costos totales en su inversión.

Misión

La misión del área de Soporte al Cliente de Manhattan es proveer a nuestros clientes con un servicio cortés, efectivo y eficiente en tanto les ayudamos a aprovechar al máximo las posibilidades que les ofrece nuestro software.

Sabemos que nuestra fortaleza radica en dos elementos centrales, nuestro producto y nuestro servicio. Ambos deben trabajar en conjunto para brindar satisfacción total. En Manhattan mantenemos satisfechos a nuestros clientes sobrepasando sus expectativas con nuestros productos y acompañándolos con un servicio de excelencia.

En Manhattan Associates dedicamos el 90% de nuestro personal en dar atención a nuestros clientes, ya sea que se trate de R&D, gestión de la cuenta u organizaciones de servicios profesionales que realizan implementaciones y brindan soporte al cliente.



“No hay sustituto para el nivel de servicio que brinda Manhattan. Siempre velamos por el interés de nuestro cliente. Una vez que tenemos claridad sobre lo que quieres lograr y cuáles son tus planes, somos capaces de identificar la mejor ruta a seguir y hacer que maximices el valor de las soluciones Manhattan que adquiriste”.

Ryan Parker, Gerente Senior de Cuentas,
Manhattan Associates

Mejoramiento de Versiones Software

Las soluciones SaaS son actualizadas y mejoradas de acuerdo con los términos descritos en tu contrato. Cualquier consulta o servicio asociado a la implementación que haya sido solicitado por el cliente para adquirir nuevas funcionalidades, están cubiertos bajo Declaraciones de Trabajo por separado.

Soporte de Extensiones

Las extensiones e interfaces relacionadas a productos con licencia están incluidas en el soporte. Algunas condiciones podrían aplicar.

Documentación del Producto

El Gestor Avanzado de Información (AIM) para productos con licencia del cliente está incluido.

Acceso al Extranet del Cliente

El Gateway MA le otorga acceso a sus clientes a la información detallada sobre el software de Manhattan así como la posibilidad de someter, actualizar y dar su opinión sobre los casos de Soporte al Cliente. Los clientes también pueden actualizar su información de contacto y realizar encuestas de satisfacción del cliente.

Descuento en Servicios de Clases Educativas

Todas las clases agendadas de entrenamiento abierto están disponibles con un 10% de descuento sobre la tarifa publicada.

Cotizaciones Emitidas para Proyectos o Modificaciones Simples

El tiempo empleado en cotizaciones de alto nivel no tiene costo. Estas cotizaciones son estimados no vinculantes que serán actualizados en caso de ser necesario, una vez que el diseño esté completo.

Gerente de Cuentas

Pondremos a disposición un gerente encargado de entender y cumplir con los requerimientos del negocio de cada cliente, sus objetivos y planes de desarrollo estratégico.

Consultor de Soporte

Después de que el cliente haya implementado el producto con licencia y estará trasladado oficialmente hacia el área de soporte, se le asignará un consultor técnico. Este consultor se familiarizará con el diseño del sistema del cliente y extensiones específicas, permitiéndole a Manhattan Associates brindar un soporte efectivo en el futuro.



Ofertas de Servicio

Nuestras estructuras de Servicios Profesionales y Soporte al Cliente, brindan eficiencia máxima a las operaciones de cadena de suministro de nuestros clientes y brindan servicios para cada etapa del proceso, desde las ventas hasta la implementación y más allá. Esto es parte de nuestro compromiso para construir una relación a largo plazo con cada uno de nuestros clientes.

Tenemos Soporte Global con Atención las 24/7

Los clientes pueden contactar a Soporte al Cliente de Manhattan en cualquier momento y recibir ayuda profesional de Manhattan Associates. Tenemos un equipo con 840 miembros dedicados a ayudarte con el uso de tus soluciones que puede ser contactado ya sea por el extranet para el cliente, correo electrónico o un número sin costo. Los clientes trabajan normalmente con su oficina local de Manhattan Associates durante los horarios normales de trabajo y reciben soporte en horarios no laborales por parte de nuestro equipo global de soporte. Constantemente monitoreamos las respuestas de nuestra área de soporte al cliente para asegurarnos que estamos brindando el mejor servicio posible de manera eficiente y puntual. Los asuntos no se consideran resueltos hasta que tú nos indicas que lo están.

Asistencia en Línea

Ofrecemos documentación del sistema a través de una herramienta robusta y basada en la nube llamada Advanced Information Manager (AIM) contenida en el producto. AIM incluye información funcional de nuestros productos e información para administradores y usuarios del sistema. Además, el extranet para nuestros clientes incluye información de nuestros productos y permite al cliente:

- › Enviar sus casos a nuestro equipo de soporte
- › Revisar el estatus y administrar sus casos
- › Actualizar la información de contacto
- › Ver información sobre su acuerdo de soporte actual

Grupo Activo de Usuarios

Nuestra comunidad de clientes es fundamental para moldear el futuro de nuestros productos. Los canales de retroalimentación más importantes son los Consejos de Producto liderados por nuestros clientes. El objetivo es identificar iniciativas específicas para cada producto de alto valor que puedan ser implementadas en los productos de Manhattan. Utilizamos estos Consejos para entender los retos del Marketplace y cómo podemos mejorar nuestros productos para poder superarlos.

Los clientes son elegibles automáticamente para poder participar en los Consejos de Producto y pueden estar en varios de ellos dedicados a productos diferentes. Cada Consejo es liderado por un cliente que funge como presidente el cual es elegido anualmente por un miembro de Manhattan quien es responsable del rumbo futuro y estrategia del producto. Los miembros pueden dar su opinión sobre las especificaciones de diseño para mejoras funcionales en proceso. Los grupos selectos también tienen subcomités verticales específicos para cada sector que aportan retroalimentación específica para cada industria a Manhattan.

Cada presidente de Consejo de Producto también es miembro del Comité de Impulso al Producto, el cual es una guía que ayuda a Manhattan a refinar sus estrategias. Este Comité también ayuda con la planeación de nuestra conferencia anual de usuarios, Momentum, asegurándose así que sea de máximo beneficio para nuestros clientes.

Invitamos a todos nuestros clientes a asistir a Momentum, el cual se realiza cada año en Estados Unidos. La conferencia Momentum ofrece numerosas sesiones de entrenamiento y educacionales sobre nuestros productos, así como un foro donde sesionan los Consejos de Producto y finalmente, networking entre pares. Adicionalmente, se realizan conferencias Manhattan Exchange en toda Latinoamérica, Europa y Asia.



Experiencia y Entrenamiento de Personal de Soporte

Nuestro staff de Soporte al Cliente compuesto de 840 personas, junto con nuestros 1,950 consultores pertenecientes a nuestro servicio de servicios profesionales, trabajan juntos aprovechando sus experiencias en implementación y consultoría técnica para brindarle soporte a nuestros clientes y asegurarse de que todos los casos sean resueltos de manera expedita.

Nuestro personal global de soporte al cliente tiene en promedio 5.5 años de experiencia dentro de Manhattan Associates. Todos ellos son graduados universitarios y muchos de ellos tienen posgrados técnicos. Manhattan Associates está comprometido con la capacitación continua y el impulso experiencial de nuestro equipo de soporte. Existen iniciativas de mejora continua que son impulsadas a través del programa de mentores y rotaciones en sitio. Nuestros consultores de soporte utilizan estos programas para participar en distintas implementaciones y actualizaciones. Los miembros de nuestro equipo también asisten a cursos internos y externos de capacitación continua para mantenerse actualizados en todo lo relacionado a nuevos productos, técnicas de solución de problemas y aplicaciones de terceros.

Los miembros de nuestro equipo de soporte hablan fluidamente japonés, español, francés, alemán, indonesio, alemán, mandarín (China), Árabe (Arabia Saudita), hindi, malayo, canarés y tamil (India), urdu (Pakistán), cantonés (Hong Kong), portugués e inglés. Adicionalmente, Manhattan tiene un servicio de intérpretes que permiten la comunicación con clientes parlantes de cualquier idioma central en el mundo.

Capacidad de Respuesta

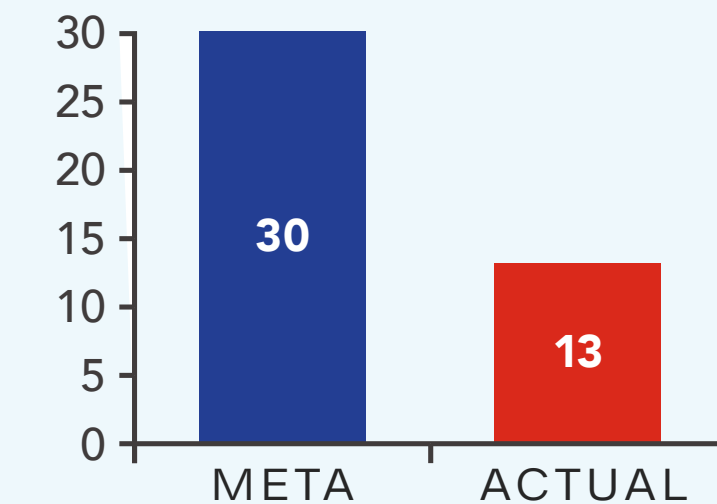
Buscamos mejorar nuestra capacidad de soporte cada año y medir constantemente nuestros esfuerzos, principalmente a través de encuestas generadas por casos.

Las encuestas de satisfacción CSO solicitan retroalimentación en estos rubros:

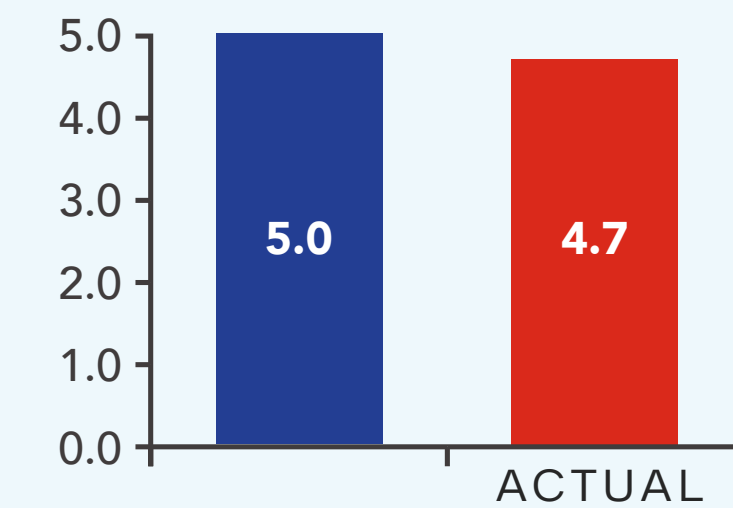
- ▶ Profesionalismo
- ▶ Resolución en Tiempo y Forma
- ▶ Satisfacción General sobre el Servicio Provisto

Se pide a los clientes evaluar a Manhattan estas tres áreas con calificaciones entre 1 y 5 (donde 5 es la mejor). Verifica en la columna de la derecha las calificaciones a encuestas más recientes.

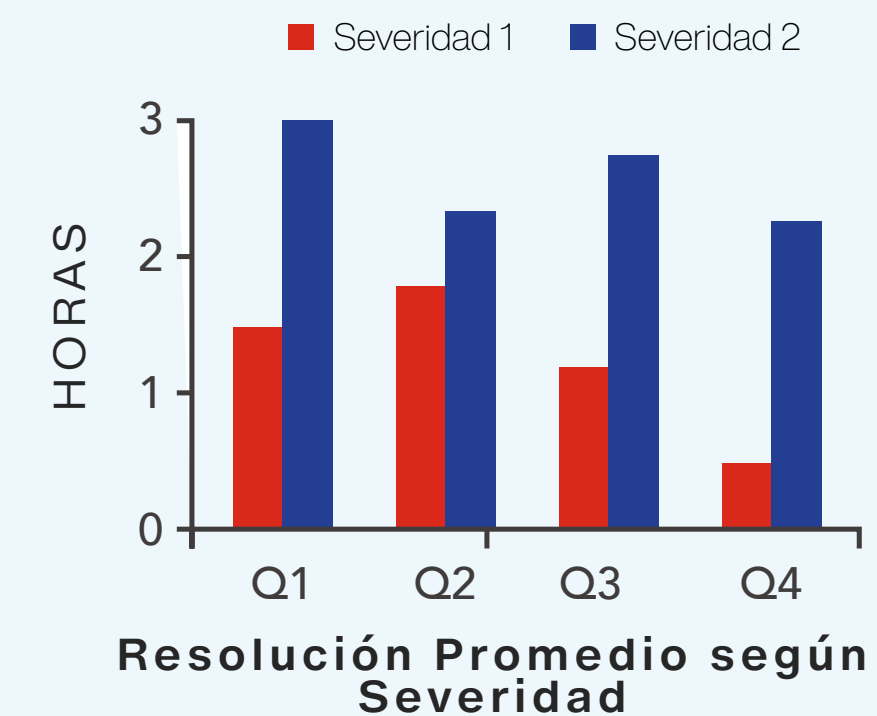
El equipo de soporte rastrea las interacciones con los clientes utilizando Salesforce.com. Cuando un cliente utiliza el centro de soporte para plantear una pregunta o un problema, inmediatamente se le asigna un número de rastreo. Todos los casos son abordados de acuerdo con su nivel de severidad y son priorizados en función a las afectación que está teniendo en el negocio del cliente. Se brinda solución inmediata a los casos donde esto es posible, en tanto que a los casos que requieren investigación o experiencia específica, se asignan al equipo de consultores. Cada caso conlleva procedimientos documentados de escalamiento. Las definiciones de severidad y procedimientos correspondientes de escalamiento se detallan en la siguiente página.



Velocidad Promedio de Respuesta del Call Center



Respuestas Promedio de la Encuesta



Resolución Promedio según Severidad



Escalamiento de Casos de Soporte al Cliente

Severidad	Severidad Descrita	Escalamiento (24 horas / 7 días a la semana) (Incluye fines de semana y días de asueto)		Frecuencia de Seguimiento al Cliente
		Tiempo	Ruta de Escalamiento	
Interrupción del Sistema	Pérdida total del servicio en un Sistema de producción sin posibilidad de arreglo. Las tareas funcionales no pueden ser completadas o la integridad de los datos está comprometida. Los recursos por parte del cliente deben estar disponibles permanentemente (24/7) para resolver el problema con Manhattan.	Inmediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recursos Técnicos Adicionales Nivel Gerencial Nivel Dirección Nivel VP	Cada 2 horas o como se necesite
Suspensión de Labores	Pérdida sustancial de los servicios en un sistema de producción sin arreglo posible. Los sistemas funcionales no pueden ser completados o la integridad de los datos está comprometida. Los recursos por parte del cliente deben estar disponibles permanentemente (24/7) para resolver el problema con Manhattan.	Inmediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recursos Técnicos Adicionales Nivel Gerencial Nivel Dirección Nivel VP	Cada 3 horas o como se necesite
Crítico	El sistema de producción tuvo afectaciones negativas pero el problema puede ser temporalmente resuelto utilizando soluciones alternas. En cuestión de implementación, un hito ha sido puesto en riesgo.	Diariamente		Diariamente o conforme se necesite
Alta	El sistema de producción está en operación, pero ha sido parcialmente afectado. Tareas y cuestiones de implementación de alta prioridad.	Conforme se necesite		Diariamente o conforme se necesite
Medio	Tareas y problemas estándar con poco impacto en el negocio. El sistema de producción es operacional.	Según sea necesario		Semanalmente
Bajo	Problemas no críticos, preguntas sobre diseño, solicitudes de extensión u otros requerimientos generales.	Según sea necesario		Semanalmente



Servicios Profesionales



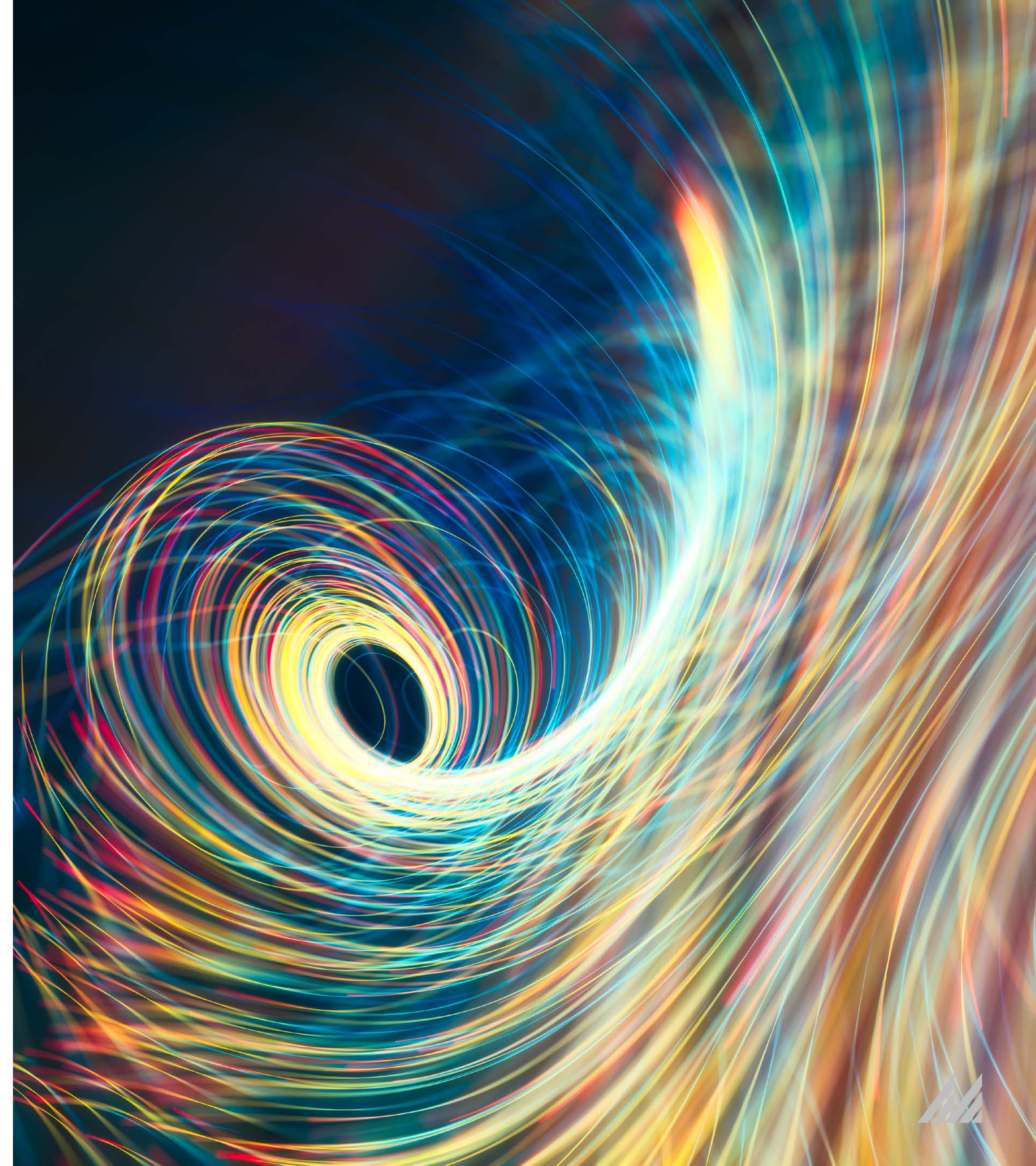
Metodología de Desempeño Basada en Resultados (RPM)

RPM es nuestra metodología de implementación estándar para brindar a nuestros clientes software y servicios relacionados. Nuestro equipo de profesionales en todo el mundo ofrece una amplia experiencia en implementaciones, tecnología y con la industria.

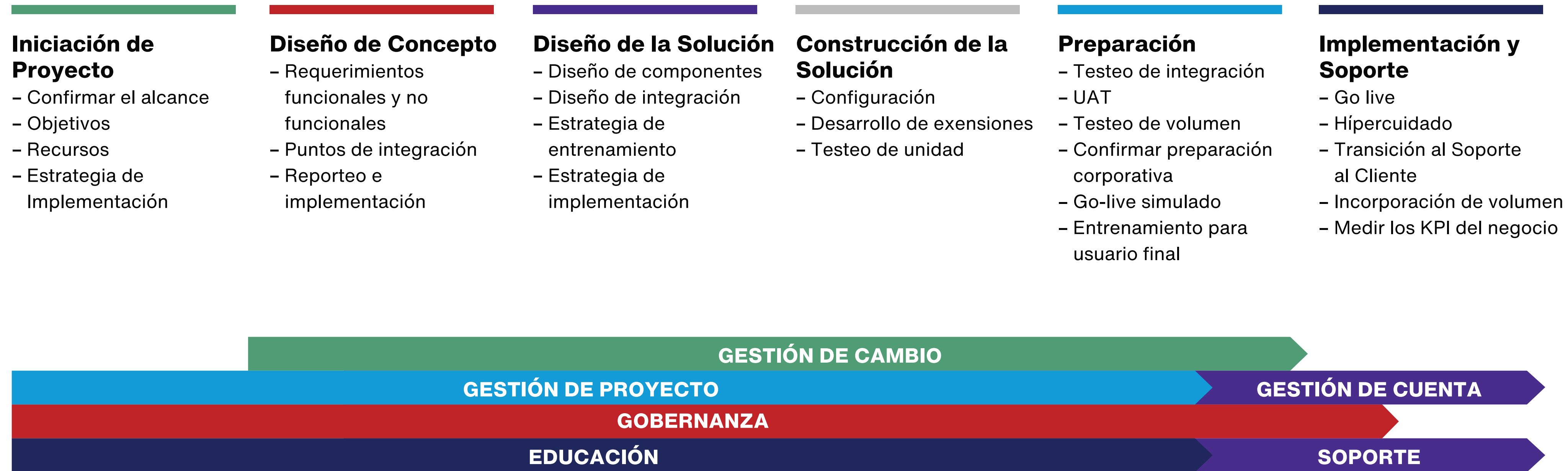
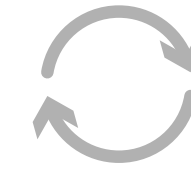
Nuestro sistema certificado de gestión de calidad saca provecho de nuestra experiencia colectiva y realiza una selección de personal adecuado para cumplir con las fechas de entrega planteadas a nuestros clientes brindando procedimientos y documentación adecuada que resulte en una implementación exitosa. Los fundamentos de RPM incluyen trabajo en equipo, involucramiento estructurado del cliente y el uso de escenarios discretos y lineales con entregables concretos. En cada escenario se definen metas, roles y responsabilidades tanto para los usuarios como para los equipos involucrados en el proyecto por parte de Manhattan.

Específicamente, Manhattan RPM agrega valor a cada proyecto a través de:

- › La instauración de mejores prácticas que han sido perfeccionadas en cientos de instalaciones
- › La definición de lineamientos para establecer roles y responsabilidades tanto para el cliente como el consultor
- › La estructuración de hojas de ruta para ayudar en la asignación y planeación de recursos
- › La estandarización de métodos que promueven la precisión y la consistencia
- › La implementación de una visión sistemática y proactiva de la gestión de proyectos
- › El incremento de la visibilidad de elementos de la ruta crítica e hitos
- › La integración de bucles de retroalimentación/evaluación dentro del proceso de implementación para incentivar el aprendizaje corporativo



Fases del RPM



Cada paso del RPM de Manhattan incluye un grupo de entregables estandarizados que se otorgan a los clientes y que requiere la aprobación del los miembros del proyecto antes de pasar a la siguiente etapa. También se le dan al cliente reportes periódicos del status del proyecto. RPM incluye un reporte estandarizado de pre implementación elaborado por un miembro senior del personal de Manhattan el cual ha sido diseñado para identificar riesgos asociados con la implementación y que involucra recomendaciones relacionadas con la preparación del cliente. Para reducir la dependencia en los recursos de Manhattan, RPM requiere un involucramiento significativo del cliente durante el proceso de implementación. El equipo ejecuta un entrenamiento básico al personal tan rápido como le sea posible e involucra a los recursos que proporciona el cliente a través de todas las etapas de implementación. Esto asegura tener un arranque exitoso durante y después de la implementación.

Es a través de estos procesos como nos aseguramos de asignar equipo adecuado para cada proyecto, alinear la agenda respecto a la duración del proyecto e identificar cualquier necesidad adicional durante el mismo.



Estructura de Servicios Profesionales de Manhattan (PSO)

RPM es provista por PSO quien ayuda a nuestros clientes a maximizar las eficiencias de sus operaciones de cadena de suministro y ofrece servicios en paso desde las ventas hasta la implementación y mucho más que eso. Esto es una parte de nuestro compromiso con fomentar una larga relación con nuestros clientes. Nuestro personal experimentado te asignará un equipo cuyos miembros tienen de uno a quince años de experiencia en implementaciones de cadena de suministro.

PSO se compone de 1,950 consultores de negocios, analistas de sistema y personal técnico dedicado a asistir a nuestros clientes durante todas las fases de la implementación de nuestros sistemas. Esto incluye planeación y diseño, configuración específica para cada cliente de los módulos e implementación en sitio o conversión de sistemas existentes.

Después de la implementación, los clientes son transferidos a nuestra Organización de Soporte al Cliente que está compuesta por 840 miembros dedicados a brindar atención 24/7 a la resolución de problemas, así como a cualquier consulta o servicio técnico que se requiera. Adicionalmente, los clientes tienen a un consultor asignado quien los asiste en la implementación de funcionalidades lanzadas cuatrimestralmente y ofrece soporte de consultoría para futuras iniciativas relacionadas al negocio. Esta oferta de soporte está incluida en la suscripción anual SaaS.



Fases RPM

El RPM de Manhattan es una solución de implementación en cinco pasos. Al finalizar cada paso, hay una lista de entregables tanto para Manhattan como para el cliente.

Iniciación de Proyecto

Lanzamiento del Proyecto

- › Discutir los objetivos del proyecto
- › Revisar el documento de trabajo y el plan del proyecto, así como los roles y responsabilidades
- › Revisar el estado de los procesos y procedimientos actuales
- › Platicar y revisar la funcionalidad incluyendo interfaces
- › Mostrar pantallas básicas o funcionalidades “whiteboard”
- › Documentar las decisiones clave y establecer siguientes pasos

1

Diseño

Diseño de Soluciones

- › Documentar la forma como el cliente utilizará la(s) solución(es) en su operación
- › Identificar cada área funcional
- › Destacar los escollos entre los procesos operacionales y el sistema (extensiones)
- › Revisión interactiva y revisión con el involucramiento del cliente

Plan de Conversión

- › Establecer los pasos requeridos para comenzar con la utilización en producción de la(s) Solución(es) Manhattan
- › Incluir fechas y tiempo: apagar los sistemas viejos y comenzar a utilizar el (los) sistema(s) nuevos
- › Discutir el desarrollo de los programas de conversión

Especificaciones de las Extensiones

- › Trazar el proceso, la información requerida, el flujo de pantalla, los puntos de decisión, las validaciones y las actualizaciones
- › Subrayar los componentes técnicos
- › Obtener la aprobación del cliente sobre las funcionalidades y estimaciones

Documentos de Interfaz del Host

- › Describe los campos necesarios para transferir datos entre Manhattan y el sistema huésped del cliente
- › Prototipo de Sala de Juntas (CRP)
- › Utilizar scripts para ressaltar funcionalidades específicas del cliente
- › Demostrar el flujo general de la(s) solución(es)
- › Mostrar extensiones como presentaciones de Power Point, presentaciones, dibujos de pizarrón y discusiones

Reconocimiento del Cliente de la Fase de Diseño

- › Revisión: diseñar auditoria, diseño de la solución, diseño de la interfaz, especificación de las extensiones
- › Evaluar: revisión del plan de proyecto (línea de tiempo y estimado de presupuesto) y SOW

Obtención de Hardware

- › Recomendación del tamaño del hardware al cliente proporcionada por Manhattan

Entregables

- › Diseño de Solución
- › Expectativa de Desempeño
- › Topología de la Red
- › Purgar y Archivar Estrategia
- › Lista de Escollos y Especificaciones
- › Requerimientos de Interfaz del Huesped
- › Plan de Conversión
- › Línea de Tiempo Revisada y Documento de Trabajo

2

Construcción

Preparación e Instalación del Ambiente de Testeo

- › Manhattan provee una lista de requerimientos de preinstalación y guía de instalación al cliente (No SaaS)
- › Realizar una instalación adicional de ambiente(s) liderado(s) por el cliente (No SaaS)

Desarrollo de Extensiones

- › Generar un programa nuevo utilizando estándares de programación
- › Verificar la precisión del flujo de pantallas y actualizaciones a través del testeo de la unidad
- › Realizar una revisión de códigos con un gerente técnico

Desarrollo de Interfaces

- › Preparar programas de conversión e interfaz desarrollados por el cliente

Notificación de Condiciones de Prueba de Unidad y Entrega de Software

- › Realizar un testeo inicial de la unidad por parte del analista durante el desarrollo
- › Realizar la validación final de la unidad de testeo en los ambientes de testeo del cliente
- › Liderar el proceso de pruebas unitarias de revisiones de diseño
- › Interactuar con el cliente para revisar y probar las extensiones
- › Llevar códigos propuestos por el cliente a su entorno de producción

Entrenamiento y Documentación

- › Ejecutar el entrenamiento de configuración del sistema
- › Realizar entrenamiento funcional: entrenar al entrenador
- › Crear una estrategia de entrenamiento desarrollada por el cliente
- › Documentar los procedimientos de operación estándar del cliente
- › Preparar las instalaciones del cliente (en caso de ser aplicable a la(s) solución(es) implementadas)
- › Apoyar al cliente en todos los puntos anteriores

Entregables

- › Condiciones de Prueba de Unidad
- › Lista de Solicitudes de Cambio
- › Scripts de Testeo del Sistema
- › Plan de Entrenamiento
- › Procedimientos de Estándares Operativos



Fases RPM (continuación)

3

Preparar

El Cliente Realiza Testeo de Integración

- › Configuración complete del Sistema y sus extensiones en los ambientes de prueba del cliente.
- › Testeo dos veces por semana de la implementación del código

El Cliente Realiza Testeo de Integración

- › Provee un testeo profundo
- › Ofrece sugerencias sobre los volúmenes

Auditoría Simulada sobre la Preparación de Conversión

- › Hacer comparación con los objetivos de proyecto planteados en la fase de diseño
- › Detallar las tareas del proyecto en términos de configuración del sistema, elementos de datos, interfaces, entrenamiento, hardware, preparación técnica del usuario final, instalaciones (si aplica), conversión, administración del sistema y soporte de implementación
- › Revisión y reconocimiento por parte del cliente como parte de la verificación de preparación

Completado

- › Testeo de Integración y Volumen, Entrenamiento del Usuario Final

Evaluado

- › Listado de Tareas del Proyecto, Objetivos de Proyecto y Documento de Evaluación de Riesgos

Entregables

- › Criterios de Éxito del Go-Live
- › Evaluación de Riesgos
- › Implementación de Checklists

4

Despliegue

Go-live!

Soporte de Implementación

Transición a Soporte al Cliente

Entregables

- › Listado de Problemas
- › Documentos de Evaluación Post Proyecto

Los miembros del equipo, roles y responsabilidades señalados en las siguientes páginas corresponden a una implementación típica que puede provenir directamente del cliente o de un implementador externo. Las alineaciones finales de recursos pueden variar dependiendo el proyecto.

5

Soporte al Cliente

Plan de Transición

- › Junta de transferencia preliminar de proyecto
- › Junta de transferencia de proyecto
- › Familiaridad con el sistema CSO



Miembros del Equipo Recomendados por el Cliente

Patrocinadores Ejecutivos (CIO, COO, VP/Director de Operaciones y VP/Director de Logística)

- › Aportar una visión estratégica y liderazgo ejecutivo
- › Definir, monitorear y aprobar el alcance de las metas del proyecto
- › Aprobar la agenda de implementación a “nivel ejecutivo”
- › Revisar y aprobar la preparación y las evaluaciones post proyecto
- › Revisión y aprobación de presupuesto significativo, así como cambios en la línea de tiempo y alcance

Gerente de Proyecto

- › Asume la responsabilidad de alcanzar las metas del proyecto y sus objetivos
- › Mantiene informados a los patrocinadores ejecutivos del status del proyecto, cambios y problemas significativos
- › Sirve como un punto de contacto único con el gerente de proyecto de Manhattan
- › Aprueba la agenda de implementación
- › Revisa y aprueba documentos informativos en las diferentes fases del proyecto
- › Gestiona una lista de problemas de implementación: identifica, define y prioriza los problemas de implementación; asigna responsabilidades, comunica los problemas a los actores indicados y se asegura de llevar la problemática a término
- › Resuelve problemas relacionados con el negocio como presupuestación, licenciamiento, pagos, mantenimiento, manejo de alcances y líneas de tiempo
- › Monitorea proactivamente todas las responsabilidades del cliente: entregables, responsabilidad, fechas límites, prioridades y tareas críticas, así como dependencias
- › Asegura un involucramiento adecuado de las operaciones: servicios de información, servicio al cliente, finanzas y otros departamentos relacionados con el cliente a lo largo del proyecto
- › Proporciona aprobaciones y puntos de vista profundos y a tiempo relacionados con todos los documentos de diseño y flujo operativo
- › Coordina el diseño de interfaz del host y su testeo
- › Facilita la configuración del sistema, el testeo de unidad y de sistema
- › Desarrolla y ejecuta una estrategia de entrenamiento
- › Coordina la obtención de hardware en tiempo y forma y su instalación. Esto incluye la aprobación de documentos de todos los tamaños
- › Ejecuta la evaluación del lado del cliente
- › Determina las prioridades funcionales durante la implementación inicial
- › Coordina los esfuerzos para ejecutar la conversión el go-live
- › Facilita la transición hacia el soporte interno del cliente

Líder(es) del Negocio

- › Comunica los requerimientos del negocio
- › Se desvincula del diseño de proceso de negocio
- › Ayuda a validar los datos del negocio
- › Brinda liderazgo durante el entrenamiento y go-live

Líder de la Solución

- › Aprende la funcionalidad básica de la solución en torno al proceso de negocio
- › Ayuda con la implementación durante la preparación y ejecución del CRP
- › Lidera la configuración del sistema y el plan de conversión
- › Lidera el testeo del sistema y volumen
- › Ayuda con los cambios operacionales asociados con la instalación de la solución
- › Pone a prueba los programas entregados por Manhattan y los involucra en la producción; administra los procedimientos y matriz de los programas de migración
- › Es el punto de contacto para solucionar todos los problemas de implementación
- › Brinda soporte interno de primer nivel
- › Monitorea los diagnósticos del sistema
- › Administra la capacitación de usuario final de acuerdo con el plan de entrenamiento

Líder de Integración

- › Desarrolla y/o realiza pruebas de los programas de interfaz
- › Desarrolla y testea los programas necesarios para la conversión
- › Es el primer punto de contacto para la resolución de problemas de integración durante el arranque
- › Planea y ejecuta la estrategia para mantener sincronizados a los sistemas

Administrador de Bases de Datos y Sistema

- › Administra la instalación del software y la preparación del proyecto
- › Identifica los medios apropiados
- › Establece acceso remoto
- › Asigna las contraseñas con la debida autoridad
- › Maneja la administración de la red y la administración de la base de datos
- › Facilita el acceso al sistema para la implementación y soporte
- › Asiste en la planeación y ejecución de la conversión
- › Desarrolla e implementa la purga, respaldos y estrategias de archivo

- › Asume la responsabilidad por la administración de la suite de productos de Manhattan Associates (purgas, sincronización del host y respaldos del sistema)

Líder de Hardware

- › Finaliza el dimensionamiento de los documentos incorporando las proyecciones de crecimiento
- › Determina las arquitecturas del sistema corporativo y estrategia de comunicaciones en la red
- › Ayuda a facilitar la preparación; implementa todo el hardware periférico incluyendo la configuración de IDs de centros de trabajo

Gerente de Almacén (cuando aplique)

- › Representa al grupo operativo a lo largo del proyecto
- › Participa en el diseño de detalles y funcional para validar que las extensiones del sistema son coherentes con las necesidades de operación
- › Valida información para el dimensionamiento de los archivos del sistema (volumen de pedidos, líneas por orden, etc.)
- › Aprueba el formato de todos los documentos generados por el sistema: formatos, reportes y etiquetas
- › Aprueba y supervisa la ejecución de la agenda de entrenamiento del cliente final
- › Lidera el proceso de cumplimiento de todos los procesos y formas (en papel y digital)
- › Captura y valida todos los elementos de datos esenciales: Cantidad estándar de cajas, dimensiones de SKU y volumen
- › Desarrolla procedimientos estándar de operación (SOPs)
- › Verifica la precisión del inventario antes del go-live o inmediatamente después de su implementación inicial
- › Completa la preparación de las instalaciones, incluyendo etiquetado de la locación, etiquetado de la unidad móvil, etc.
- › Aprueba el plan físico de conversión
- › Confirma que las instalaciones estén aptas durante la Evaluación de Instalaciones
- › Asume la responsabilidad del rendimiento durante la implementación; Comprende los volúmenes de envío requeridos y monitorea el volumen de envíos actual
- › Aporta detalles para habilitar el mapeo de las operaciones diarias



Miembros Habituales del Equipo Manhattan

Gerente de Cuentas

Supervisa la transición del proceso de ventas. Aprueba la propuesta final del presupuesto

- › Trabaja con el cliente para estimar el valor y retorno de inversión
- › Asegura el entendimiento de los requerimientos del proyecto y expectativas entre el cliente y el área de satisfacción al cliente Manhattan Drive
- › Participa en la evaluación de riesgos y post proyecto
- › Asegura una transición exitosa de los Servicios Profesionales al Soporte al Cliente
- › Asegura de la resolución de los problemas escalados

Gerente del Proyecto

Asume la responsabilidad primaria de la ejecución de seguimiento para el éxito general del proyecto

- › Procura las metas del cliente dentro del presupuesto y línea de tiempo acordados
- › Revisa y resuelve problemas del proyecto
- › Desarrolla una relación profesional con el cliente y sus miembros
- › Asegura los pagos a tiempo de la facturación

Supervisa los procesos de lanzamiento

- › Realiza la descripción general del RPM
- › Revisa los roles y responsabilidades del personal asignado
- › Revisa las metas y objetivos del proyecto
- › Se asegura de que el cliente asigne a los responsables ejecutivos, staff y representación apropiados
- › Coordina la capacitación y testeos con el cliente
- › Supervisa la implementación del presupuesto y entregables específicos con el cliente
- › Desarrolla criterios de éxito críticos

Ejecuta el proyecto basándose en el RPM

- › Administra Salesforce
- › Coordina el diseño del proyecto con el líder de diseño
- › Coordina el desarrollo de las extensiones
- › Aprueba los planes de unidad y sistema
- › Ejecuta el testeo de configuración, unidad e integración
- › Ayuda al cliente a desarrollar la estrategia de capacitación
- › Ayuda al cliente con la administración del plan de cambio

- › Trabaja con el cliente para ejecutar un lanzamiento sin contratiempos
- › Realiza la auditoría de preparación y arranque / proceso de decisiones posteriores
- › Se asegura de la resolución de problemas de implementación
- › Facilita la transición del equipo de implementación hacia el Soporte al Cliente

Responsabilidades Vigentes

- › Ejecutar la revisión del estatus del proyecto
- › Desarrolla y da mantenimiento al plan del proyecto, presupuesto y agenda de entregas
- › Asegura que los entregables se hagan en tiempo y forma
- › Prepara y presenta cartas informativas en las diferentes fases del proyecto
- › Ejecuta la administración del alcance del proyecto
- › Identifica los puntos de falla y comunica y determina el curso de acción
- › Realiza evaluaciones de desempeño respecto al proyecto de los diferentes miembros de Manhattan
- › Facilita las transiciones de los miembros del equipo
- › Revisa la ejecución del proyecto y utilización del tiempo

Líder de Preguntas y Respuestas

- › Ejecuta la revisión de desempeño del proyecto
- › Verifica que el flujo operacional propuesto y sus extensiones sean adecuados para los requerimientos y metas del proyecto
- › Realiza auditorías periódicas de calidad en los proyectos y asegura que se complete el diseño
- › Sirve como un punto de escalamiento para problemas de diseño
- › Realiza sugerencias para mejores en el diseño y alternativas
- › Supervisa y contribuye con los esfuerzos de diseño: funcionalidad, detalles, interfaz del host
- › Realiza el Documento de Evaluación del Diseño del Proyecto

Líder de Diseño

- › Lidera los esfuerzos de diseño funcional
- › Entiende el panorama funcional, evalúa la capacidad de cambio del cliente e identifica posibles restricciones de presupuesto a la implementación
- › Administra el presupuesto y alcance del presupuesto. Inicia los cambios del alcance con el gerente de proyecto según corresponda
- › Desarrolla el flujo operacional, los documentos detallados del diseño, la estrategia de conversión y de implementación
- › Trabaja con el cliente para asegurar la actualización del diseño del cliente
- › Lidera los esfuerzos de diseño
- › Lidera los esfuerzos de interfaz del host
- › Gestiona la comunicación efectiva con el equipo de desarrollo
- › Ayuda al equipo de implementación con la resolución de problemas de diseño
- › Aporta soporte durante el go-live si es necesario



Miembros Habituales del Equipo Manhattan (continuación)

Consultor

- › Asegura la implementación de la metodología RPM
- › Ayuda con la preparación y entrega del CRP
- › Monitorea el desarrollo de extensiones
- › Desarrolla y ejecuta los planes de prueba de la unidad incluyendo la configuración de datos y cambios en el proceso
- › Colabora en el testeo de la interfaz
- › Ejecuta el Entrenamiento para Usuarios Clave (enfoque entrena al entrenador)
- › Ejecuta la configuración
- › Apoya la ejecución del plan de prueba del sistema del cliente
- › Ayuda con la administración del proceso de cambio con el cliente
- › Administra la preparación de la implementación incluyendo la preparación de instalaciones (si aplica) y resolución de problemas
- › Ayuda con la planeación de conversión
- › Brinda soporte durante el go-live y la post implementación
- › Trabaja con el cliente para asegurar la mantenimiento en tiempo y forma de la documentación del proyecto

Consultores de Hardware

- › Colaboran para proveer una cotización del hardware
- › Coordina la gestión de todas las necesidades de hardware del cliente junto con el gerente de proyecto
- › Resuelve en tiempo y forma los problemas de hardware
- › Realiza la configuración del equipo en tiempo y forma

- › Ofrece una selección de hardware y opciones de configuración al cliente
- › Brinda consulta sobre la estrategia móvil
- › Coordina la instalación a tiempo del equipo con cada proveedor. Ej.: servidores, colección de datos e impresión incluyendo R.F., escalamiento y CubiScan(s)
- › Recoleta información requerida del para la configuración de hardware
- › Configura todos los productos
- › Provee al cliente conocimientos sobre la configuración de transferencia de hardware, soporte y resoluciones
- › Brinda soporte post implementación en todos los problemas relacionados con el hardware

Director Técnico

- › Realiza tareas de desarrollo para el staff del proyecto
- › Gestiona la resolución de problemas escalados
- › Realiza auditorías cuatrimestrales
- › Supervisa el proceso de desarrollo

Gerente Técnico de Proyecto

- › Participa en la validación funcional del diseño, el análisis de escollos y los procesos detallados de diseño
- › Colabora en el diseño de la interfaz
- › Brinda presupuestos y líneas de tiempo sobre las extensiones
- › Explica las implicaciones de cualquier cambio en el alcance del proyecto al equipo
- › Se asegura de entregar de manera puntual todas las extensiones dentro del presupuesto y límites del proyecto
- › Brinda soporte técnico para la implementación

Ingeniero de Software/Analista de Programación

- › Trabaja con el equipo del proyecto para asegurar el entendimiento de las extensiones y los problemas
- › Desarrolla extensiones basado en las especificaciones
- › Resuelve problemas documentados de las extensiones
- › Brinda soporte durante el testeo de la interfaz y configuración del sistema

Gerente de Soporte al Cliente

- › Asume la responsabilidad de supervisión general del éxito del proyecto y resolución de problemas después de que el cliente ha transitado al área de Soporte al Cliente
- › Desarrolla relaciones profesionales con los ejecutivos de parte del cliente y los miembros del equipo de proyecto
- › Prioriza y brinda resolución puntual de todos los problemas relacionados al proyecto

Consultores de Soporte al Cliente

- › Brinda soporte durante el go-live y período post implementación según se requiera
- › Graba, investiga y resuelve problemas de manera puntual
- › Entiende el diseño de la solución y sus extensiones junto con el impacto en las operaciones de negocio del cliente



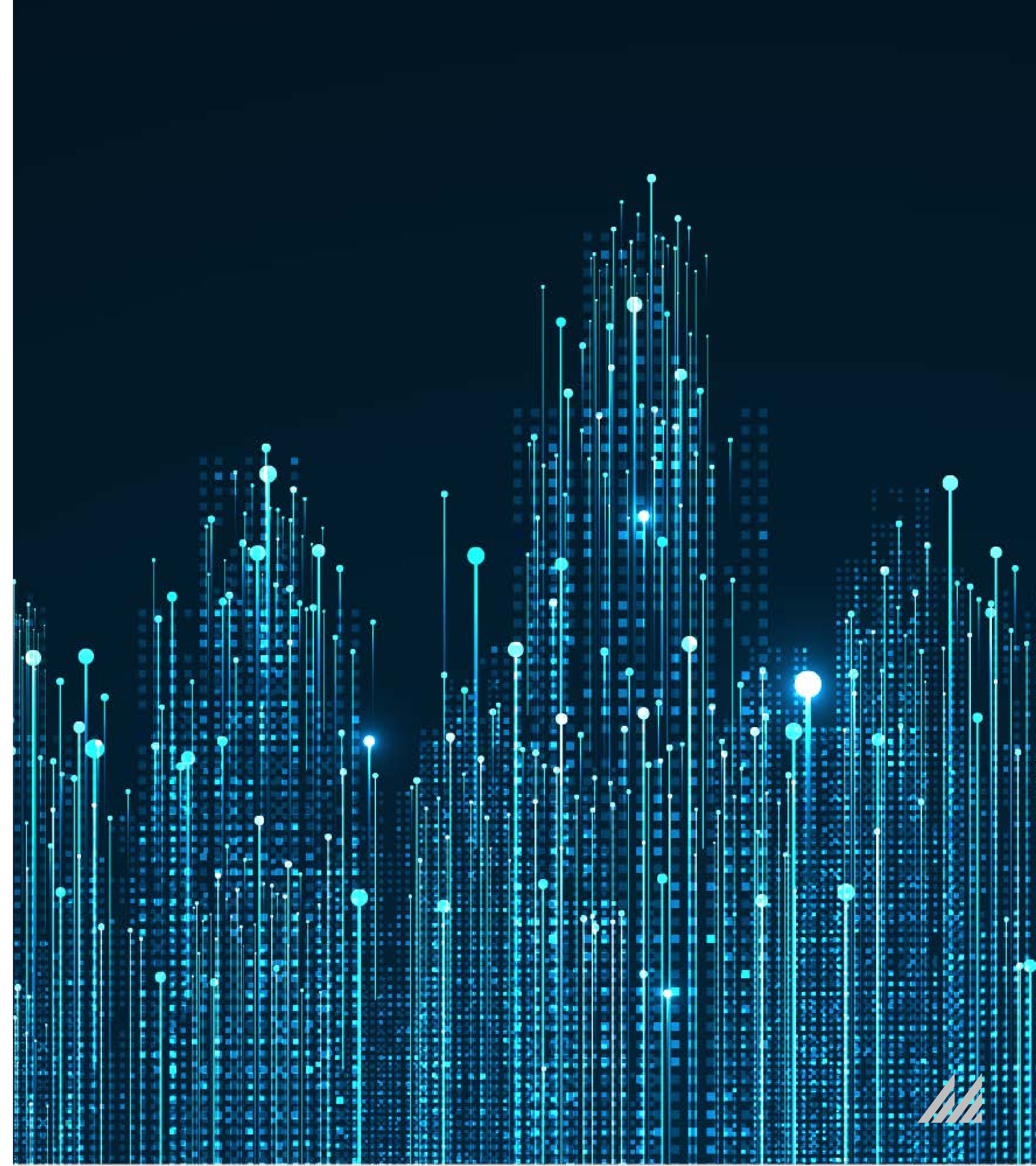
La Metodología de Desempeño SaaS

RPM basada en resultados es el proceso que usa Manhattan para entregar a sus clientes sus productos u otro software y servicios relacionados. Nuestro equipo de profesionales en todo el mundo ofrece una vasta experiencia en la industria, la tecnología y la implementación.

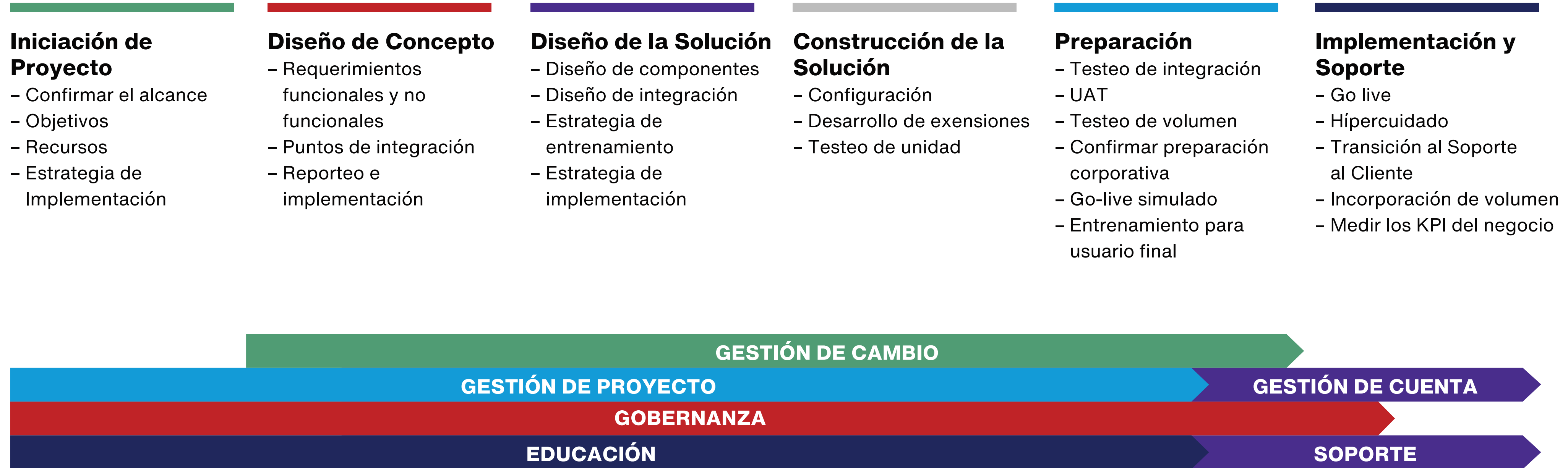
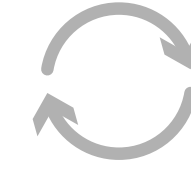
Manhattan ha establecido una metodología estándar de implementación que forma parte de nuestro sistema certificado de gestión de calidad y toma como base nuestra experiencia colectiva. Esta metodología ha sido diseñada internamente (Manhattan RPM) y concentra al personal adecuado para cumplir con las fechas límite del cliente, así como de los procedimientos y documentación adecuada, lo cual resulta en la implementación exitosa de los productos Manhattan. Los fundamentos de RPM involucran trabajo en equipo, involucramiento estructurado del cliente y el uso de escenarios discretos y lineales con entregables concretos. Cada escenario plantea metas y responsabilidades definidas tanto por parte del usuario como del equipo de proyectos de Manhattan.

Específicamente, Manhattan RPM agrega valor a cada proyecto a través de:

- › La instauración de mejores prácticas que han sido perfeccionadas en cientos de instalaciones
- › La definición de lineamientos para establecer roles y responsabilidades tanto para el cliente como el consultor
- › La estructuración de hojas de ruta para ayudar en la asignación y planeación de recursos
- › La estandarización de métodos que promueven la precisión y la consistencia
- › La implementación de una visión sistemática y proactiva de la gestión de proyectos
- › El incremento de la visibilidad de elementos de la ruta crítica e hitos
- › La integración de bucles de retroalimentación/evaluación dentro del proceso de implementación para incentivar el aprendizaje corporativo



Fases del RPM



Cada paso del RPM de Manhattan incluye un grupo de entregables estandarizados que se otorgan a los clientes y que requiere la aprobación del los miembros del proyecto antes de pasar a la siguiente etapa. También se le dan al cliente reportes periódicos del status del proyecto. RPM incluye un reporte estandarizado de pre implementación elaborado por un miembro senior del personal de Manhattan el cual ha sido diseñado para identificar riesgos asociados con la implementación y que involucra recomendaciones relacionadas con la preparación del cliente. Para reducir la dependencia en los recursos de Manhattan, RPM requiere un involucramiento significativo del cliente durante el proceso de implementación. El equipo ejecuta un entrenamiento básico al personal tan rápido como le sea posible e involucra a los recursos que proporciona el cliente a través de todas las etapas de implementación. Esto asegura tener un arranque exitoso durante y después de la implementación.

Es a través de estos procesos como nos aseguramos de asignar equipo adecuado para cada proyecto, alinear la agenda respecto a la duración del proyecto e identificar cualquier necesidad adicional durante el mismo.



Organización de Servicios Profesionales de Manhattan (PSO)

Los servicios RPM de Manhattan son provistos por nuestra Organización de Servicios Profesionales Manhattan (PSO). Este equipo ayuda a maximizar la eficiencia en las operaciones de nuestros clientes y ofrece servicios en cada paso del proceso desde las ventas hasta la implementación y más allá. Esto es parte de nuestro compromiso por fomentar una relación de negocios a largo plazo con nuestros clientes. Nuestro personal experimentado te asignará un equipo cuyos miembros tienen de uno a quince años de experiencia en implementaciones de cadena de suministro.

PSO se compone de 1,950 consultores de negocios, analistas de sistema y personal técnico dedicado a asistir a nuestros clientes durante todas las fases de la implementación de nuestros sistemas. Esto incluye planeación y diseño, configuración específica para cada cliente de los módulos e implementación en sitio o conversión de sistemas existentes.

Después de la implementación, los clientes son transferidos a nuestra Organización de Soporte al Cliente que está compuesta por 840 miembros dedicados a brindar atención 24/7 a la resolución de problemas, así como a cualquier consulta o servicio técnico que se requiera. Adicionalmente, los clientes tienen a un consultor asignado quien los asiste en la implementación de funcionalidades lanzadas cuatrimestralmente y ofrece soporte de consultoría para futuras iniciativas relacionadas al negocio. Esta oferta de soporte está incluida en la suscripción anual SaaS.



Fases RPM

El RPM de Manhattan es una solución de implementación en cinco pasos. Al finalizar cada paso, hay una lista de entregables tanto para Manhattan como para el cliente.

Iniciación de Proyecto

Lanzamiento del Proyecto

- › Discutir los objetivos del proyecto
- › Revisar el documento de trabajo y el plan del proyecto, así como los roles y responsabilidades
- › Revisar el estado de los procesos y procedimientos actuales
- › Platicar y revisar la funcionalidad incluyendo interfaces
- › Mostrar pantallas básicas o funcionalidades “whiteboard”
- › Documentar las decisiones clave y establecer siguientes pasos

1

Diseño

Diseño de Soluciones

- › Documentar la forma como el cliente utilizará la(s) solución(es) en su operación
- › Identificar cada área funcional
- › Destacar los escollos entre los procesos operacionales y el sistema (extensiones)
- › Revisión interactiva y revisión con el involucramiento del cliente

Plan de Conversión

- › Establecer los pasos requeridos para comenzar con la utilización en producción de la(s) Solución(es) Manhattan
- › Incluir fechas y tiempo: apagar los sistemas viejos y comenzar a utilizar el (los) sistema(s) nuevos
- › Discutir el desarrollo de los programas de conversión

Especificaciones de las Extensiones

- › Trazar el proceso, la información requerida, el flujo de pantalla, los puntos de decisión, las validaciones y las actualizaciones
- › Subrayar los componentes técnicos
- › Obtener la aprobación del cliente sobre las funcionalidades y estimaciones

Documentos de Interfaz del Host

- › Describe los campos necesarios para transferir datos entre Manhattan y el sistema huésped del cliente

Información al Cliente sobre la Fase de Diseño

- › Revisión: diseñar auditoria, diseño de la solución, diseño de la interfaz, especificación de las extensiones
- › Evaluar: revisión del plan de proyecto (línea de tiempo y estimado de presupuesto) y SOW

Dimensionamiento de Hardware

- › Recomendación al cliente sobre el dimensionamiento del hardware de Manhattan Associates

Entregables

- › Diseño de Solución
- › Documento de Expectativa de Desempeño
- › Documento de Expectativas de Productividad
- › Topología de la Red
- › Purgar y Archivar Estrategia
- › Lista de Escollos y Especificaciones
- › Requerimientos de Interfaz del Host
- › Plan de Conversión
- › Línea de Tiempo Revisada y Documento de Trabajo

2

Construcción

Preparación e Instalación del Ambiente de Testeo

- › Manhattan provee una lista de requerimientos de preinstalación y guía de instalación al cliente (No SaaS)
- › Realizar una instalación adicional de ambiente(s) liderado(s) por el cliente (No SaaS)

Desarrollo de Interfaces

- › Preparar programas de conversión e interfaz desarrollados por el cliente

Notificación de Condiciones de Prueba de Unidad y Entrega de Software

- › Notificación de Entrega
- › Realizar un testeo inicial de la unidad por parte del analista durante el desarrollo
- › Realizar la validación final de la unidad de testeo en los ambientes de testeo del cliente
- › Liderar el proceso de pruebas unitarias de revisiones de diseño
- › Interactuar con el cliente para revisar y probar las extensiones
- › Llevar códigos propuestos por el cliente a su entorno de producción

Entrenamiento y Documentación

- › Ejecutar el entrenamiento de configuración del sistema
- › Realizar entrenamiento funcional: entrenar al entrenador
- › Crear una estrategia de entrenamiento desarrollada por el cliente
- › Documentar los procedimientos de operación estándar del cliente
- › Preparar las instalaciones del cliente (en caso de ser aplicable a la(s) solución(es) implementadas)
- › Apoyar al cliente en todos los puntos anteriores

Entregables

- › Condiciones de Prueba de Unidad
- › Lista de Solicitudes de Cambio
- › Scripts de Testeo del Sistema
- › Plan de Entrenamiento
- › Procedimientos de Estándares Operativos



Fases RPM (continuación)

3

Preparar

El cliente realiza testeo de integración

- › Configuración complete del sistema y sus extensiones en los ambientes de prueba del cliente.
- › Testeo dos veces por semana de la implementación del código

El cliente realiza testeo de volumen

- › Provee un testeo profundo
- › Ofrece sugerencias sobre los volúmenes

Auditoría Simulada sobre la Preparación de Conversión

- › Hacer comparación con los objetivos de proyecto planteados en la fase de diseño
- › Detallar las tareas del proyecto en términos de configuración del sistema, elementos de datos, interfaces, entrenamiento, hardware, preparación técnica del usuario final, instalaciones (si aplica), conversión, administración del sistema y soporte de implementación
- › Revisión y reconocimiento por parte del cliente como parte de la verificación de

preparación

- › Asegurar que el cliente realice el entrenamiento del usuario final
- › Facilitar la comunicación con el cliente

Completado

- › Testeo de Integración y Volumen, Entrenamiento del Usuario Final

Evaluado

- › Listado de Tareas del Proyecto, Objetivos de Proyecto y Documento de Evaluación de Riesgos

Entregables

- › Criterios de Éxito del Go-Live
- › Evaluación de Riesgos
- › Implementación de Checklists

4

Despliegue

Go-live!

Soporte de Implementación

Transición a Soporte al Cliente

Entregables

- › Listado de Problemas
- › Documentos de Evaluación Post Proyecto

Los miembros del equipo, roles y responsabilidades señalados en las siguientes páginas corresponden a una implementación típica que puede provenir directamente del cliente o de un implementador externo. Las alineaciones finales de recursos pueden variar dependiendo el proyecto.

5

Soporte al Cliente

Plan de Transición

- › Junta de transferencia preliminar de proyecto
- › Junta de transferencia de proyecto
- › Familiaridad con el sistema CSO



Miembros del Equipo Recomendados por el Cliente

Patrocinadores Ejecutivos (CIO, COO, VP/Director de Operaciones y VP/Director de Logística)

- › Aportar una visión estratégica y liderazgo ejecutivo
- › Definir, monitorear y aprobar el alcance de las metas del proyecto
- › Aprobar la agenda de implementación a “nivel ejecutivo”
- › Revisar y aprobar la preparación y las evaluaciones post proyecto
- › Revisión y aprobación de presupuesto significativo, así como cambios en la línea de tiempo y alcance

Gerente de Proyecto

- › Asume la responsabilidad de alcanzar las metas del proyecto y sus objetivos
- › Mantiene informados a los patrocinadores ejecutivos del status del proyecto, cambios y problemas significativos
- › Sirve como un punto de contacto único con el gerente de proyecto de Manhattan
- › Aprueba la agenda de implementación
- › Revisa y aprueba documentos informativos en las diferentes fases del proyecto
- › Gestiona una lista de problemas de implementación: identifica, define y prioriza los problemas de implementación; asigna responsabilidades, comunica los problemas a los actores indicados y se asegura de llevar la problemática a término
- › Resuelve problemas relacionados con el negocio como presupuestación, licenciamiento, pagos, mantenimiento, manejo de alcances y líneas de tiempo
- › Monitorea proactivamente todas las responsabilidades del cliente: entregables, responsabilidad, fechas límites, prioridades y tareas críticas, así como dependencias
- › Asegura un involucramiento adecuado de las operaciones: servicios de información, servicio al cliente, finanzas y otros departamentos relacionados con el cliente a lo largo del proyecto
- › Proporciona aprobaciones y puntos de vista profundos y a tiempo relacionados con todos los documentos de diseño y flujo operativo
- › Coordina el diseño de interfaz del host y su testeo
- › Facilita la configuración del sistema, el testeo de unidad y de sistema
- › Desarrolla y ejecuta una estrategia de entrenamiento
- › Coordina la obtención de hardware en tiempo y forma y su instalación. Esto incluye la aprobación de documentos de todos los tamaños
- › Ejecuta la evaluación del lado del cliente
- › Determina las prioridades funcionales durante la implementación inicial
- › Coordina los esfuerzos para ejecutar la conversión el go-live
- › Facilita la transición hacia el soporte interno del cliente

Líder(es) del Negocio

- › Comunica los requerimientos del negocio
- › Se desvincula del diseño de proceso de negocio
- › Ayuda a validar los datos del negocio
- › Brinda liderazgo durante el entrenamiento y go-live

Líder de la Solución

- › Aprende la funcionalidad básica de la solución en torno al proceso de negocio
- › Ayuda con la implementación durante la preparación y ejecución del CRP
- › Lidera la configuración del sistema y el plan de conversión
- › Lidera el testeo del sistema y volumen
- › Ayuda con los cambios operacionales asociados con la instalación de la solución
- › Pone a prueba los programas entregados por Manhattan y los involucra en la producción; administra los procedimientos y matriz de los programas de migración
- › Es el punto de contacto para solucionar todos los problemas de implementación
- › Brinda soporte interno de primer nivel
- › Monitorea los diagnósticos del sistema
- › Administra la capacitación de usuario final de acuerdo con el plan de entrenamiento

Líder de Integración

- › Desarrolla y/o realiza pruebas de los programas de interfaz
- › Desarrolla y testea los programas necesarios para la conversión
- › Es el primer punto de contacto para la resolución de problemas de integración durante el arranque
- › Planea y ejecuta la estrategia para mantener sincronizados a los sistemas

Administrador de Sistema

- › Establece acceso remoto
- › Asigna y administra contraseñas con la autoridad apropiada
- › Administra la red y la base de datos
- › Facilita el acceso a Manhattan Associates para la implementación y soporte de producción
- › Asiste durante la planeación y ejecución de la conversión
- › Desarrolla y determina purgas, respaldos y estrategias de archivo

Líder de Hardware

- › Finaliza el dimensionamiento de los documentos incorporando las proyecciones de crecimiento
- › Determina las arquitecturas del sistema corporativo y estrategia de comunicaciones en la red
- › Ayuda a facilitar la preparación; implementa todo el hardware periférico incluyendo la configuración de IDs de centros de trabajo

Gerente de Almacén (cuando aplique)

- › Representa al grupo operativo a lo largo del proyecto
- › Participa en el diseño de detalles y funcional para validar que las extensiones del sistema son coherentes con las necesidades de operación
- › Valida información para el dimensionamiento de los archivos del sistema (volumen de pedidos, líneas por orden, etc.)
- › Aprueba el formato de todos los documentos generados por el sistema: formatos, reportes y etiquetas
- › Aprueba y supervisa la ejecución de la agenda de entrenamiento del cliente final
- › Lidera el proceso de cumplimiento de todos los procesos y formas (en papel y digital)
- › Captura y valida todos los elementos de datos esenciales: Cantidad estándar de cajas, dimensiones de SKU y volumen
- › Desarrolla procedimientos estándar de operación (SOPs)
- › Verifica la precisión del inventario antes del go-live o inmediatamente después de su implementación inicial
- › Completa la preparación de las instalaciones, incluyendo etiquetado de la locación, etiquetado de la unidad móvil, etc.
- › Aprueba el plan físico de conversión
- › Confirma que las instalaciones estén aptas durante la Evaluación de Instalaciones
- › Asume la responsabilidad del rendimiento durante la implementación; Comprende los volúmenes de envío requeridos y monitorea el volumen de envíos actual
- › Aporta detalles para habilitar el mapeo de las operaciones diarias



Miembros Habituales del Equipo Manhattan

Director Técnico

- › Tareas de desarrollo para el staff de proyecto
- › Lidera las resoluciones de problemas escalados
- › Realiza auditorías periódicas de calidad
- › Supervisa el proceso de desarrollo

Consultor

- › Asegura la ejecución de la metodología RPM
- › Lidera el seguimiento de las tareas RPM. Participa en la validación de diseño funcional, análisis de escollos y procesos detallados de diseño
- › Monitorea el desarrollo de las extensiones
- › Desarrolla y ejecuta los planes de prueba de unidad incluyendo configuración de datos y cambios de procedimiento
- › Participa en el testeado de la interfaz
- › Realiza Entrenamiento Clave para Usuarios (enfoque entrena al entrenador)
- › Realiza configuraciones
- › Apoya la ejecución del plan de prueba del cliente
- › Ayuda con los procesos de cambio del cliente
- › Realiza la preparación de implementación incluyendo la preparación de las instalaciones (en caso de aplicar) y expide resoluciones
- › Soporta el plan de conversión
- › Brinda apoyo en las etapas go-live y post implementación
- › Trabaja con el cliente para brindar mantenimiento puntual de la documentación del proyecto

Consultores de Movilidad Corporativa y Dispositivos

- › Participan para brindar presupuestos de hardware
- › Coordina la gestión de todo el hardware que necesita el cliente junto con el gerente de proyecto
- › Asegura la resolución puntual de problemas con hardware
- › Realiza la configuración puntual del equipo

- › Ofrece al cliente una selección de hardware y alternativas de configuración
- › Da su opinión sobre la estrategia de movilidad
- › Coordina la instalación puntual del equipo con cada proveedor, ej.: servidor, impresión y recolección de datos incluyendo R.F., escalas y CubiScan(s)
- › Recolecta toda la información requerida sobre la configuración del hardware por parte del cliente
- › Configura todos los productos
- › Transfiere conocimientos sobre la configuración del hardware, el soporte y la solución de problemas al cliente
- › Brinda soporte post implementación sobre todos los problemas relacionadas al hardware

Gerente Técnico de Proyecto

- › Participa en la validación funcional del diseño, el análisis de escollos y los procesos detallados de diseño
- › Colabora en el diseño de la interfaz
- › Brinda presupuestos y líneas de tiempo sobre las extensiones
- › Dirige el lanzamiento y la orientación técnicos al equipo del cliente
- › Participa en el diseño técnico para el paraje de integración, gestión de identidad de la solución (autorización), estrategia de monitoreo y alertas
- › Se involucra en la coordinación entre el equipo del cliente y los equipos MA Cloud Ops
- › Explica las implicaciones de cualquier cambio de alcance al equipo del proyecto
- › Asegura la entrega puntual de todas las extensiones dentro del presupuesto y conforme a las restricciones del proyecto
- › Brinda soporte técnico para la implementación

Ingeniero de Software/Analista de Programación

- › Trabaja con el equipo del proyecto para asegurar el entendimiento de las extensiones y los problemas
- › Desarrolla extensiones basado en las especificaciones
- › Resuelve problemas documentados de las extensiones
- › Brinda soporte durante el testeado de la interfaz y configuración del sistema

Gerente de Soporte al Cliente

- › Asume la responsabilidad de supervisión general del éxito del proyecto y resolución de problemas después de que el cliente ha transitado al área de Soporte al Cliente
- › Desarrolla relaciones profesionales con los ejecutivos de parte del cliente y los miembros del equipo de proyecto
- › Prioriza y brinda resolución puntual de todos los problemas relacionados al proyecto

Consultores de Soporte al Cliente

- › Brinda soporte durante el go-live y período post implementación según se requiera
- › Graba, investiga y resuelve problemas de manera puntual
- › Entiende el diseño de la solución y sus extensiones junto con el impacto en las operaciones de negocio del cliente



Gestión del Cambio y Entrenamiento



Entrenamiento y Educación

Personalizamos las necesidades de entrenamiento y educación de tu equipo ofreciéndote cursos específicos para cada producto en una variedad de métodos, servicios de gestión de cambio que se alinean con tu visión y experiencia personalizada para usuarios finales que empoderarán a tu equipo a trabajar de manera eficiente y consistente con tus nuevas soluciones.

Un equipo dedicado a Servicios Educativos personalizará la experiencia de capacitación para cada empleado y proseguirán con cursos avanzados, desarrollo profesional y una vasta variedad de recursos que te mantendrán al día en nuevas tecnologías y mejores prácticas de la industria.

Entrenamiento de Producto

El entrenamiento de software de Manhattan está disponible en diferentes formatos para que puedas elegir el enfoque que coincida mejor con tu equipo y que empodere a tus usuarios a adaptarse a la dinámica de cambio de tu negocio. Nuestros cursos de entrenamiento incluyen acceso inmediato a los sistemas en vivo en ambientes de entrenamiento virtuales, facilitadores altamente capacitados de instrucción, así como como actividades de entrenamiento basadas en retos y escenarios de la vida real. Ofrecemos opciones tanto abiertas como dedicadas.

- › Las clases públicas se ofrecen en fechas predeterminadas a lo largo del año y están abiertas a todos los clientes y socios de negocio. Estas son provistas tanto físicamente en las instalaciones de Manhattan en Atlanta, GA, o de manera virtual
- › Las clases dedicadas requieren un mínimo de 7 asistentes y el cliente puede escoger la fecha que funcione mejor para el equipo y concuerde con la disponibilidad de nuestro entrenador. Cada cliente podrá elegir el método de aplicación incluyendo opciones virtuales, en sus instalaciones o en las oficinas de Manhattan (Atlanta, GA; Winnersh, UK u otra designada)



Gestión de Cambio

Nuestro Servicio Organizacional de Gestión de Cambio permite la transformación de tu comercio de cadena de suministro mediante la alineación de tus empleados, procesos y sistemas a tu visión. Maximizamos el retorno de inversión (ROI) de tu software de Manhattan y nos aseguramos que tu organización esté equipada para el cambio transformacional mediante la capacitación, soluciones hechas a la medida y procesos de mitigación de riesgos que desatan el potencial de tu software Manhattan.

Te empoderamos para maximizar tus retornos de inversión de tu software Manhattan asegurándonos que tu organización esté preparada y lista para los cambios positivos de la transformación.

Habilitación del Entrenamiento

- › Genera estrategias integrales para elevar la confianza en tus empleados
- › Crea un entrenamiento personalizado diseñado para los requerimientos especiales de tu negocio
- › Asesoramiento en implementación del entrenamiento, adopción de procesos y liderazgo de cambio

Soluciones Personalizadas

- › Asóciate con los expertos de Manhattan para diseñar, construir y desplegar los entregables para administrar el cambio de la mejor manera a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto
- › Construye planes personalizados para complementar tu cultura organizacional, metas y requerimientos

Mitigación de Riesgos

- › Alinea a los miembros de tu equipo con el caso de negocio para la implementación
- › Anticipa y mitiga la resistencia de tus empleados
- › Comunica los impactos y beneficios al capacitar a tus usuarios finales

Nuestro Entrenamiento

Nuestro entrenamiento para usuarios finales está creado para empoderar a tu equipo de primera línea para trabajar consistentemente con un software de autoría de una sola fuente, ambientes de entrenamiento virtualizados y métodos de despliegue rápido. Nos aseguramos que tus empleados aprendan y adopten tus nuevas soluciones construyendo entrenamientos simulados con un Software FastTrack. Esto permite a los usuarios finales sentirse cómodos con las funcionalidades del nuevo software mientras tus soluciones de cadena de suministro y comercio omnicanal están siendo instaladas. FastTrack también te permite capturar procesos sin mucho esfuerzo, editar el contenido de e-learning y publicarlo para acceder y rastrearlo fácilmente.

¿Qué pasaría si tus empleados de primera línea pudieran operar sin interferencias constantes?

Los expertos de entrenamiento de Manhattan prepararán a tu equipo para que tú puedas seguir operando sin contratiempos todo el tiempo. Personaliza el entrenamiento de tus usuarios finales, codifica tus procesos e implementa el conocimiento sobre el sistema de forma sostenible. ¿Cuál es el resultado? Eficiencia mejorada y aceleración de los avances permitiendo a tu organización enfocarse en proveer la calidad en los servicios y experiencia al cliente que tú esperas.

Beneficios de FastTrack

- › Ahorro de hasta **80%** del tiempo invertido en preparar documentación
- › Ahorro de hasta **40%** empleado en corregir errores
- › Ahorro de hasta **30%** invertido en clases de entrenamiento
- › Reducción de hasta **90%** en costes de actualización de entrenamiento y cambios
- › **60%** menos solicitudes de resolución para el help desk

Educación Continua

La educación no termina cuando entrenas a tu equipo en el nuevo software. También ofrecemos cursos avanzados para equipos que quieren extender sus habilidades (además de desarrollo profesional y una amplia variedad de webinars educativos, cursos públicos e información sobre las tendencias en la industria).

También ofrecemos una variedad de oportunidades de educación continua para ayudarte a mejorar tus habilidades y aprender estrategias que te permitan estar por encima de tu competencia. Estas incluyen entrenamiento basado en roles, cursos, estrategias y un vasto menú de recursos en nuestro portal de aprendizaje (Manhattan Learning Portal).



Movilidad Empresarial



Movilidad Empresarial

El equipo de movilidad empresarial de Manhattan funciona como un punto de convergencia responsable de asistirte en el diseño de Movilidad Empresarial y Robótica, así como selección y procuración para ahorrarte tiempo y dinero.

Conectarse es ahora más rápido y sencillo

La tecnología en la Plataforma Manhattan Active® hace más fácil y rápido que nunca conectarse con los sistemas existentes, socios de negocio y servicios líderes en la industria, así como nuevos servicios. Para hacerlo más fácil, hemos convertido las soluciones Manhattan Active® en soluciones líderes en la industria para cualquier cosa desde la visibilidad de inventario y robots móviles autónomos, hasta los pagos, prevención de fraudes, compras líderes en la industria y a través de motores de búsqueda, sólo por mencionar algunos.

Un punto de contacto

Nuestro equipo de Movilidad Empresarial asegura el éxito de tu software a través de la recomendación y el trazo de rutas de procuración para el hardware de mejor calidad y la configuración de tu ecosistema de dispositivos basándonos en las mejores prácticas. A través de nuestra asociación exclusiva con los fabricantes líderes en movilidad empresarial y proveedores externos de software, brindamos precios competitivos y proveemos soporte técnico de alto nivel que no podrás conseguir en cualquier otro lado.

“Contamos con el servicio fiable del equipo, su experiencia en operaciones de cadena de suministro y apreciamos su esfuerzo para cumplir con nuestra demandante agenda”.

Eduard Stein, Director de TI, Cadena de Suministro de América del Norte, Cardinal Health



Evaluación de Hardware

Primero, evaluamos los factores de riesgo, el software y hardware obsoleto, las configuraciones, la preparación y la cobertura de red inalámbrica para verificar si necesitas hacer actualizaciones y escalamientos, todo para prepararte para la implementación de tu software Manhattan.

Soluciones Personalizadas

Nuestros consultores se tomarán el tiempo para entender tus sistemas legados actuales y a dónde quieres dirigirte estratégicamente. Nos encargaremos de tus requerimientos operativos específicos e identificaremos el equipo que mejor se adecúe a lo que necesitarás para alcanzar tus objetivos.

Procuración

Tenemos las mejores tecnologías para acompañar a tu software. Nuestro equipo puede ayudarte a obtener el equipo recomendado ya sea que se trate de dispositivos móviles, robótica, terminales punto de venta, soluciones de voz, lectores de códigos de barra, software de Gestión de Dispositivos Móviles (MDM), etiquetas y lectores RFID, impresoras de documentos y etiquetas entre otro equipo esencial.

Implementación

Nuestros ingenieros configurarán tus dispositivos de acuerdo con las mejores prácticas en la industria. Hacemos configuraciones cada semana y están íntimamente ligadas a las implicaciones y complejidades de una implementación exitosa.

Entrenamiento

Te ofrecemos un entrenamiento personalizado y amplio sobre el hardware diseñado para tus usuarios. El entrenamiento cubre el planteamiento de escenarios, la solución de problemas, la gestión, la funcionalidad y el uso proactivo del equipo.

Soporte

En lugar de llamar a los diferentes proveedores cuando tienes un problema, puedes simplemente hablarnos. Conocemos tu hardware y software a la perfección y estamos asociados con muchos de tus proveedores. Déjanos ver cuál es el problema y ayudarte a resolverlo.

Consultoría Continua

Tus objetivos y estrategias de negocio están cambiando todo el

tiempo. Nuestros ingenieros en movilidad líderes en la industria están siempre listos para aconsejarte y ayudarte a alcanzar tus objetivos.

Nuestro Proceso

El equipo de Movilidad empresarial está compuesto por expertos en cada producto que te vendemos. Te recomendaremos los mejores modelos y refacciones para asegurarnos que las especificaciones técnicas funcionen a la perfección en tu ambiente. Nuestros ingenieros representan las mejores prácticas en configuración, implementación y soporte de los productos que implementamos para que puedas maximizar tu inversión.

Tu equipo interno puede supervisar las actualizaciones en movilidad empresarial, pero no constantemente como nosotros. Trabajar con nuestros equipos de software es una buena experiencia porque nuestro proceso está diseñado para asegurar la implementación exitosa de nuestros productos.

Evaluación: Mantendremos una junta de lanzamiento, realizaremos una evaluación de la preparación de tu hardware y conduciremos un análisis de ROI para asegurarnos que el hardware se adecúe a tus necesidades y presupuesto.

Diseño: Fabricaremos una estrategia de gestión de movilidad empresarial específica para la automatización de tu flujo de trabajo y el mejoramiento de la experiencia de tus usuarios y seleccionaremos tus dispositivos.

Procuración: Como socio estratégico de los fabricantes líderes, tenemos los precios más competitivos de la industria. Debido a que hacemos implementaciones para cientos de proyectos cada año, sabemos perfectamente como conseguir hardware adecuado para lo que necesitas de forma muy rápida.

Implementación: Supervisamos la generación de escenarios, la configuración, la conectividad, el entrenamiento y la gestión de cambio.

Soporte: Nuestro helpdesk 24X7, el portal del cliente y el remplazo nocturno de hardware te ayuda a responder rápidamente a cualquier problema de hardware. Además, nuestra asociación con los fabricantes te vincula con soporte de alta gama Tier 1 y Tier 2.

Cinco razones para elegir el servicio de Movilidad Empresarial de Manhattan:

01

Lidiamos con implementaciones de software y hardware de Manhattan diariamente, así que tenemos las mejores soluciones al precio más bajo. Y debido a nuestra asociación y compras por volumen, nuestros clientes reciben el precio más competitivo.

02

Tenemos décadas de experiencia configurando equipo y hacemos cientos de implementaciones cada año. Nuestro conocimiento y experiencia reducen los riesgos de implementación que probablemente ocurrirían si compraras tu hardware con un proveedor menos experimentado.

03

Después de una implementación a gran escala, querrás ver los resultados: un go-live sin contratiempos, adopción rápida de los usuarios y de Retorno de Inversión (ROI). Nuestro equipo opera con rapidez sin requerir proveedores ajenos intentando aprender tus implementaciones o incluso poniéndolas en conflicto. Es por esta razón que el hardware es una parte integral de la implementación y ayuda a mejorar la aceptación por parte de tus usuarios, incentivar una gestión de cambio más tersa y promover un onboarding más rápido.

04

Con nuestro equipo supervisando la procuración, la implementación y el soporte, puedes extender la vida de tus compras. Adicionalmente, te ayudamos a reducir el costo total de tu inversión a través del entrenamiento, el soporte incluido y oportunidades de recompra para tu equipo usado.

05

Al estar al tanto de los parches, las actualizaciones y las mejoras del hardware, nos aseguramos de que su hardware rinda al máximo. Estamos actualizados en problemas de hardware y software en nuestra industria, de esta forma, podemos responder rápida y proactivamente a inquietudes importantes. Finalmente, el mantenimiento de nuestro hardware cuida tu seguridad contra ataques cibernéticos y mantiene el cumplimiento con las regulaciones en la industria.

