



# Customer Interaction Center

Cómo aprovechar al máximo su Soporte SAP

CLIENTE

THE BEST RUN



# Contenido

---

- Resumen de Customer Interaction Center (CIC)
- Infraestructura de soporte de SAP
- Introducción a SAP One Support Launchpad
- Gestión de usuarios
- Universal ID
- Cómo descargar software
- Cómo solicitar una clave de licencia
- Administración de sistemas
- Búsqueda de soluciones
- Contactar con expertos en productos
- Incidente perfecto
- Contacto con CIC
- Apéndice

# Interacción en tiempo real Call-1-SAP y Customer Interaction Center (CIC)



**CIC** es una de las interfaces entre los clientes y la organización de soporte de SAP. Está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año y proporciona un punto de contacto central para obtener asistencia con consultas no-técnicas.

## Resumen

- Su canal de contacto para cualquier pregunta no técnica como:
  - Consultar incidentes existentes
  - Hacer preguntas sobre SAP ONE Support Launchpad y sus aplicaciones
  - Obtener ayuda sobre S-User
  - Solicitar servicios remotos de SAP
- Se puede acceder al CIC por teléfono, chat o correo electrónico

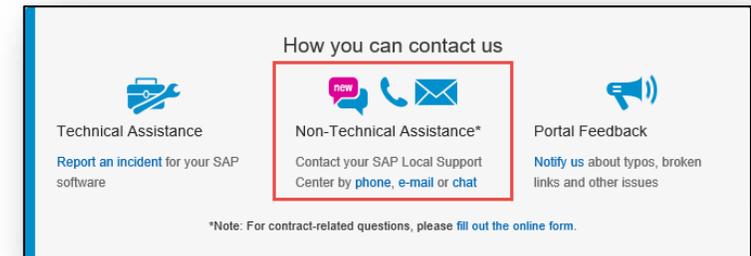
## Beneficios

- CIC está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año y proporciona un punto de contacto central para obtener asistencia en consultas no técnicas
- Número de teléfono gratuito universal para ponerse en contacto con el soporte de SAP
- Acceso al menú de servicio para seleccionar el área de producto específica que necesita, que ahora incluye las soluciones de SAP Ariba, SAP Concur, SAP Fieldglass, SAP Qualtrics y SAP SuccessFactors
- Número gratuito accesible en la mayoría de los países a través de teléfonos fijos y algunos proveedores móviles

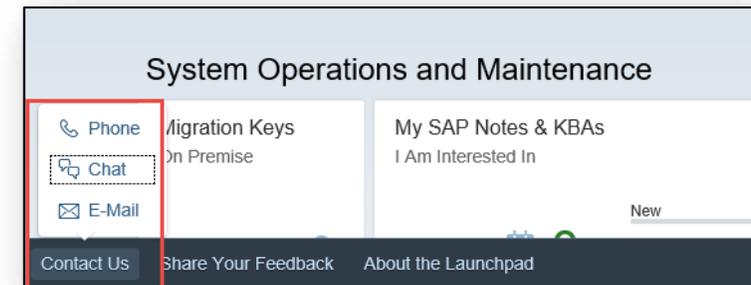
## Acceso

- Puede acceder al CIC desde el SAP Support Portal o desde el SAP One Support Launchpad
- Acceso directo:
  - [Chatear con CIC](#)
  - [Llamar al CIC](#)
  - [Correo electrónico CIC](#)
- Obtenga más información aquí:
  - [SAP Support Portal](#)
  - [Guía de referencia](#)
  - [Webcasts](#)
  - [#Vídeos de soporte ASKCIC](#)

## Presentación preliminar



SAP Support Portal



SAP ONE Support Launchpad

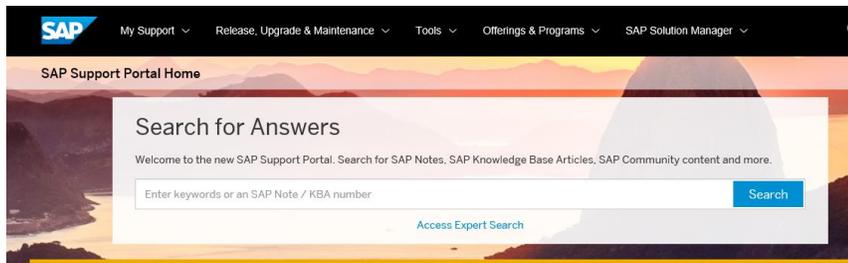


# Infraestructura de soporte de SAP

## SAP Support Portal

- SAP Knowledge Base Articles and Note Search
- Información de producto y mantenimiento (Product Availability Matrix - PAM)
- Datos de contacto de la asistencia técnica y no técnica
- Guías para aplicaciones de soporte a través de SAP Help Portal (<https://help.sap.com>)

<https://support.sap.com>



## Comunidad SAP

- Ver blogs
- Sección Preguntas y respuestas
- Acceso rápido a asesoramiento de expertos
- Formaciones online
- Wiki de la comunidad

<https://community.sap.com/>



# SAP ONE Support Launchpad

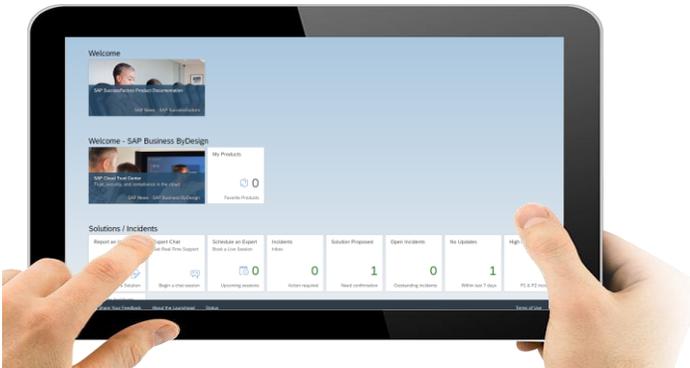


SAP ONE Support Launchpad proporciona acceso a los recursos de soporte a través de una única interfaz intuitiva.

Al utilizar perfiles de rol personalizables, el Launchpad muestra solo aplicaciones relevantes e información para garantizar una experiencia eficiente y fácil de usar.

Hoy en día, los usuarios de soporte deben utilizar exclusivamente el Launchpad para acceder a las herramientas y aplicaciones de soporte disponibles, tales como:

- Gestión de usuarios
- Gestión de incidentes
- Búsqueda y solución de problemas
- Centro de download de software
- Generar claves de licencia
- Mantener datos de sistema



## Recursos útiles:

- [SAP ONE Support Launchpad explicado en 3 minutos - YouTube](#)
- [Obtenga más información sobre el Launchpad y la última actualización del Launchpad: SAP Support Portal](#)
- [Consejos y trucos de SAP ONE Support Launchpad - SAP Community](#)
- [Notificaciones SMS para SAP ONE Support Launchpad: SAP Community](#)
- [Suscribirse a actualizaciones del estado de rendimiento y disponibilidad de la plataforma Launchpad: SAP ONE Support Launchpad](#)



Un S-User ID es su usuario individual para acceder al ONE Support Launchpad y con autorizaciones que se requieren para realizar tareas específicas.

## Super administrador

Un superadministrador es responsable de actualizar las autorizaciones para todos los demás S-User IDs de la empresa.

SAP crea el primer S-User para todos los clientes nuevos y asigna a este usuario todas las autorizaciones.

Los S-Users ahora pueden solicitar autorizaciones faltantes a su super administrador a través de un cómodo autoservicio en *My Authorizations and Functions*

## Cloud Administrador

Los administradores Cloud tienen todas las autorizaciones necesarias para ejecutar las tareas en el SAP ONE Support Launchpad relacionadas a los productos en la nube en el nivel más alto.

Preguntas más frecuentes sobre las autorizaciones de usuario:

- <https://support.sap.com/user-admin>
- [Obtenga información sobre usuario, autorización y el concepto de administrador](#)

Las tareas principales de los administradores incluyen:

- Gestionar la vida útil de los S-User IDs, por ejemplo: Crear/Ampliar/Borrar
- Definir Administradores adicionales
- Solicitar claves de licencia en <http://launchpad.support.sap.com/#/licensekey>
- Otorgar autorizaciones para todas las aplicaciones en SAP ONE Support Launchpad
- Actualizar datos de sistema en <http://launchpad.support.sap.com/#/systemdata>

### KBA de SAP:

- [1271482: Cómo un administrador crea o elimina S-User IDs](#)
- [1511008 - Cómo añadir o modificar autorizaciones para un S-UserID](#)
- [1614304: Cómo un super administrador o un Cloud administrador puede utilizar la función 'Copiar autorizaciones de usuario'](#)
- [2891528: Cómo utilizar el autoservicio de solicitud de autorización](#)

# SAP Universal ID

- Una única cuenta de SAP para toda la vida
- Elija entre sus ID de usuario S-user y P-user y gestione su propio perfil
- Cambie fácilmente entre sus cuentas de SAP

Para más información sobre plataformas disponibles:

<https://discover.sap.com/universalid/en-us/roadmap.html>



- [Crear su SAP Universal ID](#)
- [Obtenga soporte con SAP Universal ID](#)
- [Blog de SAP Community - SAP Universal ID: ¡obtenga el suyo hoy mismo!](#)

# Cómo descargar **software**

## Acceso al software de SAP

Las licencias de software y los S-User IDs se asocian con un número de cliente específico.

Para descargar software desde el SAP ONE Support Launchpad, en la aplicación *Software Center*, debe utilizar un S-User ID del mismo número de cliente al que se asigna la licencia.

Para descargar software, su S-User ID necesitará la autorización *Software Download*.

### Centro de descarga de software de SAP:

<https://launchpad.support.sap.com/#/softwarecenter>

Si tiene problemas con el *Software Center* de SAP, notifique un incidente con el componente XX-SER-SAPSMP-SWC.

**Las preguntas más frecuentes**, así como las notas SAP y los artículos de la base de conocimientos (KBAs) relevantes para ese tema, están disponibles en <https://support.sap.com/swdc>



# Cómo solicitar una **clave de licencia**

Al solicitar una clave de licencia, se le pedirá que seleccione la instalación, el producto, y entonces deberá crear un sistema nuevo o seleccionar uno existente.

Para solicitar claves de licencia, su S-User ID necesitará la autorización *Request License Key*.

## Asistente de clave de licencia

<https://support.sap.com/licensekey>.

Si tiene problemas con la solicitud de claves de licencia, notifique un incidente con el componente XX-SER-LIKEY\*.

## La información de clave de licencia adicional está disponible en KBA

- [Nota SAP 1644792 - Clave de licencia/instalación de SAP HANA](#)
- [Nota SAP 1502717 - Cómo solicitar una clave de licencia para las soluciones SAP BusinessObjects](#)
- [Nota SAP 1686864 - Claves de licencia para productos Sybase](#)

Para consultas comunes sobre la solicitud de claves de licencia, visite nuestra [sección de ayuda en SAP Support Portal](#).



# Administración de sistemas

*Tenga en cuenta que la siguiente información solo se aplica a instalaciones OnPremise.*

Cuando compra un producto de SAP, se crea una nueva instalación.

Usted tendrá que crear sistemas bajo esa instalación en el [Asistente de clave de licencia](#)

La mayoría de las aplicaciones de soporte se basan en datos de sistema actualizados para mejorar la calidad del servicio. Con los datos del sistema actualizados, se evita la entrada repetida o innecesaria de datos.

Para la administración de sistemas, su S-User ID necesitará la autorización "*Edit System Data*".

Encontrará más documentación y ayuda en <https://support.sap.com/system-data>

## Cómo el CIC puede ayudar a:

Autorizaciones de S-User: Verificaremos su S-User y le ayudaremos a obtener las autorizaciones que necesita para utilizar la aplicación

Revisaremos sus datos de sistema con usted y lo conectaremos con los expertos.

Para obtener más ayuda con la administración de sistemas, el componente es XX-SER-SAPSMP-SYS



# Búsqueda de soluciones

Si tiene una consulta o problema con sus productos SAP, el primer paso es analizar el problema y utilizar los recursos disponibles para encontrar posibles soluciones:

- Realice una búsqueda de la base de conocimientos SAP en el ONE Support Launchpad para conocer los posibles KBAs y las notas SAP (ahora disponibles en varios idiomas) que pueden ayudar: <https://launchpad.support.sap.com/>
- Consulte SAP Community para ver todas las resoluciones posibles <https://community.sap.com>
- El SAP Help Portal tiene los manuales de actualización, instalación e información del producto: <https://help.sap.com/viewer/index>
- El asistente de soporte de SAP busca soluciones durante el proceso de creación de incidentes.
- [SAP News Interactúe fácilmente con el soporte del producto: Pruebe la función del asistente de soporte de SAP](#)
- Converse con un experto externo aprobado por SAP para preguntas técnicas de Success Factors  
[Preguntar a un compañero experto en el portal de soporte](#)

Si no se encuentra ninguna solución, entonces será mejor ponerse en contacto con los expertos en productos de SAP; es importante tener el análisis y un procedimiento de reproducción (si corresponde) antes de ponerse en contacto con los expertos del producto



# Contactar a los expertos en productos

Para ponerse en contacto con los expertos en productos de SAP, se requiere un S-user ID con las siguientes autorizaciones:

*Create incidents, Send incidents, Display incidents and Close incidents.*

Existen algunas opciones para ponerse en contacto con los expertos del producto:

**Expert Chat** (para nuevos problemas no informados): <https://launchpad.support.sap.com/#/expertchat/create>

**Schedule an Expert:** <https://launchpad.support.sap.com/#/sae>

**Schedule a Manager :** <https://launchpad.support.sap.com/#/notes/2886006>

**Incidente:** <https://launchpad.support.sap.com/#/incident/create>

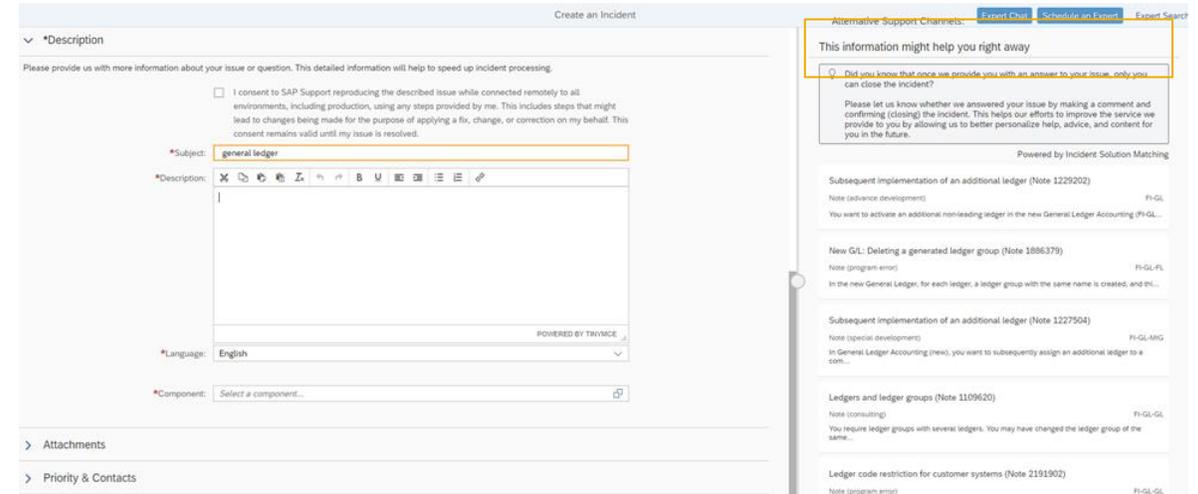
## Cómo el CIC puede ayudar:

Los clientes pueden contactar al CIC para obtener orientación sobre los canales de contacto con los expertos del producto.

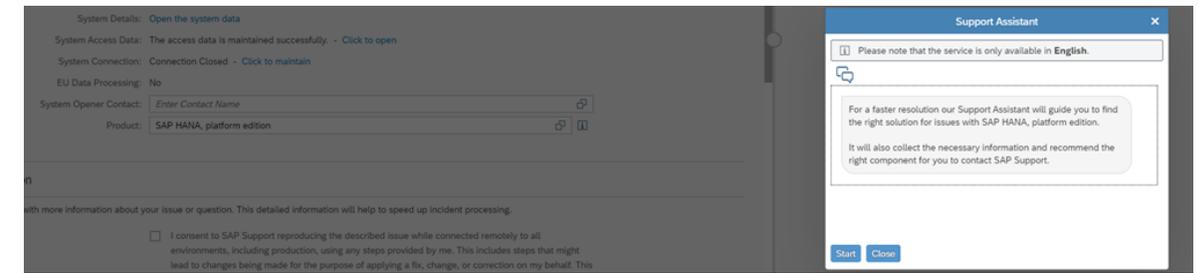
Para incidentes abiertos, CIC puede ayudar a solicitar la asignación del procesador, acelerar, modificar la prioridad, agendar una llamada con el procesador o escalar incidentes.

CIC solicitará un impacto empresarial válido para ayudar a SAP a priorizar aquel problema al hacer el seguimiento de los incidentes.

## Incident Solution Matching



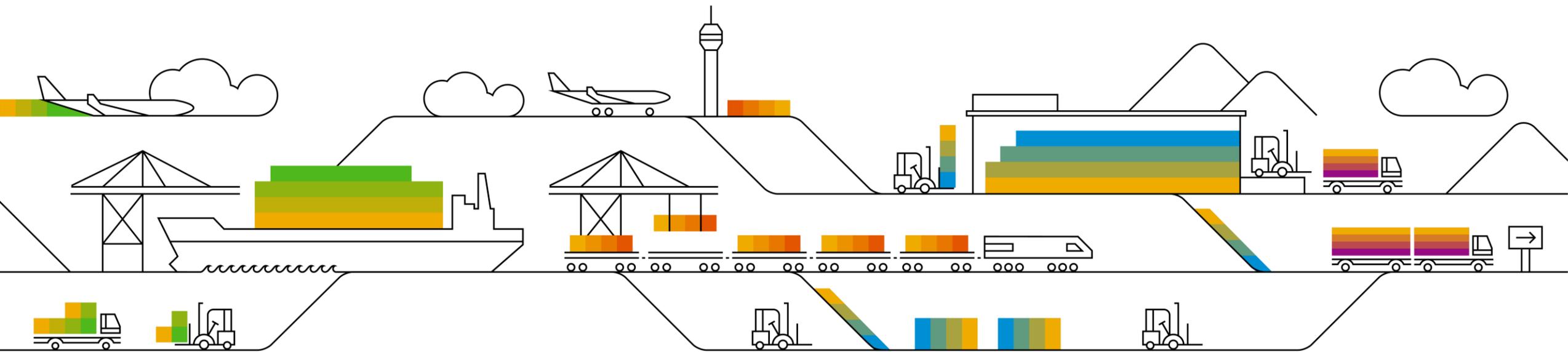
## SAP Support Assistant



# Incidente perfecto

- ✓ 1 problema por incidente
- ✓ Documentar el análisis hecho por el cliente y la búsqueda de notas o KBAs que ya fueron verificados
- ✓ Detalles de conexión remota
- ✓ Una descripción breve significativa (con códigos de error )
- ✓ Pasos detallados para reproducir el problema en su sistema
- ✓ Prioridad adecuada y área de producto o componente
- ✓ Impacto del problema en las operaciones empresariales
- ✓ Datos de contacto del cliente





**Teléfono:** <https://support.sap.com/call1sap>



**Correo electrónico:** <https://go.support.sap.com/contactus/#/email>



**Chat:** <https://go.support.sap.com/contactus/#/chat>



**Twitter:** <https://twitter.com/sapsupporthelp>

**Apéndice:**

# Nuevo proceso de vida útil de los S-Users

SAP ha introducido el proceso de vida útil para todos los S-User IDs, para ayudar a proteger la información sensible de su empresa y garantizar el cumplimiento de GDPR. SAP ayuda a los clientes y socios en su responsabilidad con la administración de usuarios asignando una fecha de vencimiento a todos los S-users, a partir del 2 de junio de 2020.



## Usuario S-user ID

- Cualquier S-User nuevo será **válido durante 24 meses**.
- Super administradores (*incl. artnet Security Managers, Technical Comm. Users*) tienen una validez de fijada en 31.12.9999 (sin vencimiento).
- **Validez más corta posible** = 1 día. Período de validez máximo = 5 años
- Cuando no se realiza ninguna ampliación, los S-User ID pasan al estado "**Expired**" después de la fecha de validez.
  - El S-User ID **ya no se podrá utilizar**.
  - El S-User ID solo puede ser **reactivado** por el super administrador dentro de tres (3) meses a partir de su vencimiento.
- Tres (3) meses después del vencimiento, los S-User ID se **borrarán** y ya no se podrán recuperar.



## Reglas de ampliación

- El administrador de usuarios, en cualquier momento, puede extender la validez hasta un **máximo de cinco (5) años**.
- El administrador de usuarios puede volver a activar las cuentas caducadas hasta **3 meses después del vencimiento**.



## Notificaciones

- El administrador de usuarios recibirá una notificación cada primer día del mes para las cuentas, dentro de su organización, que caducarán tres (3) meses antes del vencimiento para que pueda hacer la **renovación/extensión**.
- El propietario del S-User ID recibirá una notificación de **renovación/ampliación** en un plazo de 30 días, 14 días y 2 días antes del vencimiento.
- Los partners VAR-d no recibirán notificación del vencimiento de los S-Users de sus clientes finales

Para más información, consulte:

[Página del portal de soporte técnico](#)

Verifique información exclusiva para Partners:

[Página del portal SAP PartnerEdge](#)

# Acreditación de soporte de producto



## ¡Aproveche al máximo las herramientas de soporte de productos de SAP y las ofertas de Next-Generation Support!

- Disponible para todos los clientes y socios SAP con un S-user sin costo adicional
- Obtenga capacitación y información sobre todos los recursos disponibles de Product Support
- Consta de 3 módulos y una evaluación final, que se puede realizar a su propio ritmo y tiempo
  - prevención de incidentes
  - soporte en tiempo real
  - experiencia de soporte digital
- La insignia de acreditación de soporte de producto se otorga una vez completada la evaluación final, y se puede compartir en las redes sociales

- [Video de bienvenida del Product Support Accreditation](#)
- [Centro de noticias de SAP: aproveche al máximo las interacciones con el soporte de productos](#)
- [Acceder al programa Product Support Accreditation](#)

**ABOUT THIS PROGRAM**

Product Support Accreditation allows customers to become familiar with the accurate ways to interact with Product Support from SAP.

By completing the accreditation all customers and partners are enabled and empowered to interact with Product Support in the most efficient way.

Accreditation can be completed within a short time. The course consists of 3 modules, each containing a short, interactive video and a PDF document. At the end of each module a short quiz is taken to ensure full understanding of the presented material.

On successful completion of the final assessment, the Accreditation is then awarded.

**BENEFITS**

- 1. Empowerment** - Awareness to all the available resources from Product Support, resulting in improved response time, better support interactions & increased efficiency and productivity.
- 2. Badge** - Acclaim badge shareable on social media.
- 3. Entry pass for SAPPHIRE NOW 2020\*** - A chance to receive a SAPPHIRE NOW 2020 complimentary pass for the event held in Orlando, FL, with the opportunity to meet with Product Support Leadership.

**\*Disclaimer:**

- These benefits will be awarded for a limited time to limited users ONLY.
- Once the benefits with limited quantities are distributed, they will be discontinued.
- Some exclusions apply, please contact [ps\\_accreditation@sap.com](mailto:ps_accreditation@sap.com) for more details.

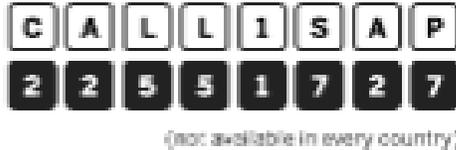
**HOW DOES IT WORK?**

**Training Modules**

Module	Progress	Est. Time
Self-service and Incident Prevention	0%	25 min
Real-time Interactions	0%	25 min
Digital Support Experience	0%	15 min
Assessment	Not Started	Certificate

Terms of Use | Copyright and Trademarks | Legal Disclosure | Privacy | FAQs | Feedback

# CALL 1 SAP Support - Directorio telefónico mundial



## Menú de servicio: Lo que escuchará al llamarnos

*Gracias por llamar a SAP Product Support. Seleccione una de las siguientes opciones:*

- Para ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de SAP Fieldglass, SAP Concur y las soluciones de SAP Qualtrics, pulse 1  
Submenú:  
Para el soporte de SAP Fieldglass, pulse 1  
Para el soporte de SAP Concur, pulse 2  
Para el soporte técnico de SAP Qualtrics, pulse 3
- Para llegar al servicio de atención al cliente de todos los demás productos, incluidas las soluciones de SAP SuccessFactors y SAP Ariba, pulse 2  
Submenú:  
Para las soluciones de SAP Ariba, pulse 1  
para todos los demás productos, incluido SAP SuccessFactors, pulse 2
- Para escuchar el menú en otro idioma, pulse 3
- Para volver a escuchar este menú, pulse 4

- Póngase en contacto con nosotros para todas sus consultas no técnicas de SAP. Estamos aquí para brindarle soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- En muchos países, se puede acceder al número gratuito para ponerse en contacto con el soporte de SAP a través de teléfonos fijos y algunos proveedores móviles. Le permite seleccionar el área de producto de SAP específica que necesita, conectándolo directamente con un representante de soporte de SAP.
- Número de teléfono gratuito universal para ponerse en contacto con los servicios de soporte de SAP
- Acceso al menú de servicio para seleccionar el área de producto específica que necesita, que ahora incluye las soluciones de SAP Ariba, Concur y SAP Fieldglass
- Número gratuito accesible en la mayoría de los países a través de teléfonos fijos y algunos proveedores móviles
- Si no puede conectarse mediante el número proporcionado para su país, llame al +49 698 740914073.
- Obtenga más información aquí:  
[Acceso al directorio telefónico mundial](#)  
[Póngase en contacto con el Customer Interaction Center \(CIC\).](#)

# Ofertas de soporte y servicios remotos

Su empresa puede adquirir varias ofertas de soporte de SAP. Según el programa de soporte que haya adquirido su empresa, es posible que tenga derecho a varios servicios que con el objetivo de supervisar su infraestructura de SAP y ayudar a evitar que ocurran incidentes.

Para obtener más información sobre el alcance de las diferentes ofertas de soporte y los servicios remotos correspondientes, consulte:

<https://support.sap.com/support-programs-services/offerings.html>

<https://support.sap.com/en/offerings-programs/enterprise-support/enterprise-support-academy/continuous-quality-check-improvement-services.html>

Para solicitar un servicio de soporte, cree un incidente en [SAP ONE Support Launchpad](#) bajo el componente SV-BO-REQ o póngase en contacto con CIC.



Cuando soliciten reservar cualquier servicio, tengan en cuenta que SAP recomienda un aviso de al menos 8 semanas para los clientes de SAP Standard Support y SAP PSLE y 3 semanas de aviso para SAP Enterprise Support (5 semanas si SAP Solution Manager no está listo para la entrega)

Proporcione la siguiente información al solicitar un servicio de soporte remoto:

- número de cliente
- número de instalación
- tipo de servicio solicitado
- ID de sistema
- fecha de entrada en productivo del proyecto
- producto
- persona de contacto (número de teléfono y dirección de correo electrónico)

## SAP Solution Manager

SAP lleva a cabo los servicios de soporte remoto en el SAP Solution Manager del cliente. Durante la prestación del servicio, el ingeniero de soporte de SAP tiene acceso a información importante del Proyecto en SAP Solution Manager, lo que ahorra tiempo y permite a SAP llevar a cabo servicio de una manera más eficiente.

Para proporcionar servicios de soporte, SAP recomienda encarecidamente que actualice su SAP Solution Manager a la última versión y support package. Esto garantiza que el contenido más reciente esté disponible y se pueda aprovechar durante la prestación del servicio.

- [Nota SAP 1170668](#) - El rol de SAP Solution Manager en la prestación de servicios remotos
- [Nota SAP 2253047](#) - Requisitos técnicos previos para la prestación del servicio en SAP Solution Manager 7.2

## Preparación del servicio

- [Nota SAP 91488](#) - SAP Support Services - Nota preparatoria central

## Dé forma al soporte de SAP con su participación en nuestra investigación

Participe en las actividades de investigación de usuarios de SAP Support y ayude a dar forma a su experiencia en SAP Support Portal / SAP ONE Support Launchpad

- Sesión de Skype individual con el investigador de usuarios de SAP
- Sesión de 30-60 minutos
- Agendada en un momento conveniente para usted
- Realizado en inglés
- Estudios realizados todos los meses – ¡Inscríbete para participar de uno o tantos como desee!

Póngase en contacto con [supportusability@sap.com](mailto:supportusability@sap.com) para expresar su interés.



# Webcasts de soporte del Customer Interaction Center

Regístrese para webcasts de soporte en vivo aquí:

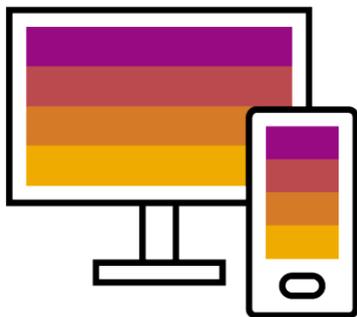
<https://webinars.sap.com/sap-support/en/home>

Mire *OnDemand* aquí:

<https://webinars.sap.com/sap-support/en/archives>

Para más información, consulte el enlace aquí:

<https://sway.office.com/eIjfiCUaDLYcHsCI?ref=Enlace>



## Upcoming Live Sessions

[Expand All](#)

- ✓ Incident Management (English)
- ✓ SAP ONE Support Launchpad Overview (Spanish)
- ✓ Wondering How to Get an Easy Start With SAP's Product Support?
- ✓ Getting the Most from your Support (English)
- ✓ ¿Se pregunta cómo puede empezar con el soporte de productos de SAP fácilmente?
- ✓ Introduction to the SAP ONE Support Launchpad (English)
- ✓ Getting the Most from your Support (French)
- ✓ Getting the Most from your Support (English)
- ✓ Incident Management (Chinese)

## Replay Archives

[Expand All](#)

- ✓ Search and Supportability
- ✓ Incident Management
- ✓ How AI Drives Your Incident Management and Incident Creation Processes
- ✓ Incident Management (German)
- ✓ Schedule a Manager – Try Our New Product Support Channel for High Priority Incidents
- ✓ SAP ONE Support Launchpad Overview
- ✓ Incident Management

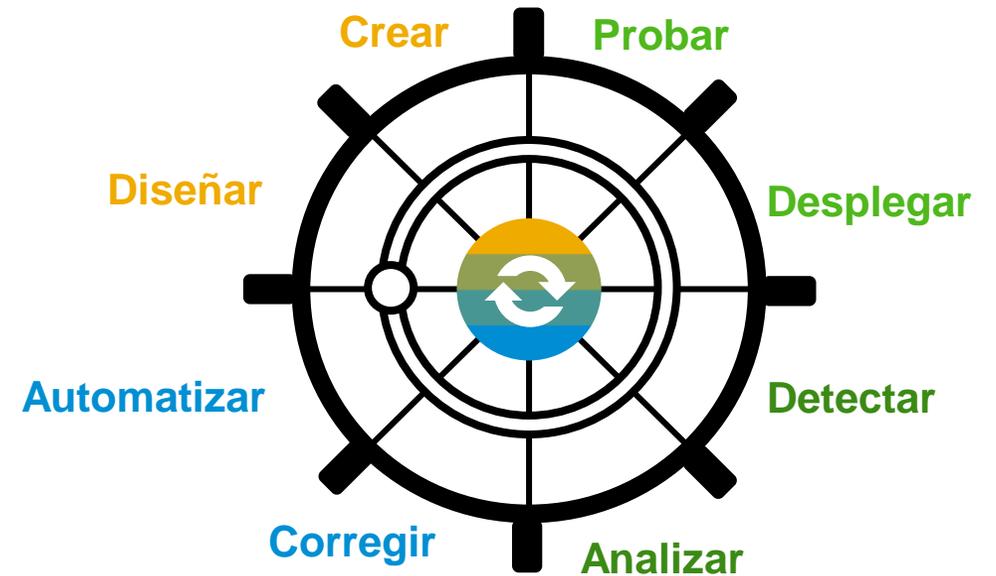
# SAP Cloud ALM – incluido en SAP Enterprise Support, Cloud Editions

## Un diferenciador competitivo

- Gestionar a SAP como líder del mercado para una simple gestión del ciclo de vida en nube del cliente y una rápida adopción de la solución, lo que permite la realización de estrategias en la nube de los clientes con una rápida obtención de valor para SAP y nuestros clientes.

SAP Cloud ALM ayuda a los clientes a:

- Implementar
- Gestionar
- Supervisar
- Ejecutar
- Optimizar sus soluciones en la nube **de forma proactiva.**



SAP Cloud ALM proporciona las **capacidades clave que los clientes necesitan para tener éxito**. SAP Cloud ALM proporciona contenido de SAP Best Practices, acelera los proyectos de implementación, gestiona las operaciones de las soluciones en la nube. Está integrado con otras soluciones y extensiones en nube.

**Gracias.**

Síguenos



[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2020 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción o transmisión de parte alguna de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa filial de SAP.

La información que aquí se incluye puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software con derechos de autor de otros proveedores de software. Las especificaciones de producto nacionales pueden variar.

SAP SE o una empresa filial de SAP proporcionan estos materiales con fines meramente informativos, sin manifestación ni garantía de ningún tipo. Ni SAP ni sus empresas filiales se hacen responsables de los errores u omisiones en dichos materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP o de sus empresas filiales son aquellas especificadas en las cláusulas expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.

En concreto, SAP SE o sus empresas filiales no tienen ninguna obligación de realizar ningún tipo de actividad empresarial descrita en este documento o en ninguna presentación relacionada, ni de desarrollar o lanzar ninguna funcionalidad mencionada en el presente. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia y posibles desarrollos futuros, productos y/o direcciones de plataformas y funcionalidades de SAP SE o de sus empresas filiales, están sujetos a posibles cambios y pueden ser modificados por SAP SE o sus empresas filiales en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso. La información de este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal de proporcionar ningún material, código o funcionalidad. Todas las proyecciones futuras están sujetas a diversos riesgos e incertidumbres que podrían provocar que los resultados reales difieran de forma significativa de los previstos. Se advierte a los lectores que no deben depositar una confianza excesiva en estas afirmaciones referentes al futuro y que no deben basarse en ellas a la hora de tomar decisiones de compra.

SAP y otros productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o de una empresa filial de SAP) en Alemania y en otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas.

Consulte [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.