

SAP Services

**FÜNF ARGUMENTE FÜR  
SAP® ENTERPRISE SUPPORT  
ZUM SCHUTZ UND AUSBAU  
IHRER SAP-INFRASTRUKTUR**



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



# FÜNF ARGUMENTE FÜR SAP® ENTERPRISE SUPPORT

Der technische Fortschritt hat dazu geführt, dass Geschäfte heute schneller abgewickelt werden als je zuvor. Dank der Globalisierung und neuer Technologien können Sie Wertschöpfungsnetze nutzen, neue Märkte erobern und Innovationen bei Produkten und Dienstleistungen partnerschaftlich entwickeln.

Wertschöpfungsnetze verändern die Balance zwischen intern und extern abgewickelten Vorgängen grundlegend. Voraussetzung hierfür ist eine äußerst flexible und agile IT-Landschaft bei grundsätzlich stabiler Plattform. Um mit diesen steigenden Anforderungen Schritt zu halten, haben Sie in integrationsfähige Anwendungen auf der Geschäftsprozessplattform von SAP investiert. So konnten Sie Ihr Geschäftsumfeld aus Partnern, Lieferanten und Kunden in einem funktionierenden Wertschöpfungsnetz zusammenführen.

Heute beeinflusst Ihre IT-Infrastruktur wesentlich Ihren geschäftlichen Erfolg oder Misserfolg in der globalen Wirtschaft. Natürlich möchten Sie diese Investition schützen, um sich gegen geschäftliche Risiken abzusichern und Ihre Wachstumsbasis zu stärken. Dabei sollte im Idealfall die gesamte Systemlandschaft aus SAP®-Software und Partnerlösungen in das Schutzprogramm einbezogen werden. Zur Unterstützung geschäftskritischer Prozesse führt SAP nun ein neues Supportmodell ein – SAP Enterprise Support.

SAP Enterprise Support ist ein ganzheitliches Supportangebot, das Ihre Prozesse durchgängig unterstützt, somit Ihre Investitionen in SAP-Software schützt und Ihnen alle Wachstumsmöglichkeiten eröffnet, die die globale Wirtschaft zu bieten hat.



Abbildung 1: Unternehmen in der globalisierten Welt

# 1. ZENTRALE ANLAUFSTELLE FÜR IHRE GESTIEGENEN SUPPORTANSPRÜCHE

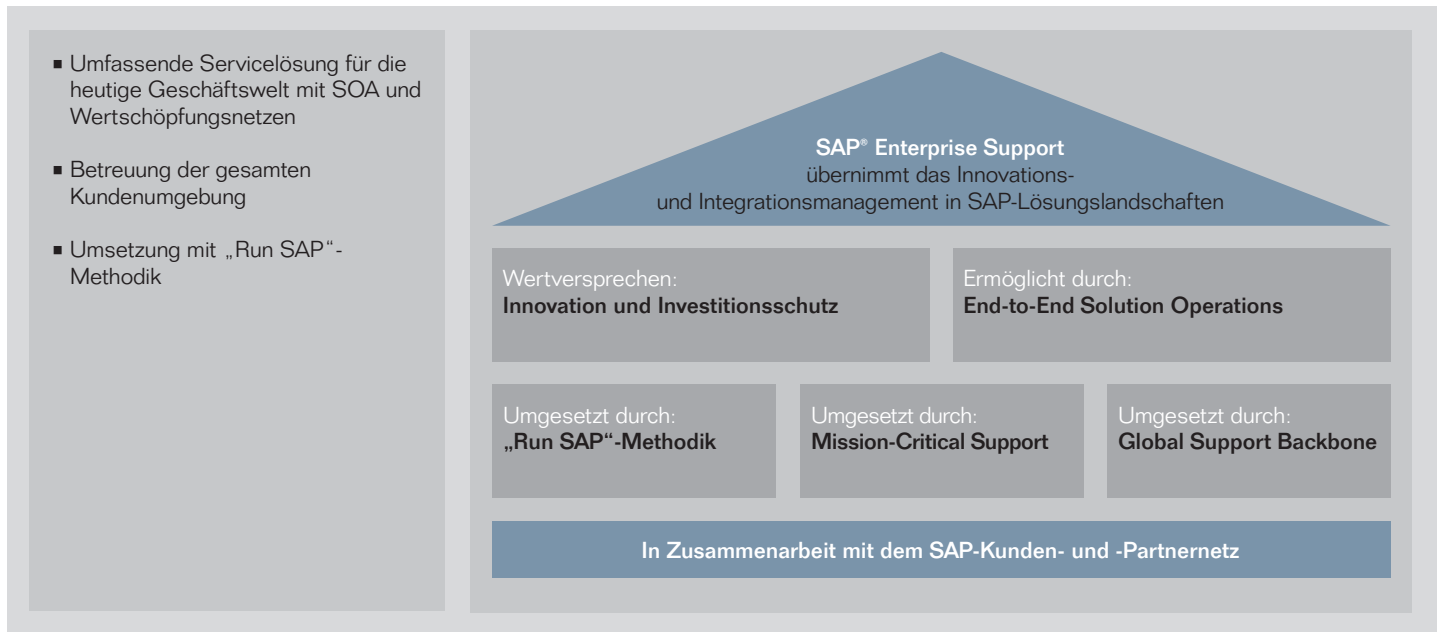


Abbildung 2: SAP Enterprise Support

Ihr Unternehmen ist gewachsen, und Ihre IT-Landschaft ist zu einem sehr wichtigen Faktor für Ihren Geschäftserfolg geworden. Naturgemäß wachsen damit auch die Ansprüche an den IT-Support. In vielen Fällen gewinnen SAP-Anwendungen an Bedeutung in Ihrer Infrastruktur und verbinden geschäftskritische Anwendungen zu einem Gerüst, welches das Rückgrat Ihres Unternehmens bildet. Das gewachsene Anwendungsportfolio in vielen Unternehmen und der Einsatz neuer Technologien wie z. B. On-Demand-Anwendungen haben dazu geführt, dass viele unserer Kunden den Wunsch nach einem Ansprechpartner für ihren Supportbedarf geäußert haben. Mit SAP Enterprise Support kommen wir diesem Wunsch entgegen.

## Ein Servicepartner für die SAP-Unternehmensplattform und darüber hinaus

SAP Enterprise Support deckt nicht nur die SAP-Anwendungen ab. Das Serviceangebot gilt vielmehr für Ihre gesamte Plattform einschließlich der geschäftskritischen Kunden- und Partnerlösungen. Studien haben gezeigt, dass bei 67 % der geschäftskritischen Unternehmensanwendungen Ausfallzeiten von mehr als 9 Stunden pro Monat auftreten. Und das, obwohl der Geschäftserfolg heutzutage von einer funktionierenden Informationstechnik abhängt. Mit einem zentralen Ansprechpartner für Ihre SAP-Gesamtlösung können Sie diese Ausfallzeiten reduzieren und somit das Geschäftsrisiko minimieren.

## Umfassenderes Engagement von Ihrem Partner für Unternehmensplattformen

Mit SAP Enterprise Support setzen wir uns noch stärker für Ihren Geschäftserfolg ein. Wir schaffen eine Supportinfrastruktur und Supportstandards, mit denen Sie einen erstklassig optimierten Betrieb für Ihre gesamte erweiterte SAP-Softwarelandschaft erreichen. Unsere Standards für effizienten Softwarebetrieb setzen neue Maßstäbe. Sie profitieren von durchgängigen Supportservices und sichern sich den branchenführenden IT-Support von SAP.

1. „Extreme Chaos“, The Standish Group International Inc., 2000.

## 2. FOKUS AUF DIE KONSEQUENTE MINIMIERUNG VON GESCHÄFTSRISIKEN

### Komplexität erhöht geschäftliche Risiken und Kosten

Die neuen Geschäftsmodelle der globalen Wirtschaft haben zu größeren und stärker integrierten Wertschöpfungsnetzen geführt. Das hat große Vorteile für die Flexibilität, steigert aber auch die Komplexität der IT-Landschaften. Ursache für die zunehmende Komplexität ist die wachsende Anzahl der Anwendungen und Architekturen wie auch der Schnittstellen zu ERP-Systemen (Enterprise Resource Planning), die für eine effiziente Nutzung der neuen Wertschöpfungsnetze unerlässlich sind. Mit dieser Komplexität sind allerdings auch erhöhte geschäftliche Risiken verbunden. Gemäß einer Studie der Economist Intelligence Unit ist IT-Komplexität die häufigste Ursache von Systemausfällen.<sup>2</sup>

Außerdem steht Komplexität in direktem Zusammenhang mit zunehmender Häufigkeit und Dauer von Systemproblemen: 30 % dieser Probleme können nicht innerhalb von 24 Stunden gelöst werden.<sup>3</sup>

### Proaktives Risikomanagement

Mit SAP Enterprise Support können Sie die Komplexität meistern und Geschäftsrisiken aus dem Softwarebetrieb deutlich reduzieren. SAP Enterprise Support bietet folgende Vorteile:

- Fortlaufende Qualitätsprüfungen (Continuous Quality Checks) zur proaktiven Ermittlung und Behebung potenzieller Probleme, noch bevor daraus geschäftliche Risiken entstehen
- Rund um die Uhr Zugang zum Support Advisory Center mit Beratung durch Experten und Problemlösungsmanagement für Probleme mit erhöhter Priorität
- Service-Level-Vereinbarungen mit festgelegten Zeiten für Erstreaktion und Korrekturmaßnahmen, um die Lösungszeiten für Probleme mit erhöhter Priorität und „Showstopper“ im Projekt radikal zu senken
- Effektive Zusammenarbeit zwischen SAP, SAP-Partnern und Kunden über den Global Support Backbone, um die Problemlösungszeiten zu verkürzen

### Erwiesener Mehrwert aus höheren Supportinvestitionen

Ihre Unternehmens-IT gleicht anderen Anlagen im Unternehmen: Sie müssen in Wartung und Unterhalt investieren, um die Wertschöpfung zu optimieren. SAP-Kunden, die in SAP Enterprise Support investiert haben, berichten von deutlichen Vorteilen.

- „SAP Enterprise Support . . . hilft uns, die Wertschöpfung aus der Softwarewartung zu optimieren. Entscheidend sind dabei die Beratung durch Experten, die enge Zusammenarbeit und das proaktive Engagement. SAP handelt wie ein enger Partner, der an der Gesundheit unseres Unternehmens interessiert ist.“ *Lourdes Fajardo, Vice President Finanzen, GX International Inc.* Das Pharmaunternehmen GXI schützt seine IT-Investitionen, indem es alle Probleme in kürzester Zeit behebt und bei schwerwiegenden Problemen auf bewährte Maßnahmen zurückgreift.
- „Mit dem integrierten Qualitätsmanagementprozess und dem standardisierten Anwendungsmanagement können wir unsere Geschäftsanforderungen erfüllen und kontinuierlich Innovationen umsetzen.“ *Li Derong, Sekretär beim Board of Advisors, Shanghai ALSTOM Transport Co.* Shanghai ALSTOM mindert durch SAP Enterprise Support Risiken und gewährleistet dadurch eine fortlaufende Optimierung der Unternehmensanwendungen.

2. „Coming to Grips with IT Risk“, Economist Intelligence Unit Ltd., März 2007.

3. „Optimizing SLA Performance“, Forrester Research Inc., 2006.

### 3. GERINGERE BETRIEBSKOSTEN DANK BRANCHENFÜHRENDER STANDARDS



Globaler Wettbewerb und wachsender Druck auf die Margen haben dazu geführt, dass die IT-Betriebskosten verstärkt auf den Prüfstand gestellt werden. Der Zwang zu Effizienz und Effektivität im IT-Bereich war noch nie so groß wie heute. Unternehmen mit einem erstklassigen IT-Umfeld können daher im Vergleich zum Durchschnitt klare Kostenvorteile verzeichnen. Qualifikationen und Erfahrungen spielen bei solchen Leistungsunterschieden natürlich eine wichtige Rolle. Allerdings können fehlende Standards und die uneinheitliche Umsetzung von Best Practices auch zu einer kostspieligen Angelegenheit werden. Mit SAP Enterprise Support können Sie Ihre IT-Betriebskosten auf der Grundlage von Best Practices und ausgereiften Tools nachhaltig senken.

#### Nutzung von Best Practices und Tools

Für SAP Enterprise Support hat SAP durchgängige Betriebsstandards festgelegt, in denen sich die Erfah-

rung aus 30 Jahren Supportpraxis widerspiegelt. Außerdem umfasst SAP Enterprise Support die bewährte „Run SAP“-Methodik zur Implementierung der Standards für End-to-End Solution Operations. Die Best Practices für den Lösungsbetrieb bilden einen geeigneten Rahmen zur Optimierung Ihrer IT-Landschaft. Sie enthalten folgende Elemente:

- Blueprint für einen optimalen IT-Betrieb im Hinblick auf Skalierbarkeit, Leistung, Konsistenz und Hochverfügbarkeit in der gesamten SAP-Softwarelandschaft
- Branchenführende Supportprozesse für geschäftskritische Anwendungen, um die Problemlösungszeit zu minimieren
- Durchgängig integrierte Änderungs- und Qualitätsmanagementwerkzeuge, mit denen Sie für gleichbleibend hohe Qualität sorgen und einen Prozess der fortlaufenden Verbesserung etablieren – für Änderungen ohne Ausfallzeiten

#### Senkung der Betriebskosten

- Untersuchungen der Americas' SAP Users' Group und SAP-Benchmarkingstudien haben gezeigt, dass die Betriebskosten bei Unternehmen mit einem erstklassigen IT-Betrieb um 55 % niedriger sind als beim Durchschnitt der Mitbewerber.
- Mit SAP Enterprise Support können Sie Ihre Betriebskosten senken, indem Sie Tools und Services von Drittanbietern ersetzen und IT-Mitarbeiter mit wertintensiveren Aufgaben betrauen.
- Durch ein koordiniertes Änderungsmanagement in der Systemlandschaft können Sie den Testaufwand reduzieren und somit Ausfallzeiten vermeiden, die laut BMC Software Inc.<sup>4</sup> zwischen 6.400 und 7.600 Dollar pro Minute kosten können.
- Mit SAP Solution Manager Enterprise Edition können Sie Ihre Monitoring-systeme zentral zusammenführen. Dadurch sinken die Kosten, und die Compliance-Ziele werden besser eingehalten.

4. „Maximizing DB2 Performance and Availability with BMC Software“, BMC Software Inc., 2006.

# 4. INNOVATION OHNE BETRIEBSUNTERBRECHUNGEN

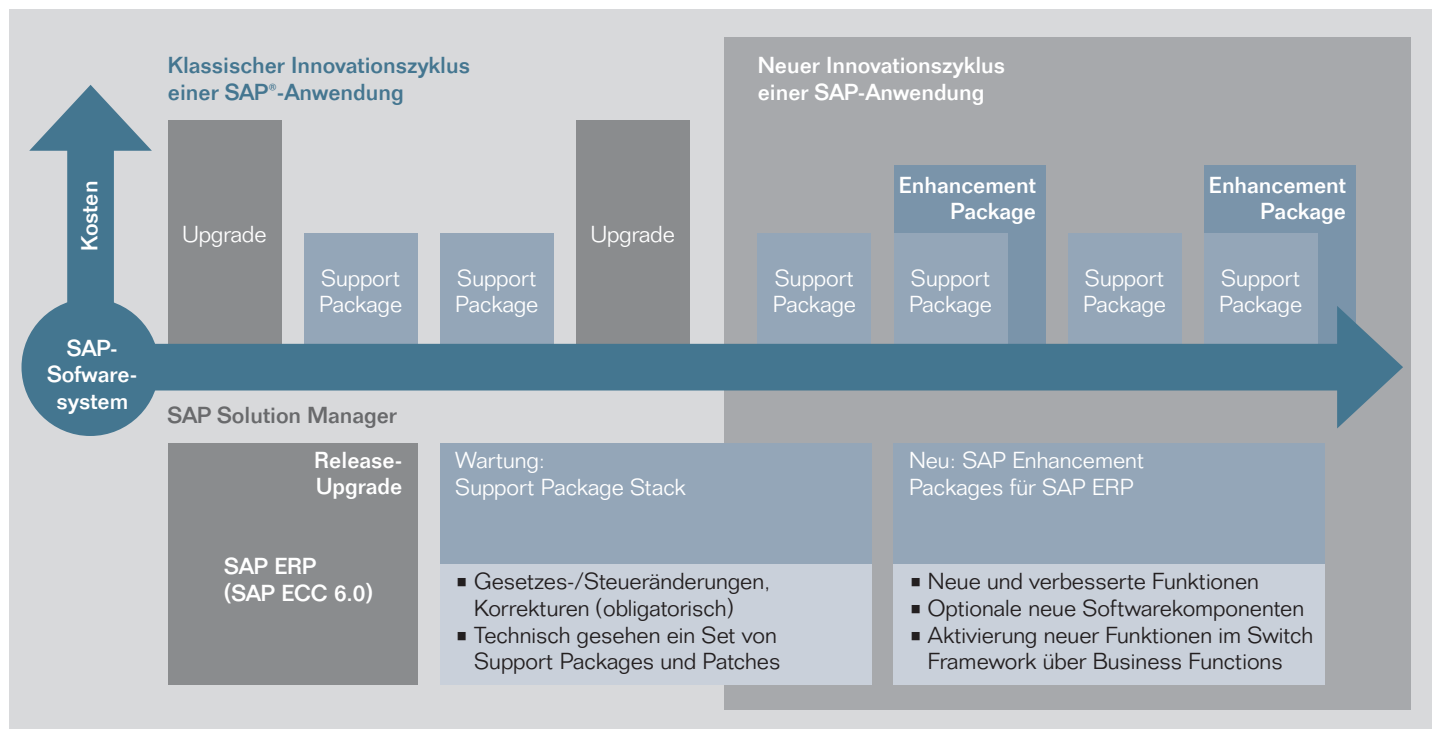


Abbildung 3: Die Veränderungen beim Innovationszyklus von Anwendungen

Anwendungen mit Integrationsbedarf gibt es in Unternehmen jeder Größe. Ein Umstieg auf eine serviceorientierte Architektur ist für eine starke Wettbewerbsposition unabdingbar. Um solche Innovationsprozesse voranzutreiben, benötigen Sie eine stabile Plattform und einen Support auf höherem Niveau. Bei der SAP-Softwareplattform werden Neuerungen üblicherweise durch SAP Enhancement Packages, Drittanbieteranwendungen und kundenspezifische Entwicklungen realisiert.

## Innovation durch SAP Enhancement Packages

Mit SAP Enterprise Support können Sie Innovationen über die SAP-Enhancement-Package-Architektur einführen.

Das heißt: Sie spielen regelmäßig konsistente Updates ein, mit denen die Technologieplattform verbessert, durch Anwendungskomponenten erweitert und um rechtliche Änderungen ergänzt wird. Ausfallzeiten und negative Änderungsfolgen brauchen Sie dabei nicht zu befürchten. Diese Upgrades verursachen deutlich weniger Störungen und bergen ein deutlich geringeres Geschäftsrisiko.

Die Kosten für die Upgrade-Implementierung sind bei der SAP-Enhancement-Package-Architektur deutlich geringer, da das Änderungsmanagement in SAP Solution Manager Enterprise Edition koordiniert abläuft und für das Geschäft negative Ausfallzeiten vermieden werden.

## Innovation durch Drittanbieterlösungen und kundenspezifische Entwicklungen

Mit SAP Enterprise Support und End-to-End Solution Operations baut SAP ihr Engagement für die technische Erweiterbarkeit aus. Zu diesem Zweck erhalten unsere Kunden Tools und Informationen, mit denen sie ihren kundenspezifischen Code, kundenspezifische Erweiterungen und Drittanbieterlösungen verwalten können.

Damit sind Innovationen während des gesamten Lebenszyklus Ihrer SAP-Plattform ohne Betriebsunterbrechungen möglich und leicht zu handhaben. Bei einer stabilen Plattform können Sie mit kontinuierlichen Innovationen Ihre vorhandenen Investitionen schützen und auch in einem sich schnell ändernden Geschäftsumfeld Ihre Wettbewerbsposition stärken.

# 5. EIN WETTBEWERBSFÄHIGES ANGEBOT VOM UNBESTRITTENEN MARKTFÜHRER

## Umfassendes Angebot

Nach Meinung führender Branchenanalysten stellt SAP Enterprise Support eine folgerichtige Weiterentwicklung der Support-Services von SAP dar, mit der SAP auf die wachsende Komplexität und Integration von IT-Systemen reagiert. SAP Enterprise Support bietet ein ganzheitliches Lebenszyklusmanagement sowohl für SAP-Lösungen als auch für Partner- und Drittanbieteranwendungen und kommt damit der Forderung nach kontinuierlicher Innovation und effektivem Investitionsschutz entgegen.

## Marktführerschaft

SAP unterstützt mehr geschäftskritische Anwendungen als jedes andere Unternehmen. Durch unsere jahrelange Erfahrung und unsere umfassende Supportinfrastruktur können wir potenzielle Probleme voraussehen und vermeiden, Ursachen schnell erkennen und Betriebskosten senken. 30 Jahre Erfahrung und die Betreuung von mehr als 47.800 Kunden haben uns zu der Überzeugung gebracht, dass SAP Enterprise Support genau das richtige Maß an Support für jedes Unternehmen bietet – unabhängig von der Größe. Die Supportinfrastruktur von SAP umfasst heute mehr als 4.500 Mitarbeiter, die sich auf ein Netzwerk von über 6.000 Entwicklern in 40 Ländern stützen.

## Qualität und Engagement von SAP für Ihren Erfolg

SAP geht eine klare Verpflichtung zur Unterstützung Ihrer geschäftskritischen Branchenlösungen ein und hat seinen Support nicht an Drittanbieter ausgelagert. Bei weltweit mehr als 4.500 Technikern im Bereich SAP Active Global Support sind ständig genügend Mitarbeiter im Einsatz, um Ihre geschäftskritischen Prozesse rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche wirkungsvoll zu unterstützen. So kann Ihr Unternehmen auch im heutigen Geschäftsumfeld wachsen und auf neue Erfolge hinarbeiten.

50 090 236 (08/07)

© 2008 by SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in mehreren anderen Ländern weltweit. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben in diesem Dokument sind unverbindlich und dienen lediglich Informationszwecken. Die Produktspezifikationen können von Land zu Land unterschiedlich sein.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die einzigen Garantien für Produkte und Services des SAP-Konzerns sind in der vertraglichen Garantieerklärung enthalten, die gegebenenfalls den entsprechenden Produkten und Services beigefügt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

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

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

