



SAP® ENTERPRISE SUPPORT

INOVAÇÃO GRAÇAS A UMA GESTÃO PONTA-A-PONTA DO CICLO DE VIDA

Resumo do SAP® Enterprise Support

Os serviços do SAP® Enterprise Support focam a gestão integral da estrutura de TI ao longo de todo o ciclo de vida das aplicações. O SAP Enterprise Support reduz custos e riscos ainda ajuda você a proteger seus investimentos em TI, oferecendo uma metodologia mais fácil de implementação e gestão de inovações de software. Você recebe, na execução de suas operações empresariais, uma assistência segura e sem interrupções.

Resumindo, o SAP Enterprise Support permite:

- proteger seus investimentos em TI, estimulando ao mesmo tempo a inovação
- gerir suas soluções de forma integrada ao longo do ciclo de vida completo
- otimizar os principais padrões do setor industrial para as operações
- obter processos consistentes de administração de qualidade para toda a estrutura de software SAP em todas as tecnologias e bases de código
- ter uma base estável para os requisitos de arquitetura empresarial orientada a serviços (SOA empresarial)
- suportar operações essenciais para o desempenho
- gerenciar o ritmo acelerado da inovação e integração e ainda reduzir o custo total de operação para os clientes

Ao garantir uma operação segura e sem interrupções do ambiente complexo de TI, o SAP Enterprise Support maximiza a estabilidade, a disponibilidade e o desempenho dos seus processos empresariais, bem como as soluções de TI subjacentes, suportando uma melhoria contínua da qualidade.

O SAP Enterprise Support é composto por:

- operações de soluções ponta-a-ponta
- execução de metodologia da SAP
- suporte essencial para o desempenho
- base de suporte global



SAP® ENTERPRISE SUPPORT

INOVAÇÃO GRAÇAS A UMA GESTÃO PONTA-A-PONTA DO CICLO DE VIDA

www.sap.com/brazil/contactsap

Serviços e vantagens do SAP Enterprise Support para o cliente

O SAP Enterprise Support serve de apoio a operações essenciais para o desempenho

Resolução de problemas

Os problemas são resolvidos com o acesso a recursos de conhecimento e a capacidades de colaboração do suporte global da SAP e da análise de causas. O SAP Enterprise Support oferece um gerenciamento global de incidentes por meio da organização do SAP Active Global Support (SAP AGS).

Acordos de nível de serviços robustos

Os acordos de nível de serviços do SAP Enterprise Support estabelecem um tempo rápido de reação inicial e medidas corretivas.

Grupo de suporte

O grupo de suporte é o seu único ponto de contato para a resolução de problemas essenciais para o desempenho. Ele atua como um agente de escalonamento e fornece um acesso permanente ao centro de controle de operações da SAP.

Controles permanentes da qualidade

Com o acesso às soluções técnicas e aos processos empresariais fundamentais e da recomendação de ações, o SAP Enterprise Support ajuda você a aumentar a eficácia dos seus processos e ainda a melhorar as suas operações de forma contínua.

Pacotes de atualização

O SAP Enterprise Support inclui pacotes de atualização que simplificam a gestão e implementação de novas funcionalidades de software.

O SAP Enterprise Support oferece as seguintes vantagens aos clientes:

- cumprimento dos requisitos em constante mudança, pela implementação de pacotes de atualização e de suporte da SAP
- uma resposta mais rápida a problemas por meio de soluções sob demanda
- gestão de mudanças e testes de qualidade eficientes
- risco reduzido com padrões líderes na indústria minimizando a complexidade em todo o software da SAP e em ambientes de parceiros
- tempo reduzido de inatividade por meio de provisionamento integrado e padronização de ferramentas de diagnóstico, teste de integração e monitoração dos processos empresariais
- custos reduzidos mediante o uso de ferramentas e metodologias consistentes em todas as estruturas heterogêneas, bem como acordos competitivos de nível de serviços que minimizam o tempo de resolução de problemas

50 090 233 ptBR (08/06)

©2008 pela SAP AG.

Todos os direitos reservados. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign e outros produtos e serviços da SAP mencionados neste documento, bem como os respectivos logótipos são marcas comerciais ou marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em vários outros no mundo inteiro. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas comerciais das respectivas empresas. Os dados incluídos neste documento têm um carácter meramente informativo. As especificações de produto nacionais podem variar.

Estes materiais estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Estes materiais são fornecidos pela SAP AG e pelas respectivas empresas afiliadas ("Grupo SAP") com carácter meramente informativo e sem declaração ou garantia de qualquer espécie. O Grupo SAP não será responsável por quaisquer erros ou omissões que os materiais possam conter. As únicas garantias para os produtos e serviços do Grupo SAP são as previstas nas declarações de garantia expressa fornecidas com esses produtos e serviços, se existirem. Nada no presente documento deve ser interpretado como sendo uma garantia adicional.