

As empresas que executam os principais processos empresariais em várias aplicações, plataformas e redes necessitam de um suporte ponta-a-ponta em que possam confiar, não só para os seus produtos SAP®, mas também para todo o escopo da sua operação de gestão empresarial, incluindo componentes desenvolvidos pelos clientes e parceiros. Os serviços do SAP Enterprise Support são dedicados a isso mesmo: permitir que as operações empresariais sejam executadas de uma forma segura e sem interrupções. Além disso, você recebe pacotes de ampliação que implementam novas funcionalidades sem atualizações, ajudando você a gerenciar a inovação de um modo mais eficiente. É ainda disponibilizado o acesso a especialistas da SAP pertencentes ao back office de suporte, bem como acordos de nível de serviços com tempos de resposta estipulados. Não são fornecidos serviços de manutenção, tais como correções e atualizações, para aplicações que não sejam da SAP. No entanto, o gerenciamento do ciclo de vida está ativado e é fornecida a análise de causas para esses componentes.



4 Resumo executivo

5 Operações de soluções ponta-a-ponta baseadas no SAP Enterprise Support

- 5 Um processo integrado para gerir a qualidade e a melhoria contínua
- 5 Uma plataforma central para planeamento, controle e relatórios
- 6 Reduzir o custo total das operações por meio da padronização e da integração
- 6 Otimizar os benefícios empresariais
- 7 Potencializar a inovação integrada

9 Metodologia Run SAP

10 Suporte de operações essenciais para o desempenho

- 10 Resolução de problemas
- 10 Acordos de nível de serviços robustos
- 11 Grupo de suporte
- 11 Controlos permanentes da qualidade
- 12 Inovação sem atualizações

13 Pilar de suporte global da SAP

- 13 Solução avançada de gerenciamento de aplicações
- 13 Transferência de conhecimentos

14 Saiba mais

RESUMO EXECUTIVO

GERENCIAMENTO HOLÍSTICO DO CICLO DE VIDA DA APLICAÇÃO E SUPORTE ESSENCIAL PARA O DESEMPENHO

Os serviços do SAP® Enterprise Support focam o gerenciamento holístico da estrutura de TI ao longo de todo o ciclo de vida das aplicações. Isso inclui todas as categorias de desenvolvimento: software padrão da SAP, desenvolvimento personalizado (ainda que fornecido pela SAP) e soluções de parceiros. O SAP Enterprise Support ajuda você a reduzir custos e riscos e a proteger seus investimentos em TI, oferecendo uma metodologia mais fácil de implementação e gestão de inovações de software. Você obtém assistência na execução das suas operações empresariais de um modo seguro e sem interrupções. A disponibilidade de ambientes de TI complexos é maior, o que permite que você maximize a estabilidade e o desempenho dos processos empresariais e das soluções de TI subjacentes. Você obtém suporte na melhoria contínua da qualidade.

Resumindo, o SAP Enterprise Support:

- Protege seus investimentos em TI, estimulando ao mesmo tempo a inovação
- Gere suas soluções de forma integrada ao longo de todo o ciclo de vida
- Otimiza os principais padrões do setor industrial para as operações
- Fornece processos consistentes de administração de qualidade para toda a estrutura do software da SAP, em toda a tecnologia e em todas as bases de código
- Tem uma base estável para os requisitos de arquitetura empresarial orientada a serviços (SOA empresarial)
- Suporta operações essenciais para o desempenho
- Gerencia o ritmo acelerado da inovação e da integração e pode reduzir o custo total da operação para os clientes



Para suportar as principais operações empresariais do dia-a-dia, várias empresas gerenciam processos empresariais complexos que abrangem plataformas heterogêneas e várias aplicações empresariais integradas. As aplicações poderão incluir software da SAP e de parceiros SAP ou de outros fornecedores de software, bem como soluções e funcionalidades desenvolvidas pela própria empresa. A operação ponta-a-ponta dessas estruturas de soluções é claramente diferente da operação de soluções simples, o que era a norma no passado.

OPERAÇÕES DE SOLUÇÕES PONTA-A-PONTA BASEADAS NO SAP ENTERPRISE SUPPORT

SUORTE EM VÁRIAS APLICAÇÕES E PLATAFORMAS

O ótimo desempenho das soluções empresariais é a base para o sucesso da empresa. No entanto, hoje, os processos empresariais não são suportados por uma plataforma ou um sistema único. Para suportar as principais operações empresariais do dia-a-dia, várias empresas gerenciam processos empresariais complexos que abrangem plataformas heterogêneas e várias aplicações empresariais integradas. As aplicações poderão incluir software da SAP e de parceiros SAP ou de outros fornecedores de software, bem como soluções e funcionalidades desenvolvidas pela própria empresa. Dessa perspectiva, é mais do que óbvio que a operação ponta-a-ponta dessas estruturas de soluções é muito diferente da operação de soluções simples, o que era a norma no passado.

Um processo integrado para gerir a qualidade e a melhoria contínua

Em uma organização normal de suporte a aplicações e tecnologias, as equipes estão frequentemente organizadas pelas matérias em que são especializadas. Isso pode resultar em muitas equipes inseridas em diversos departamentos e localizadas em locais diferentes. Ao mesmo tempo, é bastante conhecido que as modificações efetuadas em uma estrutura de TI não podem ser feitas isoladamente. Hoje, as aplicações têm como base uma interdependência complexa de tecnologias. Os processos empresariais modernos estendem-se por múltiplos componentes de software. Até modificações na infraestrutura (por exemplo, em redes, subsistemas de armazenamento ou bases de dados) terão, muito provavelmente, impacto nas aplicações.

Conseqüentemente, as modificações devem ser gerenciadas de uma forma especializada para todas as tecnologias suportadas e em todos os componentes de software de uma solução setorial da SAP. O que uma equipe executa deve ser comunicado a outras equipes e todas as modificações devem ser disponibilizadas ao gerente de qualidade, testadas e, em seguida, introduzidas na estrutura de produção de um modo controlado.

Para conseguir isso, você deve:

- Estabelecer um mecanismo de transporte central e um sistema de controle de modificações para gerenciar modificações nos componentes tecnológicos ou aplicativos
- Implementar um plano central de testes para os principais processos empresariais
- Atribuir um gerente de qualidade comum para validar a execução e a conclusão dos testes
- Integrar todos os workbenches de desenvolvimento no sistema central de transporte e controle de modificações

Com o SAP Enterprise Support, você pode obter ferramentas e padrões que ajudarão você a executar essas tarefas.

Uma plataforma central para planejamento, controle e relatórios

Um desafio comum aos projetos de TI é avançar da fase de feedback (em que são trocadas opiniões subjetivas e o trabalho é executado em ilhas tipo “caixa preta”) para os relatórios dos principais problemas, que são baseados nos conteúdos e nos fatos observados. Outro desafio ocorre quando é atribuído um problema principal à unidade organizacional, que ela simplesmente não consegue resolver. É muito difícil

para uma equipe admitir que não consegue terminar uma tarefa. A equipe pode não o admitir, o que poderá causar problemas de futuro. De modo a eliminar essa armadilha, deve ser promovida uma política de colaboração em toda a empresa, que informe cada unidade organizacional de que será disponibilizada ajuda se um objetivo exceder os recursos que a unidade tem a sua disposição para alcançar esse objetivo. Em uma atmosfera de apoio mútuo em que os principais desafios são comunicados e compartilhados, as qualificações e as competências de todas as partes envolvidas poderão ser utilizadas de modo a atingir os principais objetivos mais cedo. Para isso, é necessário efetuar as seguintes ações:

- Acordar e documentar definições do escopo, nomeadamente as especificações técnicas e funcionais
- Estabelecer e gerenciar, em conjunto, o “centro de controle de operações” e a co-propriedade de projetos e operações para cada desafio principal
- Comunicar o status do projeto e os desafios operacionais com os principais problemas definidos e acordados
- Atribuir a propriedade dos principais problemas a uma equipe, mas fazer com que estes sejam gerenciados em colaboração por todas as partes interessadas e organizações
- Educar as partes envolvidas sobre o fato de os problemas não existirem até ser criada uma mensagem no service desk da SAP

Essas etapas são suportadas por uma plataforma central de planejamento, controle e relatórios: a solução de gerenciamento de aplicações SAP Solution Manager.

Reduzir o custo total das operações por meio da padronização e da integração

Os projetos de implementação devem ser concluídos na data e no orçamento previstos apesar de poderem existir restrições bastante rígidas no que diz respeito ao tempo e ao orçamento.

Quando você considera que a oportunidade para aumentar o crescimento dos dados, melhorar os tempos de resposta e otimizar os tempos de execução dos processos excede, em geral, os 30%, um gerenciamento de projetos eficaz é mais do que importante, é fundamental. Para obter o controle do projeto e gerenciar operações, as ferramentas e as atividades de monitoração devem ser introduzidas de modo a estabelecer processos eficientes em toda a organização, bem como em locais diferentes. Outro pré-requisito é a cola-boraração eficaz, algo que requer acesso a informações e dados compartilhados e controle comum de problemas e resultados. Para conseguir implementar o plano de requisitos, é necessário:

- Estabelecer um pedido de modificação integrado ponta-a-ponta e uma solução de administração de qualidade com:
 - Um transporte/ativação central e um sistema de controle de modificações
 - Um processo integrado de validação da solução que efetue análise de impactos para modificações planejadas em processos empresariais importantes na solução, bem como planejamento e execução de testes
- Saber exatamente que modificações têm impacto em que principal processo empresarial
- Ajustar o desempenho e o crescimento dos dados, bem como os processos empresariais



O SAP Enterprise Support está concentrado em permitir que as suas operações empresariais sejam executadas de um modo seguro e sem interrupções.

Os padrões da SAP para as operações das soluções fornecem a chave para um gerenciamento eficiente das aplicações, baseado na padronização dos principais processos das operações das soluções. Como parte dessa estratégia, a metodologia Run SAP proporciona uma metodologia comprovada, claramente definida para a implementação das operações das soluções ponta-a-ponta, complementando a metodologia ASAP da SAP.

Otimizar os benefícios empresariais

Um dos principais acionadores de performance das soluções setoriais da SAP é a automatização de processos empresariais ponta-a-ponta. No entanto, para manter os níveis de produção e de serviço elevados, as exceções ao processo empresarial devem ser monitoradas de perto, por exemplo, situações de falta de estoque, entregas incompletas e falta de material para produção. É igualmente verdade que uma solução empresarial ponta-a-ponta em vários componentes de aplicação e bancos de dados pode resultar em inconsistências, dependendo desse nível de inconsistência, por exemplo, da rapidez com que as filas, as interfaces, os fluxos de trabalho e os jobs em background são processados. Para reduzir as inconsistências para um nível aceitável, deve ser estabelecido um framework de verificação da consistência dos dados e deve ser atingida a transparência do seu negócio para monitorar:

- Exceções ao processo empresarial
- Indicadores-chave do desempenho do processo empresarial, por exemplo, níveis de cumprimento dos pedidos
- Todos os fluxos de trabalho, filas, interface e jobs em background

A longo prazo, a disponibilidade de processos empresariais ponta-a-ponta bem-sucedidos pode ser obtida apenas por meio de operações de soluções ponta-a-ponta confiáveis. O SAP Enterprise Support pode ajudar você a alcançar esse objetivo na sua empresa o mais rapidamente possível, ajudando

a implementar as melhores práticas para a sua empresa hoje e amanhã. Baseado no Run SAP, ele suporta os processos empresariais essenciais para o desempenho desde a fase de plano à implementação e desde as operações a uma melhoria contínua. O SAP Enterprise Support pode ajudar você a fornecer operações com elevado desempenho para satisfazer os usuários, melhorar continuamente a qualidade, otimizar os processos e acompanhar os desafios de um modo mais eficaz para reduzir os riscos em projetos de implementação e atualização.

Potencializar a inovação integrada

Um valor central dos produtos SAP é proporcionar um percurso de atualização contínua aos clientes: para a próxima versão de melhores práticas das soluções setoriais da SAP, para as versões mais recentes de tecnologias subjacentes e para a implementação, no momento certo, de requisitos legais à medida que estes evoluem. Essas atualizações são possibilitadas pelos pacotes de ampliação e pelos pacotes de modificações legais fornecidos com o SAP Enterprise Support. Além disso, são fornecidas ainda correções em support packages.

Os benefícios não terminam aqui. Além de fornecer um método de rotina para implementar uma melhoria contínua dos processos empresariais, esses support packages, pacotes de modificações legais e pacotes de ampliação ajudam a reduzir os custos e os riscos



de manter software e ferramentas na vanguarda do setor industrial. Os custos podem disparar devido a conflitos com código personalizado e utilizações específicas do cliente. Outro fator de elevado custo é o esforço global de teste. O risco aumenta com o número de possíveis efeitos secundários inesperados. Por norma, a geração de benefícios empresariais a partir de ampliações exige um conhecimento detalhado da funcionalidade SAP e dos seus requisitos empresariais.

Um desafio comum aos projetos de TI é avançar da fase de feedback (em que são trocadas opiniões subjetivas e o trabalho é executado em ilhas tipo “caixa preta”) para os relatórios dos principais problemas, que são baseados nos conteúdos e nos fatos observados.

Para ser bem-sucedido nesses desafios, você necessita de:

- Um centro de especialidade para cada operação central do processo empresarial
- Um procedimento eficiente e reproduzível para resolução de conflitos
- Teste automatizado e rentável dos principais processos empresariais
- Tempo mínimo de inatividade da estrutura de produção
- Criação eficiente em termos de tempo e custos das estruturas de teste

O SAP Enterprise Support ajuda você a simplificar o teste e a implementação, bem como a gerenciar a inovação de software regularmente. Além disso, é o fundamento para operações de soluções ponta-a-ponta padronizadas e integradas, que se destinam a grandes e médias empresas, e oferece suporte com:

- Padrões consistentes
- Diagnóstico suportado por processos e ferramentas
- Gerenciamento do ciclo de vida baseado em padrões e ferramentas
- Capacidade de suporte remoto
- Monitoração e gerenciamento de processos empresariais
- Gerenciamento inovador de código personalizado



Figura 1: Inovação e segurança por meio do SAP Enterprise Support

METODOLOGIA RUN SAP

IMPLEMENTE OPERAÇÕES DE SOLUÇÕES PONTA-A-PONTA

A metodologia Run SAP (consulte a Figura 2) inclui padrões da SAP para as operações das soluções existentes nas unidades de negócio e TI de uma empresa de modo a suprir as necessidades dos especialistas em processos empresariais e nos departamentos de TI. Cada padrão contém procedimentos de melhores práticas sobre como executar tarefas individuais, explicações sobre as ferramentas do SAP Solution Manager que devem ser utilizadas e referências a treinamento e serviços disponíveis que suportam a adoção do padrão. Os padrões estão disponíveis, por exemplo, para gerenciamento de pedidos de modificações e controle de modificações, integridade dos dados e consistência das transações, gerenciamento do volume de dados, tratamento de exceções e monitoração de interfaces e processos empresariais, bem como para análise de causas, monitoração e administração de sistemas e atualizações.

O roadmap da metodologia Run SAP guia você pelas seguintes cinco fases do projeto para padronizar e implementar as operações das soluções:

- Avaliação e escopo
- Design das operações
- Configuração das operações
- Transferência para a produção
- Operações e otimização

Além do roadmap, a metodologia Run SAP fornece ferramentas, serviços, treinamento e certificação. O treinamento está centrado nas quatro principais competências das operações de soluções ponta-a-ponta: análise de causas, gerenciamento do controle de modificações, gerenciamento da automatização e da integração de processos empresariais e gerenciamento de atualizações técnicas. Esses serviços e treinamento podem ser encontrados no catálogo de serviços globais e formação.

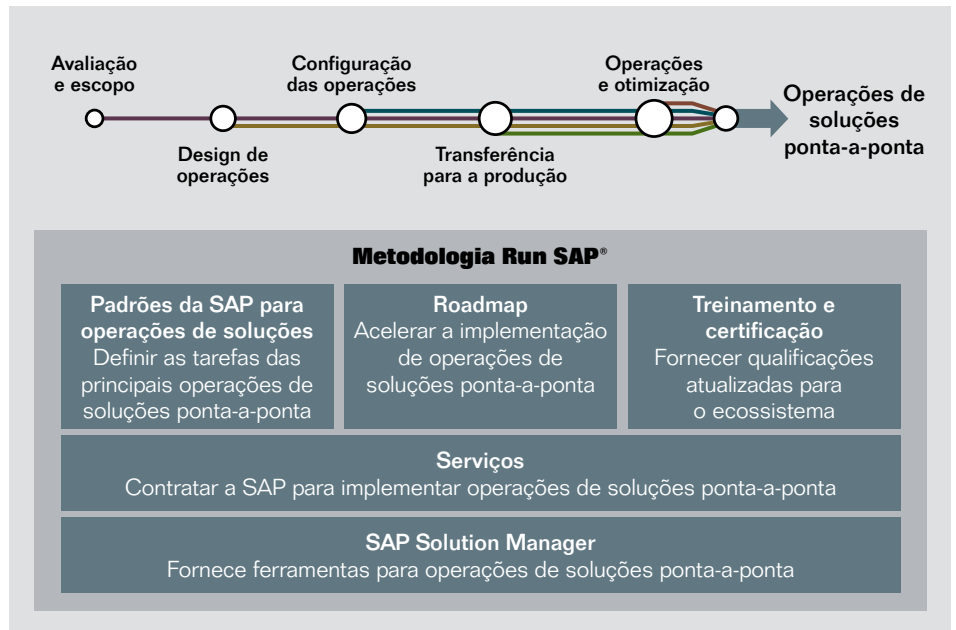


Figura 2: Escopo da metodologia Run SAP

Deve ser promovida uma política de colaboração em toda a empresa, que informe cada unidade organizacional de que será disponibilizada ajuda se um objetivo exceder os recursos que a unidade tem a sua disposição para alcançar esse objetivo. Em uma atmosfera de apoio mútuo em que os principais desafios são comunicados e partilhados, as qualificações e as competências de todas as partes envolvidas poderão ser utilizadas de modo a atingir os principais objetivos mais cedo.

SUPOORTE DE OPERAÇÕES ESSENCIAIS PARA O DESEMPENHO

PREVENÇÃO EFICAZ DE PROBLEMAS E ACESSO AO MELHOR SUPORTE

O suporte de operações essenciais para o desempenho é o cerne das operações das soluções ponta-a-ponta. Isso inclui um suporte rápido, o aconselhamento por especialistas que fornecem conhecimento SAP em primeira mão e serviços para uma melhoria contínua e garantia da qualidade. Tudo isso com base na funcionalidade de colaboração do SAP Solution Manager.

Resolução de problemas

Uma resolução de problemas rápida e eficaz é essencial para minimizar tempos de inatividade dispendiosos. Se ocorrer um problema na execução dos principais processos empresariais, você necessita de acesso imediato a conhecimento especializado. Com o SAP Enterprise Support, você tem acesso aos recursos de conhecimento e às capacidades de colaboração do suporte global da SAP, que ajudam a resolver rapidamente os seus problemas. Além disso, o SAP Enterprise Support oferece gerenciamento global de incidentes por meio da organização SAP Active Global Support, que inclui:

- Ferramentas para ajudar você a aplicar correções e atualizações de software
- Resolução de problemas pelo SAP Active Global Support
- Procedimentos de escalonamento globais e permanentes, se necessário, com suporte no local em caso de ocorrência de uma crise

Acordos de nível de serviços robustos

Somente pela compra de pacotes de aplicações padrão, você está efetuando o outsourcing da aplicação e da tecnologia mediante o provisionamento de um fornecedor, neste caso, a SAP. A consequência é que o conhecimento aprofundado da tecnologia e, especialmente, da integração e do desenvolvimento da aplicação não se encontra disponível internamente. Para operar, melhorar, atualizar e suportar a estrutura do software, são necessários padrões e acordos contratuais. Esses acordos também podem abranger casos em que desafios urgentes exigem a atenção imediata de especialistas. Para satisfazer essa necessidade, é preciso garantir a obtenção de suporte que possa:

- Efetuar a análise de causas dentro dos períodos especificados, incluindo serviços de especialistas por demanda da SAP e parceiros de tecnologias e aplicações SAP
- Responder às necessidades de suporte especializado e de desenvolvimento por demanda por meio de acesso direto ao pilar de suporte global da SAP
- Integrar parceiros e produtos no processo de gerenciamento de incidentes prioritários
- Efetuar simulações de incêndio regulares e praticar procedimentos de emergência e escalonamento

Os acordos de nível de serviços do SAP Enterprise Support estipulam tempos rápidos de resposta inicial e o tempo em que as medidas corretivas devem ser implementadas. Essas medidas são as mais avançadas do setor industrial. Em mensagens de problemas com o primeiro nível de prioridade (por exemplo, uma parada do sistema de produção), a SAP garante um tempo de resposta inicial de uma hora e a tomada de medidas corretivas em quatro horas. Em problemas do segundo nível de prioridade, a SAP dá a primeira resposta qualificada em quatro horas.

Uma medida corretiva poderá implicar a correção de um erro de software, a criação de uma solução alternativa ou o estabelecimento de um plano de ação. Um plano de ação inclui atualizações regulares que fornecem a você:

- Um relatório de status do processo de resolução
- Planos para as próximas etapas necessárias para a resolução
- Atividades que devem ser realizadas por você ou pelos seus parceiros
- Resultados das ações tomadas até a data
- Data e hora da próxima atualização do status
- Programação das atividades futuras da SAP para resolver o problema

Mesmo em situações de emergência, os clientes do SAP Enterprise Support podem confiar na resolução imediata desses problemas. Assim, podem estar certos da continuidade dos processos empresariais e gozar de maior segurança durante o planejamento do projeto.

Grupo de suporte

Para atender melhor os clientes do SAP Enterprise Support, a SAP configurou um grupo de suporte que tem acesso ao back office de suporte da SAP, permitindo que os colegas do grupo de suporte tenham acesso a especialistas de todo o mundo. O grupo de suporte é o ponto de contato para problemas essenciais para o desenvolvimento, atua como agente de escalonamento e fornece acesso permanente ao “centro de controle de operações” da SAP. Ele ajuda a sua organização a planejar

e executar controles de qualidade contínuos e faz recomendações para o estabelecimento de operações de elevado desempenho. Além disso, ele fornece certificação remota de localizações do SAP Customer Competence Center, se necessário.

Controles permanentes da qualidade

Com a avaliação das soluções técnicas e dos principais processos empresariais e, em seguida, com a 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. Isso pode ajudar você a reduzir os riscos de TI, a limitar o impacto empresarial e a diminuir os custos operacionais de TI. Assentada na base de conhecimentos a partir da qual a SAP trabalha e nas melhores práticas que a SAP suporta,

a SAP pode efetuar, por exemplo, verificações da configuração dos sistemas e dar recomendações sobre como otimizar os parâmetros. Ao operar de um modo mais eficaz, você libera recursos que podem ser aplicados na inovação e em iniciativas de valor agregado.

Os relatórios de serviços estão incluídos nos controles de qualidade contínuos que recebe. Estes incluem um plano de ação e recomendações e permitem o seguinte:

- Identificar riscos técnicos e onde existe potencial para a otimização
- Fornecer diretrizes para execução de projetos de implementação ou de atualização sem dificuldades
- Fornecer recomendações para melhorar o desempenho, a disponibilidade e a estabilidade do sistema, bem como a consistência dos dados

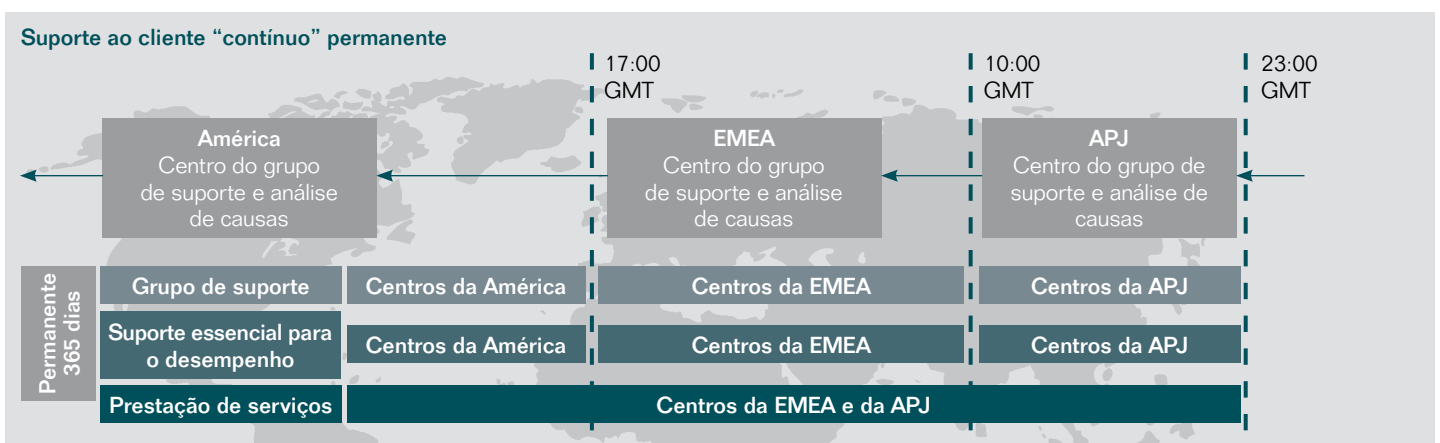


Figura 3: Fornecimento global permanente do SAP® Enterprise Support

Inovação sem atualizações

O objetivo da melhoria contínua é manter as aplicações a par dos desenvolvimentos mais recentes nas áreas de competência funcional, tecnológica e legal. O SAP Enterprise Support inclui pacotes de ampliação que simplificam o gerenciamento e a implementação de novas funcionalidades de software. Você decide quais dessas inovações de software da SAP devem ser implementadas e, usando o Switch Framework, você ativa o software à medida das necessidades do seu negócio. Desse modo, você pode conter o impacto de atualizações de software e trazer novas funcionalidades online, mais rapidamente, por meio de ciclos de teste mais curtos. Isso ajuda você a reduzir os custos e os riscos técnicos adotando inovação.

Além dos pacotes de ampliação, o SAP Enterprise Support fornece atualizações para próxima versão do software da SAP e pacotes de migração para a próxima geração de software da SAP.

Com esses métodos, o SAP Enterprise Support permite a você:

- Compreender mais rapidamente o valor do último software da SAP
- Obter as últimas versões com um escopo funcional mais alargado
- Manter a sua estrutura de TI atualizada com a tecnologia mais recente
- Ajudar a assegurar a conformidade legal e regulamentar
- Adaptar a sua estrutura de TI a requisitos individuais e modificados



Quando você considera que a oportunidade para aumentar o crescimento dos dados, melhorar os tempos de resposta e otimizar os tempos de execução dos processos excede, em geral, os 30%, um gerenciamento de projetos eficaz é mais do que importante, é fundamental.

Para reduzir os esforços e os custos de teste, o SAP Enterprise Support oferece ainda análise do impacto das modificações. De acordo com a recomendação de escopo do teste

da SAP, você só testa os componentes do programa de software dos processos empresariais que foram modificados.

PILAR DE SUPORTE GLOBAL DA SAP

COLABORAÇÃO ENTRE VOCÊ, A SAP E OS PARCEIROS

O pilar de suporte global da SAP inclui o SAP Solution Manager, a extranet do SAP Service Marketplace e toda a infra-estrutura de serviços e suporte. Na integração do suporte por demanda, este representa a base inovadora para as operações de soluções ponta-a-ponta. Isso facilita uma colaboração eficiente no ecossistema da SAP, que é constituído pela SAP, os clientes e os parceiros. Como hub de conhecimento da SAP, fornece acesso a vários recursos de informação, tal como a base de conhecimentos da SAP. Ele suporta ainda o gerenciamento do ciclo de vida, o gerenciamento de incidentes, a prestação de serviços e as atualizações de software. Com o SAP Enterprise Support, é fornecida toda a tecnologia necessária para ativar o suporte remoto em uma empresa, incluindo o suporte especializado de todos os fornecedores de aplicações e tecnologias. Em conformidade, a análise remota de causas conecta qualquer especialista a qualquer sistema. Isso é uma cadeia de suprimentos de especialidade por demanda. O acesso remoto pela SAP é seguro. A SAP só fornece recomendações, que serão implementadas de acordo com o processo de modificação do cliente.

Solução avançada de gerenciamento de aplicações

O SAP Solution Manager é a solução avançada e comprovada de gerenciamento de aplicações da SAP. Os clientes do SAP Enterprise Support têm direito a uma Enterprise Edition melhorada do SAP Solution Manager. Com as funções adicionais e ampliadas da Enterprise Edition, os clientes podem elevar a administração e o gerenciamento de

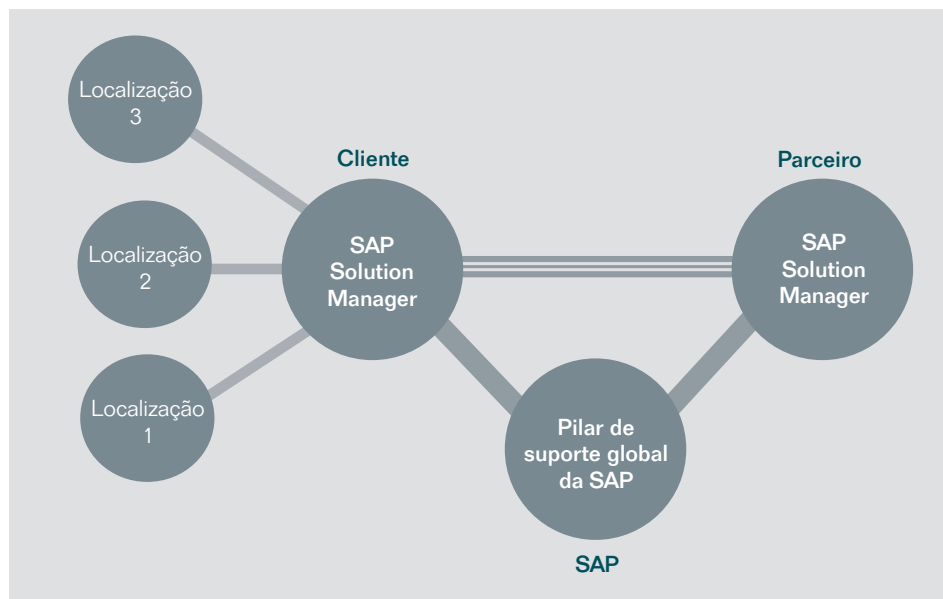


Figura 4: Colaboração no ecossistema da SAP

aplicações ao próximo nível. A Enterprise Edition oferece melhorias nas seguintes áreas:

- Gerenciamento de testes – Para aplicar uma análise melhorada do impacto empresarial e funcionalidades de otimização do escopo de teste
- Gerenciamento de pedidos de modificação – Para otimizar a funcionalidade adicional de modo a sincronizar o desenvolvimento de um sistema de fontes múltiplas
- Documentação da solução – Para controlar rapidamente a documentação da solução com funções exclusivas de análise e descoberta de processos
- Prestação de serviços do SAP Enterprise Support – Para tirar proveito dos serviços mais recentes desenvolvidos especialmente para suportar soluções de clientes complexas

Essas melhorias, resultantes da experiência adquirida pela SAP nos importantes compromissos existentes, permitem aos clientes colherem o benefício do SAP Enterprise Support.

Transferência de conhecimentos

O SAP Enterprise Support fornece à sua empresa conhecimentos sobre como operar e otimizar as aplicações. A transferência de conhecimento inclui:

- Documentação de melhores práticas para gerenciar o custo total da propriedade e da inovação disponível por meio do SAP Solution Manager
- Conteúdo de implementação e de operações disponível por meio do SAP Solution Manager
- Acesso a suporte global da SAP, permitindo que você participe no ecossistema da SAP e lucre com o conhecimento e a especialidade compartilhados nessa comunidade

Para saber mais sobre o SAP Enterprise Support, entre em contato com o seu representante da SAP ou visite o SAP Service Marketplace em www.service.sap.com/enterprisesupport.



O SAP Enterprise Support pode ajudar você a fornecer operações com elevado desempenho para satisfazer os usuários, melhorar continuamente a qualidade e otimizar os processos e acompanhar os desafios de uma forma mais eficaz, de modo a reduzir os riscos em projetos de implementação e atualização.

Sumário

Os serviços do SAP® Enterprise Support estão focados no gerenciamento holístico do ciclo de vida da aplicação da estrutura e das aplicações da TI. Ao proporcionar a operação segura e ininterrupta do ambiente de TI complexo, ele ajuda a maximizar a estabilidade, a disponibilidade e o desempenho dos processos empresariais e das soluções de TI subjacentes, enquanto suporta a melhoria contínua da qualidade. O SAP Enterprise Support é composto por:

- Metodologia Run SAP para implementar operações de soluções ponta-a-ponta
- Suporte de operações essenciais para o desempenho
- O pilar de suporte global da SAP, incluindo a Enterprise Edition da solução de gerenciamento de aplicações SAP Solution Manager

Desafios

- Executar processos empresariais complexos que abrangem plataformas heterogêneas e múltiplas aplicações empresariais integradas para suportar as principais operações empresariais do dia-a-dia
- Gerenciar riscos e custos aumentando a transparência e a disponibilidade de processos empresariais e simplificando o percurso de atualização
- Estabelecer operações de soluções ponta-a-ponta para atingir a transparência, melhorar a flexibilidade empresarial para uma melhor criação de inovação e reduzir o custo total das operações

Processos empresariais suportados e funções de software

- **Otimização de operações de soluções ponta-a-ponta**
- **Suporte de operações essenciais para o desempenho** com acesso permanente aos centros de suporte da SAP

Benefícios para a empresa

- **Inovação e cumprimento dos requisitos em constante mudança** por meio da implementação de pacotes de implementação e support packages da SAP
- **Uma resposta mais rápida** a problemas por meio de conhecimentos especializados sob demanda
- **Gestão de mudanças e teste de qualidade eficiente**
- **Risco reduzido** por meio da utilização de padrões líderes do setor industrial que minimizam a complexidade em todo o software da SAP e nos ambientes de parceiros
- **Tempo reduzido de inatividade** por meio do provisionamento integrado e da padronização de ferramentas de diagnóstico, teste de integração e monitoração dos processos empresariais
- **Custos reduzidos** por meio da utilização 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

Para maiores informações

Entre em contato com o seu representante da SAP ou consulte o SAP Service Marketplace em www.service.sap.com/enterprisesupport.

50 090 203 ptBR (08/07)

©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 logotipos são marcas comerciais ou marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em vários outros países no mundo inteiro. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas comerciais das respectivas empresas. Os dados incluídos neste documento são meramente informativos. Especificações nacionais de produto 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") apenas como informações 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.