



SAP® ENTERPRISE SUPPORT

通过全方位生命周期管理实现创新

SAP® Enterprise Support 一览

SAP® Enterprise Support 的焦点是在应用的生命周期中对 IT 环境实行整体管理。SAP Enterprise Support 提供使软件创新更容易部署和管理的方法，从而降低成本和风险，并帮助您保护您的 IT 投资。它可协助业务安全及不中断的运营。

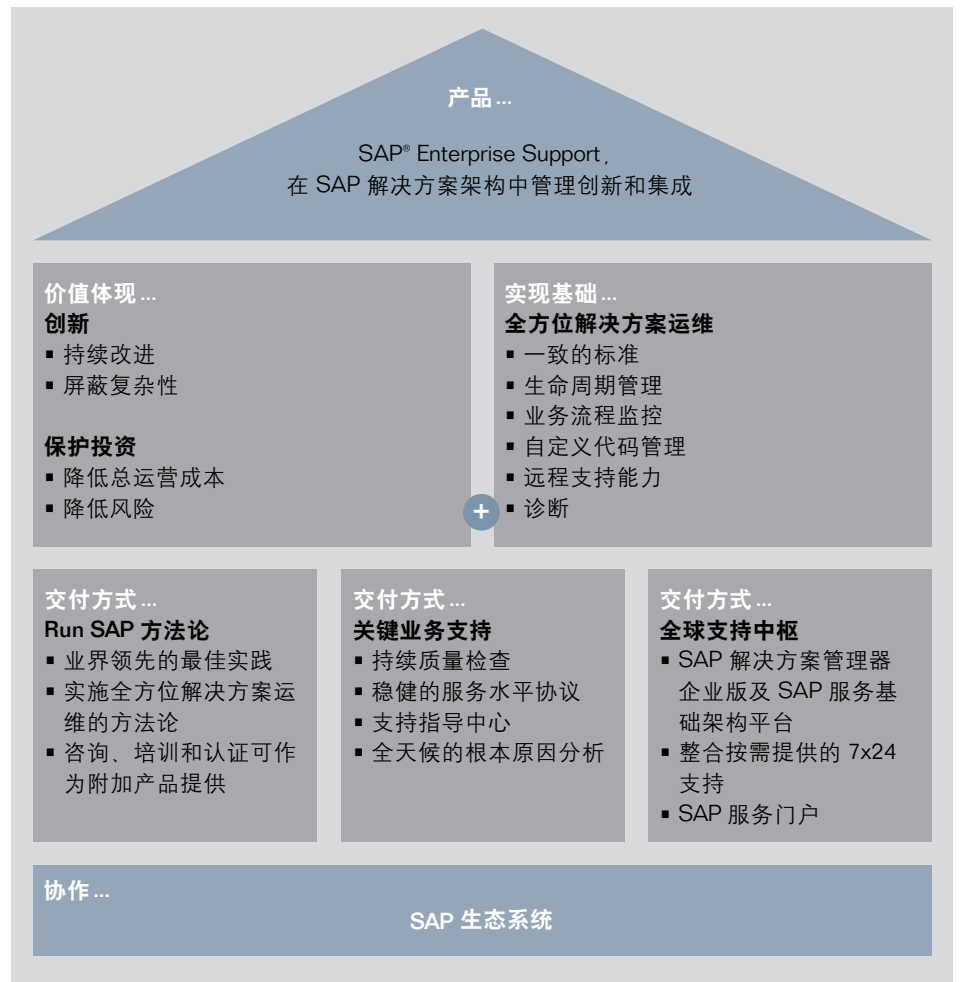
简单来说，SAP Enterprise Support 可以：

- 在激励创新的同时保护您的 IT 投资
- 支持对多个解决方案的生命周期进行整合式的管理
- 充分利用业界领先的运营标准
- 为整个 SAP 软件环境中的所有技术和代码提供一致的质量管理流程
- 提供符合企业服务架构（企业 SOA）需求的稳定基础
- 支持关键业务运营
- 管理快速创新和整合，降低客户总运营成本

通过帮助您复杂的 IT 环境实现安全和不中断的运营，SAP Enterprise Support 最大程度地提高了您的业务流程与所使用 IT 解决方案的稳定性、可用性和性能，同时支持持续质量改进。

SAP Enterprise Support 包含：

- 全方位解决方案运维
- Run SAP 方法论
- 关键业务支持
- 全球支持中枢



SAP Enterprise Support 的内容和效益

SAP Enterprise Support 支持关键业务运营。

解决问题

通过访问知识资源及利用 SAP 全球支持与根本原因分析的协作能力，各种问题都能迅速地迎刃而解。SAP Enterprise Support 经由 SAP Active Global Support (SAP AGS) 机构提供全球性的事件管理。

稳健的服务水平协议

SAP Enterprise Support 的服务水平协议规定了快速的初次响应时间和纠正措施。

支持指导中心

支持指导中心是当您遇到严重问题时的单一联系点。作为问题升级的代理人，提供对 SAP 任务控制中心的 7x24 访问。

持续质量检查

通过评估您的技术解决方案和核心业务流程，继而建议所应采取的措施，SAP Enterprise Support 可助您提高流程运作效率，并持续改进您的运营。

创新升级套件

SAP Enterprise Support 包含的增强包可简化新软件功能的管理及部署方式。

SAP Enterprise Support 为客户带来了以下业务效益：

- 满足不断变化的需求——通过部署 SAP 增强包和支持包
- 更快的问题响应——通过按需取得的专门技术
- 有效的变更管理和质量测试
- 降低风险——通过可最大程度降低 SAP 软件与合作伙伴环境复杂性的业界领先标准
- 降低停机时间——通过以内置方式提供及标准化的诊断工具、集成测试与业务流程监控
- 降低成本——通过对各种不同的环境应用一致的工具和方法，及采用将问题解决时间缩至最短的具竞争力的服务水平协议

50090233 zhCN (08/06)

版权所有 © 2008 年，SAP AG。

保留所有权利。SAP、R/3、xApps、xApp、SAP NetWeaver、Duet、PartnerEdge、ByDesign、SAP Business ByDesign 以及文中提及的其它 SAP 产品和服务及其各自的徽标是 SAP AG 在德国和其它国家/地区的商标或注册商标。文中提及的所有其它产品和服务名称均为各自所有人的商标。本文档中包含的数据仅供参考。各国的产品规格可能不同。

上述资料如有变更，恕不另行通知。SAP AG 及其关联公司（“SAP Group”）提供的上述资料仅供参考，不带任何声明或担保。SAP Group 不对资料的错误或疏漏承担责任。SAP Group 产品和服务的唯一担保是该产品和服务所附带的明文保修单中规定的担保（如有）。文中所提及的任何信息不构成额外担保。