



# SAP ENTERPRISE SUPPORT

## КОМПЛЕКСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВСЕМ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ — ОСНОВА ИННОВАЦИЙ

### SAP Enterprise Support: Краткий обзор

Пакет услуг SAP Enterprise Support призван обеспечить целостное управление Вашим ИТ-ландшафтом на протяжении всего жизненного цикла приложений. Упрощенная методология развертывания и управления инновационными решениями позволяет снижать затраты и риски, обеспечивая защиту инвестиций в ИТ. Вы получаете поддержку в обеспечении надежной, бесперебойной работы своей компании.

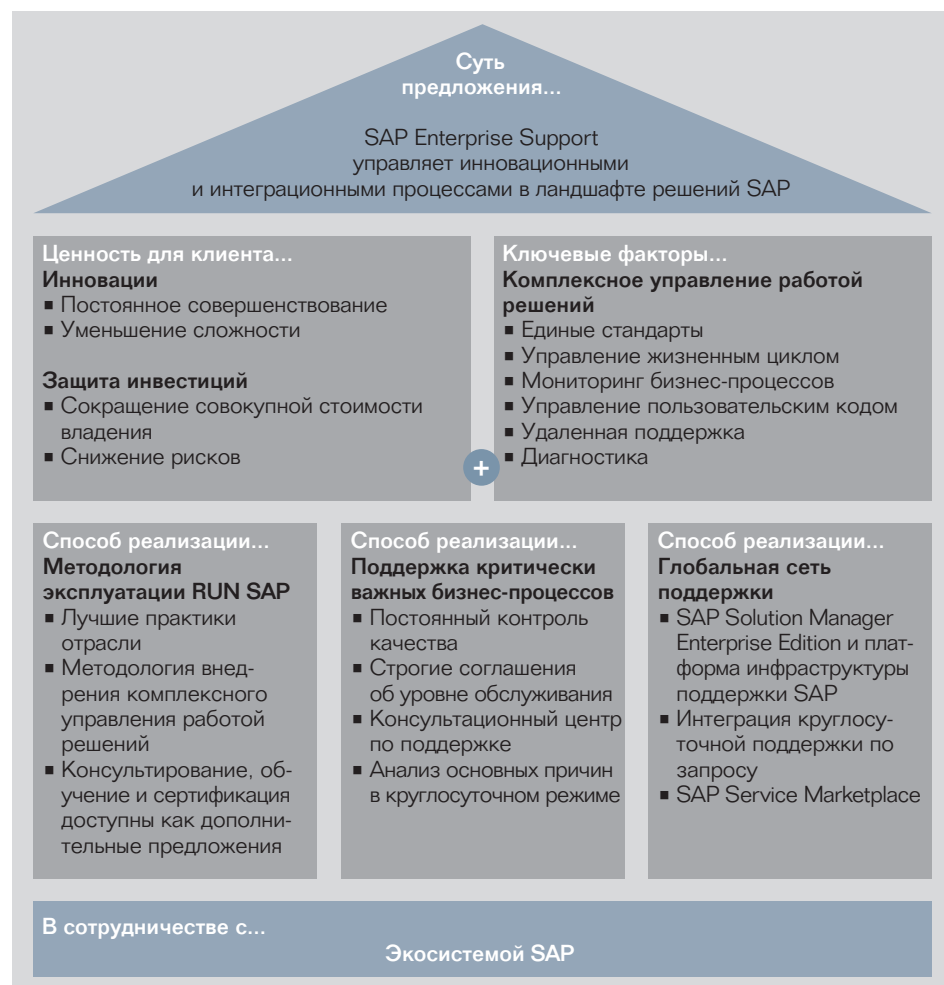
Итак, поддержка SAP Enterprise Support позволяет:

- Обеспечить защиту ИТ-инвестиций при внедрении инновации
- Интегрировать управление всеми используемыми решениями на протяжении их жизненных циклов
- Опирайтесь на лучшие отраслевые стандарты эксплуатации решений
- Придерживаться единой методики управления качеством для всего системного ландшафта SAP, включая различные технологические платформы и приложения
- Создать надежный фундамент для корпоративной сервис-ориентированной архитектуры (SOA)
- Обеспечить поддержку ключевых бизнес-процессов
- Оперативно управлять инновационными и интеграционными процессами, снижая общие эксплуатационные затраты клиентов

Обеспечивая надежную и бесперебойную работу всей ИТ-среды, услуги SAP Enterprise Support повышают стабильность, доступность и эффективность бизнес-процессов и соответствующих ИТ-решений, способствуя постоянному повышению качества работы.

Основные компоненты SAP Enterprise Support:

- Комплексное управление работой решений
- Методология эксплуатации RUN SAP
- Поддержка критически важных бизнес-процессов
- Глобальная сеть поддержки



# SAP ENTERPRISE SUPPORT

## КОМПЛЕКСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВСЕМ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ — ОСНОВА ИННОВАЦИЙ

### SAP Enterprise Support: предложения и преимущества для клиентов

SAP Enterprise Support обеспечивает поддержку критически важных бизнес-процессов.

#### Разрешение проблем

Проблемы решаются быстро благодаря доступу к экспертным ресурсам, возможностям взаимодействия с глобальной поддержкой SAP, а также экспертным средствам анализа основных причин проблемных ситуаций. Осуществляется глобальное управление обращениями клиентов силами организации SAP Active Global Support (SAP AGS).

#### Строгие соглашения об уровне обслуживания

Этими соглашениями в SAP Enterprise Support регламентируется короткое время начального реагирования, а также корректирующих мер.

#### Консультационный центр по поддержке

По всем критичным вопросам Вы сможете обращаться в консультационный центр по поддержке. Он играет роль посредника в случае эскалации, обеспечивая круглосуточную связь с центром управления эскалационными ситуациями SAP.

#### Постоянный контроль качества

Анализируя ваши технические решения и основные бизнес-процессы и рекомендуя соответствующие шаги, пакет услуг SAP Enterprise Support помогает повышать эффективность бизнес-процессов и постоянно совершенствовать процесс эксплуатации решений SAP.

### Инновационные пакеты обновлений

В рамках поддержки SAP Enterprise Support поставляются пакеты расширений для упрощения развертывания и управления новыми функциональными компонентами.

Поддержка SAP Enterprise Support дает клиентам ценные преимущества:

- Развертывание пакетов расширений и пакетов поддержки SAP позволяет удовлетворять самые разные требования
- Доступ к экспертным ресурсам по запросу ускоряет решение проблем
- Эффективное управление изменениями и проверка качества
- Уменьшение рисков благодаря применению ведущих отраслевых стандартов, снижающих сложность ИТ-среды на базе SAP или партнерских решений
- Встроенные стандартные средства диагностики, тестирования, интеграции и мониторинга бизнес-процессов способствуют сокращению времени простоя
- Снижаются затраты за счет использования единых инструментов и методов в разнородных ландшафтах, эффективные соглашения об уровнях обслуживания ускоряют устранение проблем

[www.sap.com/cis/company/  
cis\\_offices/index.epx](http://www.sap.com/cis/company/cis_offices/index.epx)

50 090 233 ruRU (08/07)

SAP AG, 2008.

Все права защищены. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign и другие продукты и услуги SAP, упомянутые здесь, а также их соответствующие логотипы являются торговыми марками или зарегистрированными торговыми марками SAP AG в Германии и в некоторых других странах мира. Все другие указанные продукты и услуги являются торговыми марками соответствующих компаний. Данные, содержащиеся в этом документе, предназначены только для информационных целей. Характеристики продуктов, поставляемых в разные страны, могут изменяться.

Эти материалы могут быть изменены без предварительного уведомления. Материалы предоставлены компанией SAP AG и ее дочерними компаниями («SAP Group») исключительно в информационных целях, без представления гарантии любого вида. SAP Group не несет ответственности за ошибки или пропуски в настоящих материалах. Все гарантии по продуктам и услугам SAP Group оговариваются в специальных гарантийных документах, которые прилагаются к соответствующим продуктам и услугам, имеющим гарантию. Ничто изложенное в данном документе не должно трактоваться как предоставление дополнительных гарантий.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

