

Les entreprises qui déploient des processus métier clés sur plusieurs plateformes et, applications et réseaux doivent pouvoir compter sur une assistance de bout-en-bout fiable, pas seulement pour leurs produits SAP®, mais pour l'ensemble de la solution informatique mise en place, y compris pour les composantes développées en interne ou par des partenaires. C'est précisément l'objectif de SAP Enterprise Support : contribuer à une exploitation sécurisée et fiable de vos processus métier. De plus, vous bénéficiez d'« Enhancement Packages » qui vous permettent de gérer efficacement les innovations en apportant de nouvelles fonctionnalités sans avoir à réaliser une montée de version. Les entreprises peuvent également contacter des experts SAP du support. De plus, des engagements de niveaux de service précisent notamment les délais de réaction. Les services de maintenance tels que les corrections et les mises à jour ne sont pas disponibles pour les applications non SAP, cependant, une analyse des causes des problèmes peut être réalisée sur ces composantes.



TABLE DES MATIÈRES

4 Introduction

5 Gestion de bout-en-bout des opérations grâce à SAP Enterprise Support

- 5 Un processus intégré de gestion de la qualité et des améliorations continues
- 5 Une plate-forme centrale pour la planification, le suivi et le reporting
- 6 Réduisez le coût total d'exploitation grâce à la standardisation et à l'intégration
- 6 Optimisez les bénéfices de votre entreprise
- 7 Tirez profit des innovations

9 Méthodologie Run SAP

10 Un support aux opérations critiques

- 10 Résolution des problèmes
- 10 Un engagement de niveaux de service
- 11 Centre de conseillers support
- 11 Contrôles qualité continus
- 12 Des innovations sans montées de version

13 L'infrastructure globale de support SAP

- 13 Une puissante solution de gestion d'applications
- 13 Transfert de connaissances

14 En savoir plus

INTRODUCTION

GESTION COMPLÈTE DU CYCLE DE VIE ET SUPPORT AUX APPLICATIONS CRITIQUES

SAP® Enterprise Support concentre ses services sur la gestion globale de votre infrastructure informatique tout au long du cycle de vie de vos applications. Toutes les catégories de développement sont concernées : les logiciels SAP, les développements spécifiques et les solutions partenaires. SAP Enterprise Support vous aide à réduire les coûts, la prise de risques et à protéger vos investissements informatiques grâce à sa méthodologie simplifiée de déploiement et de gestion des innovations logicielles. Vous bénéficiez d'une assistance pour une exploitation sécurisée et fiable de vos processus métier. La disponibilité des environnements informatiques complexes est ainsi améliorée ce qui vous permet d'optimiser la stabilité et les performances de vos processus métier. Enfin, vous bénéficiez d'un support pour en améliorer constamment la qualité.

En synthèse SAP Enterprise Support vous permet de :

- Protéger vos investissements informatiques tout en stimulant l'innovation
- Assurer une gestion intégrée de vos solutions tout au long de leur cycle de vie
- Bénéficier des meilleures pratiques métier pour la gestion de vos opérations
- Profiter de processus cohérents de gestion de la qualité pour l'ensemble de votre infrastructure logicielle SAP et ce pour toutes les technologies
- Disposer d'une base stable répondant aux besoins nécessaires de l'architecture orientée services d'entreprise (entreprise SOA)
- Bénéficier d'un support aux applications critiques
- Gérer le rythme accéléré des innovations et des intégrations et réduire le coût total d'exploitation



La prise en charge quotidienne de leurs besoins métier conduit de nombreuses entreprises à implémenter des processus métier complexes sur des plate-formes hétérogènes et avec de multiples applications. Ces applications peuvent être des logiciels développés éditeurs, ou bien encore être des solutions développées par l'entreprise elle-même. De toute évidence, la gestion de bout-en-bout de telles infrastructures applicatives est très éloignée de l'exploitation de simples solutions, telle qu'elle se pratiquait auparavant.

GESTION DE BOUT-EN-BOUT DES OPÉRATIONS GRÂCE À SAP ENTERPRISE SUPPORT

PRISE EN CHARGE DE MULTIPLES PLATE-FORMES ET APPLICATIONS

La réussite de votre entreprise repose sur les performances optimales de ses solutions de gestion mais aujourd'hui les processus métier ne sont plus pris en charge par un système ou une plate-forme unique. En effet, la prise en charge quotidienne de leurs besoins métier conduit de nombreuses entreprises à implémenter des processus de gestion complexes sur des plate-formes hétérogènes et avec de multiples applications. Ces applications peuvent être des logiciels développés par SAP et ses partenaires, par d'autres éditeurs, ou bien encore être des solutions développées par l'entreprise elle-même. De ce point de vue, il apparaît clairement que la gestion de bout-en-bout de telles infrastructures applicatives est très éloignée de l'exploitation de simples solutions, telle qu'elle se pratiquait auparavant.

Un processus intégré de gestion de la qualité et des améliorations continues

Dans une organisation de support applicatif et technologique traditionnelle, les équipes sont souvent structurées par domaines de compétence. C'est ainsi que les équipes sont parfois rattachées à différents services et basées sur plusieurs sites. Toutefois, on sait pertinemment que les modifications apportées à une infrastructure informatique ne peuvent s'effectuer isolément. En effet aujourd'hui les applications sont liées par des interactions technologiques complexes. Les processus métier exploitent des composantes logicielles multiples. Il est pratiquement certain que les seules modifications apportées à l'infrastructure, par exemple

au réseau, aux systèmes secondaires de stockage ou aux bases de données, affecteront les applications.

Ainsi, les modifications requièrent une gestion professionnelle pour toutes les technologies prises en charge et toutes les composantes logicielles d'une solution métier SAP. Toutes les actions réalisées par une équipe doivent être transmises aux autres équipes et toutes les modifications doivent être communiquées au directeur qualité, être testées puis introduites de manière contrôlée dans l'environnement de production.

Pour cela, vous devez :

- Mettre en place un processus centralisé de contrôle du mécanisme de transport et des modifications pour gérer les modifications concernant toutes les technologies et composantes d'applications.
- Implémenter un plan de test central pour les processus métier critiques.
- Nommer un directeur qualité central pour valider la réalisation et l'exhaustivité des tests
- Intégrer chaque développement au système centralisé de contrôle du transport et des modifications

SAP Enterprise Support vous fournit des outils et des méthodes pour vous aider à réaliser ces tâches.

Une plate-forme centrale pour la planification, le suivi et le reporting

Les projets informatiques sont régulièrement confrontés à la difficulté de dépasser l'étape du ressenti faite d'opinions subjectives et d'un travail réalisé dans un cloisonnement hermétique

pour au contraire traiter efficacement les problèmes essentiels sur la base de faits et d'un contenu constatés. Une autre difficulté survient lorsqu'une entité organisationnelle se voit confier une question importante qu'elle ne peut tout simplement pas gérer ; une équipe rencontre d'énormes difficultés à reconnaître son incompetence. Cette équipe peut ne pas l'admettre, ce qui peut entraîner des problèmes en aval. Afin d'éviter cette situation, il est indispensable de promouvoir dans toute l'entreprise une politique de collaboration qui favorise l'assistance réciproque entre équipes. Les problèmes sont exprimés et partagés ce qui permet de faire appel aux connaissances et aux compétences de toutes les parties concernées pour contribuer à atteindre les objectifs clés. Pour cela, vous devez prendre les mesures suivantes :

- Valider et renseigner des définitions de périmètre comprenant des spécifications fonctionnelles et techniques
- Mettre en place un pilotage centralisé commun aux projets et aux opérations avec responsabilité partagée
- Présenter le statut du projet et les difficultés opérationnelles
- Affecter la responsabilité des problèmes critiques à une équipe mais faire collaborer l'ensemble des parties prenantes et des organisations
- Sensibiliser les parties concernées au fait que les questions n'existent pas sans l'ouverture d'un message auprès du centre de support interne

Pour vous supporter dans cette démarche, il est recommandé d'utiliser la plateforme centrale de gestion applicative SAP Solution Manager.

Réduisez le coût total d'exploitation grâce à la standardisation et à l'intégration

Les projets d'implémentation doivent être réalisés dans les délais et le budget impartis bien que les contraintes budgétaires et temporelles puissent être très fortes. Les études comparatives montrent que les gains possibles sur la croissance des données ou l'amélioration des temps de réponse et des temps d'exécution des processus de gestion dépassent généralement 30%. Ainsi, la gestion efficace des projets n'est pas seulement importante, elle est stratégique. Le contrôle des projets et le pilotage efficace des opérations requièrent l'introduction d'outils et d'activités de supervision qui permettent de mettre en place des processus efficaces dans toute l'entreprise. Une collaboration performante est également indispensable et nécessite l'accès aux données et informations partagées, ainsi qu'un suivi commun des problèmes et des résultats. Pour cela, il est nécessaire de :

- Mettre en place une solution intégrée de bout-en-bout des demandes de modification et de gestion de la qualité dotée:
 - d'un système central de contrôle des modifications et des transports
 - d'un processus intégré de validation de la solution comprenant l'analyse d'impacts des modifications envisagées sur la solution, la planification et la réalisation de tests



SAP Enterprise Support favorise une exploitation fiable et sans interruption de vos processus métier.

- Connaître avec précision quelle modification affecte quel processus métier clé
- Améliorer les performances, la gestion de la croissance de la base de données ainsi que les processus de gestion

Les standards SAP fournissent la clé de la gestion efficace des applications grâce à la standardisation des processus de gestion des opérations. Dans le cadre de cette stratégie, la méthodologie Run SAP vous apporte une méthodologie éprouvée d'implémentation d'une

gestion de bout en bout des opérations, en complément de la méthodologie ASAP de SAP.

Optimisez les bénéfices de votre entreprise

L'automatisation des processus de gestion de bout-en-bout est un levier clé de création de valeur des solutions métier SAP. Cependant, le maintien d'un niveau élevé de services et de production exige un suivi précis des processus de gestion, tels que les situations de rupture de stock, les livraisons incomplètes et les défauts d'approvisionnement pour la fabrication. Par ailleurs, une solution de gestion qui couvre plusieurs composantes applicatives et bases de données peut être confrontée à des incohérences à cause (par exemple) des interfaces, des workflows ou des programmes exécutés en arrière-plan. La réduction de ces incohérences à un niveau acceptable nécessite la mise en place d'un mécanisme de contrôle de la cohérence des données ; vous devez apporter de la transparence à votre solution afin d'être en mesure de contrôler :

- les exceptions des processus de gestion
- les indicateurs de performance clés des processus métier
- toutes les files d'attente, interfaces, workflows et programmes exécutés en arrière-plan

À long terme, la réussite et disponibilité des processus de gestion s'obtient uniquement grâce à la gestion efficace et de bout-en-bout des opérations. SAP Enterprise Support peut vous aider à atteindre le plus rapidement possible cet objectif dans votre entreprise et vous permettre d'implémenter les meilleures pratiques métier dès maintenant – et à l'avenir. Basée sur Run SAP, elle prend en charge vos processus métier critiques de l'étape de conception générale jusqu'à l'implémentation et des opérations jusqu'aux améliorations continues. SAP Enterprise Support peut vous aider à fournir des solutions très performantes pour satisfaire vos utilisateurs, à améliorer la qualité et optimiser les processus en permanence et à gérer les difficultés plus efficacement pour réduire les risques inhérents aux projets d'implémentation et de montée de version.

Tirez profit des innovations

Une des valeurs fondamentales des produits SAP consiste à faciliter l'accès des clients aux mises à jour : à la version suivante des meilleures pratiques des solutions métier SAP, aux versions les plus récentes des technologies sous-jacentes et à l'implémentation dans les délais des obligations légales au fur et à mesure de leur évolution. Ces mises à jours sont faites grâce aux « Enhancement Packages » et aux packages de modifications légales fournis avec SAP Enterprise Support. Des corrections sont également fournies avec les « support packages ».



Les avantages ne s'arrêtent pas là. Non seulement les « support packages » les packages de modifications légales et les « Enhancement Packages » vous permettent de réaliser des améliorations continues de vos processus métier, mais ils vous aident en plus à réduire le coût et le risque de maintenance de vos logiciels. Les coûts peuvent augmenter en raison de conflits avec des programmes spécifiques et des usages personnalisés. La planification et l'exécution des tests constituent un autre facteur d'augmentation des coûts. Le risque augmente avec le nombre d'effets secondaires imprévus. En règle générale, il faut une connaissance détaillée des fonctions SAP et des besoins de votre propre entreprise pour tirer profit des extensions.

Les projets informatiques sont régulièrement confrontés à la difficulté de dépasser l'étape du ressenti faite d'opinions subjectives et d'un travail réalisé dans un cloisonnement hermétique, pour au contraire traiter efficacement les problèmes essentiels sur la base de faits et d'un contenu constatés.

Pour atteindre cet objectif, il vous faut :

- Un centre d'expertise pour chaque opération de processus métier clés
- Une procédure efficace et reproductible de résolution des conflits
- Des tests automatisés des processus métier clés
- Un temps d'arrêt limité de l'environnement de production
- Une création fiable et rapide des environnements-test

SAP Enterprise Support peut vous aider à simplifier les tests, à déployer et gérer les innovations logicielles. Au-delà, elle constitue un facteur clé d'intégration et de standardisation des opérations de solutions de bout-en-bout pour les grandes entreprises et les sociétés de taille moyenne et elle vous apporte :

- La mise en place des bonnes pratiques métier
- Des diagnostics pris en charge par des outils et des processus
- La gestion du cycle de vie basée sur des normes et des outils
- L'assistance à distance
- La supervision et la gestion de vos processus métier
- La possibilité de gérer vos programmes spécifiques

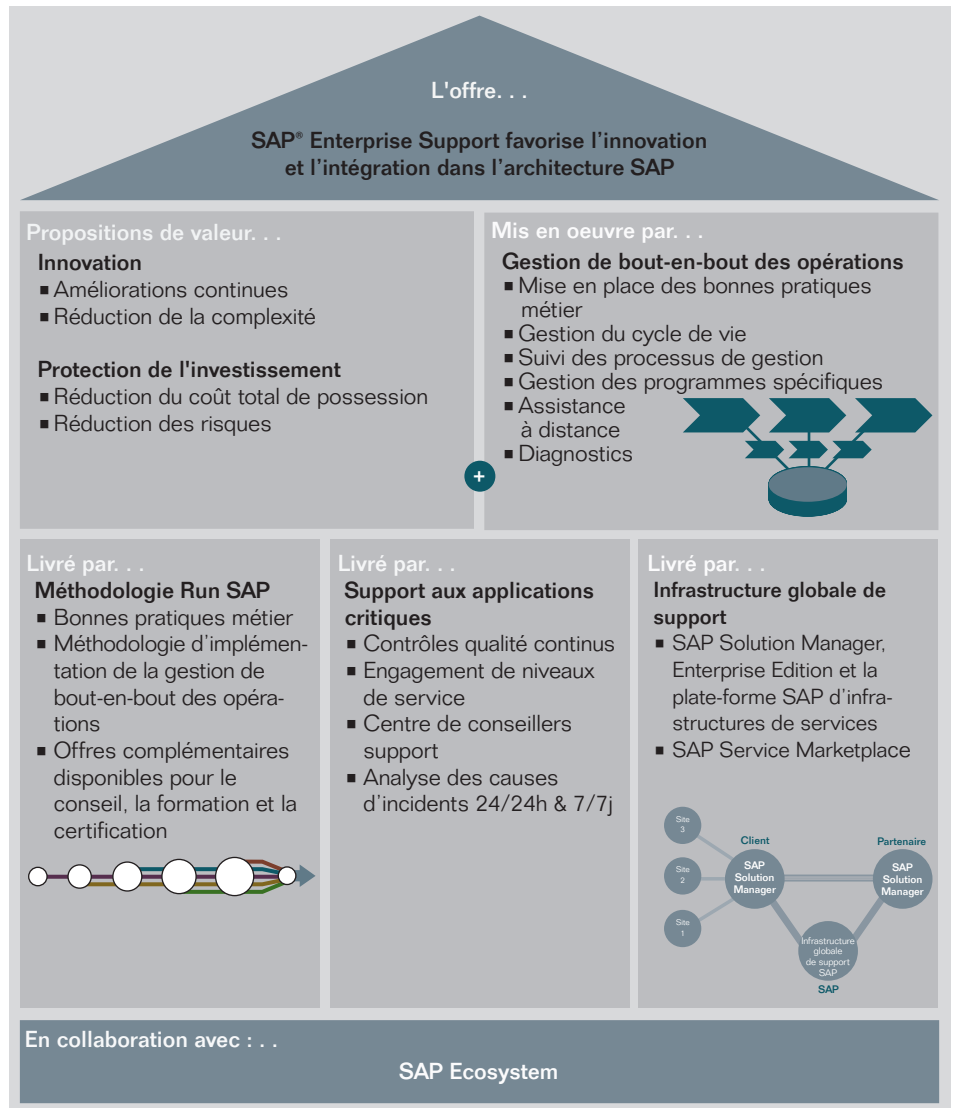


Illustration 1 : Innovation et sécurité grâce à SAP Enterprise Support

MÉTHODOLOGIE RUN SAP

IMPLÉMENTATION DE LA GESTION DE BOUT-EN-BOUT DES OPÉRATIONS

La méthodologie Run SAP (voir l'illustration 2) comprend des modèles standard SAP pour les opérations de solutions. Chaque modèle standard comprend des procédures de meilleures pratiques sur la méthode d'exécution des tâches individuelles, des explications sur les fonctionnalités de SAP Solution Manager à utiliser et des références aux formations et services offerts sur ces domaines. Les modèles standards sont disponibles, par exemple, pour la gestion des demandes et du contrôle du changement, l'intégrité des données et la cohérence des transactions, la gestion du volume des données, la gestion des exceptions et la supervision des processus de gestion et des interfaces, ainsi que pour l'analyse des causes des problèmes, l'administration, la supervision des systèmes et les montées de version.

La feuille de route de la méthodologie Run SAP vous guide dans les cinq phases suivantes du projet de standardisation et d'implémentation des opérations relatives à la solution :

- Évaluation et analyse des besoins
- Conception des opérations
- Configuration des opérations
- Transfert à la production
- Opérations et optimisation

En plus de la feuille de route, Run SAP fournit des outils, des services, des formations et des certifications. Les cours de formation se concentrent sur les quatre domaines clé de la gestion de bout-en-bout des opérations : l'analyse des causes des problèmes, la gestion du contrôle du changement, la gestion de l'intégration et de l'automatisation des processus métier ainsi qu'à la gestion des montées de version. Ces formations et services sont disponibles dans le catalogue général des services et de la formation.

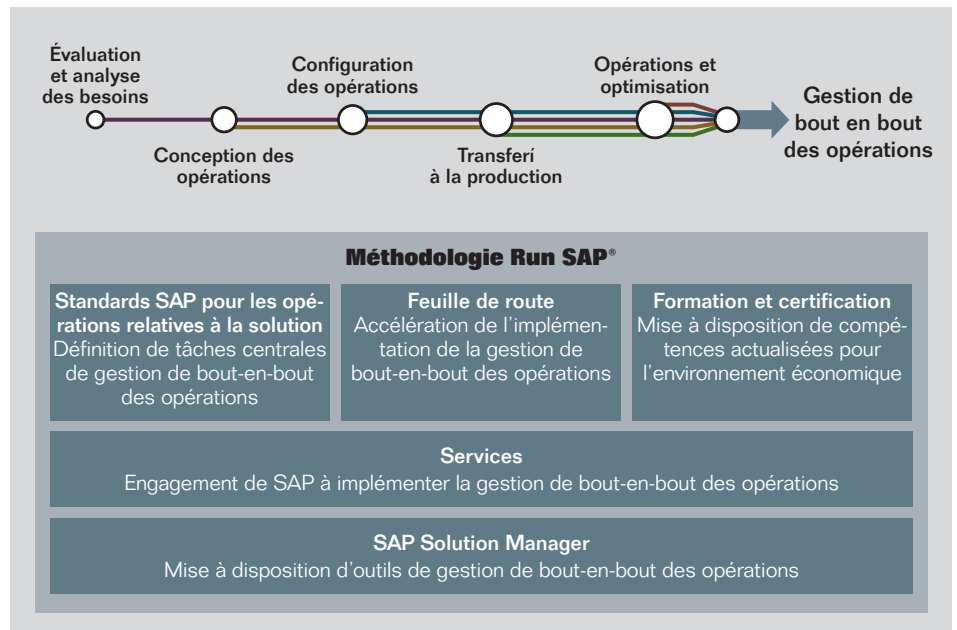


Illustration 2 : Portée de la méthodologie Run SAP

Il est indispensable de promouvoir dans toute l'entreprise une politique de collaboration qui informe chaque entité organisationnelle de la possibilité de recevoir une assistance lorsqu'elle rencontre un objectif qui dépasse ses propres capacités de réalisation. Les problèmes sont ainsi exprimés et partagés, ce qui permet de faire ensuite appel aux connaissances et aux compétences de toutes les parties concernées pour réaliser immédiatement les objectifs clés.

UN SUPPORT AUX OPÉRATIONS CRITIQUES

PRÉVENTION EFFICACE DES PROBLÈMES ET ACCÈS À UN SUPPORT OPTIMAL

Le support des opérations critiques est la raison d'être de la gestion de bout-en-bout des opérations. Il comprend une assistance rapide, les conseils d'experts qui apportent le savoir-faire SAP et des services d'amélioration continue et d'assurance qualité, le tout s'appuyant sur la fonction de collaboration de SAP Solution Manager.

Résolution des problèmes

La résolution rapide et efficace des problèmes est cruciale pour limiter les temps d'arrêt coûteux. Lorsque vous êtes confronté à un problème dans la gestion de vos processus métier clés, vous devez pouvoir bénéficier des meilleures compétences immédiatement. SAP Enterprise Support vous permet d'accéder aux experts du Support SAP qui disposent d'outils de collaboration pour vous aider à résoudre vos problèmes dans les meilleurs délais. De plus, SAP Enterprise Support permet de gérer les incidents de manière globale grâce à l'organisation SAP Active Global Support qui comprend :

- des outils pour vous aider à implémenter les corrections et les mises à jours logicielles
- la résolution des problèmes avec SAP Active Global Support
- des procédures globales d'intervention 24/24h & 7/7j, avec assistance sur site en cas de crise, si nécessaire

Un engagement de niveaux de service

Par le seul fait d'acquérir des solutions logicielles, vous externalisez la fourniture d'applications et de technologies à un fournisseur, ici SAP. Il en résulte que la connaissance approfondie de la technologie et tout particulièrement du développement et de l'intégration de l'application n'est pas disponible dans l'entreprise. Des accords et des contrats sont nécessaires pour utiliser, améliorer, mettre à jour et prendre en charge votre infrastructure logicielle. Ces accords peuvent également concerner des cas où l'urgence des problèmes exige l'attention immédiate d'experts. Pour répondre à ce besoin, il faut être sûr de pouvoir obtenir un support qui permette de :

- Réaliser l'analyse des causes des problèmes dans des délais spécifiés, incluant des services d'expertise à la demande sur des produits SAP ou de ses partenaires (applicatifs ou technologiques)
- Répondre aux besoins d'expertise à la demande grâce à un accès direct à l'infrastructure globale de support SAP
- Intégrer vos partenaires et produits dans le processus de gestion des incidents de niveau de priorité maximale

L'engagement de niveaux de service SAP Enterprise Support prévoit des délais courts de réaction initiale et de

proposition d'action corrective. Pour les messages d'incident de niveau de priorité maximale, tels que l'arrêt d'un système de production, SAP garantit un délai de réaction initiale d'une heure et un délai d'action corrective de quatre heures. Pour les problèmes de niveau de priorité secondaire, SAP propose une prise en charge dans les quatre heures.

Une action corrective correspond à la mise à disposition d'une correction définitive, d'une solution de contournement ou d'un plan d'action. Un plan d'action, mis à jour régulièrement, vous fournit :

- Un état du statut du processus de résolution
- Les prochaines étapes planifiées par SAP
- Les informations et actions que SAP attend de vous ou de vos partenaires
- Le résultat des actions déjà entreprises
- La date et l'heure de la prochaine mise à jour du statut
- Le calendrier des actions SAP à venir pour résoudre le problème

Même dans les situations d'urgence, les clients de SAP Enterprise Support peuvent compter sur une résolution rapide du problème. Ils sont ainsi assurés de la continuité de leurs processus métier et profitent d'une plus grande sécurité pendant la planification des projets.

Centre de conseillers support

Afin de mieux servir les clients de SAP Enterprise Support, SAP a créé un centre de support qui a accès au service back-office d'assistance de SAP, ce qui permet aux conseillers support de contacter les experts dans le monde entier. Le centre de conseillers support constitue votre point de contact unique pour les problèmes critiques ; disponible 24/24h & 7/7j, il permet notamment de faire accélérer le traitement des messages en cas de nécessité. Il aide votre entreprise à planifier et à réaliser des contrôles qualité continus et fournit des recommandations pour une gestion des opérations efficace. De plus, il propose une certification à distance des centres de compétence SAP.

Contrôles qualité continus

En évaluant vos solutions techniques et vos processus de gestion clés, et en émettant des recommandations, SAP Enterprise Support vous permet de gérer vos processus plus efficacement et d'améliorer en permanence la gestion de vos opérations. Cela peut vous aider à réduire les risques informatiques, limiter l'impact commercial et réduire les coûts de fonctionnement liés à l'informatique. En s'appuyant sur une base de connaissances et sur des bonnes pratiques, SAP peut par exemple réaliser des contrôles de configurations de système et exprimer des recommandations sur les moyens d'optimiser les paramètres. Un fonctionnement plus

efficace vous libère des ressources qui peuvent être consacrées à innover et à mettre en oeuvre des initiatives génératrices de valeur ajoutée.

Les rapports de services font partie des contrôles qualité permanents que vous recevez. Ils comprennent un plan d'action, des recommandations et fournissent également :

- une identification des risques techniques et du potentiel d'optimisation
- des indications pour la bonne exécution des projets d'implémentation ou de montée de version
- des recommandations pour améliorer les performances système, la disponibilité, la stabilité et la cohérence des données

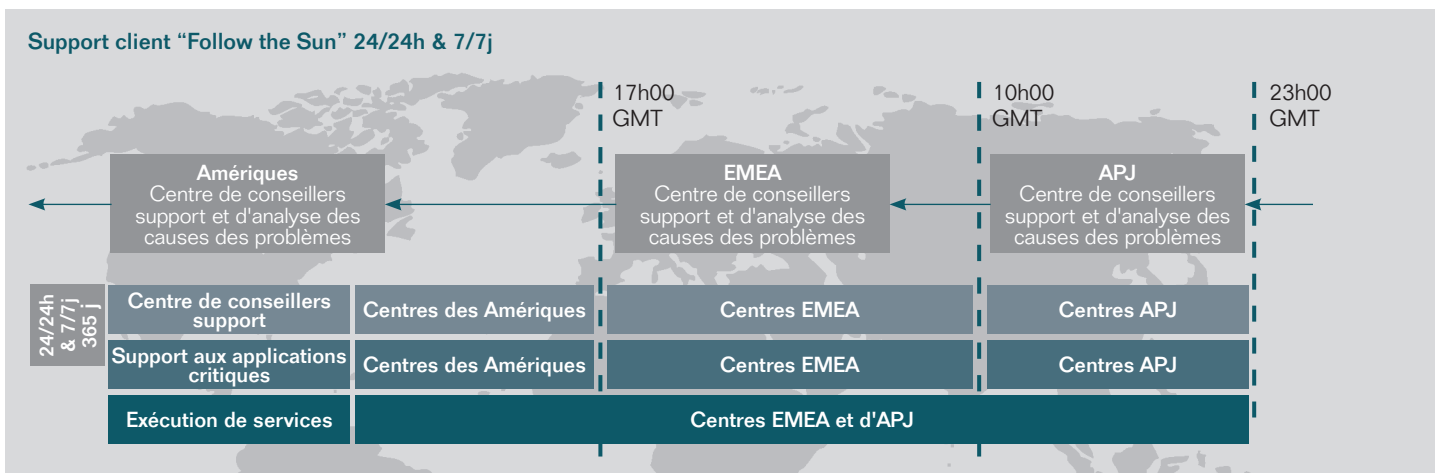


Illustration 3 : Exécution globale 24/24h & 7/7j de SAP® Enterprise Support

Des innovations sans montées de version

L'objectif des améliorations continues est de maintenir les applications au meilleur niveau dans les domaines techniques, fonctionnels et réglementaires. SAP Enterprise Support fournit des « Enhancement Packages » permettant de simplifier le déploiement des nouvelles fonctionnalités du logiciel. Il vous suffit de choisir les innovations SAP à implémenter et, grâce à la technologie Switch Framework, vous pouvez activer une ou plusieurs fonctionnalités en fonction des besoins de votre entreprise. Ainsi, vous pouvez maîtriser l'impact des mises à jour de logiciels et implémenter de nouvelles fonctionnalités plus rapidement grâce à des cycles de test plus courts. Cela vous aide à réduire les coûts et les risques techniques tout en adoptant les innovations.

Outre les « Enhancement Packages », SAP Enterprise Support fournit des montées de version vers les nouveaux logiciels SAP et des packages de migration vers les nouvelles générations de logiciels.

Ainsi, SAP Enterprise Support vous permet de :

- Bénéficier plus rapidement des derniers logiciels SAP
- Obtenir les dernières versions avec le plus large périmètre fonctionnel
- Maintenir votre infrastructure informatique à jour avec la technologie la plus récente



Lorsque l'on sait que les gains possibles sur la croissance des données ou l'amélioration des temps de réponse et des temps d'exécution des processus de gestion dépassent généralement 30%, la gestion efficace des projets n'est pas seulement importante, elle est stratégique.

- Aider à garantir la conformité juridique et réglementaire
- Adapter votre infrastructure informatique aux besoins individuels ou aux besoins du moment

Afin de réduire les efforts de test et les coûts, SAP Enterprise Support offre également l'analyse de l'impact des modifications qui permet de restreindre les tests aux seuls processus métier modifiés.

L'INFRASTRUCTURE GLOBALE DE SUPPORT SAP

LA COLLABORATION ENTRE VOTRE ENTREPRISE, SAP, ET LES PARTENAIRES

L'infrastructure globale de support SAP comprend SAP Solution Manager, le site extranet SAP Service Marketplace et l'ensemble de l'infrastructure de service et de support. En proposant un support intégré, elle est une référence en terme de gestion de bout-en-bout des opérations. Elle facilite une collaboration efficace au sein de l'écosystème SAP, c'est-à-dire SAP, le client et les partenaires. Recueil central des connaissances SAP, elle permet d'accéder à diverses sources d'informations telles que notamment la base de données des connaissances SAP. Elle est utilisée pour la gestion intégrée du cycle de vie, la gestion des incidents, les prestations de services et les mises à jour de logiciels. SAP Enterprise Support offre toute la technologie nécessaire à l'assistance à distance d'une entreprise, y compris le support des experts de tous les fournisseurs de technologie et d'applications partenaires. Ainsi, la fonction d'analyse à distance des causes de problèmes permet de faire intervenir un expert sur le système concerné. L'accès à distance est sécurisé. SAP fournit exclusivement des recommandations qui seront implémentées conformément au processus de gestion du changement du client.

Une puissante solution de gestion d'applications

SAP Solution Manager est une solution de gestion d'applications puissante et éprouvée. Les clients de SAP Enterprise Support bénéficient d'une version étendue SAP Solution Manager Enterprise Edition. Grâce aux nouvelles fonctions incluses dans cette version, les clients peuvent être encore plus efficaces en matière de gestion et d'adminis-

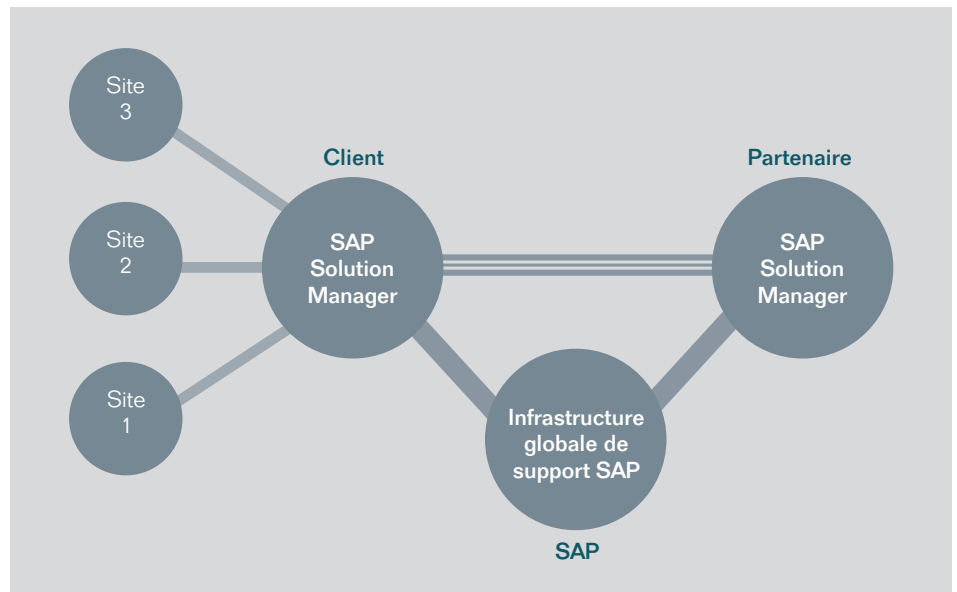


Illustration 4 : La collaboration dans l'écosystème SAP

tration des applications. SAP Solution Manager Enterprise Edition offre des améliorations dans les domaines suivants :

- Gestion des tests – pour utiliser des fonctionnalités étendues d'analyse d'impacts et d'optimisation des tests
- Gestion des demandes de changement – pour synchroniser les développements à partir d'un système multi-sources
- Documentation de solutions – pour suivre la documentation de votre solution grâce à des fonctions exclusives de découverte de processus et d'analyse d'utilisation
- Prestation de services SAP Enterprise Support – pour bénéficier des services les plus récents développés spécialement pour prendre en charge les solutions complexes des clients

Ces améliorations, issues de l'expérience acquise par SAP, permettent au client de tirer pleinement profit de SAP Enterprise Support.

Transfert de connaissances

SAP Enterprise Support apporte à votre entreprise des connaissances sur les méthodes d'utilisation et d'optimisation de vos applications. Le transfert des connaissances comprend :

- des documents de bonnes pratiques métier sur la gestion des coûts de possession et l'innovation disponibles sur SAP Solution Manager
- du contenu sur l'implémentation et les opérations, disponible également sur SAP Solution Manager
- l'accès au Support SAP vous permettant de participer à l'environnement économique SAP et de profiter des connaissances et de l'expertise partagées par cette communauté

EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur le contenu de l'offre SAP Enterprise Support, nous vous invitons à contacter votre responsable de compte ou à consulter la SAP Service Marketplace sur www.service.sap.com/enterprisesupport.



SAP Enterprise Support peut vous aider à disposer de solutions très performantes pour satisfaire vos utilisateurs, à améliorer la qualité et optimiser les processus en permanence tout en gérant les difficultés plus efficacement pour réduire les risques inhérents aux projets d'implémentation et de montée de version.

Résumé

Les services de SAP® Enterprise Support se concentrent sur la gestion globale du cycle de vie des applications de votre infrastructure informatique. Parce qu'il facilite l'exploitation fiable et ininterrompue de votre environnement informatique complexe, cette offre contribue à optimiser la stabilité, la disponibilité et les performances de vos processus métier tout en favorisant l'amélioration permanente de leur qualité. SAP Enterprise Support comprend :

- La méthodologie Run SAP pour une gestion de bout-en-bout des opérations
- Un support aux opérations critiques
- L'infrastructure globale de support SAP, y compris la solution de gestion d'applications SAP Solution Manager Enterprise Edition

Enjeux

- Implémentation de processus métier complexes sur des plate-formes hétérogènes et de multiples applications de gestion intégrées pour prendre en charge les besoins métier de l'entreprise
- Gestion des risques et des coûts tout en renforçant la transparence et la disponibilité des processus métier et en simplifiant la procédure de montée de version
- Mise en place d'une gestion de bout en bout des opérations pour réaliser la transparence, améliorer la flexibilité pour faciliter les innovations, et réduire le coût total d'exploitation.

Processus métier et fonctions logicielles pris en charge

- **Optimisation de la gestion de bout-en-bout des opérations**
- **Support aux opérations critiques** avec accès 24/24h & 7/7j aux centres de support SAP

Avantages pour l'entreprise

- **Innovation et réponse à l'évolution constante de vos besoins** grâce aux « Enhancement Packages » et aux « Support Packages » SAP
- **Réduction du temps de réponse** aux problèmes grâce à l'expertise à la demande
- **Efficacité de la gestion des changements et des tests de qualité**
- **Atténuation des risques** en utilisant les bonnes pratiques métier portant sur les opérations
- **Amélioration de la fiabilité** de la solution grâce à une mise à disposition d'outils de diagnostics, de gestion des tests et de supervision des processus de gestion
- **Réduction des coûts** grâce à l'utilisation d'outils et de méthodologies cohérents dans une infrastructure hétérogène et à des engagements de niveaux minimisant les temps de résolution des problèmes

Pour plus d'informations

Contactez votre responsable de compte ou consultez la SAP Service Marketplace sur www.service.sap.com/enterprisesupport.

50 090 203 frFR (08/06)

©2008 par SAP AG.

Tous droits réservés. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign et d'autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques ou des marques déposées de SAP AG, en Allemagne et dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques de leurs sociétés respectives. Les données contenues dans ce document sont fournies à titre d'information uniquement. Les caractéristiques des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Ces documents peuvent être modifiés sans préavis. Ces documents sont fournis par SAP AG et ses filiales (le « Groupe SAP ») à titre d'information uniquement, sans prétention ni garantie d'aucune sorte, et le Groupe SAP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ou omissions qui auraient pu s'y glisser. Les seules garanties pour les produits et les services du Groupe SAP sont celles énoncées dans les éventuelles déclarations expresses de garantie qui accompagnent lesdits produits et services. Aucune information de ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.