



SAP® ENTERPRISE SUPPORT

L'INNOVATION TOUT AU LONG DU CYCLE DE VIE DE VOTRE SOLUTION

SAP® Enterprise Support en synthèse

Face aux nouveaux enjeux que sont la complexité des systèmes informatiques et la criticité des opérations relatives aux solutions, les entreprises doivent mettre en place une nouvelle stratégie de support des environnements logiciels. SAP accompagne ses clients dans cette démarche avec l'offre SAP Enterprise Support. SAP Enterprise Support contribue notamment à réduire vos coûts et vos risques tout en protégeant vos investissements informatiques grâce à sa méthodologie simplifiée pour le déploiement et la gestion des innovations logicielles. Vous êtes ainsi assisté pour gérer efficacement vos opérations.

SAP Enterprise Support vous permet de :

- Protéger vos investissements informatiques tout en favorisant l'innovation
- Assurer une gestion intégrée de vos solutions tout au long de leur cycle de vie
- Bénéficier des bonnes 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 pour toutes les technologies
- Disposer d'une base stable répondant aux besoins nécessaires à l'architecture orientée services d'entreprise (entreprise SOA).
- Prendre en charge la gestion des opérations critiques
- Gérer le rythme accéléré des innovations et des intégrations et réduire le coût total des opérations

Parce qu'il facilite l'exploitation fiable et sans interruption de votre environnement informatique complexe, SAP Enterprise Support contribue à optimiser la stabilité, la disponibilité et les performances de vos processus de gestion et de vos solutions informatiques tout en favorisant l'amélioration permanente de la qualité.

SAP Enterprise Support comprend :

- La gestion de bout-en-bout des opérations
- La méthodologie Run SAP
- Un support aux applications critiques
- L'infrastructure globale de support SAP



Offres et avantages de SAP Enterprise Support

SAP Enterprise Support fournit un support aux applications critiques.

Résolution des problèmes

Les problèmes sont résolus dans les meilleurs délais par les experts du Support SAP qui disposent d'outils de collaboration et d'analyse des causes d'incident. SAP Enterprise Support permet de gérer les incidents de manière globale grâce à l'organisation SAP Active Global Support (SAP AGS).

Un engagement de niveaux de service

L'engagement de niveaux de service SAP Enterprise Support prévoit un délai de réaction initial et un délai de proposition d'action corrective.

Centre de conseillers support

Le centre de conseillers support est le point de contact unique pour vos problèmes critiques. Disponible 24/24h et 7/7j, il permet notamment de faire accélérer le traitement des messages en cas de nécessité.

Contrôles qualité continus

En évaluant vos solutions techniques, 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.

L'innovation par les « Enhancement Packages »

SAP Enterprise Support contient des « Enhancement Packages » permettant de simplifier le déploiement des nouvelles fonctionnalités du logiciel.

SAP Enterprise Support offre aux clients les bénéfices suivants :

- Répondre à l'évolution constante de vos besoins grâce aux « Enhancement Packages » et aux « Support Packages »
- Réduire le temps de réponse aux problèmes
- Gérer efficacement les changements et les tests de qualité
- Atténuer les risques en utilisant les bonnes pratiques métier portant sur les opérations
- Améliorer 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
- Réduire les coûts grâce à l'utilisation d'outils et de méthodologies et à des engagements de niveaux minimisant les temps de résolution de problèmes

50 090 233 frFR (08/06)

©2008 by 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.