

SAP Services

LES CINQ BÉNÉFICES CLÉS DE SAP® ENTERPRISE SUPPORT



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



LES CINQ BÉNÉFICES CLÉS DE SAP® ENTERPRISE SUPPORT

Le monde est plat. Les avancées technologiques actuelles permettent une gestion d'entreprise plus rapide que jamais. La mondialisation et la technologie vous donnent l'opportunité d'exploiter des réseaux d'entreprise, d'accéder à de nouveaux marchés et d'innover avec de nouveaux produits et services.

Les réseaux d'entreprise modifient fondamentalement l'équilibre entre les activités gérées en interne et celles gérées en externe, entraînant par conséquent une exigence grandissante en matière de flexibilité et de réactivité de l'infrastructure informatique sur une plate-forme stable. Pour répondre à l'évolution de ces besoins, vous avez investi dans la suite intégrée d'applications SAP et dans la plate-forme des processus de gestion qu'elle prend en charge pour optimiser votre réseau d'entreprise et intégrer votre écosystème de partenaires, de fournisseurs et de clients.

Votre infrastructure informatique est aujourd'hui critique pour la réussite de votre entreprise au sein de l'économie globale. Il est essentiel que vous protégiez cet investissement, à tous les niveaux de votre environnement et de vos solutions partenaires SAP®, afin de réduire les risques commerciaux et d'asseoir votre croissance sur des bases solides. Pour prendre en charge cette nouvelle assistance stratégique essentielle, SAP a développé une nouvelle offre de support appelé SAP Enterprise Support.

SAP Enterprise Support, une offre de maintenance globale et complète, vous permet de protéger votre investissement dans la technologie SAP tout en profitant des opportunités de croissance que le « monde plat » propose à votre entreprise.

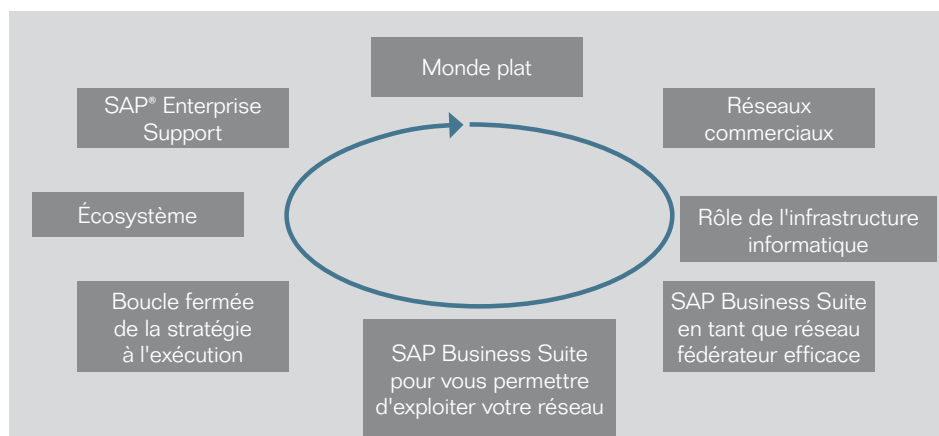


Illustration 1 : Gestion dans le monde plat actuel

1. LA RÉPONSE À VOS BESOINS D'ASSISTANCE CROISSANTS

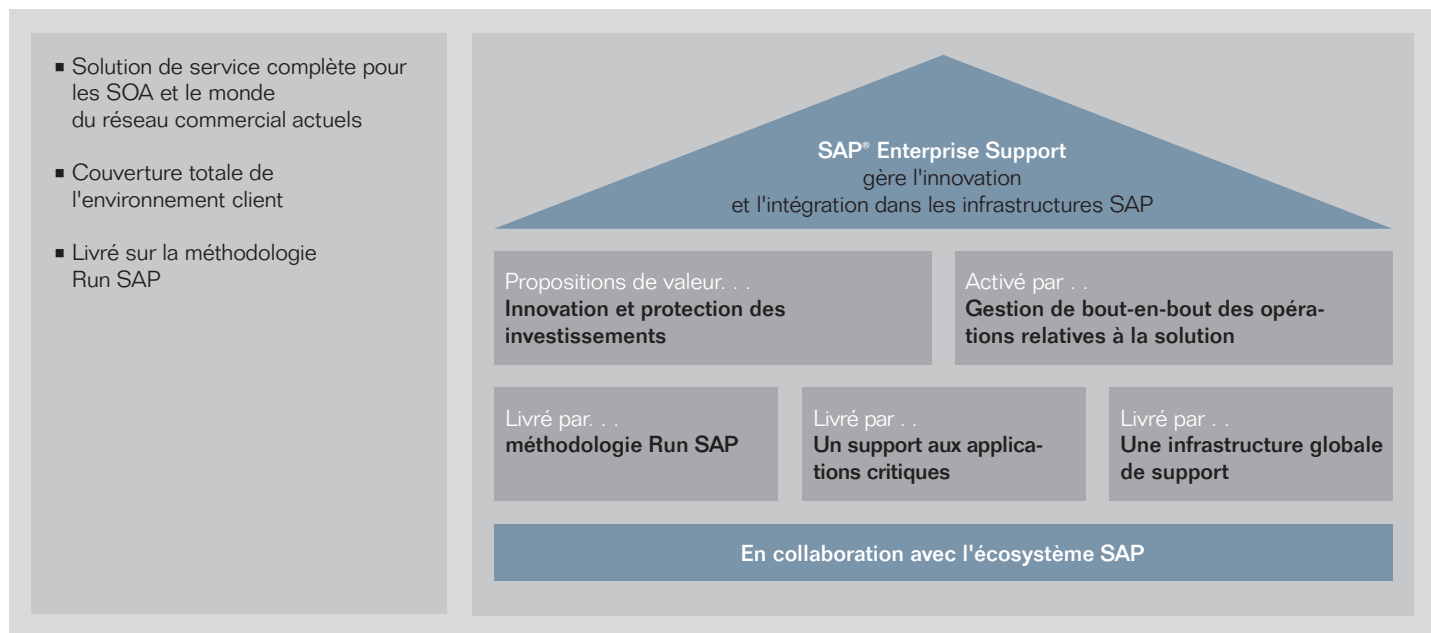


Illustration 2 : SAP Enterprise Support

Parallèlement à la croissance de votre entreprise, votre infrastructure informatique est devenue le levier stratégique de votre réussite. Vos besoins en support informatique ont donc tout naturellement évolué en conséquence. Dans la plupart des cas, SAP couvre un plus large spectre dans votre infrastructure et connecte les applications vitales de votre entreprise. Le portefeuille d'applications de nombreuses entreprises augmentant et les nouvelles technologies se généralisant, beaucoup de nos clients nous ont fait part de leur besoin d'un point de contact unique pour toutes leurs demandes de support. SAP Enterprise Support répond à ce besoin.

C'est un point de contact unique pour votre solution SAP, et au-delà

SAP Enterprise Support intervient au delà des applications SAP, en fournissant un support de bout-en-bout à l'ensemble de votre solution, y compris les solutions critiques clients et partenaires. La réussite de votre entreprise dépend de votre système informatique, mais nos recherches ont démontré que 67% des applications vitales présentent une durée d'inactivité de neuf heures par mois¹. Un point de contact unique pour la totalité de votre solution SAP permet de réduire la perte de temps et donc le risque commercial.

Un engagement plus important de la part de SAP.

SAP Enterprise Support propose une infrastructure et des normes de support qui vous font bénéficier de la meilleure efficacité opérationnelle pour votre solution SAP étendue et profiter de la maîtrise SAP en matière de services d'assistance complets.

1. « Extreme Chaos », The Standish Group International Inc., 2000.

2. NOTRE PRÉOCCUPATION CONSTANTE : LA RÉDUCTION DES RISQUES COMMERCIAUX

La complexité engendre des risques commerciaux et des coûts

Des modèles commerciaux nouveaux, basés sur la mondialisation, ont créé des réseaux commerciaux plus importants et plus intégrés, qui procurent une plus grande flexibilité, mais augmentent la complexité de l'infrastructure informatique. Cette complexité, qui résulte de l'augmentation des applications, des architectures et des interfaces nécessaires pour satisfaire aux nouveaux besoins, est facteur de risques. D'après l'Economist Intelligence Unit Ltd., la complexité de l'infrastructure informatique est la première cause d'arrêt d'un système.²

De plus, cette même complexité a augmenté la fréquence et la durée de résolution des problèmes liés au système de telle façon que 30% des problèmes se règlent en plus de 24 heures.³

Gérer les risques proactivement

SAP Enterprise Support vous permet de gérer cette complexité et de réduire les risques en :

- Offrant des contrôles qualité permettant d'identifier les risques potentiels avant qu'ils ne se réalisent.
- Proposant des conseils d'experts ainsi qu'une résolution 24h/24 et 7j/7 des problèmes très prioritaires.
- Réduisant le temps total de résolution avec un engagement de niveaux de services qui prévoit un délai de réaction initial et un délai de proposition d'action corrective.
- Favorisant une collaboration rapide et efficace entre SAP, ses partenaires et ses clients, grâce à une infrastructure globale de support.

Valeur éprouvée d'un investissement de support optimisé

Comme tout actif, la plate-forme informatique de votre entreprise nécessite un certain investissement pour optimiser sa valeur. Les clients SAP qui ont investi avec succès dans SAP Enterprise Support ont réalisé des bénéfices significatifs. Voici quelques témoignages de nos clients :

- « SAP Enterprise Support nous aide à optimiser la valeur de la maintenance grâce à des conseils d'experts, une collaboration étroite et une implication proactive. SAP agit en partenaire qui accorde une grande importance à la fiabilité de notre solution. » *Lourdes Fajardo, vice présidente de Finance, GX International Inc.* GXI est une entreprise pharmaceutique qui protège ses investissements informatiques en bénéficiant d'un engagement de niveaux de service SAP en cas de problèmes.
- « Le processus intégré de gestion de la qualité combiné avec la standardisation de la gestion des applications nous permet d'innover tout en répondant à nos obligations commerciales. » *Li Derong, secrétaire à la commission consultative, Shanghai ALSTOM Transport Co.* Shanghai ALSTOM réduit les risques et contribue à assurer une optimisation constante de ses applications commerciales grâce à SAP Enterprise Support.

2. « Faire face aux risques informatiques » Economist Intelligence Unit Ltd., mars 2007.

3. « Optimiser les performances SLA », Forrester Research Inc., 2006.

3. L'UTILISATION DE BONNES PRATIQUES MÉTIER ET D'OUTILS RÉDUISENT LES COÛTS D'EXPLOITATION



La compétition mondiale et la pression sur les bénéfices ont conduit à une analyse approfondie des coûts d'exploitation informatique. Les exigences en termes d'efficacité informatique n'ont jamais été aussi grandes et les entreprises qui disposent des meilleures infrastructures informatiques profitent d'un avantage considérable en termes de coûts par comparaison avec les acteurs moyens. Bien que les compétences et l'expérience jouent un rôle majeur dans cet écart de performance, le manque de normes définies ainsi que d'outils ont incontestablement un prix. SAP Enterprise Support propose de bonnes pratiques métier et des outils pour réduire les coûts d'exploitation.

Exploiter les bonnes pratiques métier et des outils adéquats

SAP Enterprise Support propose de bonnes pratiques métier, développées en s'appuyant sur plus de 30 années d'expériences dans le support, et portant sur la gestion de bout-en-bout des opérations relatives à une solution.

En outre, SAP Enterprise Support contient la méthodologie Run SAP qui permet de mettre en œuvre cette gestion de bout-en-bout des opérations. Ces bonnes pratiques métier et la méthodologie Run SAP vous permettront de faire progresser votre organisation informatique grâce à :

- Une conception générale de solution opérationnelle pour optimiser l'évolutivité, les performances, la cohérence, et la haute disponibilité de votre environnement logiciel SAP.
- Des processus d'assistance qui vous permettent de réduire la durée de résolution des problèmes.
- Une gestion du changement intégrée et de bout-en-bout ainsi que des outils de gestion de la qualité qui vous permettent de réaliser des améliorations avec une qualité incontestable, ce qui réduit le risque de temps d'arrêt de la solution.

Réduction des coûts d'exploitation

- Le groupe d'utilisateurs SAP Améri- que et des analyses comparatives SAP ont prouvé que les meilleures organisations informatiques ont des coûts d'exploitation 55% inférieurs à ceux des acteurs moyens.
- SAP Enterprise Support vous permet de réduire les coûts d'exploitation en utilisant des outils performants permettant d'industrialiser certains processus et de réaffecter vos ressources à des activités à plus forte valeur ajoutée.
- La gestion du changement de bout-en-bout dans tout votre environnement permet de réduire les temps d'arrêt qui peuvent vous coûter de 6 400 à 7 600 € la minute, d'après DM Software Fin.4
- SAP Solution Manager, Enterprise Edition, vous permet d'avoir une supervision centralisée de vos systèmes, ce qui accroît la qualité du suivi tout en réduisant les coûts.

4. « Optimiser les performances et la disponibilité de DB2 via BMC », BMC Software Inc., 2006.

4. INNOVATION SANS PERTURBATION

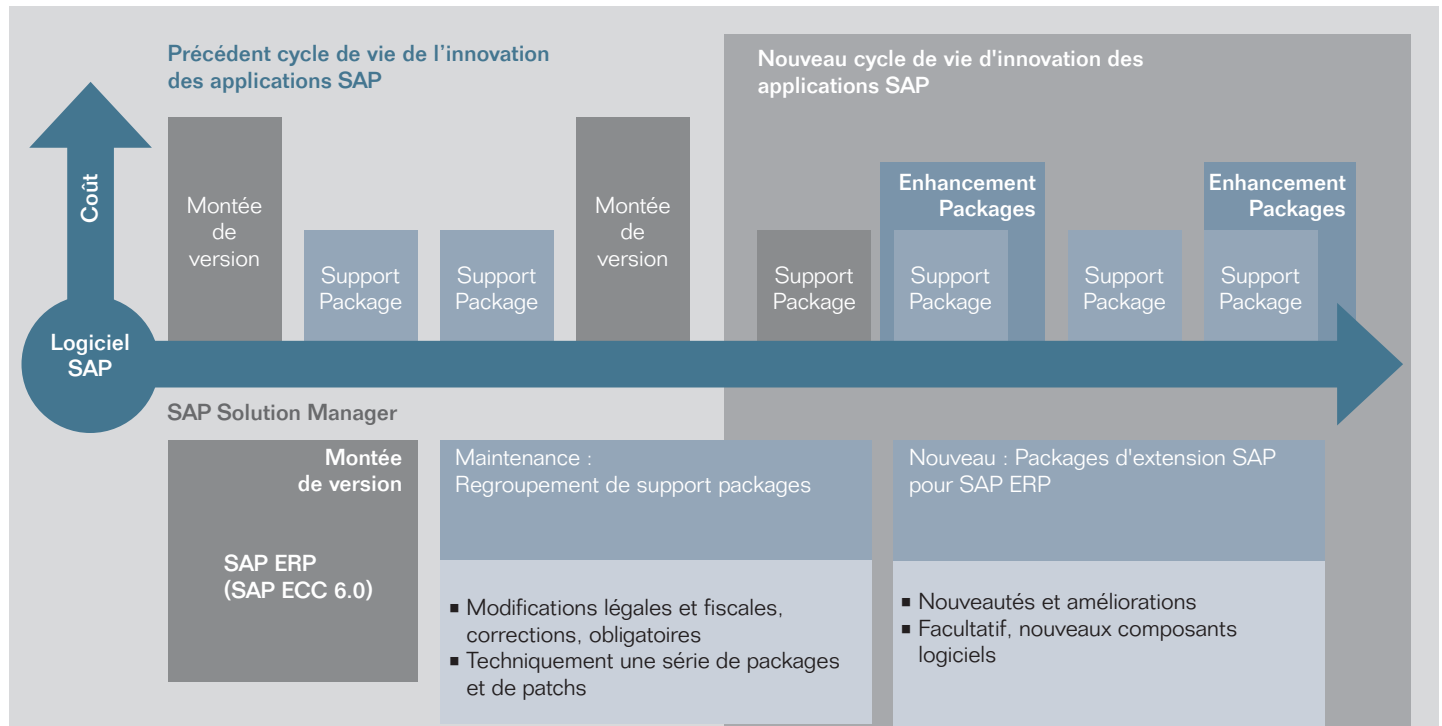


Illustration 3 : Le cycle de vie de l'innovation des applications SAP évolue

Des entreprises clientes de toutes tailles utilisent des applications vitales avec des exigences d'intégration et se dirigent donc vers une architecture orientée services (SOA) pour renforcer leur avantage concurrentiel. Pour qu'une telle innovation soit possible, vous devez pouvoir compter sur une plate-forme stable qui nécessite à son tour un nouveau niveau de support. L'innovation sur les plate-formes logicielles SAP s'effectue via des packages d'extension (« Enhancement Packages ») SAP ainsi que des applications tiers et des développements personnalisés.

Innovation grâce aux « Enhancement Packages » SAP

SAP Enterprise Support vous permet d'exploiter l'innovation de l'architecture des packages d'extension SAP. Vous serez en mesure d'appliquer des mises à jour régulières et cohérentes de la plate-forme technologique, des modifications juridiques et des composants d'application sans temps d'arrêt ni conséquence liés aux modifications. Les montées de version génèrent désormais moins de perturbations et de risques.

De plus, les « Enhancement Packages » réduisent les coûts de l'implémentation de montée de version et les conséquences financières d'éventuels temps d'arrêt grâce à des procédures coordonnées de gestion des modifications fournies par SAP Solution Manager, Enterprise Solution.

Innovation grâce aux solutions de tiers et développement personnalisé

Avec SAP Enterprise Support et la gestion de bout-en-bout des opérations, SAP étend son engagement d'évolutivité technique en offrant des outils et des informations qui permettent aux clients de gérer leurs programmes et extensions spécifiques ainsi que les solutions tierces.

L'innovation sans perturbation est désormais une réalité simple à gérer pendant tout le cycle de vie de votre solution SAP. L'innovation continue, sur une plate-forme stable, maintient vos investissements et confère à votre entreprise un avantage concurrentiel dans un environnement en constante évolution.

5. L'OFFRE LA PLUS COMPÉTITIVE DU LEADER INCONTESTÉ DU MARCHÉ

L'offre la plus complète

D'après les sociétés d'analyses les plus compétentes, SAP Enterprise Support représente une nouvelle évolution des services de support chez SAP dans un contexte de complexité et d'intégration croissantes dans tout l'écosystème informatique. Cette offre permet une innovation constante et une protection des investissements par une gestion de bout-en-bout du cycle de vie de la solution.

SAP, un leader sur le marché

SAP supporte plus de systèmes clients qu'aucun autre éditeur au monde et met à profit des années d'expérience ainsi qu'une infrastructure de support complète pour permettre une gestion proactive des problèmes, une analyse rapide des causes de problèmes et des coûts d'exploitation réduits. Avec plus de 30 ans d'expérience et plus de 47 800 clients, SAP est convaincu que SAP Enterprise Support procure le meilleur niveau d'assistance à toute entreprise, qu'elle soit grande ou petite. SAP a bâti une infrastructure de support composée de plus de 4 500 consultants, renforcée par plus de 6 000 développeurs dans 40 pays différents.

La qualité et l'engagement de SAP dédiés à votre réussite

SAP prend l'engagement très clair de supporter vos solutions métier critiques. En outre, grâce aux 4 500 consultants de l'organisation SAP Active Global Support, SAP offre une assistance 24h/24 et 7j/7 pour tous vos problèmes critiques qui permettra à votre entreprise de se développer et de réussir dans le monde économique actuel.

50 090 235 frFR (08/06)

©2008 par SAP AG.

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

Ces informations sont soumises à modification sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et par ses filiales (collectivement appelées le « Groupe SAP ») uniquement à titre d'information, sans responsabilité, ni garantie d'aucune sorte et le Groupe SAP ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions contenues dans ce document. 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.

www.sap.com/france/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

