



SAP® ENTERPRISE SUPPORT

DURCHGÄNGIGES LIFECYCLE MANAGEMENT ALS INNOVATIONSANTRIEB

SAP® Enterprise Support auf einen Blick

Im Zentrum von SAP® Enterprise Support steht die ganzheitliche Betreuung Ihrer IT-Landschaft während des gesamten Lebenszyklus Ihrer Anwendungen. Dank der vereinfachten Bereitstellung und Verwaltung von Software-Innovationen können Sie mit SAP Enterprise Support die Kosten senken, Risiken mindern, Ihre IT-Investitionen schützen und den Geschäftsbetrieb sicher und unterbrechungsfrei gestalten.

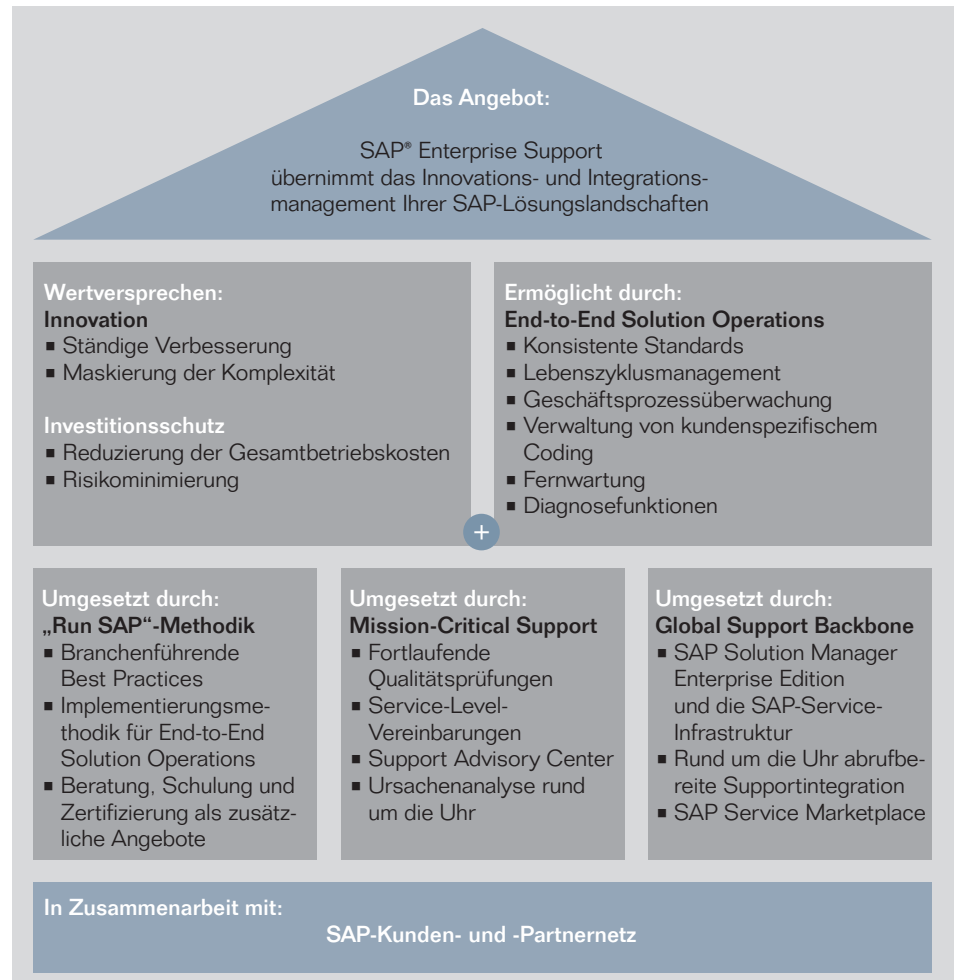
Ihre Vorteile mit SAP Enterprise Support:

- Schutz Ihrer IT-Investitionen und Förderung von Innovationen
- Durchgängiges Management Ihrer Lösungen während des gesamten Lebenszyklus
- Einsatz branchenführender Standards für die Betriebssicherung
- Anwendung einheitlicher Qualitätsmanagementprozesse auf die gesamte SAP-Softwarelandschaft mit allen Technologien und der gesamten Codebasis
- Bereitstellung eines stabilen Fundaments für die serviceorientierte Architektur für Geschäftsanwendungen (Enterprise SOA)
- Unterstützung erfolgsentscheidender Prozesse
- Hohes Innovations- und Integrations-tempo bei sinkenden Gesamtbetriebskosten

Mit SAP Enterprise Support gewinnen Ihre Geschäftsprozesse und die zugrundeliegenden IT-Lösungen ein Höchstmaß an Stabilität, Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit, inklusive ständiger Qualitätsverbesserungen.

SAP Enterprise Support beinhaltet:

- End-to-End Solution Operations
- „Run SAP“-Methodik
- Mission-Critical Support
- Global Support Backbone



SAP Enterprise Support: Angebote und Vorteile für Kunden

SAP Enterprise Support unterstützt Unternehmen bei allen entscheidenden Geschäftsvorgängen.

Fehlerbehebung rund um die Uhr

Der Wissensschatz und die Möglichkeiten zur Zusammenarbeit im globalen SAP-Supportnetzwerk stellen sicher, dass Ursachen genau analysiert und Probleme schnell gelöst werden können. SAP Enterprise Support umfasst ein globales Incident Management, das vom SAP Active Global Support (SAP AGS) bereitgestellt wird.

Service-Level-Vereinbarungen, auf die Sie zählen können

In den Service-Level-Vereinbarungen für SAP Enterprise Support werden kurze Erstreaktionszeiten und schnelle Korrekturmaßnahmen festgeschrieben.

Support Advisory Center immer für Sie da

Das Support Advisory Center ist Ihre zentrale Anlaufstelle bei allen geschäftskritischen Problemen. Es eskaliert Ihre Anliegen und bietet rund um die Uhr Zugang zur Einsatzleitstelle bei SAP.

Fortlaufende Qualitätsprüfungen immer auf dem richtigen Weg

Im Rahmen von SAP Enterprise Support werden Ihre technischen Lösungen und zentralen Geschäftsprozesse ständig analysiert und bewertet. Anschließend werden Maßnahmen empfohlen, mit denen Sie die Prozesse und Betriebsabläufe optimieren können.

Innovationen durch neue Funktionen

SAP Enterprise Support umfasst auch SAP Enhancement Packages, mit denen die Verwaltung und Bereitstellung neuer Softwarefunktionen erleichtert werden.

Mit SAP Enterprise Support profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

- Flexible Anpassung an wechselnde Anforderungen durch die Bereitstellung von SAP Enhancement Packages und Support Packages
- Schnellere Reaktion auf Probleme durch abrufbares Expertenwissen
- Effizientes Change Management und Qualitätstests
- Weniger Risiken durch branchenführende Standards, die die Komplexität Ihrer SAP-IT-Systemlandschaft und Partneranwendungen minimieren
- Geringere Ausfallzeiten durch integrierte Bereitstellung und Standardisierung von Diagnose-Tools, Integrationstests und Geschäftsprozessüberwachung
- Kostensenkung durch konsistente Werkzeuge und Methoden in heterogenen Systemlandschaften sowie durch wettbewerbsfähige Service-Level-Vereinbarungen, die die Problemlösungszeiten minimieren

50 090 234 deDE (08/07)

©2008 by SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und -Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Leistungen sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben in diesem Dokument sind unverbindlich und dienen lediglich Informationszwecken. Die Produktspezifikationen können von Land zu Land unterschiedlich sein.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP AG und ihren verbundenen Unternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die einzigen Garantien für Produkte und Services des SAP-Konzerns sind in der vertraglichen Garantieerklärung enthalten, die gegebenenfalls den entsprechenden Produkten und Services beigelegt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.