

Le aziende che attuano importanti processi gestionali su più piattaforme, applicazioni e reti hanno bisogno di un supporto end-to-end sul quale poter fare affidamento, non solo per i loro prodotti SAP® ma per l'intera piattaforma di enterprise resource planning, compresi i componenti sviluppati da clienti e partner. I servizi di SAP Enterprise Support hanno un unico obiettivo: consentire un'esecuzione sicura e continua dei processi gestionali. Inoltre, il servizio comprende anche degli enhancement package che consentono di utilizzare nuove funzionalità senza bisogno di eseguire alcun upgrade, per un'efficiente gestione delle innovazioni. Ulteriori vantaggi sono la possibilità di avere accesso agli esperti SAP nel back office di supporto e i Service Level Agreement con tempi di risposta concordati. I servizi di manutenzione quali correzioni e aggiornamenti non sono disponibili per le applicazioni non-SAP. Per questi componenti, tuttavia, sono garantite la gestione del ciclo di vita e root-cause analysis.



CONTENT

4 Executive Summary

5 SAP enterprise support: end-to-end solution operations

- 5 Un unico processo integrato per gestire la qualità e un continuo miglioramento
- 5 Una piattaforma centralizzata per pianificazione, tracciamento e reportistica
- 6 Ridurre il costo totale delle operazioni tramite standardizzazione e integrazione
- 6 Ottimizzare i vantaggi di business
- 7 Sfruttare un'innovazione già incorporata

9 Metodologia Run SAP

10 Supporto per operazioni mission-critical

- 10 Risoluzione dei problemi
- 10 Service Level Agreement
- 11 Support Advisory
- 11 Continui controlli di qualità
- 12 Innovazione senza upgrade

13 La struttura SAP Global Support

- 13 Una soluzione sicura per la gestione delle applicazioni
- 13 Trasferimento di conoscenze

14 Ulteriori informazioni

16 In breve

EXECUTIVE SUMMARY

GESTIONE OLISTICA DEL CICLO DI VITA DELL'APPLICAZIONE E SUPPORTO MISSION-CRITICAL

I servizi SAP® Enterprise Support sono studiati per gestire in maniera completa l'infrastruttura IT lungo tutto il ciclo di vita delle applicazioni. Ciò comprende le seguenti categorie di sviluppo: software SAP standard, sviluppi del cliente (anche quelli gestiti da SAP) e soluzioni di partner. SAP Enterprise Support aiuta a ridurre costi e rischi, contribuendo a proteggere gli investimenti IT grazie ad una metodologia semplificata per il supporto e la gestione delle innovazioni software. In pratica oltre a governare le attività gestionali in modo sicuro e privo di interruzioni, si ottiene anche maggiore assistenza. La disponibilità di ambienti IT complessi diviene in questo modo superiore, e consente di massimizzare la stabilità e le prestazioni dei processi gestionali e delle soluzioni IT sottostanti. Nel migliorarne la qualità si ottiene anche maggiore supporto.

In breve, SAP Enterprise Support è in grado di:

- Proteggere gli investimenti in infrastrutture IT stimolando, al contempo, l'innovazione
- Supportare una gestione integrata delle soluzioni lungo tutto il ciclo di vita
- Beneficiare di industry leading standard per le attività di gestione
- Garantire processi coerenti di gestione della qualità per tutta l'infrastruttura di software SAP, indipendentemente dalla tecnologia e dai codici utilizzati
- Abilitare l'implementazione di un'architettura enterprise orientata ai servizi (enterprise SOA)
- Supportare l'operatività mission critical
- Stare al passo con i cambiamenti in tema di innovazione e integrazione e ridurre il costo totale di funzionamento per i clienti



Per supportare le loro quotidiane attività di core business, molte aziende utilizzano processi gestionali complessi su piattaforme eterogenee e su più applicazioni gestionali integrate. Le applicazioni possono comprendere software di SAP e dei suoi partner o di altri fornitori di software e funzionalità e soluzioni sviluppate dall'azienda stessa. È chiaro che la gestione end-to-end di un tale scenario rappresenta un cambiamento radicale rispetto alla gestione di una semplice soluzione, come accadeva di norma in passato.

SAP ENTERPRISE SUPPORT: END-TO-END SOLUTION OPERATIONS

SUPPORTO SU DIVERSE PIATTAFORME E APPLICAZIONI

Ottenere le massime prestazioni dalle soluzioni adottate consente a un'impresa di raggiungere il successo aziendale, ma gli odierni processi gestionali non sono supportati da un solo sistema o piattaforma. Per supportare le operazioni gestionali quotidiane, molte aziende utilizzano operazioni gestionali complesse che hanno luogo su piattaforme eterogenee e su più applicazioni gestionali integrate. Le applicazioni possono comprendere software prodotto da SAP e da suoi partner o da altri fornitori di software, e funzionalità e soluzioni sviluppate dall'azienda stessa. Da questa prospettiva, appare chiaro che la gestione end-to-end di un tale scenario composto da diverse soluzioni è molto diversa rispetto alla gestione di soluzioni semplici, come accadeva di norma in passato.

Un unico processo integrato per gestire la qualità e un continuo miglioramento

In una classica organizzazione che fornisce supporto per applicazioni e tecnologie, i team sono spesso organizzati a seconda del settore di competenza del quale sono esperti. Ciò può far sì che molti team facciano parte di diversi dipartimenti e siano ubicati in diversi luoghi fisici. Contestualmente, è risaputo che i cambiamenti che riguardano un'intero scenario IT non possono essere apportati in modo isolato. Le moderne applicazioni sono infatti basate su una complessa interdipendenza di diverse tecnologie. I processi gestionali attuali vengono implementati per mezzo di diversi componenti software. E anche le modifiche infrastrutturali – di rete, di storage o di database – hanno praticamente sempre un impatto sulle applicazioni.

In conseguenza di ciò, è essenziale che le modifiche vengano gestite con attenzione su tutte le tecnologie supportate e su tutti i componenti software delle soluzioni verticali di SAP. Tutte le operazioni che un team esegue devono essere comunicate agli altri team, e tutte le modifiche devono essere viste dal responsabile della qualità, testate e quindi introdotte nello scenario di produzione in modo controllato.

Per ottenere tutto ciò è necessario:

- Creare un sistema centralizzato per il trasporto e il controllo del cambiamento al fine di gestire i cambiamenti su tutti i componenti delle varie tecnologie e applicazioni
- Implementare un programma di test centralizzato per i principali processi gestionali
- Assegnare un unico responsabile della qualità che possa convalidare l'esecuzione dei test e la loro completezza
- Integrare ogni workbench di sviluppo nel sistema centralizzato di trasporto e controllo del cambiamento

Con SAP Enterprise Support, è possibile ottenere tutti gli strumenti e gli standard che consentono di eseguire questi task.

Una piattaforma centralizzata per pianificazione, tracciamento e reportistica

Una sfida tipica dei progetti IT consiste nel passare dalla fase dei primi riscontri, in cui si scambiano pareri e si lavora in silos che operano come "scatole nere", alla segnalazione dei principali problemi basati su dati e contenuti effettivi. Un'altra sfida ha luogo quando a un'unità aziendale viene assegnato un problema importante che l'unità non è in grado di gestire. Per un team è sempre

molto difficile ammettere di non poter svolgere con successo un determinato compito. Il team potrebbe infatti decidere di non riconoscere la difficoltà, causando così ulteriori problemi in futuro. Per eliminare questa insidia, è necessario promuovere un criterio di collaborazione esteso a tutti i livelli aziendali che informi ogni unità rispetto al fatto che nel caso in cui un obiettivo sia superiore alle risorse di una specifica unità verrà fornita adeguata assistenza per riuscire a centrare tale obiettivo. Creando un ambiente con un forte supporto reciproco in cui le principali sfide vengono riportate e condivise, è possibile sfruttare le abilità e competenze di tutte le parti coinvolte centrando in anticipo gli obiettivi desiderati. Per raggiungere questo risultato, è necessario:

- Concordare e documentare le definizioni dell'ambito operativo, incluse le specifiche funzionali e tecniche
- Stabilire e gestire un unico "mission control center" per il progetto e le operazioni, nonché una responsabilità condivisa per ogni sfida chiave
- Riportare lo stato del progetto e le sfide operative unitamente ai problemi principali come definiti e concordati
- Assegnare la titolarità dei problemi principali a un team ma gestire detti problemi in modo collaborativo con tutti gli stakeholder e le organizzazioni
- Istruire le parti coinvolte sul fatto che tali problemi non vengono considerati esistenti fino a quando non viene aperto un ticket nel service desk SAP

Tutti questi passaggi sono supportati da un'unica piattaforma centralizzata per pianificazione, tracciamento e reportistica: la soluzione di gestione delle applicazioni SAP Solution Manager.

Ridurre il costo totale delle operazioni tramite standardizzazione e integrazione

I progetti di implementazione devono essere completati per tempo e nel rispetto del budget sebbene budget e tempi possano essere molto limitati. Se si considera il fatto che migliorando la crescita dei dati, i tempi di risposta e i tempi di esecuzione dei processi gestionali si può ottenere un incremento delle performance del 30%, ecco che una gestione del progetto efficace non è solo importante, ma decisamente critica. Per assicurare pieno controllo al progetto e rendere efficienti le attività, è necessario introdurre strumenti e funzioni di monitoraggio per generare processi efficienti a tutti i livelli organizzativi e in diversi luoghi fisici. Un altro prerequisito consiste in una collaborazione più efficace, un metodo che comprenda l'accesso a dati e informazioni condivisi e assicuri la rintracciabilità, anch'essa condivisa, di problemi e risultati. Per essere in grado di porre le basi per tali requisiti, è necessario:

- Creare una soluzione integrata end-to-end di richiesta di cambiamento e gestione della qualità con
 - Un sistema centralizzato di trasporto/attivazione e controllo del cambiamento
 - Un processo integrato per la convalida della soluzione che esegua l'analisi di impatto dei cambiamenti pianificati sui processi gestionali critici a tutti i livelli della soluzione e comprenda anche la pianificazione e l'esecuzione dei test



SAP Enterprise Support consente un'esecuzione sicura e continua dei processi gestionali.

- Sapere esattamente quale cambiamento avrà un impatto e quali dei principali processi gestionali saranno coinvolti
- Armonizzare prestazioni e crescita dei dati oltre ai processi gestionali

Gli standard SAP per la gestione delle attività forniscono la chiave per una gestione efficiente dell'applicazione basata sulla standardizzazione dei principali processi operativi della soluzione. Come parte integrante di questa strategia, la metodologia Run SAP fornisce un metodo ben definito e sperimentato per l'implementazione di soluzioni end-to-end, completando in tal modo la metodologia ASAP.

Ottimizzare i vantaggi di business

Un fattore chiave per la creazione di valore nelle soluzioni SAP è rappresentato dall'automazione dei processi gestionali end-to-end. Tuttavia, per mantenere elevati i livelli di servizio e produzione, è necessario monitorare da vicino le eccezioni dei processi gestionali stessi – per esempio, le situazioni di carenza di stock, di consegne non portate a termine e di mancanza di materiali di produzione. Inoltre, è anche vero che una soluzione gestionale end-to-end che opera su diversi componenti applicativi e database possa generare mancanze di uniformità, il cui livello dipenderà, per esempio, dalla rapidità di elaborazione di code, interfacce, workflow e batch job. Per ridurre queste mancanze di uniformità a un livello accettabile, è necessario creare una struttura per il controllo dell'uniformità dei dati e garantire trasparenza all'attività al fine di poter monitorare:

- Eccezioni nei processi gestionali
- Indicatori chiave delle prestazioni relativi ai processi gestionali, per esempio i livelli di evasione degli ordini
- Tutte le code, le interfacce, i workflow e i batch job

La piena disponibilità di un processo gestionale end-to-end si può ottenere sul lungo periodo solo tramite soluzioni end-to-end affidabili. SAP Enterprise Support è in grado di aiutare le imprese a conseguire questo risultato in tempi estremamente ridotti, consentendo di mettere in atto le best practice di settore per la propria impresa, oggi e in futuro. Questo sistema, basato sulla metodologia Run SAP, supporta i processi gestionali mission-critical dalla fase di progettazione

fino all'implementazione e dalla sua normale operatività fino ai successivi e continui miglioramenti. SAP Enterprise Support consente di soddisfare gli utenti fornendo loro soluzioni ad alte prestazioni, migliorare la qualità e ottimizzare i processi in modo continuo e far fronte ai cambiamenti con maggiore efficacia, riducendo i rischi connessi a implementazioni e upgrade.

Sfruttare un'innovazione già incorporata

Un valore assoluto dei prodotti SAP consiste in un continuo percorso di aggiornamento che comprende: le nuove release delle best practice per le soluzioni di settore SAP, le ultime versioni delle tecnologie associate, e la rapida implementazione dei requisiti legali quando questi cambiano. Questi aggiornamenti sono resi disponibili tramite gli enhancement package e i legal change package offerti con SAP Enterprise Support. E in più, i support package forniscono le necessarie correzioni al sistema.

Ma i vantaggi non sono finiti. Oltre a fornire un metodo consolidato per attuare un costante miglioramento dei processi gestionali dell'azienda, questi support package, legal change package, ed enhancement package consentono di ridurre i costi e i rischi associati



al mantenimento del software e degli strumenti ai più alti standard industriali. I costi possono salire a causa di conflitti con i codici custom e con le specifiche d'uso personalizzate. Un altro elevato fattore di costo è rappresentato dall'impegno complessivo verso i test. Il rischio aumenta con il numero degli effetti collaterali imprevisti. Di solito, generare vantaggi di business grazie all'uso dei pacchetti migliorativi richiede una dettagliata conoscenza delle funzionalità SAP e dei propri requisiti di business.

Una sfida tipica dei progetti IT consiste nel passare dalla fase dei primi riscontri, in cui si scambiano pareri e si lavora in silos che operano come “scatole nere”, alla segnalazione dei principali problemi basati su dati e contenuti effettivi.

Per vincere queste sfide, occorre:

- Un centro di competenza per ogni attività legata ai principali processi core
- Una procedura efficiente e riproducibile per la risoluzione dei conflitti
- Test automatizzati ed economici per i principali processi gestionali
- Panorama produttivo con temi di inattività ridotti al minimo
- Creazione di scenari di test con tempi e costi limitati

SAP Enterprise Support consente di semplificare le operazioni di test e di distribuire e gestire l'innovazione del software su base regolare. E oltre a ciò, è anche uno strumento essenziale per favorire soluzioni gestionali end-to-end integrate e standardizzate per le grandi e medie imprese, che vengono supportate per mezzo di:

- Coerenza nell'applicazione degli standard
- Diagnostica supportata da strumenti e processi
- Gestione del ciclo di vita basato su standard e strumenti
- Funzionalità di supporto remoto
- Gestione e monitoraggio dei processi gestionali
- Uso di codici custom da parte del cliente

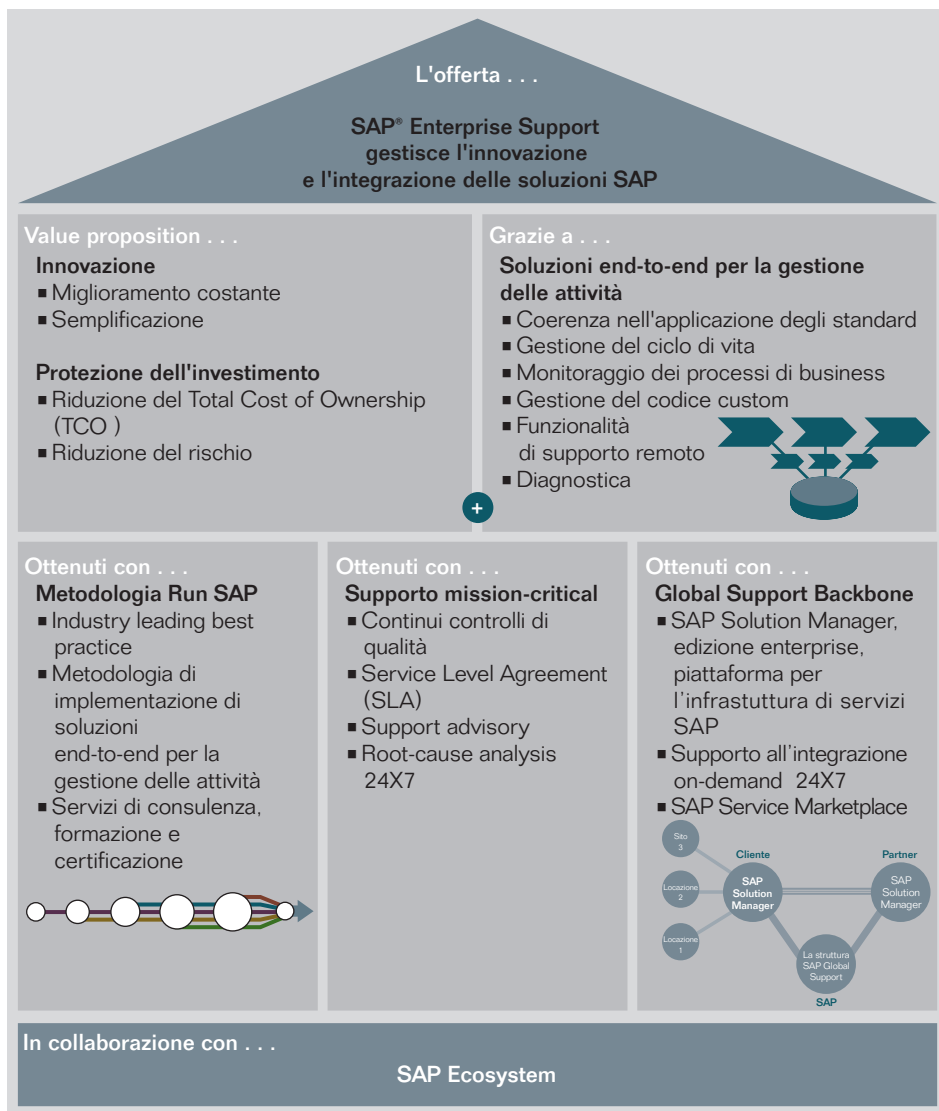


Tabella 1: Innovazione e sicurezza con SAP Enterprise Support

METODOLOGIA RUN SAP

IMPLEMENTARE LE SOLUZIONI END-TO-END PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ

La metodologia Run SAP (vedi Figura 2) comprende gli standard SAP necessari affinché le attività di gestione di un'azienda delle sue unità IT soddisfino le esigenze degli esperti di processi gestionali e dei dipartimenti IT. Ogni standard contiene le procedure per le best practice relative all'esecuzione dei compiti individuali, le spiegazioni su quali strumenti di SAP Solution Manager utilizzare e i riferimenti per la formazione e i servizi disponibili che supportano l'adozione di tali standard. Gli standard sono disponibili, per esempio, per: gestione delle richieste di cambiamento e gestione del controllo del cambiamento, integrità dei dati e uniformità delle transazioni, gestione dei volumi di dati, gestione delle eccezioni, monitoraggio di processi gestionali e interfacce, e anche per root-cause analysis, amministrazione e monitoraggio di sistema e upgrade.

La road map per la metodologia Run SAP costituisce una guida ideale lungo le cinque seguenti fasi per la standardizzazione e l'implementazione delle attività gestionali:

- Valutazione iniziale e definizione degli obiettivi
- Definizione delle operation
- Setup delle operation
- Messa in produzione
- Funzionamento e ottimizzazione

Oltre alla road map, Run SAP fornisce strumenti, servizi, formazione e certificazione. I corsi di formazione sono focalizzati sulle quattro competenze centrali delle attività di gestione end-to-end: analisi root-cause, gestione del controllo del cambiamento, integrazione dei processi gestionali e gestione dell'automatizzazione, gestione degli upgrade tecnici. Questi corsi di formazione e servizi sono disponibili nel catalogo dei servizi e della formazione a livello globale.

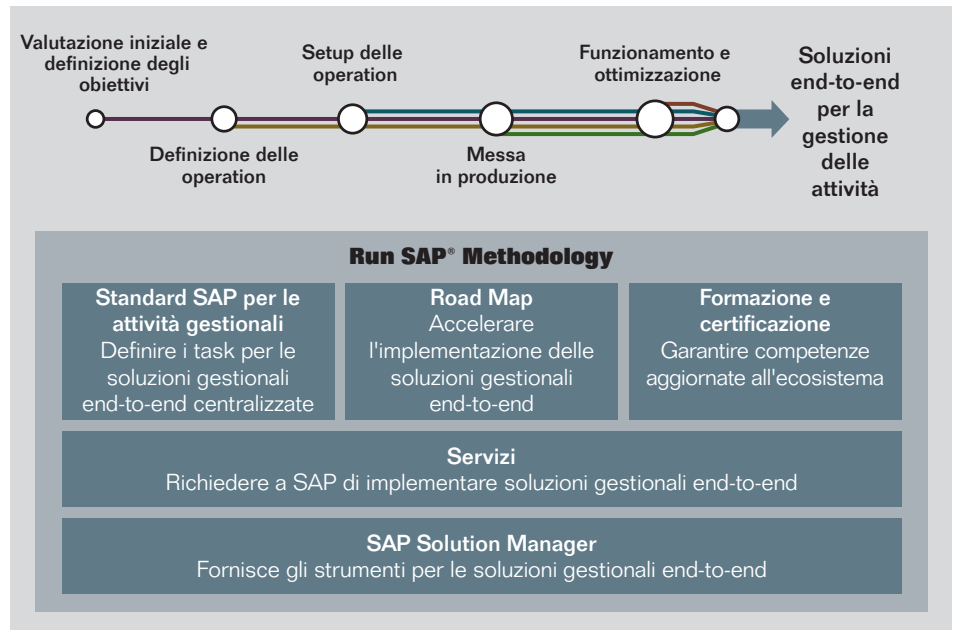


Tabella 2: Scopo della metodologia Run SAP

È necessario promuovere un criterio di collaborazione esteso a tutti i livelli aziendali che informi ogni unità rispetto al fatto che nel caso in cui un obiettivo sia superiore alle risorse di una specifica unità verrà fornita adeguata assistenza per riuscire a centrare tale obiettivo. Creando un ambiente con un forte supporto reciproco in cui le principali sfide vengono riportate e condivise, è possibile sfruttare le abilità e competenze di tutte le parti coinvolte centrando in anticipo gli obiettivi desiderati.

SUPPORTO PER OPERAZIONI MISSION-CRITICAL

UNA EFFETTIVA PREVENZIONE DEI PROBLEMI E L'ACCESSO A UN SUPPORTO BEST-IN-CLASS

Il supporto alle operazioni mission-critical è il cuore pulsante delle soluzioni gestionali end-to-end. Esso deve garantire un supporto tempestivo, la consulenza di esperti SAP e servizi per un miglioramento costante e per il controllo delle qualità – il tutto basato sulle funzionalità di collaborazione di SAP Solution Manager.

Risoluzione dei problemi

Una risoluzione rapida ed efficace dei problemi è essenziale per minimizzare i dispendiosi tempi di inattività. Se si riscontra un problema durante l'esecuzione dei principali processi gestionali, è importante poter accedere rapidamente alle competenze degli esperti in materia. Con SAP Enterprise Support, l'utente ha accesso alle conoscenze tecniche delle risorse e alle funzionalità di collaborazione del supporto globale SAP per risolvere rapidamente il proprio problema. In più, SAP Enterprise Support offre anche la gestione globale degli imprevisti grazie all'organizzazione SAP Active Global Support, che comprende:

- Strumenti utili per applicare correzioni e aggiornamenti del software
- Risoluzione del problema da parte di SAP Active Global Support
- Procedure di escalation globali 24x7, con supporto on-site in caso di crisi, ove necessario

Service Level Agreement

Semplicemente acquistando i pacchetti applicativi standard, l'utente sta già assegnando in outsourcing la fornitura di applicazioni e tecnologie, in questo caso il fornitore è SAP. La conseguenza è che le competenze approfondite sulle tecnologie e soprattutto sullo sviluppo e l'integrazione delle applicazioni non sono disponibili in-house. Al fine di rendere operativo, migliorare, aggiornare e supportare il proprio scenario software, sono necessari quindi precisi standard e accordi contrattuali. Questi accordi possono coprire anche i casi in cui un problema urgente richiede immediata attenzione da parte degli esperti. Per ottenere tutto ciò, è necessario essere certi che il supporto sia in grado di:

- Eseguire root-cause analysis entro un determinato intervallo di tempo, ivi compresa l'erogazione di servizi on-demand con esperti di settore forniti da SAP e dai partner che collaborano con SAP per applicazioni e tecnologie
- Soddisfare le esigenze supporto di esperti e supporto per lo sviluppo on-demand tramite accesso diretto alla struttura di supporto globale SAP
- Integrare i propri partner e prodotti nel processo di gestione degli imprevisti con priorità uno
- Tenere con regolarità corsi su soluzioni di emergenza e procedure di escalation

I Service Level Agreement di SAP Enterprise Support garantiscono tempi di reazione iniziale veloci e mettono in chiaro i tempi entro i quali verranno fornite le azioni correttive, fra l'altro le più veloci del settore. Per i messaggi relativi a problemi con priorità uno – come nel caso di un blocco del sistema di produzione – SAP garantisce un tempo di reazione iniziale di un'ora e una misura correttiva entro quattro ore. Per i problemi con un livello di priorità due, SAP assicura la prima risposta qualificata entro quattro ore.

L'azione correttiva può consistere nella risoluzione di un errore del software, nella creazione di un rimedio o nella definizione di un piano d'azione. Un piano d'azione comprende aggiornamenti regolari che forniscono:

- Un rapporto sullo stato del processo di risoluzione
- Il programma dei successivi passaggi per la soluzione del problema
- Attività che si devono intraprendere o che devono essere intraprese dai propri partner
- I risultati delle misure adottate fino al momento
- La data e l'ora del prossimo aggiornamento sullo stato della situazione
- Il calendario delle future attività SAP volte a risolvere il problema

Anche in situazioni di emergenza, i clienti di SAP Enterprise Support possono contare su una rapida risoluzione dei problemi. Ciò garantisce loro la continuità operativa dei processi gestionali e assicura assoluta sicurezza durante la pianificazione dei progetti.

Support Advisory

Per fornire un migliore servizio ai clienti di SAP Enterprise Support, SAP ha organizzato un servizio di Support Advisory che ha accesso al back office del supporto SAP, fornendo in tal modo ai colleghi del supporto l'accesso ai migliori esperti di settore disponibili su scala mondiale. Il Support Advisory è l'interlocutore unico per i problemi mission-critical, gestisce le escalation e fornisce accesso 24x7 al Mission Control Center della SAP. Ciò consen-

te alla propria organizzazione di pianificare ed eseguire continui controlli di qualità e di fornire le necessarie raccomandazioni per definire operation aziendali sempre altamente performanti. Inoltre, se richiesta, fornisce la certificazione da remoto dei SAP Customer Competence Center.

Continui controlli di qualità

Tramite la valutazione delle soluzioni tecniche e dei principali processi di business e fornendo raccomandazioni, SAP Enterprise Support aiuta a gestire i processi con maggiore efficienza e a migliorare progressivamente le attività di gestione operativa. Ciò consente di ridurre i rischi a livello IT, limitare l'impatto sulle attività e ridurre i costi operativi IT. Sulla base della conoscenza alla quale SAP fa riferimento e delle

best practice che SAP supporta, SAP è in grado di eseguire controlli della configurazione del sistema, per esempio, e di fornire consigli su come ottimizzare i parametri operativi. Se si opera con maggiore efficienza si liberano risorse che possono essere dedicate all'innovazione e ad iniziative a valore aggiunto.

I report di servizio sono parte dei continui controlli di qualità che il cliente riceve. Essi comprendono un piano d'azione e consigli, e offrono:

- Individuazione dei rischi tecnici e dei punti potenzialmente ottimizzabili
- Linee guida per un'esecuzione lineare dei progetti di implementazione o di upgrade
- Consigli per il miglioramento delle prestazioni del sistema, della disponibilità, stabilità e uniformità dei dati

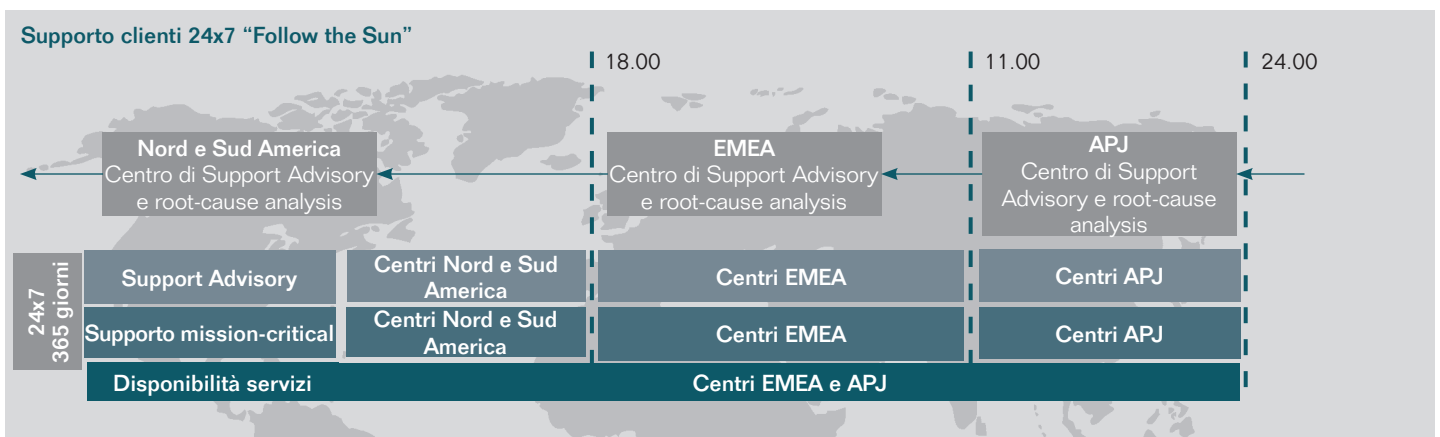


Tabella 3: Disponibilità globale 24x7 di SAP® Enterprise Support

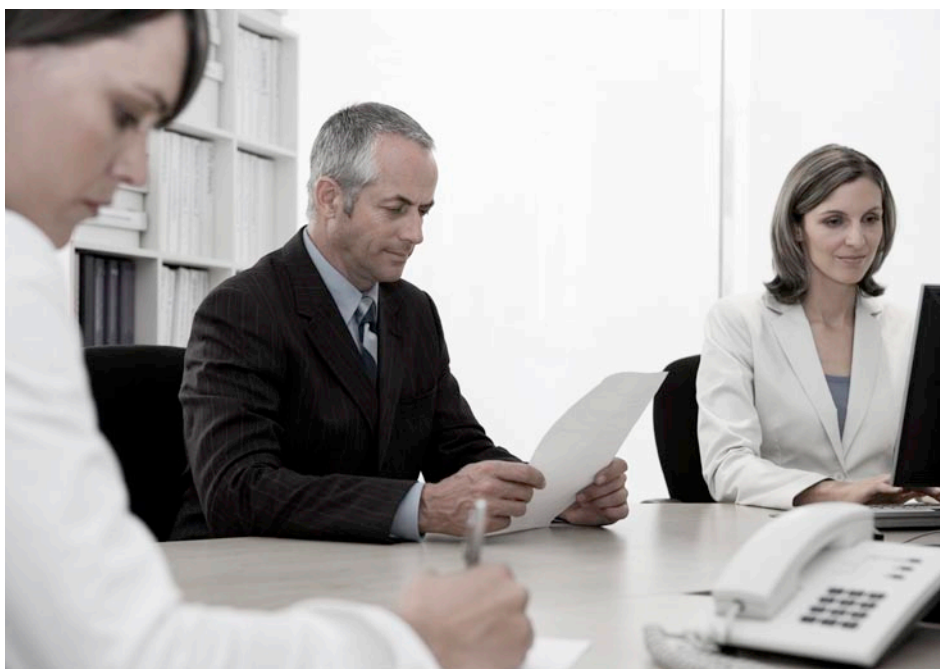
Innovazione senza upgrade

Lo scopo del continuo miglioramento consiste nel tenere sempre aggiornate le applicazioni rispetto agli ultimi sviluppi dell'area funzionale, tecnologica e legale. SAP Enterprise Support include gli enhancement package per semplificare le modalità di gestione e adozione di nuove funzionalità software. Il cliente decide quali fra queste innovazioni software offerte da SAP implementare, e tramite Switch Framework attiva il software richiesto per la propria impresa. In questo modo è possibile contenere l'impatto degli aggiornamenti software e disporre delle nuove funzionalità online più rapidamente grazie a cicli di test abbreviati. Ciò permette in definitiva di ridurre i costi e i rischi tecnici garantendosi nel contempo l'innovazione.

Oltre agli enhancement package, SAP Enterprise Support offre anche gli upgrade fino alla successiva release del software SAP e migration package per la generazione successiva del software SAP.

Grazie a questi metodi, SAP Enterprise Support consente di:

- Realizzare più rapidamente il valore del più recente software SAP
- Ottenere le ultime release con le più ampie funzionalità operative
- Mantenere aggiornato il proprio scenario IT rispetto alle più recenti tecnologie
- Favorire la conformità legale e normativa
- Addattare il proprio scenario IT a specifici o nuovi requisiti



Se si considera il fatto che migliorando la crescita dei dati, i tempi di risposta e i tempi di esecuzione dei processi gestionali si può ottenere un incremento delle performance del 30%, ecco che una gestione del progetto efficace non è solo importante, ma decisamente critica.

Per ridurre tali impegni e costi, SAP Enterprise Support offre in aggiunta anche l'analisi sull'impatto del cambiamento. Seguendo l'ambito operativo

del test che viene consigliato da SAP, è sufficiente testare solo i componenti del software dei processi gestionali che sono stati modificati.

LA STRUTTURA SAP GLOBAL SUPPORT

COLLABORAZIONE FRA LA TUA AZIENDA, SAP E I PARTNER

La struttura del supporto globale SAP comprende SAP Solution Manager, l'extranet SAP Service Marketplace e tutta l'infrastruttura dei servizi e del supporto. Grazie all'integrazione del supporto on-demand, questa struttura rappresenta lo stato dell'arte per le soluzioni gestionali end-to-end. Essa rende efficiente la collaborazione all'interno di quell'ecosistema SAP che comprende SAP, il cliente e i partner. Si tratta di un punto di interscambio della conoscenza SAP che fornisce accesso a diverse risorse di informazioni come il database di conoscenze SAP. Supporta la gestione integrata del ciclo di vita, la gestione degli imprevisti, la fornitura dei servizi e gli aggiornamenti software. Con SAP Enterprise Support, è disponibile tutta la tecnologia richiesta per abilitare il supporto da remoto all'interno di un'impresa, compreso il supporto di esperti da parte di tutti i fornitori di tecnologie e applicazioni. Grazie a questa caratteristica, è possibile attuare root-cause analysis da remoto collegando ogni esperto a ogni sistema. Si tratta in definitiva di una catena logistica di competenze disponibili on demand. L'accesso remoto tramite SAP è sicuro. SAP fornisce solo consigli, che vengono implementati in base al processo di cambiamento del cliente.

Una soluzione sicura per la gestione delle applicazioni

SAP Solution Manager è la potente e comprovata soluzione SAP per la gestione delle applicazioni. I clienti di SAP Enterprise Support hanno diritto a utilizzare un'edizione enterprise potenziata di SAP Solution Manager. Grazie alle funzioni aggiuntive e ampliate offerte dall'edizione enterprise, i clienti possono oggi usufruire di una gestione e amministrazione delle applicazioni al più

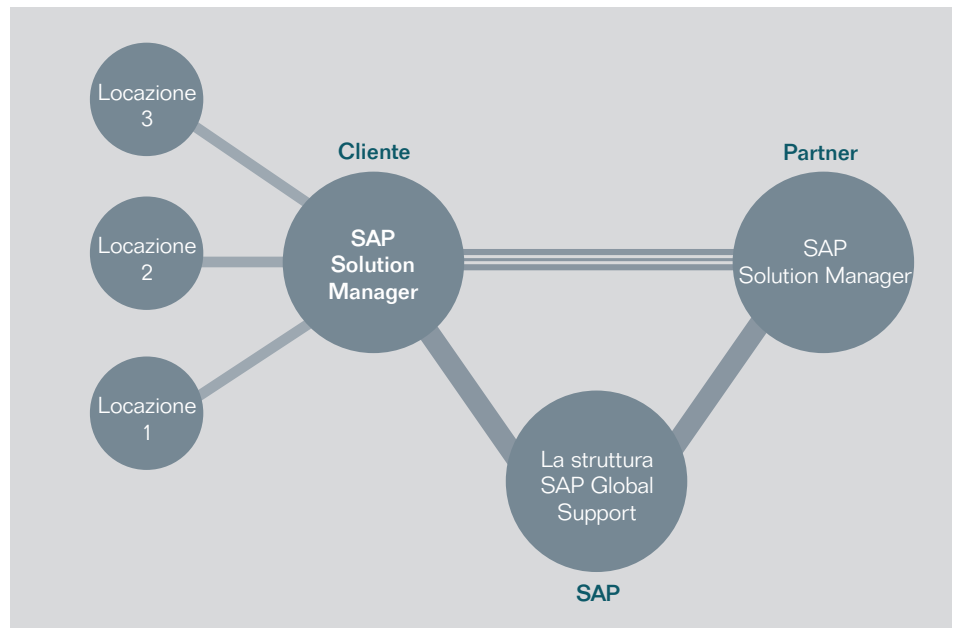


Tabella 4: Collaborazione con l'ecosistema SAP

alto livello. L'edizione enterprise offre ampliamenti nelle aree indicate di seguito:

- Gestione dei test – Per applicare un'analisi più approfondita dell'impatto sull'attività e per testare le caratteristiche di ottimizzazione dell'ambito operativo
- Gestione richiesta cambiamenti – Per sfruttare le funzionalità aggiuntive sincronizzando lo sviluppo di sistemi con diverse origini
- Documentazione di soluzione – Per trovare rapidamente la documentazione della soluzione utilizzata con esclusivi processi di discovery e funzionalità di analisi sull'utilizzo
- Erogazione dei servizi SAP Enterprise Support – Per sfruttare i più recenti servizi sviluppati specificatamente per supportare le più complesse soluzioni per clienti

Questi miglioramenti, che sono il risultato dell'esperienza accumulata da SAP con i suoi più importanti progetti in

corso, consentono ai clienti di sfruttare tutti i vantaggi offerti da SAP Enterprise Support.

Trasferimento di conoscenze

SAP Enterprise Support fornisce alle aziende la conoscenza che serve per rendere operative le applicazioni e ottimizzarle. Il trasferimento di conoscenze comprende:

- Documentazione sulle best practice per gestire il Total Cost of Ownership e l'innovazione offerti da SAP Solution Manager
- Contenuto su implementazione e di operatività disponibile con SAP Solution Manager
- Accesso al supporto globale SAP, che consente di far parte dell'ecosistema SAP e beneficiare della conoscenza e delle esperienze condivise da questa comunità

ULTERIORI INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni su SAP Enterprise Support, chiama il tuo rappresentante SAP di riferimento o visita il SAP Service Marketplace all'indirizzo www.service.sap.com/enterprisesupport.



SAP Enterprise Support consente di soddisfare gli utenti fornendo loro soluzioni ad alte prestazioni, migliorare la qualità e ottimizzare i processi in modo continuo e far fronte ai cambiamenti con maggiore efficacia, riducendo i rischi connessi a implementazioni e upgrade.

Riepilogo

I servizi di SAP® Enterprise Support sono focalizzati su una gestione olistica del ciclo di vita delle applicazioni dello scenario IT aziendale. Facilitando il funzionamento sicuro e continuo di ambienti IT anche complessi, SAP Enterprise Support aiuta a massimizzare la stabilità, la disponibilità e le performance dei processi gestionali e delle soluzioni applicative sottostanti, senza tralasciare il continuo miglioramento della qualità. SAP Enterprise Support è sinonimo di:

- Metodologia Run SAP per implementare gli standard operativi di soluzioni gestionali end-to-end
- Supporto per operazioni mission-critical
- La struttura di supporto globale SAP, compresa l'edizione enterprise della soluzione SAP Solution Manager per la gestione delle applicazioni

Sfide

- Eseguire processi gestionali complessi che operano su piattaforme eterogenee e tramite diverse applicazioni gestionali integrate al fine di supportare le quotidiane attività core
- Gestire rischi e costi innalzando nel contempo il livello di trasparenza e la disponibilità dei processi gestionali, semplificando il percorso di upgrade
- Creare soluzioni gestionali end-to-end che consentano di garantire la trasparenza, migliorare la flessibilità del business per favorire l'innovazione e ridurre i costi totali delle attività

Funzioni software e processi gestionali supportati

- **Ottimizzazione di soluzioni end-to-end per la gestione delle attività**
- **Supporto operativo mission-critical** con accesso 24x7 ai centri di supporto SAP

Vantaggi gestionali

- **Innovazione e soddisfazione dei mutevoli requisiti** grazie all'implementazione di enhancement package e di support package SAP.
- **Rapida soluzione delle problematiche** grazie alla disponibilità di competenze on-demand.
- **Gestione efficiente del cambiamento e testing di qualità**
- **Contenimento del rischio** grazie all'adozione dei principali standard di settore, capaci di minimizzare la complessità degli ambienti software di SAP e dei suoi partner.
- **Tempi di inattività ridotti** grazie all'integrazione di disposizioni e standard negli strumenti diagnostici, nei test di integrazione e nel monitoraggio dei processi gestionali
- **Riduzione dei costi** grazie all'utilizzo di strumenti e metodologie coerenti in infrastrutture eterogenee e accordi sul livello di servizio competitivi diretti a ridurre i tempi di risoluzione delle problematiche sollevate

Per maggiori informazioni

chiamare il proprio rappresentante SAP di riferimento o visitare il SAP Service Marketplace all'indirizzo

www.service.sap.com/enterprisesupport.

50 090 203 itT (08/07)

©2008 di SAP AG.

Tutti i diritti riservati. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign e altri prodotti e servizi SAP qui menzionati e i relativi logo sono marchi o marchi depositati di SAP AG in Germania e in diversi altri paesi del mondo. Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi qui menzionati sono marchi delle rispettive società. Il presente documento ha scopo puramente informativo. Le specifiche di prodotto nazionali sono soggette a modifiche.

SAP si riserva il diritto di modificare tutti i materiali senza preavviso. I materiali sono forniti da SAP AG e dalle affiliate ("Gruppo SAP") a scopo puramente informativo, senza alcun fine illustrativo o di garanzia di qualsiasi natura; il gruppo SAP si astiene da qualsiasi responsabilità conseguente a eventuali errori od omissioni riscontrati nei materiali. Le uniche garanzie applicabili ai prodotti e ai servizi del Gruppo SAP sono quelle espressamente menzionate nelle apposite garanzie rilasciate per i singoli prodotti o servizi, purché esistenti. Nessuna parte della presente nota scritta è da interpretarsi come garanzia accessoria.