



SAP® ENTERPRISE SUPPORT

INNOVAZIONE ATTRAVERSO LA GESTIONE END-TO-END DEL CICLO DI VITA DELLE SOLUZIONI

SAP® Enterprise Support in breve

I servizi SAP® Enterprise Support sono studiati per gestire in maniera completa l'infrastruttura IT lungo tutto il ciclo di vita delle applicazioni. SAP Enterprise Support consente di ridurre costi e rischi, contribuendo a proteggere gli investimenti IT grazie ad una metodologia semplificata di supporto e gestione delle soluzioni software più innovative. SAP Enterprise Support è un valido aiuto per governare le attività di gestione del business in continuità e sicurezza.

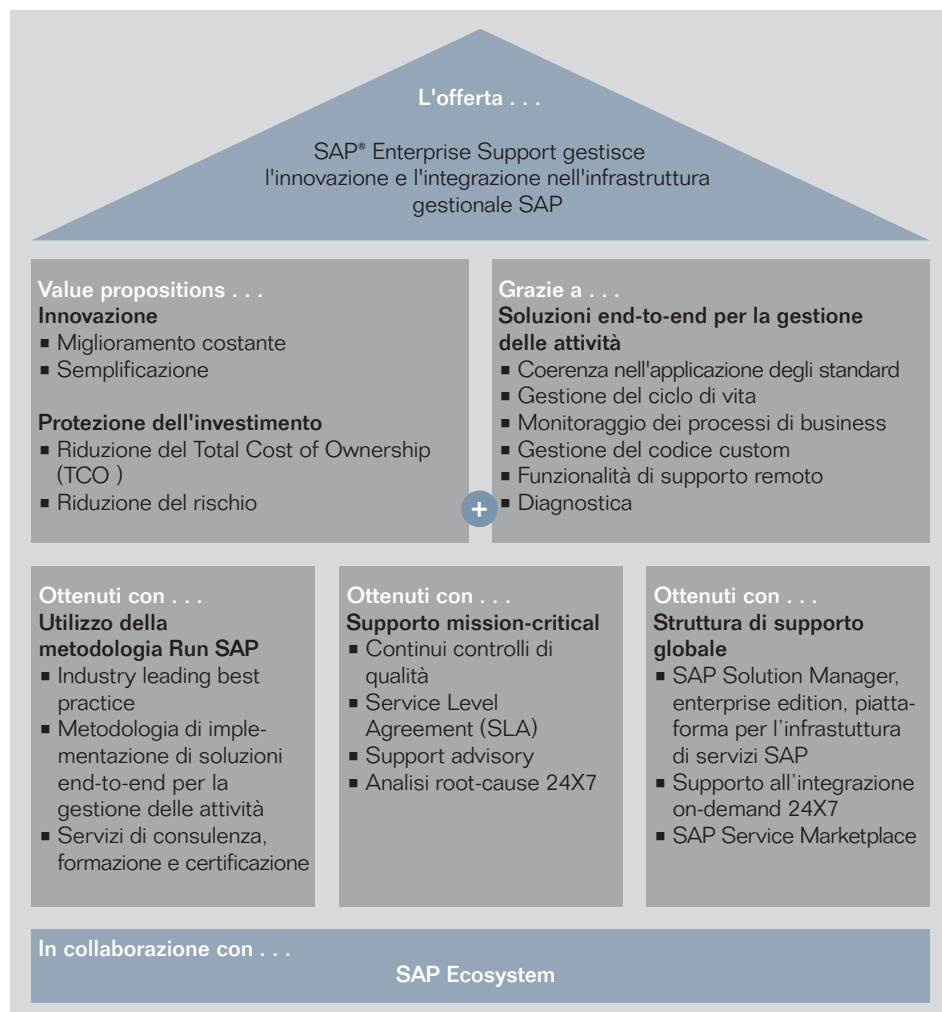
SAP Enterprise Support è in grado di:

- 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 operation IT
- Sfruttare processi coerenti di gestione della qualità per tutta l'infrastruttura di software SAP, indipendentemente dalla tecnologia sottostante
- Abilitare l'implementazione di un'architettura enterprise orientata ai servizi (enterprise SOA)
- Dare supporto alle operation mission critical
- Stare al passo con i cambiamenti in tema di innovazione e integrazione

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:

- Soluzioni end-to-end per la gestione delle attività
- Esecuzione conforme alla metodologia Run SAP
- Supporto mission-critical
- Struttura di supporto globale



INNOVAZIONE ATTRAVERSO LA GESTIONE END-TO-END DEL CICLO DI VITA DELLE SOLUZIONI

I vantaggi offerti da SAP Enterprise Support ai clienti

SAP Enterprise Support offre un valido sostegno alle attività di gestione operativa mission-critical.

Risoluzione dei problemi

Errori e/o malfunzionamenti possono essere risolte con rapidità grazie all'accesso alle conoscenze delle risorse SAP, alle capacità di collaborazione del supporto globale SAP e ad analisi root-case. SAP Enterprise Support offre una gestione globale degli imprevisti grazie all'organizzazione SAP Active Global Support (SAP AGS).

Service Level Agreement

Gli accordi sul livello di servizio di SAP Enterprise Support prevedono tempi di risposta iniziali e azioni correttive tempestive.

Support Advisory

Garanzia di un interlocutore unico per le questioni mission-critical e per la gestione delle escalation. Permette di accedere tutti i giorni e 24 ore su 24 al Mission Control Center di SAP.

Continui controlli di qualità

Tramite la valutazione delle soluzioni tecniche e dei processi di business core e fornendo raccomandazioni, SAP Enterprise Support aiuta a gestire i processi con maggiore efficienza e a migliorare progressivamente le attività di gestione operativa.

Upgrade Package Innovativi

SAP Enterprise Support include enhancement package per semplificare le modalità di gestione e adozione di nuove funzionalità software.

SAP Enterprise Support offre ai clienti i seguenti vantaggi di business:

- 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.

50 090 233 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.