

SAP Services

**I CINQUE MOTIVI PRINCIPALI PER
CUI I CLIENTI SAP SCELGONO SAP E
SAP® ENTERPRISE SUPPORT PER
PROTEGGERE E FAR CRESCERE IL
PROPRIO INVESTIMENTO SAP**



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



CINQUE MOTIVI FONDAMENTALI PER SCEGLIERE SAP® ENTERPRISE SUPPORT

Grazie ai progressi delle moderne tecnologie oggi è possibile gestire il business con una rapidità inimmaginabile in passato. Globalizzazione e tecnologia consentono di sfruttare nuove reti commerciali, accedere a nuovi mercati e proporre innovative offerte di servizi e prodotti.

Le nuove reti commerciali modificano essenzialmente l'equilibrio tra attività gestite internamente ed esternamente, aumentando la richiesta di flessibilità, reattività e stabilità dell'infrastruttura IT. E' proprio per affrontare queste esigenze in continua evoluzione che avete investito nella suite di applicazioni integrate SAP e nella business process platform che vi consente di sfruttare al meglio la vostra rete di business e di integrare il vostro ecosistema di partner, fornitori e clienti.

Per il vostro business oggi l'infrastruttura IT è cruciale per avere successo nell'odierno scenario di mercato. Proteggere questo investimento trasversalmente rispetto a software SAP e soluzioni partner è fondamentale per ridurre il rischio di discontinuità del servizio e per creare una solida base di crescita. Per abilitare il necessario supporto mission-critical, SAP ha introdotto un nuovo modello di supporto, denominato SAP Enterprise Support Services.

SAP Enterprise Support propone un supporto end-to-end, grazie al quale potrete proteggere gli investimenti fatti sul software SAP, godendo nel contempo delle opportunità di crescita che un approccio di questo genere mette a disposizione della vostra azienda.

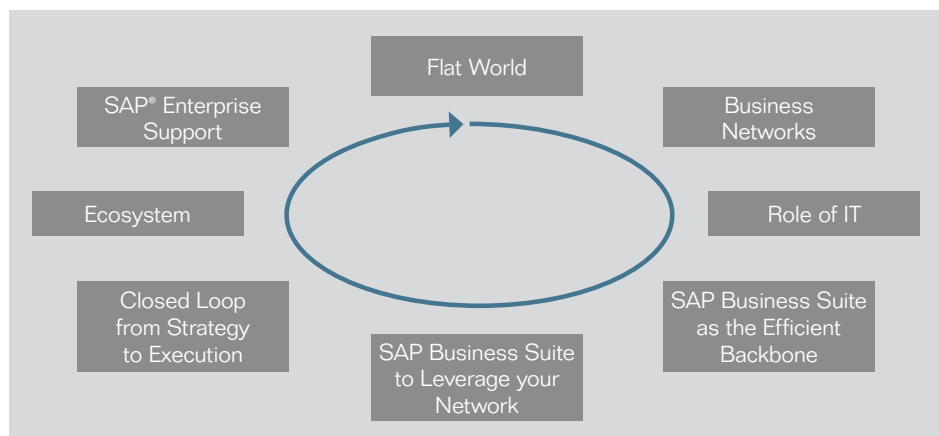


Tabella 1: Il nuovo modello di business

1. DOVE TROVARE RISPOSTA ALLE VOSTRE NUOVE ESIGENZE DI SUPPORTO

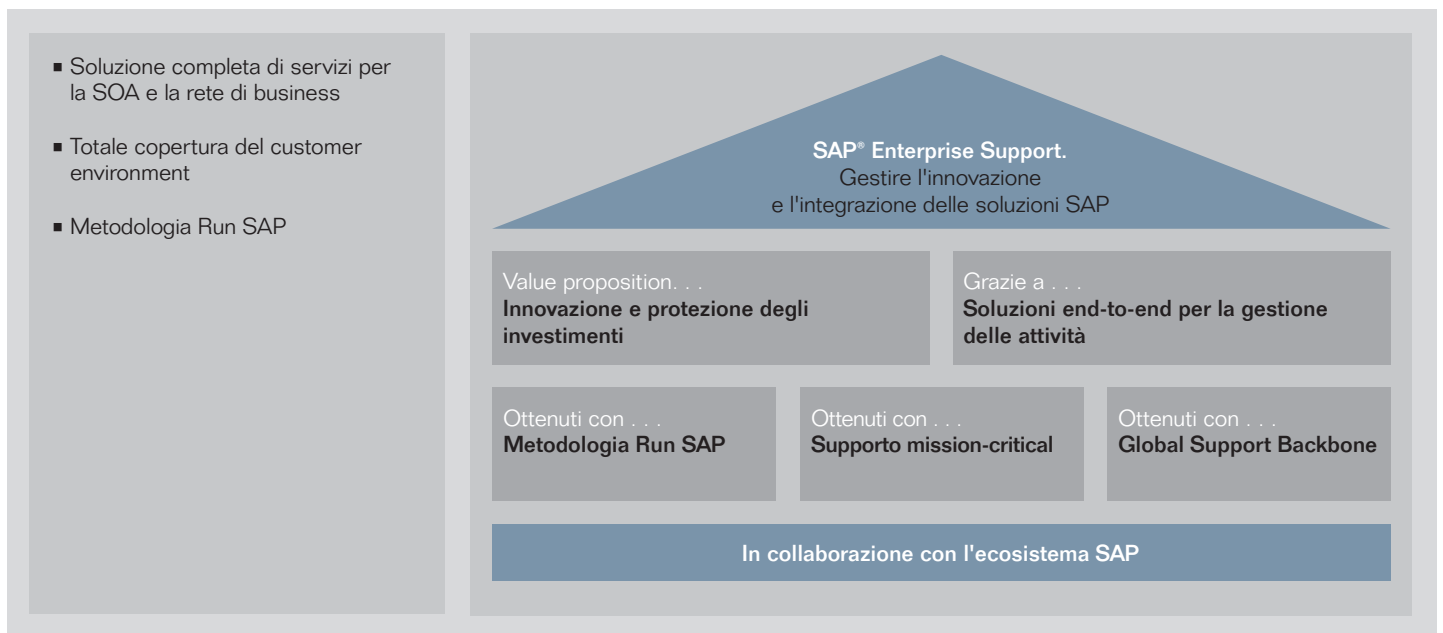


Tabella 2: SAP Enterprise Support

La crescita della vostra azienda, unita al fatto che l'IT è diventato un fondamentale strumento di successo, ha comportato un aumento delle esigenze di supporto IT. In molti casi, SAP copre un'area molto ampia della vostra infrastruttura e collega applicazioni mission-critical al backbone aziendale. Considerando che il portafoglio applicativo di molte aziende si espande e che nuove tecnologie, quali le applicazioni on-demand, sono ormai diventate una prassi consolidata, molti dei nostri clienti ci hanno segnalato la necessità di un punto di contatto unico che risponda alle esigenze di supporto. SAP Enterprise Support indirizza proprio questo genere di esigenze.

Un unico punto di contatto che vada anche oltre la vostra SAP Enterprise Platform

SAP Enterprise Support va oltre le applicazioni SAP, fornendo supporto end-to-end per l'intera piattaforma, comprese soluzioni mission-critical di clienti e partner. Il successo della vostra azienda dipende dall'infrastruttura IT, ma recenti studi hanno dimostrato che il 67% delle applicazioni mission-critical hanno tempi di inattività superiori alle nove ore al mese.¹ Un unico punto di contatto per la vostra completa infrastruttura SAP ridurrebbe le perdite di tempo e, quindi, i rischi di business.

Un Partner affidabile per la vostra Enterprise Platform

SAP Enterprise Support dimostra un impegno più ampio nei vostri confronti in quanto crea un'infrastruttura e degli standard di supporto che agevolano l'efficacia operativa dell'intera infrastruttura software SAP. Questi standard pensati per la massima efficacia operativa vi permettono di ottenere attività di supporto IT best-in-class e di beneficiare della leadership di SAP nei servizi di supporto end-to-end.

1. "Extreme Chaos," The Standish Group International Inc., 2000.

2. COSTANTE ATTENZIONE SULLA RIDUZIONE DEL RISCHIO NEI PROCESSI AZIENDALI

La complessità all'origine di rischi e costi commerciali

I nuovi modelli di business globali hanno creato reti commerciali più vaste e meglio integrate che, pur presentando una maggiore flessibilità, hanno contribuito a rendere più complesse le infrastrutture IT. Questa complessità deriva dall'aumento di applicazioni, architetture e interfacce nei sistemi ERP, che si rende necessario per sfruttare al meglio le nuove reti commerciali. Ma la complessità, d'altro canto, genera rischio nei processi di business. Secondo Economist Intelligence Unit Ltd., la complessità dell'IT è la prima causa di malfunzionamento di un sistema.²

La complessità ha inoltre contribuito ad aumentare frequenza e durata dei problemi inerenti un sistema, tanto che il 30% di tali problemi ha tempi di risoluzione superiori alle 24 ore.³

Gestione proattiva dei rischi

SAP Enterprise Support facilita la gestione della complessità e la riduzione dei rischi di business nelle vostre attività gestionali:

- fornendo continui controlli di qualità che individuano i potenziali problemi prima che questi divengano reali rischi per la vostra attività
- fornendo raccomandazioni di esperti e gestione dei problemi ad alta priorità 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, così da ridurre al minimo l'impatto e le interruzioni
- riducendo i tempi complessivi impiegati per risolvere problemi gravi e in priorità alta grazie a Service Level Agreement per i tempi di reazione iniziale e i piani d'azione correttivi
- riducendo i tempi di risoluzione mediante una rapida ed efficiente collaborazione tra SAP, i suoi Partner e i clienti sfruttando la struttura di supporto globale

Valore reale derivante da un maggior investimento in supporto

Come accade per qualsiasi tipo di bene, anche per la vostra piattaforma IT aziendale è necessario effettuare investimenti volti a massimizzarne il valore. I clienti SAP che hanno investito con successo in SAP Enterprise Support hanno conseguito benefici significativi. Ecco cosa dicono i nostri clienti:

- "SAP Enterprise Support . . . ci permette di massimizzare il valore della manutenzione mediante la guida di esperti, una stretta collaborazione e coinvolgimento proattivo. SAP agisce da partner collaborativo impegnandosi per la salute del nostro ambiente." *Lourdes Fajardo, Vice Presidente of Finance, GX International Inc.* GXI, un'azienda farmaceutica, tutela gli investimenti effettuati in IT risolvendo tutti i problemi velocemente e con azioni correttive garantite in caso di problemi critici.
- "Il processo di gestione integrata della qualità, coniugato con la standardizzazione della gestione delle applicazioni, ci consente sia di innovarci sia di soddisfare le nostre esigenze aziendali." *Li Derong, Secretary to the Board of Advisors, Shanghai ALSTOM Transport Co.* La ALSTOM di Shanghai riduce i rischi al minimo ed assicura una costante ottimizzazione delle sue applicazioni aziendali mediante SAP Enterprise Support.

2. "Coming to Grips with IT Risk," Economist Intelligence Unit Ltd., March 2007.

3. "Optimizing SLA Performance," Forrester Research Inc., 2006.

3. STANDARD E STRUMENTI INDUSTRY-LEADING PER RIDURRE I COSTI OPERATIVI



Concorrenza globale e pressioni sui margini hanno indotto ad esercitare un maggior controllo dei costi operativi sostenuti per l'IT. L'esigenza di efficienza ed efficacia in ambito IT non è mai stata tanto forte e le aziende dotate delle migliori IT operation godono di vantaggi significativi in termini di costi rispetto alla performance media. Mentre competenze ed esperienza sono alla base di questo vantaggio, la mancanza di standard definiti e l'implementazione non omogenea di best practice hanno un costo ben preciso. SAP Enterprise Support sfrutta le best practice e l'uso di strumenti migliorati per ridurre i costi operativi.

Mettere a frutto strumenti e best practice

SAP ha incorporato standard operativi end-to-end - cioè il risultato delle competenze maturate in oltre 30 anni di supporto - in SAP Enterprise Support. SAP Enterprise Support offre inoltre la metodologia Run SAP per implementare end-to-end gli standard operativi di

soluzioni gestionali. Soluzioni che rappresentano una base grazie a cui realizzare un'infrastruttura IT d'eccellenza mediante

- Un progetto operativo con cui ottimizzare scalabilità, performance, uniformità ed elevata disponibilità in tutta l'infrastruttura del software SAP
- Processi di assistenza mission-critical e industry-leading che contribuiscono a minimizzare i tempi di risoluzione di problemi
- Richieste di modifica integrate ed end-to-end e strumenti per la gestione della qualità che vi consentono di ottenere una qualità uniforme e di sviluppare un processo di miglioramento continuo che permette di eseguire le modifiche minimizzando i rischi di inattività dei sistemi produttivi

Ridurre i costi operativi

- Gli studi condotti da SAP Users' Group e gli studi SAP benchmarking di SAP negli Stati Uniti hanno dimostrato che le operazioni IT best-in-class hanno costi operativi inferiori del 55% rispetto alla media.
- SAP Enterprise Support vi fornisce la possibilità di ridurre i costi operativi sostituendo strumenti e servizi di terzi e riassegnando le risorse in organico ad attività di maggior valore.
- Abbassando i costi di collaudo grazie ad una gestione coordinata dei cambiamenti in tutta l'infrastruttura, si evitano i tempi di inattività, che, secondo quanto riportato da BMC Software Inc 4, possono incidere nell'ordine dei 6.400 US\$/7.600 US\$ al minuto.⁴
- SAP Solution Manager Enterprise Edition, consente di consolidare i sistemi di monitoraggio, riducendo così i costi e permettendo nel contempo di raggiungere gli obiettivi di conformità.

4. "Maximizing DB2 Performance and Availability with BMC Software," BMC Software Inc., 2006.

4. INNOVAZIONE CONTINUATIVA

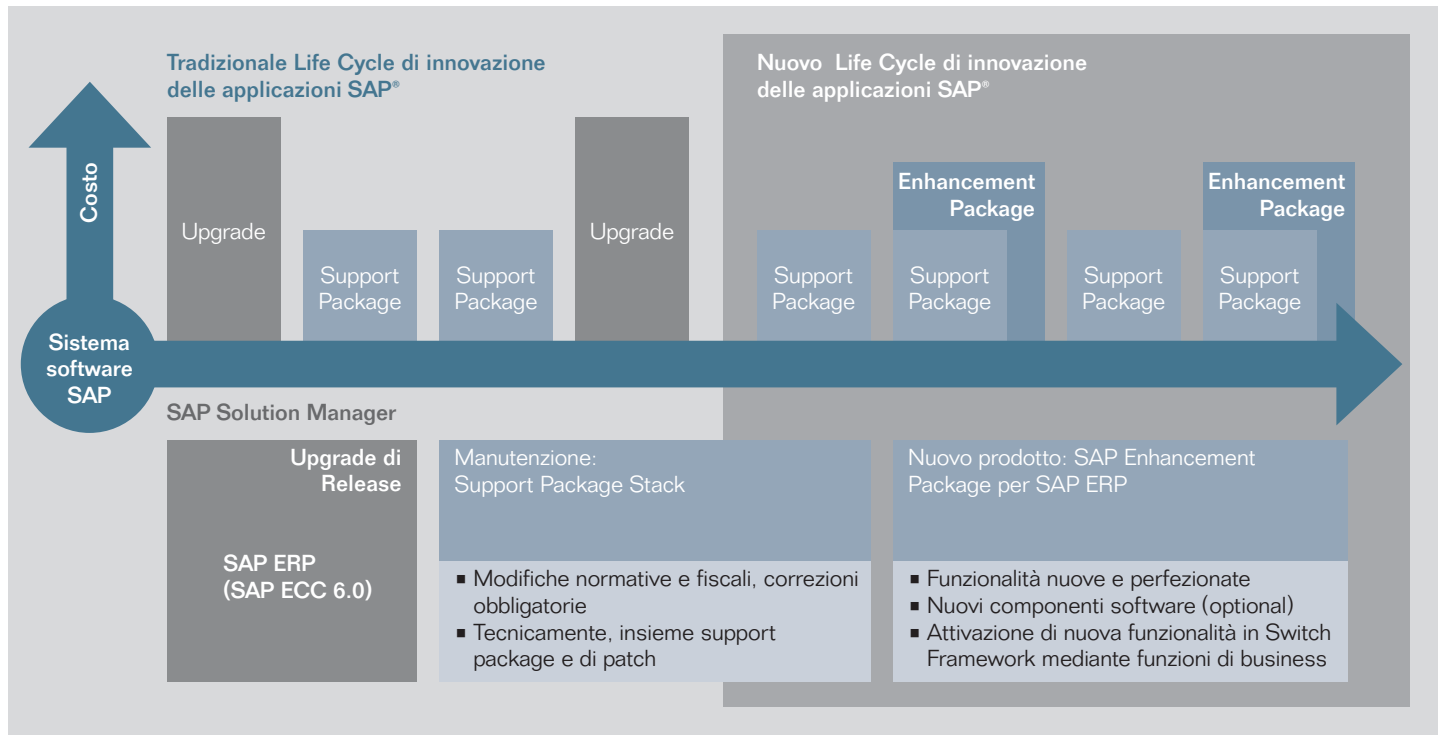


Tabella 3: Changing Application Innovation Life Cycle

Clienti di ogni dimensione e settore hanno applicazioni mission-critical per le quali si rendono necessarie delle integrazioni e si stanno spostando verso un'architettura orientata ai servizi (SOA) per incrementare i vantaggi competitivi. Questo genere di innovazioni necessitano di una piattaforma stabile che richiede un nuovo livello di assistenza. L'innovazione sulla piattaforma del software SAP ha luogo sia mediante enhancement package SAP sia con applicazioni custom e di terzi.

Innovazione mediante i SAP Enhancement Package

SAP Enterprise Support consente di sfruttare l'innovazione offerta dall'architettura degli enhancement package SAP, permettendo di gestire aggiornamenti regolari e uniformi della piattaforma tecnologica, modifiche normative e nuove componenti applicative senza incorrere in tempi di inattività o altri impatti da cambiamento. Oggi, aggiornamenti e innovazioni creano meno interruzioni e rischi per l'attività aziendale.

L'architettura degli enhancement package riduce inoltre i costi di implementazione degli aggiornamenti e dell'impatto dovuto ai tempi morti grazie a procedure di gestione dei cambiamenti abilitate da SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Innovazione mediante soluzioni custom e di terzi

Implementando SAP Enterprise Support e le soluzioni end-to-end per la gestione operativa, l'impegno di SAP verso gli upgrade di tipo tecnologico si estende per mezzo di strumenti e informazioni che consentono ai clienti di gestire i codici custom, gli enhancement specifici del cliente e le soluzioni di terze parti.

L'innovazione continuativa è ora una realtà di facile gestione che accompagnerà tutto il ciclo di vita della vostra piattaforma SAP. L'innovazione continua, su una piattaforma stabile, manterrà il vostro investimento e vi aiuterà a guadagnare un vantaggio competitivo in un mercato in costante evoluzione.

5. L'OFFERTA PIU' COMPETITIVA DEL LEADER DI MERCATO

L'offerta più completa

Secondo autorevoli analisti del settore, SAP Enterprise Support costituisce un'ulteriore evoluzione dei servizi di assistenza SAP a fronte della crescente complessità e integrazione lungo l'intero ecosistema IT. Garantisce una costante innovazione e protezione degli investimenti fornendo una gestione integrata del ciclo di vita di soluzioni end-to-end, che interessa sia applicazioni SAP che non SAP.

Leadership di mercato

SAP supporta più applicazioni business-critical di chiunque altro al mondo e conta su anni di esperienza e su un'infrastruttura di supporto completa per attuare una prevenzione proattiva di problemi, effettuare una rapida analisi delle cause principali ed ottenere costi operativi ridotti. Con più di 30 anni di esperienza e un portafoglio clienti che vanta più di 47.800 aziende, SAP è convinta che SAP Enterprise Support sia il giusto livello di assistenza per imprese di ogni dimensione. SAP ha costruito un'infrastruttura per l'assistenza formata da più di 4.500 risorse e che si appoggia a più di 6.000 sviluppatori in 40 Paesi.

Qualità SAP e impegno per il vostro successo

SAP si prefigge con chiarezza l'impegno di supportare le vostre soluzioni verticali mission-critical e non ha appaltato l'assistenza ad alcun fornitore esterno. Con più di 4.500 engineers attivi nell'organizzazione SAP Active Global Support, SAP adotta inoltre un "approccio follow the sun" per garantire assistenza mission-critical 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana che consentirà alla vostra azienda di crescere e di avere successo nell'economia odierna.

Tutti i diritti riservati. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign e altri prodotti e servizi SAP menzionati nel presente documento e i rispettivi logo sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di SAP AG in Germania e in altri paesi nel mondo. Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi citati sono marchi delle relative società. I dati contenuti nel presente documento hanno 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 solo scopo informativo, senza garanzie e/o dichiarazioni di qualsiasi natura; il Gruppo SAP respinge ogni responsabilità per eventuali errori od omissioni riscontrati nei materiali. Le uniche garanzie applicabili ai prodotti e ai servizi del Gruppo SAP sono quelle espressamente citate nelle apposite garanzie rilasciate per i singoli prodotti o servizi, purché esistenti. Nessuna parte della presente nota scritta è da interpretarsi come garanzia accessoria.

www.sap.com/italy