

SAP Services

SAP 투자 보호 및 활성화를 위해 SAP/SAP® ENTERPRISE SUP- PORT를 선택해야 하는 5가지 이유



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



SAP® ENTERPRISE SUPPORT를 선택해야 하는 5가지 이유

FLAT World – 오늘날 IT를 기반으로 하는 비즈니스 환경은 점차 평면화되어가고 있습니다. 이런 환경 속에서 비즈니스 수행 속도는 눈부시게 발전하는 기술력에 힘입어 과거 어느 때보다도 빨라졌습니다. 세계화와 기술 진보는 비즈니스 네트워크를 활용하고 새로운 시장을 공략하며 공동으로 혁신적인 서비스와 제품을 선보일 기회를 마련합니다.

비즈니스 네트워크가 내부 업무와 외부 업무 간의 균형점을 근본적으로 바꿔놓음에 따라 안정적인 플랫폼에서 IT 유연성과 응답성을 제공해야 할 필요성이 더욱 높아지고 있습니다. 나날이 까다로워지는 이 요구사항을 해결하기 위해 귀사는 SAP 통합 어플리케이션 제품을 도입했으며, 또한 이 환경이 비즈니스 네트워크를 심분 활용하면서 파트너, 공급자 및 고객으로 구성되는 에코시스템을 통합할 수 있도록 비즈니스 프로세스 플랫폼을 마련했습니다.

오늘날 IT 인프라는 글로벌 경제 환경에서 기업의 성공에 핵심적인 역할을 합니다. SAP® 소프트웨어와 파트너 솔루션을 포괄하는 전체 환경에서 IT 인프라에 대한 투자를 보호하는 것은 비즈니스 리스크를 줄이고 견고한 성장 기반을 마련하는 데 있어서 필수적인 조치입니다. 이를 위해 요구되는 핵심적인 지원을 제공하기 위해 SAP는 SAP Enterprise Support 서비스라는 새로운 지원 모델을 선보입니다.

SAP Enterprise Support는 SAP 소프트웨어에 대한 투자를 보호함과 동시에 평면화된 IT 비즈니스 환경에서 기업이 성장할 수 있는 기회를 심분 활용하게 해주는 총체적이고 포괄적인 지원 솔루션입니다.

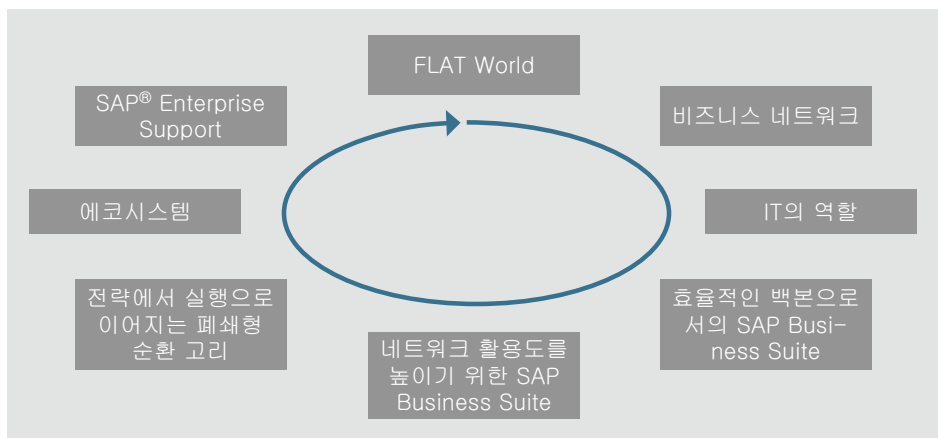


그림 1: 평면화된 세계의 비즈니스 환경

1. 가중되는 지원 요구사항을 해결하는 단일 창구

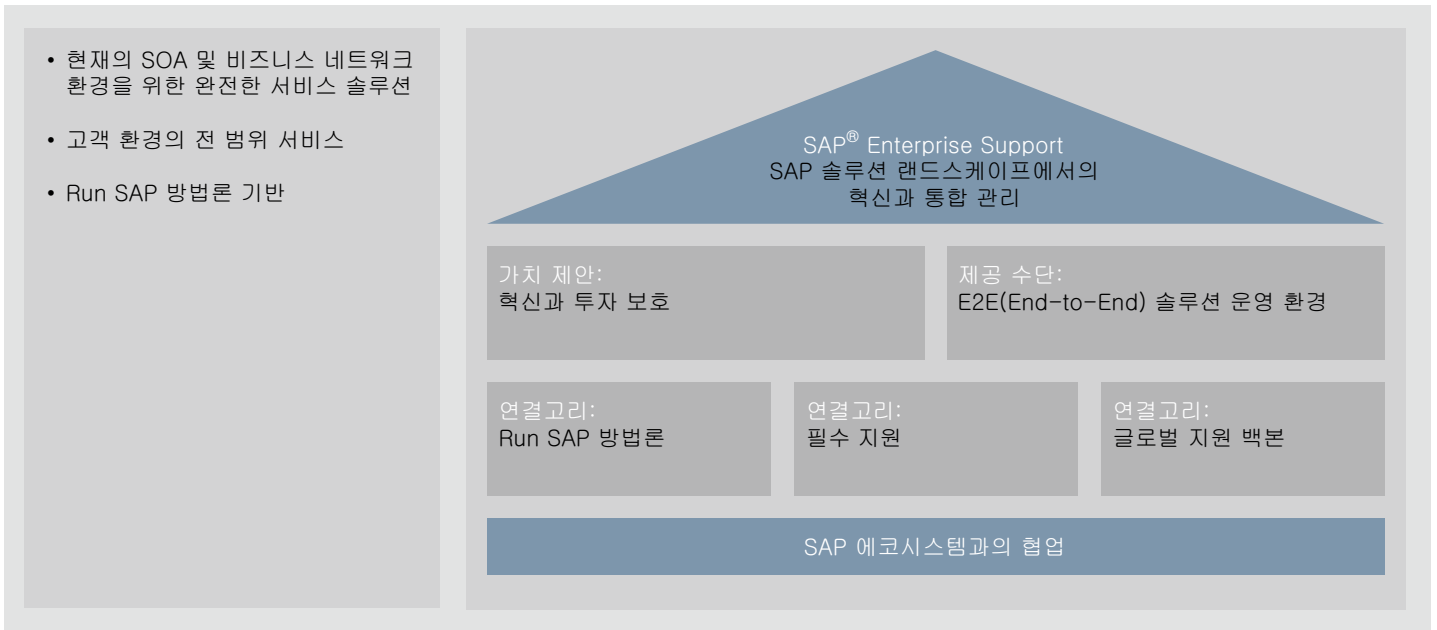


그림 2: SAP Enterprise Support

기업이 성장하고 IT가 비즈니스 성공을 결정짓는 데 중요한 요소로 자리매김한 가운데 IT 지원에 대한 요구사항 역시 늘어나고 있습니다. SAP가 고객의 인프라에서 차지하는 범위가 넓어지면서 핵심적인 어플리케이션을 비즈니스 백본과 연결하는 경우가 많아졌습니다. 다양한 엔터프라이즈 환경에서 어플리케이션 포트폴리오 범위가 확장되고 온디맨드(On-Demand) 어플리케이션과 같은 새로운 기술이 널리 보급되면서 많은 SAP 고객들은 지원에 관한 요구사항을 하나의 접점에서 처리할 수 있는 단일 창구의 필요성을 제기했습니다. SAP Enterprise Support는 바로 이에 대한 해결책입니다.

SAP 엔터프라이즈 플랫폼 전체 및 그 밖의 영역까지 포괄하는 단일 연락 창구

SAP Enterprise Support는 SAP 어플리케이션에 국한하지 않고 핵심적인 고객 및 파트너 솔루션을 비롯하여 고객의 플랫폼 전체를 대상으로 하는 E2E(End-to-End) 지원 서비스입니다. 비즈니스 성공에 있어서 IT가 결정적인 역할을 함에도 불구하고 조사에 따르면 핵심적인 어플리케이션 중 67%가 매달 9시간 이상 가동이 중단되곤 합니다.¹ SAP 솔루션 전체에 대해 하나의 연락 창구가 마련된다면 이에 따른 시간 손실과 함께 비즈니스 리스크를 줄일 수 있습니다.

엔터프라이즈 플랫폼 파트너가 약속하는 폭넓은 서비스

SAP Enterprise Support는 확장된 SAP 소프트웨어 환경 전체에 걸쳐 최상의 운영 효율을 실현하는 지원 인프라와 표준을 마련함으로써 그 지원 범위를 더욱 넓혔습니다. 운영 효율을 위한 이러한 표준을 바탕으로 동급 최상의 IT 지원 운영 환경을 조성하고 E2E 지원 서비스 분야에서 SAP의 지적 리더십 혜택을 누릴 수 있습니다.

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

2. 비즈니스 리스크를 줄이기 위한 집중적인 노력

복잡성에서 비롯되는 비즈니스 리스크와 비용 부담

글로벌화된 새로운 비즈니스 모델에서는 더 큰 규모의 통합 비즈니스 네트워크가 등장했으며 이는 유연성을 높이는 한편 IT의 복잡성을 증가시켰습니다. 복잡성은 새로운 비즈니스 네트워크를 제대로 활용하는 데 필요한 ERP(Enterprise Resource Planning) 시스템의 어플리케이션, 아키텍처 및 인터페이스의 증가에서 비롯됩니다. 그러나 이러한 복잡성은 비즈니스 리스크로 연결됩니다. Economist Intelligence Unit Ltd.에 따르면, 시스템 오류를 일으키는 원인 중 1위는 IT 복잡성입니다.²

게다가 복잡성 때문에 시스템 관련 문제의 발생 빈도와 지속 시간이 늘어나 그 해결을 위해 24시간 이상 소요되는 문제가 전체의 30%에 달하고 있습니다.³

리스크 사전 관리

SAP Enterprise Support는 다음과 같은 활동을 지원함으로써 고객의 운영 환경에서 발생하는 복잡성을 관리하고 비즈니스 리스크를 줄일 수 있습니다.

- 지속적인 품질 검사를 실시함으로써 비즈니스 리스크로 확대되기 전에 잠재적인 문제점을 파악합니다.
- 자문 지원을 통해 전문적인 조언을 제공하고 우선순위가 높은 사항을 24x7 기준으로 해결함으로써 비즈니스 환경에 미치는 영향과 서비스 장애를 최소화합니다.
- 최초 응답 및 시정조치 계획에 관한 SLA를 통해 우선순위가 높고 관심이 집중되는 문제의 총 해결 시간을 단축합니다.
- 글로벌 지원 백본을 활용하여 SAP, 파트너 및 고객 간에 신속하고 효율적인 협업을 실현함으로써 해결 시간을 단축합니다.

지원에 대한 투자 확대를 검증된 가치

여느 자산과 마찬가지로 고객의 IT 플랫폼에서도 최고의 가치를 실현하기 위해서는 투자가 필요합니다. SAP Enterprise Support에 성공적으로 투자한 SAP 고객들은 상당한 이점을 누리고 있습니다. 고객의 평가:

- “SAP Enterprise Support . . . 전문적인 길잡이, 긴밀한 협업과 사전 조치를 활성화함으로써 유지관리의 가치를 극대화합니다. SAP는 우리 회사의 환경에 진정한 관심을 기울이는 충실한 협업 파트너입니다.” GX International Inc.의 재무 담당 Lourdes Fajardo 부사장. 제약 회사인 GXI는 모든 문제를 신속하게 해결하고 중대 사항에 대해서는 조치 이행을 보장받는 방법으로 IT 투자를 보호하고 있습니다.
- “통합된 품질 관리 프로세스와 어플리케이션 관리 표준화 덕분에 비즈니스 요건 충족은 물론 혁신적인 활동도 가능해졌습니다. Shanghai ALSTOM Transport Co. 자문 위원회 위원장 Li Derong. Shanghai ALSTOM은 SAP Enterprise Support를 통해 리스크를 최소화하고 비즈니스 어플리케이션을 항상 최적화 상태로 유지하고 있습니다.

2. “Coming to Grips with IT Risk,” Economist Intelligence Unit Ltd., 2007년 3월

3. “Optimizing SLA Performance,” Forrester Research Inc., 2006

3. 업계를 대표하는 표준과 툴로 운영 비용 절감



글로벌 시장에서의 경쟁과 이익에 대한 부담 때문에 IT 운영 비용에 대한 감시와 감독이 더욱 강화되었습니다. IT 효율성 및 실효성에 대한 요구는 과거 어느 때보다도 높으며, 최상급 IT 운영 환경을 보유한 기업들은 평균 수준의 기업들에 비해 매우 큰 비용 절감 효과를 누리고 있습니다. 이러한 성과 차이는 기술력과 경험이 크게 작용하지만 정의된 표준의 부재와 일관성 없는 모범 사례 이행 또한 비용을 발생시키는 주요 원인으로 작용합니다. SAP Enterprise Support는 모범 사례와 향상된 툴을 활용하여 운영 비용을 절감시켜 줍니다.

모범 사례와 툴 활용

SAP는 지난 30여 년 동안의 지원 서비스를 통해 축적한 지식인 E2E 운영 표준을 SAP Enterprise Support에 포함시켰습니다. 뿐만 아니라 SAP Enterprise Support에서는 E2E 솔루션 운영 표준을 이행하도록 Run SAP 방법론을 제공합니다. 솔루션 운영을 위한

E2E 모범 사례는 다음과 같은 방법으로 동급 최상의 IT 환경을 구축하는 데 도움이 됩니다.

- SAP 소프트웨어 환경 전체에 걸쳐 확장성, 성능, 일관성과 고가용성을 최적화하기 위한 운영 청사진 구축
- 업계를 대표하는 핵심적인 지원 프로세스 - 문제 해결 시간 최소화
- E2E 통합 변경 요청과 품질 관리 툴 - 일관성 있는 품질을 유지하고 지속적인 개선 프로세스를 통해 운영 환경 가동 중단 위험성을 최소화하면서 변화 지원

운영 비용 절감

- 미국의 SAP 사용자 그룹과 SAP 벤치마크 연구에 따르면 동급 최상 수준의 IT 운영 환경은 평균 수준의 환경에 비해 55%의 운영 비용을 절감 시킵니다.
- SAP Enterprise Support는 타사의 툴과 서비스를 대체하고 더 높은 가치를 실현하는 활동에 인적 자원을 재배치함으로써 운영 비용을 절감할 수 있는 기회를 마련합니다.
- 환경 전체에 걸쳐 협업 기반의 변경 관리를 통해 테스트 비용을 줄이면 시스템 가동 중단을 방지할 수 있으며 이에 따라 분당 6,400 ~ 7,600달러의 비용을 절감할 수 있다고 BMC Software Inc.는 밝힙니다.⁴
- SAP Solution Manager Enterprise Edition을 이용하면 모니터링 시스템을 통합할 수 있으며, 이는 비용 절약뿐 아니라 규격 준수 목표를 달성하는 데에도 기여합니다.

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

4. 운영 중단 없는 혁신

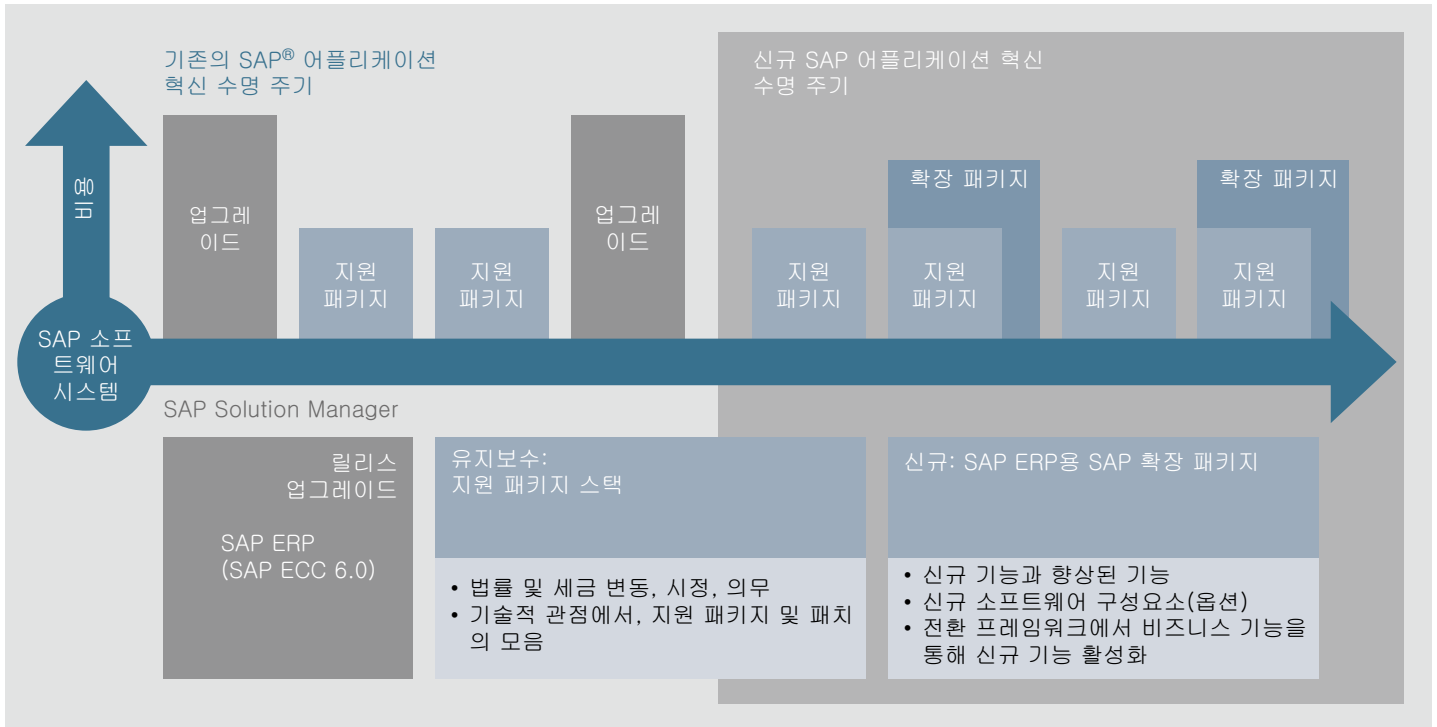


그림 3: 변화하는 어플리케이션 혁신 수명 주기

어떤 규모의 고객이든 통합이 필요한 핵심 어플리케이션을 갖고 있으며, 이를 SOA로 이전하여 경쟁적 우위를 차지하고자 합니다. 이런 혁신은 안정적인 플랫폼을 기반으로 하며 이를 위해서는 새로운 차원의 지원이 필요합니다. SAP 소프트웨어 플랫폼 기반의 혁신은 SAP 확장 패키지뿐 아니라 타사 어플리케이션과 맞춤 개발에서도 실현할 수 있습니다.

SAP 확장 패키지를 통한 혁신

SAP Enterprise Support는 SAP 확장 패키지(Enhancement Package) 아키텍처의 혁신적 요소를 활용하여 비가동 시간이나 변경에 따른 지장 없이 기술 플랫폼, 법적 변경 및 어플리케이션 구성요소를 정기적으로 일관성 있게 업데이트할 수 있으므로 업그레이드로 인한 시스템 장애와 비즈니스 리스크를 감소시킵니다.

뿐만 아니라 확장 패키지 아키텍처에서는 SAP Solution Manager Enterprise Edition으로 가능한 공동의 변경 관리 절차를 통해 업그레이드 구현 비용과 비가동 시간이 비즈니스에 미치는 영향이 줄어듭니다.

타사 솔루션 및 맞춤 개발을 통한 혁신

SAP Enterprise Support 및 E2E 솔루션 운영 환경 구현을 통해 고객은 맞춤 코드, 고객별 확장 기능 및 타사 솔루션을 관리할 수 있는 톨과 정보를 제공받게 되므로 SAP의 기술 업그레이드 지원 범위가 더욱 넓어집니다.

SAP 플랫폼의 전체 수명 주기에 걸쳐 큰 어려움 없이 중단 없는 혁신을 실현할 수 있게 되었습니다. 안정적인 플랫폼을 기반으로 하는 지속적인 혁신을 통해 기존의 투자 가치 보호는 물론 끊임없이 변화하는 비즈니스 환경에서 경쟁우위를 차지할 수 있습니다.

5. 공인된 시장의 선두 주자가 제공하는 가장 경쟁력 있는 솔루션

가장 완벽한 솔루션

대표적인 산업 분석 기관들에 따르면 SAP Enterprise Support는 IT 에코시스템 전체에 걸친 통합과 복잡성이 증가함에 따라 SAP 지원 서비스가 한 단계 진화한 결과물로서 SAP와 비 SAP 솔루션을 포괄하는 통합 E2E 솔루션 수명 주기 관리를 통해 지속적인 혁신과 투자 보호를 뒷받침합니다.

시장에서의 리더십

SAP는 전세계 어느 업체보다도 광범위한 비즈니스 핵심 어플리케이션을 지원하며, 다년간 쌓은 경험과 포괄적인 지원 인프라를 바탕으로 사전에 문제를 예방하고 신속하게 근본 원인을 분석함으로써 운영 비용 절감을 실현하고 있습니다. 30여 년간의 경험과 47,800여 고객 기반을 바탕으로 하는 SAP는 SAP Enterprise Support가 대기업과 중소기업을 비롯해 어떤 기업에서든 적합한 수준의 지원을 제공할 것이라 확신합니다. SAP는 4,500여 명의 직원들로 구성된 지원 인프라를 구축했으며 40개국 6천여 명의 개발자들이 이 인프라를 뒷받침합니다.

SAP의 품질, 고객의 성공을 향한 노력

SAP는 핵심적인 산업 솔루션을 지원하는 한편 지원 업무를 타사로 아웃소싱하지 않는다는 분명한 원칙을 지켜나가고 있습니다. 그와 더불어 4,500여 명의 엔지니어들이 활동하는 SAP Active Global Support 조직에서는 “follow the sun” 방식의 24x7 핵심 지원 체제를 바탕으로 고객이 현재의 경제 환경에서 지속적인 성장을 거쳐 성공에 이를 수 있도록 적극 뒷받침합니다.

모든 권한 보유. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign 및 본 문서에 언급된 기타 SAP 제품, 서비스와 해당 로고는 독일 및 전 세계 일부 국가에서 사용되는 SAP AG의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 언급된 제품 및 서비스 이름은 해당 기업의 상표입니다. 이 문서에 포함된 데이터는 정보 전달의 목적으로만 사용됩니다. 제품 사양은 국가에 따라 달라질 수 있습니다.

이 문서의 내용은 사전 예고 없이 변경될 수 있습니다. 이 문서는 SAP AG 및 계열사("SAP 그룹")의 정보 전달 목적으로만 제공되며 어떤 사항도 확인 또는 보증하지 않습니다. SAP 그룹은 이 문서의 오류나 누락에 대한 책임을 지지 않습니다. SAP 그룹 제품 및 서비스에 대한 보증은 해당 제품 및 서비스와 함께 제공되는 보증서에 명시된 내용으로 국한합니다. 이 문서의 어떤 내용도 추가 보증의 근거로 해석할 수 없습니다.

www.sap.com/korea/contactsap