



## SAP® ENTERPRISE SUPPORT

### INNOVACIÓN MEDIANTE UNA GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DE VIDA

#### Introducción a SAP® Enterprise Support

El objetivo principal de SAP® Enterprise Support es la gestión global de su entorno tecnológico a lo largo de todo el ciclo de vida de sus aplicaciones. SAP Enterprise Support reduce los costes y los riesgos y, al mismo tiempo, le ayuda a proteger sus inversiones en Tecnologías de la Información, proporcionándole una sencilla metodología para la implantación y gestión de la innovación en software. De esta manera, usted obtiene una mejor asistencia para gestionar sus operaciones empresariales con seguridad y sin interrupciones.

En síntesis, SAP Enterprise Support:

- Protege sus inversiones en TI a la vez que fomenta la innovación
- Proporciona una gestión integrada de sus soluciones a lo largo de su ciclo de vida
- Permite aplicar en sus operaciones los estándares de sectores industriales líderes
- Ofrece procesos de gestión de calidad consistentes para todo el entorno de software SAP, aplicado a cualquier tecnología y a cualquier código base
- Proporciona una base estable para los requisitos de la arquitectura orientada a servicios de la empresa
- Ofrece soporte para las operaciones críticas
- Gestiona el rápido flujo de innovaciones e integraciones y reduce el coste total de operación para el cliente

Facilitando el funcionamiento seguro e ininterrumpido de su complejo entorno de TI, SAP Enterprise Support le ayuda a maximizar la estabilidad, la disponibilidad y el rendimiento de sus procesos empresariales y soluciones de TI subyacentes y, al mismo tiempo, le ofrece soporte para una constante mejora de la calidad.

SAP Enterprise Support incorpora:

- Solución integral de operaciones
- Metodología Run SAP
- Soporte de elementos críticos
- Estructura de soporte global



### SAP Enterprise Support, servicios y ventajas para el cliente

SAP Enterprise Support proporciona soporte para las operaciones críticas.

#### Resolución de problemas

Los problemas se resuelven rápidamente mediante el acceso a los recursos del conocimiento y mediante la colaboración de SAP Global Support y el análisis de la causa raíz. SAP Enterprise Support ofrece gestión global de incidentes a través de la organización SAP Active Global Support (SAP AGS).

#### Sólidos contratos de nivel de servicio

Los contratos de nivel de servicio para SAP Enterprise Support establecen tiempos de reacción iniciales y acciones correctivas muy ágiles.

#### Asesoría de soporte

La asesoría de soporte es su punto de contacto exclusivo para la resolución de problemas críticos. Permite escalar un problema y proporciona acceso las 24 horas del día, los 365 días del año al centro de control de operaciones críticas de SAP.

#### Comprobaciones de calidad constantes

SAP Enterprise Support evalúa sus soluciones técnicas y sus procesos empresariales básicos y le recomienda acciones en consecuencia, ayudándole así a ejecutar sus procesos con mayor eficiencia y a mejorar sus operaciones de forma continuada.

### Paquetes de actualización e innovación

SAP Enterprise Support incluye paquetes de mejora, para simplificar la gestión e implantación de nuevas funcionalidades del software.

SAP Enterprise Support ofrece a sus clientes las siguientes ventajas para la empresa:

- Adaptación a nuevos requerimientos, mediante la implantación de paquetes de mejora y de soporte de SAP
- Respuesta más ágil a los problemas, aplicando la experiencia adecuada en cada caso
- Gestión del cambio y comprobación de calidad eficientes
- Reducción del riesgo mediante la aplicación de estándares de los sectores industriales líderes que minimizan la complejidad del conjunto del software SAP y de los entornos asociados
- Reducción de los tiempos de inactividad mediante la incorporación y estandarización de herramientas de diagnóstico, pruebas de integración y seguimiento de los procesos empresariales
- Costes reducidos gracias al uso de las mismas herramientas y metodologías en entornos heterogéneos y a contratos de nivel de servicio competitivos que minimizan el tiempo de resolución de los problemas

50 090 233 esES (08/07)

© 2008 SAP AG.

Todos los derechos reservados. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, y otros productos y servicios de SAP mencionados aquí, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países de todo el mundo. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. La información contenida en este documento sólo posee valor informativo. Las especificaciones nacionales de los productos pueden variar.

Estos materiales están sujetos a modificaciones sin previo aviso. SAP AG y sus empresas asociadas ("Grupo SAP") proporcionan estos materiales sólo con fines informativos, sin que constituyan ninguna representación ni garantía de ningún tipo. Asimismo, el Grupo SAP no se responsabiliza de posibles errores u omisiones presentes en estos materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios del Grupo SAP son las que se especifican en las declaraciones de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, en el caso de que existan. Nada de lo especificado aquí debe interpretarse como una garantía adicional.