



SAP Enterprise Support

IT-Support neu definiert

Mit SAP® Enterprise Support durchstarten

In der global vernetzten Geschäftswelt von heute sollte Support mehr sein als ein Helpdesk, der sich auf die schnelle Bearbeitung von Kundenmeldungen beschränkt. Mit den Services von SAP® Enterprise Support bekommen Sie viel mehr. Sie bekommen **einen Partner für strategischen Support**, der Ihnen hilft, Software besser zu implementieren und effizienter zu nutzen. So können Sie Ihre wertvollen Ressourcen für Innovation einsetzen – einen der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Ihr Unternehmen.

DER TÄGLICHE LEISTUNGSDRUCK

Niemand bekommt den Erfolgsdruck Tag für Tag deutlicher zu spüren als der IT-Vorstand. Als CIO tragen Sie nicht nur Sorge für die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit Ihrer SAP-Softwareumgebung, sondern müssen auch unter Beweis stellen, wie die IT als Ganzes zur erfolgreichen Umsetzung der Geschäftsstrategie beiträgt und Innovation fördert.

Deshalb vertrauen CIOs auf der ganzen Welt auf den außerordentlich wertvollen SAP Enterprise Support. Dieses herausragende Angebot, das weit über den täglichen technischen Support hinausreicht, ist als strategische Partnerschaft angelegt. In dieser Partnerschaft geht es uns darum, Ihnen zu helfen, heute und in Zukunft erfolgreich zu sein.

EIN SUPPORT-ANGEBOT, DAS GENAU AUF IHRE ANFORDERUNGEN ZUGESCHNITTEN IST

Mit SAP Enterprise Support können Sie Support und Wartung weitaus wertschöpfender nutzen. Denn wir leisten Support nicht nur für Ihre SAP-Anwendungen, sondern für Ihre gesamte Plattform, also SAP- und SAP-fremde Lösungen. Egal, welche technischen und geschäftlichen Anforderungen in Ihrem Unternehmen bestehen – mit SAP Enterprise Support werden Sie in allen Bereichen besser.



The Best-Run Businesses Run SAP™

Tag für Tag arbeiten unsere Support-Techniker (weltweit mehr als 5.900) mit unseren Kunden zusammen. Seit der Gründung der SAP im Jahr 1972 haben wir ein umfassendes Partnerschaftsmodell entwickelt, das Ihnen hilft, die Stabilität, Verfügbarkeit und Performance Ihrer gesamten Lösungslandschaft zu maximieren. Dieser Lebenszyklus aus intensivem Kundenkontakt und laufender Innovation des Service besteht unverändert. Das bedeutet für Sie: Sie können sich immer darauf verlassen, dass Sie mit SAP Enterprise Support die Herausforderungen bewältigen, die sich Ihrem wachsenden Unternehmen jetzt und in Zukunft stellen.

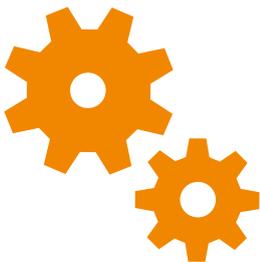
SAP Solution Manager ist das Herzstück des SAP Enterprise Support – für ein umfassendes Management Ihrer gesamten Lösungslandschaft. Diese zentralisierte und äußerst robuste Lösung deckt alle wesentlichen Bereiche der Entwicklung, Bereitstellung, Ausführung und kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Softwareumgebung ab, sowohl für die IT als auch für das Unternehmen. Dadurch können Sie die Zuverlässigkeit der IT-Landschaft steigern und die Gesamtbetriebskosten für SAP- und SAP-fremde Software gleichermaßen eindämmen – ein weiterer Beitrag zur Maximierung der Unternehmensleistung. Hinzu kommt, dass Ihnen Neuerungen für das aktuelle Release von SAP Solution Manager Version 7.1 über SAP Enterprise Support zur Verfügung gestellt werden. So können Sie mit dem Gesamtpaket aus SAP Solution Manager und SAP Enterprise Support Ihre Lösungen effizienter als je zuvor implementieren, verwenden und erneuern.

Neue Software schneller implementieren

Die Implementierung neuer Software ist meistens kein Kinderspiel. Sie müssen Änderungen koordinieren, die Kosten für Ressourcen möglichst gering halten und alles tun, um eine rasche Rentabilität zu gewährleisten. SAP Enterprise Support wurde entwickelt, um Sie dabei zu unterstützen – vor, während und nach dem Implementierungsprojekt. Beispielsweise können Sie die von SAP Solution Manager unterstützten Best Practices und vorkonfigurierten Beschleuniger nutzen, um Ihr Projekt schneller durchzuführen und Betriebsunterbrechungen zu vermeiden.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen die SAP Enterprise Support Academy, über die Sie unter anderem auf Guided Self-Services und Expert-Guided-Implementation-Services zurückgreifen können. Mit der Kombination aus Schulungen, Praxis und Expertise-On-Demand bringt dieses hoch effektive Wissenstransferprogramm Ihre Techniker in kürzester Zeit auf den neuesten Stand. Ihre Fachleute bauen damit ihre Qualifikation aus, kommen beruflich vorwärts, und das gesamte Unternehmen kann effiziente, automatisierte Abläufe etablieren.

Weitere Services umfassen bestimmte Prüfungen, die Ihnen ermöglichen, viel Zeit und Geld zu sparen. Sie helfen Ihnen beispielsweise, unnötige Modifikationen zu erkennen und zu vermeiden, indem sie aufzeigen, wie die Funktionen Ihrer Standardsoftware Ihre Anforderungen kostengünstig erfüllen. Einer unserer Kunden konnte vor kurzem ein kostenträchtiges Entwicklungsprojekt vermeiden, weil wir ihm halfen, die benötigten Funktionen in einer Standard-SAP-Lösung zu finden. Dieser Service kann viel dazu beitragen, Projektkosten im Rahmen zu halten und nachhaltig effiziente Abläufe zu schaffen.



Mit SAP Enterprise Support schöpfen Sie das Potenzial Ihrer Investitionen in SAP-Software voll aus. Wir bringen unsere jahrzehntelange Erfahrung in eine Partnerschaft ein, in der es nur ein Ziel gibt: Ihr **nachhaltiger Erfolg** – durch schnelleres Implementieren, effizienten Systembetrieb und kontinuierliche Innovation.

Den IT-Betrieb optimieren

Heute ist es weder machbar noch wünschenswert, das gesamte Fachwissen, das Sie für die Durchführung moderner Geschäftsprozesse benötigen, im eigenen Haus zu haben. Mit SAP Enterprise Support geben wir Ihnen die Expertise und die Automatisierungswerkzeuge an die Hand, die Sie für den Betrieb Ihrer Umgebung brauchen. Damit Ihre Mitarbeiter sich auf produktivere Aufgaben konzentrieren können.

Zuerst stellen wir Ihnen die Komponenten bereit, mit denen Sie eine Steuerzentrale für den Systembetrieb einrichten können, sodass Ihre SAP-Softwareumgebung so reibungslos funktioniert wie ein Uhrwerk. Diese Steuerzentrale macht eine kontinuierliche Beobachtung durch IT-Mitarbeiter überflüssig, denn sie überwacht Ihre Systeme völlig automatisch und meldet Auffälligkeiten. So müssen Sie nur bei Ausnahmen eingreifen und können in jedem Fall effizient reagieren.

Tritt ein unerwartetes Ereignis ein, hilft Ihnen SAP Enterprise Support mit seinem Rund-um-die-Uhr-Support für geschäftskritische Prozesse auf der Grundlage von Service-Level-Agreements (SLAs) und einem SAP Enterprise Support Advisory. Im Rahmen des SLA verpflichten wir uns ausdrücklich zu Korrekturmaßnahmen, das heißt, zur Behebung von Problemen oder zur Entwicklung von Behelfslösungen, sodass Sie mit maximaler Kapazität weiterarbeiten können. Mit diesem Support auf höchstem Niveau lassen sich die Verfügbarkeit von zentralen Prozessen und damit ein unterbrechungsfreier Geschäftsbetrieb langfristig sicherstellen.

SAP Enterprise Support hilft Ihnen außerdem, Ihre Geschäftsprozesse effektiver zu betreiben, ebenso wie Ihre Technologielandschaft. Mit SAP Solution Manager und daran angekoppelten Testanwendungen können Sie beispielsweise automatisch Testkomponenten für Transaktionsprozesse generieren. Damit lassen sich Probleme erkennen, bevor sie sich auf den Geschäftsbetrieb auswirken. Ein weiterer Beitrag zur Verringerung des Zeitaufwands und der Kosten für Testverfahren für Geschäftsprozesse.

Darüber hinaus kann SAP mit komplexer Technologie zur Geschäftsprozessüberwachung anhand von über 400 Kennzahlen die Integrität der verwendeten Geschäftsprozesse analysieren. Dadurch sind Sie in der Lage, Prozesskonformität aufrechtzuerhalten. Diese Überwachung können wir für alle On-Premise-,

On-Demand- oder On-Device-Plattformen durchführen, die sowohl SAP- als auch SAP-fremde Lösungen umfassen. Mithilfe der Technologie konnte einer unserer Kunden mehr als 4.000 Lieferverzögerungen bei Aufträgen identifizieren, von denen über 3.000 noch nicht einmal im Finanzsystem gebucht waren.

So haben Sie genau den Support, den Sie brauchen, um Ihre IT-Landschaft und Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren und die Betriebskosten deutlich zu senken. Ihr Vorteil: Sie brauchen sich nicht mehr um die Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse zu kümmern, Sie können sich auf deren Durchführung konzentrieren. Damit halten Sie die Zügel stets fest im Griff und generieren Wettbewerbsvorteile gegenüber Ihren Mitstreitern.

Mehr Spielraum für Innovationen bei Geschäftsprozessen

Mit effizienteren Geschäftsabläufen reduzieren Sie den Anteil der IT-Ausgaben, der für die reine Aufrechterhaltung des Betriebs eingesetzt werden muss – so bleibt mehr Geld für Innovation übrig. Das sind erfreuliche Nachrichten angesichts von IT-Budgets, die trotz des wachsenden Bedarfs an IT-Services immer weiter schrumpfen.

Die so freigesetzten Ressourcen können Sie nutzen, um neue Einsatzmöglichkeiten für die IT zur Lösung von Geschäftsproblemen zu entwickeln. Und auch dabei hilft Ihnen SAP Enterprise Support: Nehmen wir beispielsweise die SAP Enhancement Packages. Mit diesen Erweiterungspaketen können Sie Innovationen schneller und ohne Betriebsunterbrechung einführen. Jedes SAP Enhancement Package bietet eine Vielzahl an neuen oder verbesserten Geschäftsfunktionen, die Sie modular einsetzen können, indem Sie lediglich die Features und Funktionen aktivieren, die Sie zum jeweiligen Zeitpunkt brauchen. Anstatt eines umfangreichen Upgrades laden Sie also nur ein Paket herunter und nutzen neue Features und Funktionen, während Ihre Kernsoftware stabil bleibt.

Zudem können Sie mithilfe von SAP Enterprise Support das Innovationspotenzial von SAP Enhancement Packages ermitteln und auswerten, um herauszufinden, wie Sie damit Ihre Geschäftsprozessanforderungen am besten erfüllen können. Wir helfen Ihnen, die Testanforderungen einzugrenzen, indem wir die Auswirkungen von geplanten Änderungen auf Ihre Geschäftsprozesse analysieren. Oder wir unterstützen Sie bei der Verwaltung Ihrer Eigenentwicklungen – mit Werkzeugen, die Modi-



www.sap.de

50 110 178 (11/12) © 2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

fikationen in Ihrer Systemumgebung präzise verfolgen und dokumentieren. Dabei können wir nach Abschluss einer Implementierung Prüfungen ausführen, um auch zukünftig einen optimalen Betrieb sicherzustellen.

Unser Ziel bei SAP ist es, kontinuierliche Innovation in Ihrem Unternehmen zu fördern. Dazu möchten wir es Ihnen so leicht wie möglich machen, neue Funktionen einzuführen. Deshalb können Sie während unserer gesamten Partnerschaft im Rahmen von SAP Enterprise Support auf genau dem Niveau mit uns zusammenarbeiten, das für Sie richtig ist. Im Endeffekt ist SAP Enterprise Support so konzipiert, dass wir damit Ihre individuellen Anforderungen erfüllen – damit Sie Ihre Investitionen so schnell wie möglich nutzen und letztlich zu einem erfolgreichen Geschäftsbetrieb beitragen.

STARTEN SIE DURCH

Mit SAP Enterprise Support schöpfen Sie das Potenzial Ihrer Investitionen in SAP-Software voll aus. Wir bringen unsere jahrzehntelange Erfahrung mit über 109.000 Kunden in eine Partnerschaft ein, in der es nur ein Ziel gibt: Ihren nachhaltigen Erfolg – durch schnelleres Implementieren, effizienten Systembetrieb und kontinuierliche Innovation.

Mit SAP Enterprise Support stellen Sie SAP als engagierten Geschäftspartner an Ihre Seite – einen Partner, der Tag für Tag mit Ihnen zusammenarbeitet, um den Erfolg Ihres Unternehmens zu sichern.

Sie profitieren von folgenden wichtigen Vorteilen:

- **Mehr Effizienz** durch termin- und budgettreue Implementierungen und deutlich verbesserte Geschäftsabläufe
- **Niedrigere Kosten** dank betrieblicher Effizienz und Expertenunterstützung, um gängige Fehler zu vermeiden
- **Höhere Flexibilität des Unternehmens** durch Innovationsbeschleuniger, wie beispielsweise Enhancement Packages und Services, mit denen Sie zügig zu konkreten Ergebnissen kommen

WEITERE INFORMATIONEN

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie mit dem strategischen, proaktiven Support im Rahmen von SAP Enterprise Support die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens steigern können, wenden Sie sich an Ihren SAP-Ansprechpartner oder besuchen Sie uns unter <http://www.sap.com/germany/services/support/enterprisesupport.epx>.



The Best-Run Businesses Run SAP™