



SAP® CUSTOMER SERVICES NETWORK

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP® CUSTOMER SERVICES NETWORK – STETS ZU IHREN DIENSTEN

Erstklassige Business-Lösungen verdienen ein ebenso hochrangiges Team von Beratungs-, Schulungs-, Entwicklungs-, Hosting- und Support-Experten.

Dieses Team steht Ihnen mit einem weltweiten Netzwerk zur Verfügung.

WIR STELLEN VOR: SAP CUSTOMER SERVICES NETWORK

SAP ist weltbekannt für leistungsstarke integrierte Software. Doch damit ist unser Angebot nicht erschöpft. Ebenso wichtig ist für uns ein erstklassiger Service, der unseren Kunden echten Mehrwert bietet. Tatsächlich verfügt die SAP über ein Serviceportfolio, das in Umfang und Differenziertheit in der IT-Branche seinesgleichen sucht. Das ist nur konsequent – und trotzdem noch lange nicht selbstverständlich.

Das Angebot des SAP® Customer Services Network hilft Ihnen, den größtmöglichen Nutzen aus Ihrer Software zu ziehen und dabei die Kosten auf ein Minimum zu beschränken. Ihr Vorteil: Sie verbessern Ihre Wertschöpfung und gewinnen einen Vorsprung vor der Konkurrenz. Ganz gleich, welche Lösungen Sie nutzen, SAP Customer Services Network sorgt dafür, dass Ihre Software noch besser für Sie arbeitet.

SAP Customer Services Network vereint Spezialisten der SAP und ihrer Partner, die ein gemeinsames Ziel verfolgen: zufriedene Kunden, die ihre Geschäftsziele und ROI-Vorgaben erfüllen. Das beste Werkzeug nutzt aber nur dann, wenn es auch griffbereit ist. Deshalb stellt Ihnen SAP Customer Services Network das Fachwissen der SAP gebündelt zur Verfügung.

Die Mitarbeiter des SAP Customer Services Network sorgen durch koordinierte und effiziente Projektarbeit im Einklang mit Ihren speziellen Anforderungen für den reibungslosen Betrieb und die optimale Ausschöpfung Ihrer Softwarelösungen. Ein klarer Gewinn für Sie: in Form niedrigerer Gesamtkosten und eines schnelleren, höheren Return on Investment.

SAP Customer Services Network führt Sie dort hin, wo die SAP Unternehmen seit 30 Jahren hinführt: zum Erfolg.

ZAHLEN UND FAKTEN ZUM SAP CUSTOMER SERVICES NETWORK

- 50 Länder
- 77 Schulungszentren
- 2.000 Supportmitarbeiter
- 10.000 SAP-Berater
- 180.000 Berater von Partnerunternehmen
- 8.000 Entwickler
- Support- und Serviceleistungen für alle Branchen, Lösungen und Lebenszyklusphasen
- 30 Jahre Erfahrung
- 4 Kundenentwicklungszentren in Europa, Nordamerika, Südamerika und Asien



BERATUNG AUS ERSTER HAND: RAT UND TAT VON ECHTEN PROFIS

SAP CONSULTING

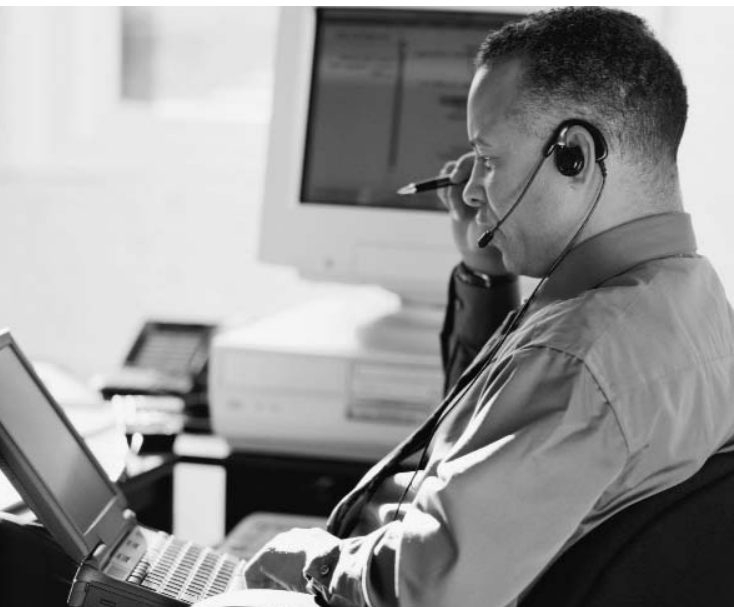
SAP steht Ihnen in jeder Situation mit professioneller Beratung zur Seite – von Strategieentwicklung und Lösungsdesign über die Implementierung bis hin zu kontinuierlicher Optimierung im laufenden Betrieb.

Unsere SAP-Berater geben ihr Praxiswissen an Sie weiter, das sie in Tausenden von Projekten weltweit gewonnen haben. Sie alle sind Experten auf ihrem Gebiet – nicht nur in der Entwicklung von Rollout-Strategien und im Umgang mit Systemarchitekturen, sondern auch in der Systemintegration und Implementierung, im Projektmanagement, in der Entwicklung kundenspezifischer Anwendungen, der Betreuung des operativen Betriebs und der fortlaufenden Optimierung betriebswirtschaftlicher Softwarelösungen.

SAP-Berater helfen Ihnen, Geschäftsprozesse zu definieren und zu verbessern. Sie unterstützen beim Aufbau einer IT-Infrastruktur, die dafür sorgt, dass Ihr Unternehmen auch in Zukunft effizient, wettbewerbsfähig und profitabel ist. Unsere Berater vereinen tiefgehendes Wissen über SAP-Produkte mit branchenspezifischem Know-how und liefern so Lösungen, die sich an Ihren Geschäftszielen orientieren.

SAP Consulting unterstützt Sie in folgenden Bereichen:

- Entwicklung von Geschäftsstrategien und -modellen
- Entwicklung und Evaluation von IT-Strategien
- Analyse von Return on Investment, Systemgesamtkosten und Nutzen von SAP-Lösungen
- Optimierung von Geschäftsprozessen
- Implementierung von IT-Lösungen im geplanten Zeit- und Budgetrahmen
- Aufbau einer Systemarchitektur sowie Optimierung der Systemlandschaft
- Professionelles Projektmanagement auf Basis bewährter Methoden und Tools
- Changemanagement und Qualitätssicherung
- Kontinuierliche Optimierung der IT-Lösungen



SUPPORT- UND WARTUNGSDIENSTE: REAKTIV – PROAKTIV – EFFEKTIV

SAP ACTIVE GLOBAL SUPPORT

SAP bietet Ihnen eine Auswahl qualifizierter Services, die dafür sorgen, dass Ihre Systeme während der gesamten Lebensdauer reibungslos und mit voller Leistung laufen.

SAP Active Global Support liefert dazu bewährte Ressourcen und Unterstützung durch Experten: von Online-Tools bis zur Vor-Ort-Beratung, von der Fernwartung bis zur Betreuung rund um die Uhr und rund um die Welt. Aber unsere Aufgabe besteht nicht nur darin, Störungen zu beheben und Fehler auszubügeln: Wir begleiten Sie als Partner auf jedem Schritt Ihres Weges. Das Ergebnis ist eine stabile und ausfallsichere Lösung, die exakt auf Ihre Geschäftsanforderungen abgestimmt ist – eine Lösung, die produktiv und profitabel ist.

Mehr noch: SAP Active Global Support steht für effektiven Wissenstransfer. So erlangen Ihre eigenen IT-Spezialisten die Fertigkeiten, die Sie benötigen, um Probleme gar nicht erst entstehen zu lassen. Und Sie lernen, Ihre Softwarelandschaft kontinuierlich zu verbessern und an Ihre immer neuen Geschäftsziele anzupassen.

SAP Active Global Support bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Die langjährige Erfahrung der SAP hilft Ihnen, kostspielige Fehler zu vermeiden.
- Risikolose Implementierung, professioneller Betrieb und schnellstmögliche Problembehandlung senken Ihre Gesamtkosten.
- Die regelmäßige, automatisierte Überwachung Ihrer Lösung hilft, Schwachstellen zu identifizieren und Wege zur Verbesserung von Performance und Produktivität zu finden.
- Leistungsstarke Mitarbeiter reduzieren Kosten und verbessern die Reaktionsfähigkeit.
- Innovative Online-Tools erlauben es Ihnen, jederzeit Kontakt zu SAP aufzunehmen und Informationen sowie Services abzurufen.
- Ihr Team von SAP Active Global Support unterstützt Sie als vertrauensvoller Partner – heute und in Zukunft.



SAP BUSINESS MAPS UND ENGAGEMENT TOOLS: SCHNELLER ENTSCHEIDEN, PLANEN UND GESTALTEN

Mit Hilfe der SAP Business Maps können Sie Prozesse und Lösungen einfacher darstellen und gestalten und somit Entscheidungen schneller und effizienter treffen. SAP Business Maps gibt es für über 20 branchenspezifische und branchenübergreifende SAP-Lösungen und somit auch für Ihre. Sie helfen Ihnen, ein besseres Verständnis dafür zu entwickeln, wie unsere Lösungen die zentralen Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen unterstützen. Collaborative Business Maps zeigen auf, wie SAP-Lösungen die Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg fördern.

Mit dem SAP Solution Composer können Sie Business Maps nach Ihren eigenen Anforderungen anlegen und Ihre ganz individuelle Lösung planen und gestalten. Der SAP Business Case Builder führt Sie Schritt für Schritt durch den Prozess der Entwicklung einer individuellen High-Level-Nutzenanalyse, die sich nach Ihren ganz speziellen Geschäftsfaktoren richtet.

SAP Business Maps und Engagement Tools bieten folgende Funktionen:

- Grafische Darstellung des Funktionsumfangs von SAP-Lösungen
- Schemata für die Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten (Sie, SAP und Partner)
- Modellierung und Dokumentation des Lösungsdesigns
- Entwicklung einer individuellen Nutzenanalyse



SCHULUNG UND ZERTIFIZIERUNG: WISSEN IST MACHT UND ERHÖHT PRODUKTIVITÄT

SAP EDUCATION

SAP Education sorgt dafür, dass Entscheider, IT-Spezialisten und nicht zuletzt alle Endanwender die SAP-Lösungen in Ihrem Unternehmen sicher und vollständig beherrschen.

Das weltweit in mehreren Sprachen verfügbare Schulungsangebot der SAP besteht aus Präsenzs Schulungen, E-Learning sowie Zertifizierungsmöglichkeiten auf Basis voll funktions-tüchtiger Systemumgebungen. SAP-Schulungen vermitteln das fachliche Know-how und das umfassende Verständnis für die betriebswirtschaftlichen Vorgänge, die Ihre Mitarbeiter für den Arbeitsalltag benötigen. SAP Education steigert somit die Produktivität, sichert den Erfolg von Implementierungen und sorgt dafür, dass Sie stets auf dem neuesten Stand sind.

Sie haben die Wahl zwischen diversen Standardkursen und einem komplett für Ihr Unternehmen maßgeschneidertes Schulungsprogramm. Unsere Referenten helfen Ihnen außerdem, die fortwährende Weiterentwicklung von Kenntnissen und Fertigkeiten zu einem festen Bestandteil Ihrer Unternehmenskultur zu machen.

SAP Education bietet unter anderem:

- Präsenzs Schulungen in den SAP-Schulungszentren oder bei Ihnen vor Ort
- Effiziente Kurse mittels E-Learning
- Optimale Zusammenstellung der unterschiedlichen Trainingsformen
- Maßgeschneiderte Schulungsprogramme für alle branchenspezifischen und branchenübergreifenden Themen
- Unternehmensspezifisch anpassbare Trainingsinhalte
- Voll funktionsfähige SAP-Schulungssysteme zum Sammeln praktischer Erfahrung
- Spezielle Trainingsprogramme für Berater und Supportspezialisten
- Prüfungen und Zertifizierungen



KUNDENINDIVIDUELLE ENTWICKLUNGEN: SPEZIELLE LÖSUNGEN FÜR SPEZIELLE PROBLEME

SAP GLOBAL CUSTOM DEVELOPMENT SERVICES

Kein Unternehmen, kein Prozess und kein Markt gleicht exakt dem anderen. Vielleicht möchten Sie Ihre SAP-Lösung um Funktionen erweitern, die nur Sie benötigen. Hier helfen Ihnen die SAP Global Custom Development Services.

Unsere Spezialisten verfügen über das Know-how, die Erfahrung und erprobte Methoden, die für die Planung und Durchführung hochwertiger kundenspezifischer Softwareentwicklungsprojekte erforderlich sind. Durch die Anpassung Ihrer SAP-Lösung an individuelle Anforderungen steigern Sie nochmals den Wert Ihrer IT-Investition und vergrößern den Wettbewerbsvorteil.

Darüber hinaus versichern wir Ihnen, dass die von uns betreuten kundenspezifischen Entwicklungen konform zur Produktstrategie der SAP sind. Das reduziert den Wartungsaufwand und vereinfacht zukünftige System-Upgrades.

SAP Global Custom Development Services bietet:

- Individuelle, hochwertige Erweiterungen Ihrer SAP-Lösung
- Entwicklung von Schnittstellen zur nahtlosen Integration von Fremdprodukten unterschiedlicher Softwareprodukte
- Projektmanagement-Services zur Abwicklung kompletter Entwicklungsprojekte
- Outsourcing von Entwicklung und Wartung kundenspezifischer Systemkomponenten
- Coaching- und Audit-Services für die Implementierung von individuellen Erweiterungen



HOSTING SERVICES: KOSTEN SENKEN UND RISIKEN MINDERN

SAP HOSTING

Wer kann Ihre SAP-Lösung besser betreiben, verwalten und warten als SAP selbst? Der externe Betrieb einer Business-Lösung mindert Risiken, erspart Ihnen Investitionen in Personal und Hardware und senkt dadurch die IT-Gesamtkosten.

SAP bietet Hosting-Services, die exakt auf Ihr Unternehmen abgestimmt sind. Je nach Bedarf können Sie den Umfang dieser Leistungen beliebig nach oben oder unten anpassen. Ganz nach Wunsch betreiben wir Ihr System zu Evaluierungszwecken, in der Implementierungsphase oder während des gesamten Lebenszyklus. Wie Sie sich auch entscheiden: Sie können sichergehen, dass Ihre Softwarelösung bei uns in guten Händen ist.

SAP Hosting bietet folgende Vorteile:

- Erstklassiges Know-how im Betrieb von SAP-Lösungen
- Umfassendes Service-Paket bestehend aus Anwendungsentwicklung, Produktkenntnissen, professioneller Beratung und Erfahrung im operativen Betrieb – mit dem Ergebnis einer integrierten, durchgängigen Softwarelösung
- Flexibilität und Skalierbarkeit während des gesamten Lebenszyklus der SAP-Lösung durch verschiedene Hosting-Programme:
 - Hosting während der Evaluierungsphase
 - Hosting während der Implementierungsphase
 - Hosting während des operativen Betriebs
 - Fernüberwachung kundenseitig betriebener Systeme
 - Anwendungsmanagement
 - Upgrade-Hosting
 - Hosting von Schulungssystemen



SAP RAMP-UP: FEUERPROBE FÜR NEUE IDEEN



Das SAP-Ramp-up-Programm bietet eine risikolose Gelegenheit, neue SAP-Software unmittelbar nach Verfügbarkeit zu implementieren. Wenn Sie an diesem Programm teilnehmen, profitieren Sie von dem Vorteil, einer der ersten zu sein, der innovative Software auf dem neuesten Stand der Technik einsetzt.

Wir bieten Ihnen eine problemfreie, kostengünstige Implementierung und beste Voraussetzungen für einen frühzeitigen Return on Investment. Wir begleiten Sie mit professionellen Coaching-Programmen, geben Ihnen Support und vermitteln Ihnen das nötige Wissen – vom Start bis zum Ziel.

Das SAP-Ramp-up-Programm umfasst:

- Bewährte Verfahren zum Testen und Verbessern neuer Lösungen unter realen Bedingungen
- Schnelles, direktes Feedback an SAP zu neuen Funktionalitäten
- Weltweiten Informationsaustausch mit SAP-Ramp-up-Spezialisten, der Ihnen Gelegenheit gibt, von den Erfahrungen anderer zu profitieren und Ihre Implementierung dadurch schneller und kostengünstiger zu machen
- Zusätzliche Unterstützung durch ein eigens für SAP-Ramp-up-Projekte zuständiges Backoffice-Team
- Frühzeitige Schulung Ihrer Mitarbeiter

MACHEN SIE MEHR AUS IHRER SAP-LÖSUNG MIT SAP CUSTOMER SERVICES NETWORK

SAP Customer Services Network bietet Ihnen bequemen Zugriff auf sämtliche benötigte Ressourcen, das erforderliche Know-how sowie die Unterstützung von Experten – damit Sie das volle Potenzial Ihrer SAP-Software ausschöpfen und Ihr Projekt erfolgreich realisieren können. Mit unserem umfangreichen und differenzierten Serviceportfolio helfen wir Ihnen bei der Implementierung und stellen einen störungsfreien, effizienten Betrieb Ihrer SAP-Lösungen sicher – abgestimmt auf Ihre besonderen Geschäftsanforderungen. Unser Ziel ist, Ihnen den schnellsten und größten Return on Investment und die niedrigsten Gesamtkosten zu ermöglichen, damit Sie produktiv und zugleich rentabel arbeiten können.

Wenn Sie an weiteren Informationen interessiert sind oder wissen möchten, was das Team von SAP Customer Services Network für Sie tun kann, besuchen Sie uns im Internet unter: www.sap.de/services



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24 *
F 08 00/5 34 34 20 *

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 **
F +49/18 05/34 34 20 **

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus