

SAP MaxAttention

**Ein leistungsstarkes
Kooperationskonzept für
effizientere Geschäfts-
prozesse durch Software-
lösungen von SAP**

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



SAP® MaxAttention™

IM ÜBERBLICK

SAP® MaxAttention™ ist ein ganzheitliches Supportangebot, das Expertenservices sowie kontinuierliche Überwachung durch das Management bietet und alle Phasen des Lebenszyklus Ihrer SAP-Lösung abdeckt:

- SAP-Kunden erhalten durch SAP MaxAttention das höchstmögliche Supportniveau. Dieses reicht von der Implementierung über den laufenden Betrieb bis hin zu Upgrade-Projekten.
- Mit SAP MaxAttention entwickelt sich SAP vom Lösungsanbieter zum vertrauenswürdigen Partner des Kunden in einer kooperativen Beziehung.
- Der technische Support im Rahmen von SAP MaxAttention ist vor allem auf folgende Ziele ausgerichtet:
 - Verringerung der Gesamtbetriebskosten
 - Technisches Qualitätsmanagement zur Minimierung der technischen Risiken Ihrer Implementierungs- bzw. Upgrade-Projekte
 - Investitionsschutz
- Die maßgeschneiderten Expertenservices und die Beteiligung des Managements stellen sicher, dass die Kunden die erforderliche Unterstützung erhalten und die Servicequalität kontinuierlich überwacht wird.
- Der Erfolg des Projekts wird anhand einer Balanced Scorecard kontrolliert. Dazu werden Schwerpunktbereiche sowie Kennzahlen (KPIs) definiert und mit dem Kunden vereinbart. Diese KPIs werden während des Projektverlaufs regelmäßig von dem Kunden und einem Executive Sponsor von SAP gemessen und ausgewertet.

INHALT

SAP® MaxAttention™ im Überblick	2
Was ist SAP® MaxAttention™?	4
Erfolgreich mit SAP MaxAttention	5
Für wen eignet sich SAP MaxAttention?	6
Wie profitieren Kunden von SAP MaxAttention?	7
Ganzheitlicher Ansatz	8
SAP MaxAttention – Wertschöpfung für den gesamten Lebenszyklus	10
SAP MaxAttention – Fokussierung auf das Wesentliche	12
SAP MaxAttention – Die vier Schlüsselbereiche	13
SAP MaxAttention – Das Engagement-Modell	15
SAP MaxAttention – Ein standardisierter Ansatz	17
SAP Safeguarding for Implementation	18
Services zur stetigen Optimierung im Rahmen von SAP MaxAttention	22
SAP MaxAttention – Umsetzung	25
SAP MaxAttention – Unterstützung durch Frontoffice, Backoffice und SAP Solution Manager	27
SAP MaxSecure Support erfüllt erhöhte Sicherheitsstandards ..	29
Wertversprechen von SAP MaxAttention	30
SAP MaxAttention optimiert den operativen Betrieb bei der Postbank AG	31
Nehmen Sie Kontakt zu SAP auf	32

WAS IST SAP® MaxAttention™?

Das Supportangebot SAP® MaxAttention™ setzt auf die Zusammenarbeit zwischen den Kunden und SAP. Es

- unterstützt SAP-Kunden in allen Phasen des Lebenszyklus ihrer Anwendung
- strebt eine Verringerung der Gesamtbetriebskosten und eine Reduzierung der technischen Risiken an
- adressiert die Geschäftsanforderungen von Kunden im Kontext ihrer IT-Umgebung
- bietet professionelle Hilfe vor Ort und per Remote-Verbindung, um die entscheidenden Probleme während der Implementierung, des Upgrades und des Betriebs zu identifizieren und proaktiv zu beheben
- nutzt die mehr als 30-jährige Erfahrung von SAP bei der Unterstützung und Optimierung von Kundenlösungen, um Best Practices für unsere Kunden bereitzustellen

ERFOLGREICH MIT SAP MaxAttention

- Täglich sind mehr als 3.000 Service- und Supportspezialisten für SAP-Kunden im Einsatz. Dadurch erhält SAP ständig Rückmeldungen von Kunden und Beratern und kann somit auf Basis der Kundenbedürfnisse bestehende Serviceleistungen ausbauen und verbessern sowie neue Services entwickeln.
- Mit SAP MaxAttention erhalten Sie Zugang zu erstklassiger Expertise für durchgängige Ursachenanalysen, komplettes Änderungsmanagement und umfassende Geschäftsintegration und -automatisierung.
- SAP verfügt über einen beispiellosen Erfahrungsschatz durch
 - mehr als 100.000 Installationen
 - 12.000.000 Benutzer
 - über 34.000 proaktive Servicesitzungen
 - über 34.000 Kunden
 - über 3.000 Produktivstarts pro Jahr
 - über 2.500 Servicesitzungen und Schulungen vor Ort
- Mit SAP MaxAttention integrieren die Kunden unseren wertvollen Erfahrungsschatz in ihre IT-Landschaft.

FÜR WEN EIGNET SICH SAP MaxAttention?

SAP MaxAttention eignet sich für Unternehmen und Institutionen, die unter anderem folgende Herausforderungen zu meistern haben:

- Sie betreiben geschäftskritische Lösungen.
- Sie sind international tätig.
- Ihre Geschäftsprozesse und Systeme laufen rund um die Uhr.
- Sie haben die Verwaltung ihrer Lösungen ganz oder teilweise an Dritte übertragen.
- Sie führen Downsizing- oder Outsourcing-Maßnahmen durch oder haben Schwierigkeiten, umfangreiche oder komplexe Lösungslandschaften ohne zusätzlichen Support zu verwalten.
- Sie benötigen Unterstützung und Experten vor Ort zur Identifizierung und Lösung von Problemen in zentralen Bereichen ihrer SAP-Lösungen.
- Sie führen Upgrades in komplexen Lösungslandschaften durch.
- Sie müssen Brücken zwischen ihren operativen Geschäftsbereichen und ihren IT-Abteilungen schlagen, um ihre Geschäftsziele schneller und einfacher zu erreichen.

WIE PROFITIEREN KUNDEN VON SAP MaxAttention?

- Das fundierte Fachwissen und die ausgereifte Problemlösungskompetenz von SAP Active Global Support helfen unseren Kunden, ihre Ziele in allen Phasen des Lebenszyklus ihrer Lösung zu erreichen.
- Mit SAP MaxAttention unterstützt SAP die Lösungen der Kunden in einem ganzheitlichen Ansatz und vollzieht damit den Schritt vom Lösungsanbieter zum vertrauenswürdigen Partner der Kunden.
- Die beiden entscheidenden Komponenten von SAP MaxAttention – Expertenservices vor Ort und unmittelbare Beteiligung des Managements – sorgen dafür, dass das Potenzial der integrierten und individuell an die Gegebenheiten des Kunden angepassten Serviceleistungen voll ausgeschöpft werden kann.
- Bei der Implementierung profitieren die Kunden von der Minimierung technischer Risiken, der Performanceoptimierung von Geschäftsprozessen und Schnittstellen sowie von verbesserten Betriebsabläufen. Somit wird ein reibungsloser Übergang zur Betriebsphase ihres Systems sichergestellt.
- Im laufenden Betrieb bestehen die Vorteile für die Kunden in einem geringeren Wartungs- und Konsolidierungsaufwand. Die dadurch freigewordenen Ressourcen können für Aktivitäten eingesetzt werden, die unmittelbar zur Erreichung der Geschäftsziele beitragen.
- Bei Upgrades und Migrationen kommen kundenspezifische Strategien und Pläne zum Einsatz. Diese senken die Total Cost of Ownership, steigern den Return on Investment und verbessern die Fähigkeit, sich an Geschäftsanforderungen anzupassen, die sich verändern.

GANZHEITLICHER ANSATZ

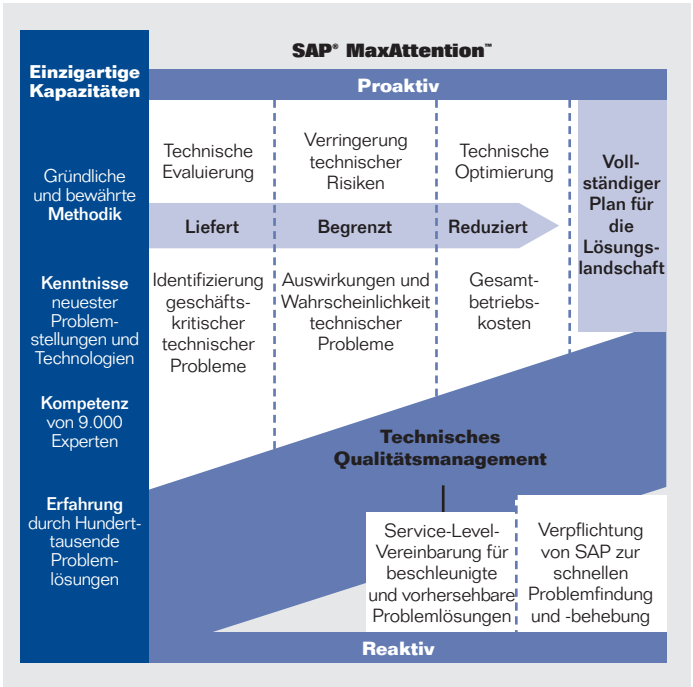


Abbildung 1: Nutzung der einzigartigen Kapazitäten von SAP Active Global Support im Rahmen von SAP MaxAttention

- SAP MaxAttention stellt sicher, dass die Kunden in eine umfassende Support- und SAP-Lösungsstrategie eingebunden sind.
- Der ganzheitliche Ansatz von SAP MaxAttention setzt sich aus verschiedenen Komponenten zusammen:
 - Betreuung durch einen Executive Sponsor von SAP
 - Frontoffice unter Leitung des technischen Qualitätsmanagers
 - Zugang zu Support durch das SAP-Backoffice
 - Experts on Demand – „der richtige Experte zur richtigen Zeit“
 - Service-Level-Vereinbarung
 - SAP-Engineering-Services während des gesamten Projektlebenszyklus
- Maßgeschneiderte Services für die Bedürfnisse und Anforderungen unserer Kunden in allen Phasen des Solution Managements:
 - SAP Safeguarding für Implementierungsprojekte – In der Implementierungsphase bieten wir Services zur Identifizierung und Minimierung von Risiken an, um die Implementierung abzusichern.
 - Implementierung von Continuous Improvement Practices – Im Produktivbetrieb unterstützen die Services von SAP die Identifizierung von Problemen, die Optimierung der Lösung und den Wissenstransfer an Kunden.
 - Upgrade- und Release-Planung – Bei der Planung von Upgrades von SAP-Lösungen entwickelt SAP Strategien, die zum Schutz der IT-Investitionen beitragen.
- Das Ergebnis: Die richtigen Services zur richtigen Zeit sorgen dafür, dass Implementierungen, Betriebsabläufe und Upgrade-Projekte korrekt und termingerecht durchgeführt werden.

SAP MaxAttention – WERTSCHÖPFUNG FÜR DEN GESAMTEN LEBENSZYKLUS

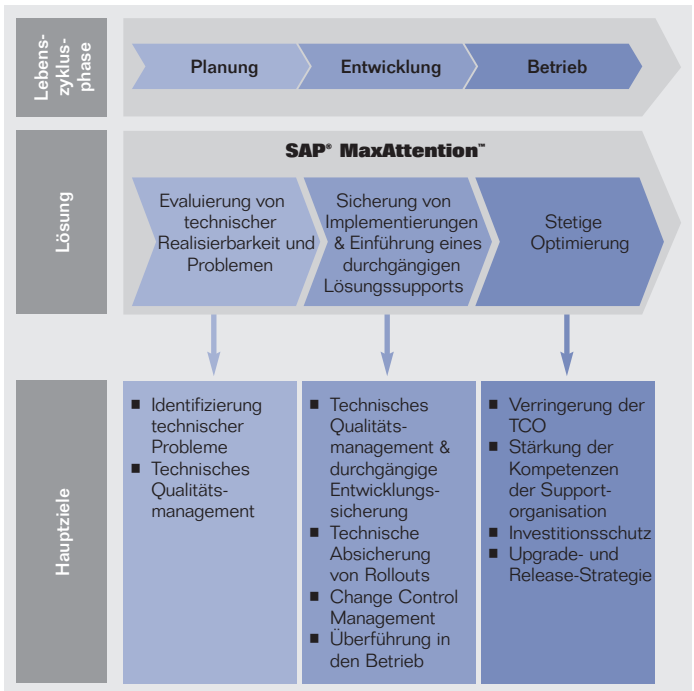


Abbildung 2: SAP MaxAttention folgt dem Lebenszyklus

SAP Safeguarding for Implementation stellt sicher, dass Kerngeschäftsprozesse die Anforderungen im Hinblick auf Performance, Verfügbarkeit, Datenkonsistenz und Wartbarkeit erfüllen. Es sorgt zudem dafür, dass SAP-Lösungen und die Konfiguration der SAP-Systemlandschaft die gewünschte Stabilität aufweisen und dass alle Anwendungen und Systeme bereit sind für einen reibungslosen Betrieb.

Während der Phase der stetigen Optimierung (Continuous Improvement) verbessern die Kunden die Performance, Betriebsabläufe, Verfügbarkeit und Wartbarkeit ihrer SAP-Lösungen. Dadurch können sie ihre Gesamtbetriebskosten reduzieren und den Return on Investment (ROI) für ihre SAP-Anwendungen steigern.

Kunden, die SAP MaxAttention für die Upgrade- und Release-Planung einsetzen, profitieren von einem umfassenden Serviceportfolio. Diese Services werden den betriebswirtschaftlichen Anforderungen und den Herausforderungen komplexer Upgrades gerecht und gewährleisten einen naht- und reibungslosen Wechsel zu einer aktualisierten Lösung oder einem neuen Release.

SAP MaxAttention – FOKUS-SIERUNG AUF DAS WESENTLICHE



Abbildung 3: Fokusbereiche in der Phase der stetigen Optimierung

SAP MaxAttention – DIE VIER SCHLÜSSELBEREICHE

SAP MaxAttention beruht auf einem klaren Verständnis der folgenden Bereiche:

Geschäftsprozesse

- Durchgängige Kerngeschäftsprozesse
- Datenintegrität und -konsistenz
 - Schnittstellen mit Legacy-Systemen
 - Schnittstellen mit der Außenwelt
- Wartung und Performance des eigenen Codes
- Bedienbarkeit und Benutzerfreundlichkeit
- Performanceoptimierung aus betriebswirtschaftlicher Sicht
- Fehlerbehandlung und Geschäftsprozessüberwachung

Systemlandschaft

- SAP- und Fremdsysteme
- Netzwerk
- System- und Datenbankkonfiguration
- Performanceengpässe, z. B. Bottlenecks in den Bereichen Input/Output und CPU, Mangel an Hauptspeicher sowie zu schnelles Datenbank- und Tabellenwachstum
- Datenintegrität und -konsistenz
- Backup- und Wiederherstellungskonzept
- Hochverfügbarkeitskonzept

Automatisierung

- Job Scheduling: Jobabfolge, Jobparallelisierung, Restart und Wiederherstellung
- Laufzeit und Datenmenge

Investitionsschutz

- Upgrade- und Release-Planung
- Rollout-Planung (d. h. globale Vorlagen)
- IT-Planung: Technologie-Upgrades sowie Konsolidierung, Zusammenführung und Splits von Systemen
- Kundenspezifische Wartungsoptionen
- Optimierung der Systemlandschaft

Auf der Grundlage ihrer Erkenntnisse in allen diesen Bereichen empfehlen und liefern die SAP-Supportexperten Lösungen, die genau auf die Anforderungen und Zielsetzungen der Kunden abgestimmt sind.

SAP MaxAttention – DAS ENGAGEMENT-MODELL

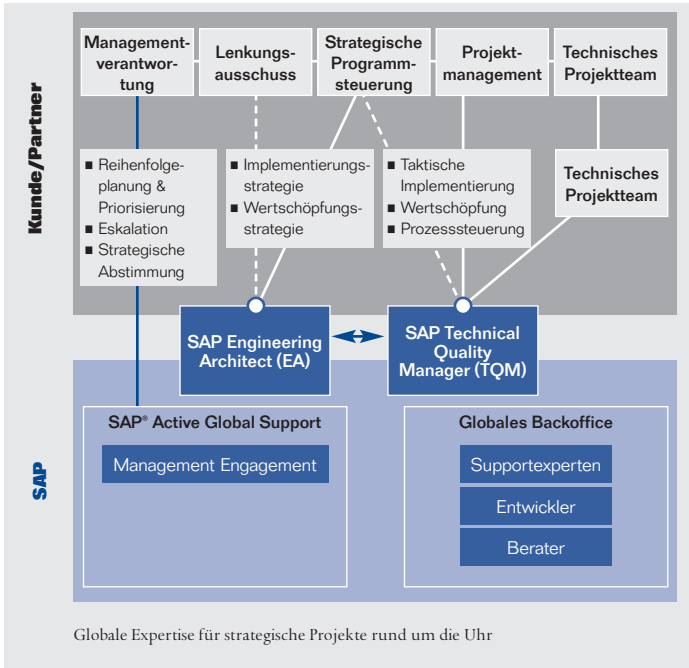


Abbildung 4: 360°-Engagement – Kunden und Partner sind nie auf sich alleine gestellt

- Der SAP Engineering Architect ist von SAP-Seite für das Engagement auf Managementebene verantwortlich. Seine Aufgabe besteht in erster Linie darin, die Zusammenarbeit mit dem Kunden sowie den Aufbau und die Umsetzung des Engagements zu gestalten.
- Der technische Qualitätsmanager von SAP ist während der Umsetzung der zentrale Ansprechpartner für SAP MaxAttention vor Ort. Er ist für die Koordinierung aller erforderlichen Services von SAP zuständig und stellt das Bindeglied zu den SAP-Experten im Backoffice dar.
- Sein Hauptansprechpartner beim Kunden ist der Projektmanager, der auf Kundenseite für die Steuerung von SAP MaxAttention und die Beziehungen zu SAP verantwortlich ist.
- Im Rahmen von SAP MaxAttention werden SAP-Ressourcen bei den Kunden vor Ort zur Verfügung gestellt, sodass diese jederzeit auf benötigte Services und Expertise zugreifen können.
- Bei Bedarf kann zur Behebung von schwerwiegenden Problemen das SAP-Backoffice eingeschaltet werden, das über die erforderlichen Spezialkenntnisse verfügt.

SAP MaxAttention – EIN STANDARDISIERTER ANSATZ

Ein standardisierter Ansatz sorgt dafür, dass die SAP-Ressourcen vor Ort und das globale Netzwerk bestehend aus erfahrenen SAP-Experten bestmöglich genutzt werden. Er umfasst die folgenden Schritte:

1. Bei der Analyse der vier Schlüsselbereiche der Kundenlösung werden die wichtigsten Problemstellungen und Anforderungen identifiziert.
2. Der technische Qualitätsmanager von SAP tauscht die dabei gewonnenen Informationen mit dem Projektmanager des Kunden und dem SAP Engineering Architect aus.
3. Der Projektmanager des Kunden und der technische Qualitätsmanager priorisieren alle identifizierten Probleme und entwickeln gemeinsam einen Serviceplan zu deren Behebung.
4. Der SAP Engineering Architect bespricht diese Erkenntnisse mit den Führungskräften des Kundenunternehmens.
5. Nachdem sich der Projektmanager des Kunden und der technische Qualitätsmanager auf einen Aktionsplan geeinigt haben, organisiert und überwacht der technische Qualitätsmanager, dass die Serviceleistungen wie vereinbart erbracht werden.

Durch den Informationsaustausch auf mehreren Ebenen schlägt SAP MaxAttention die Brücke zwischen den operativen Geschäftsbereichen und der IT-Abteilung des Kunden. So kann dieser seine Geschäftsziele leichter und effizienter erreichen.

SAP SAFEGUARDING FOR IMPLEMENTATION

- Safeguarding für Implementierungsprojekte beruht auf dem Serviceportfolio von SAP Safeguarding. Im Rahmen von SAP MaxAttention kümmert sich der technische Qualitätsmanager von SAP um die Festlegung und Koordinierung der jeweiligen Safeguarding-Services. Sein Hauptansprechpartner beim Kunden ist der Projektmanager.
- Die Services dienen in erster Linie zur Identifizierung und Reduzierung der technischen Risiken im Zusammenhang mit Implementierungen und Migrationen.
- SAP Safeguarding for Implementation deckt den gesamten Projektlebenszyklus ab und umfasst folgende Phasen:
 - Business Blueprint: In dieser Phase konzentrieren wir uns auf die technische Realisierbarkeit der Lösung.
 - Testing: In dieser Phase konzentrieren wir uns auf durchgängige Performance, die Stabilität der Lösung und die Datenkonsistenz.
 - Cutover und Go-Live: In dieser Phase konzentrieren wir uns auf Performance, Stabilität und schnelle Problembeseitigung.
 - Stetige Optimierung: In dieser Phase konzentrieren wir uns auf die Optimierung der Lösung und der Supportorganisation.

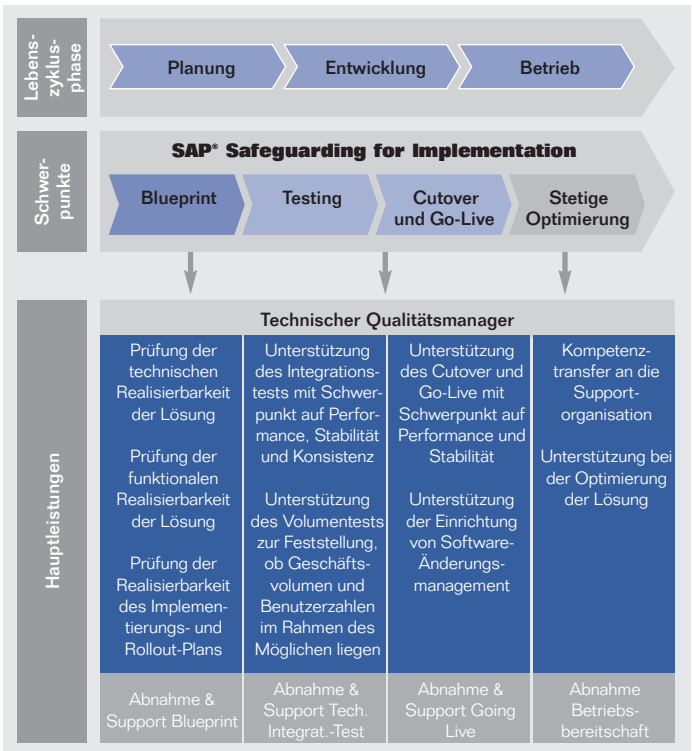


Abbildung 5: SAP Safeguarding for Implementation – Leistungsübersicht

- Zunächst nimmt SAP zusammen mit dem Kunden und dem Implementierungspartner eine Analyse der technischen Risiken vor und identifiziert Bereiche für mögliche Verbesserungen.
- Im Anschluss daran erstellt SAP einen Managementbericht. Darin werden die identifizierten Risiken, die sich negativ auf die technische Stabilität der Lösung auswirken, sowie die empfohlenen Verbesserungen erläutert.
- Bei der Erbringung der Serviceleistungen stehen die SAP-Experten den Kunden mit einer Einschätzung der technischen Risiken, Empfehlungen für technische Verbesserungen sowie Werkzeugen und Services zur Risikoverringern und Problembehebung zur Seite. Dadurch werden die technische Realisierbarkeit und der effektive Betrieb der SAP-Lösung des Kunden unterstützt.
- Die vereinbarten Schwerpunktbereiche werden ständig überwacht, um bekannte Risiken zu verringern und neue Risiken rechtzeitig zu erkennen. SAP-Experten entwickeln einen Serviceplan, der das volle Spektrum der Services von SAP nutzt und regelmäßig an die aktuellen Gegebenheiten angepasst wird.
- Eine zentrale Projektübersicht, die dem Lenkungsausschuss des Kunden vorgelegt wird, enthält Analysen, die die Implementierungspartner durchgeführt haben.

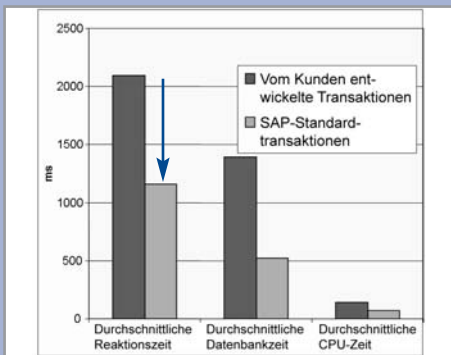


SERVICES ZUR STETIGEN OPTIMIERUNG VON SAP MaxAttention

Beispiele für Schwerpunkte

Performance Kundentransaktionen

Typisches Potenzial für Performanceoptimierungen

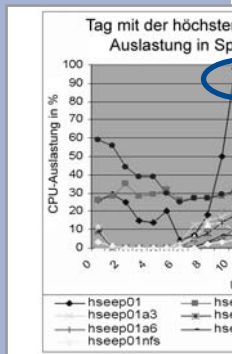


Ansatz von SAP® MaxAttention™

- Empfehlungen zur Verbesserung der wichtigsten Transaktionen
- Kundenmitarbeiter befähigen, die Performance von kundenspezifischem Code zu optimieren

Hardware (CPU & S)

Ursachenanalyse



Ansatz von SAP

- Ursachenanalyse
- Suche nach Alternativen

Abbildung 6: Verringerung der Gesamtbetriebskosten

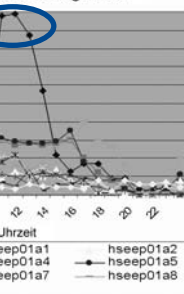
NG IM RAHMEN

erichte bei der Optimierung

engpässe (Speicher)

ise erforderlich

n durchschnittlichen
itzendialogzeiten

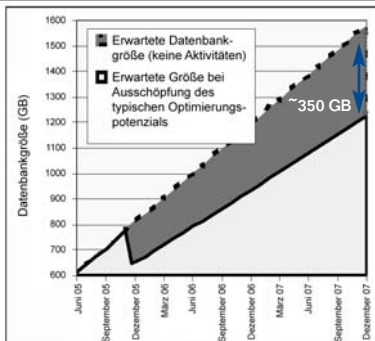


MaxAttention

zu zusätzlicher Hardware

Datenbankwachstum und -größe

Reduzierungspotenzial
(basierend auf Erfahrungen mit Kunden)



Ansatz von SAP MaxAttention

- Empfehlungen für die Reduzierung von Datenbankgröße und -wachstum (Daten vermeiden, zusammenfassen, löschen, archivieren)

- SAP MaxAttention bietet durch die Management- und Lösungsexperten von SAP und die von ihnen bereitgestellten Werkzeuge und Services die geeignete Methodik an, um eine stetige Optimierung der Lösungslandschaften unserer Kunden zu erreichen und zugleich deren IT-Investitionen zu schützen.
- Die Unterstützung durch SAP-Expertise erfolgt entweder vor Ort oder per Remote-Verbindung durch technische Qualitätsmanager und Experten von SAP Active Global Support.
- SAP-Expertenservices werden im Rahmen des Serviceportfolios von SAP Active Global Support erbracht. Der technische Qualitätsmanager nimmt zunächst eine anfängliche Analyse der Probleme und Zielsetzungen eines Kunden vor. Im Anschluss daran legt er einen Serviceplan fest und vereinbart mit dem Kunden Verbesserungspotenziale wie z. B.:
 - durchgängige Performanceoptimierung
 - Change Management
 - Systemmanagement
 - Geschäftsprozessmanagement
 - Verwaltung von Datenbankgrößen und -wachstum
 - Supportprozesse und Unterstützung der Supportorganisation des Kunden
- Nach der Vereinbarung eines Serviceplans wird die Optimierung durchgeführt. Die erzielten Verbesserungen werden gemessen und in der Balanced Scorecard festgehalten.

SAP MaxAttention – UMSETZUNG

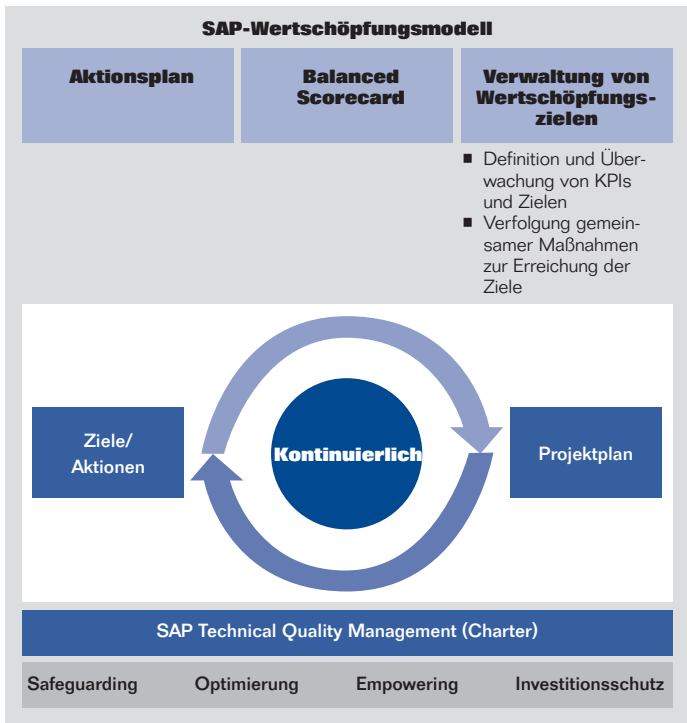


Abbildung 7: SAP® MaxAttention™ und SAP Safeguarding – maßgeschneiderter Wertschöpfungsprozess

- Der erste Schritt des Engagements besteht darin, die Situation des Kunden genauer zu erfassen. Dazu werden die Bedürfnisse und Schwachstellen des Unternehmens in vier Schlüsselbereichen – Geschäftsprozesse, Systemlandschaft, Automatisierung und Investitionsschutz – analysiert.
- Die Zielsetzungen des Engagements werden von SAP mit dem Kunden definiert und vereinbart. Sie werden außerdem in einer Balanced Scorecard dokumentiert, die zur Verwaltung des Engagements angelegt wird.
- Der nächste Schritt ist ein gemeinsam entwickelter Aktionsplan, der auf den kundenspezifischen Anforderungen, Problemen, Zielen und KPIs beruht.
- Auf der Grundlage des gemeinsam entwickelten Serviceplans können die Kunden die von ihnen benötigten Services jeweils nach Bedarf auswählen.
- SAP-Spezialisten unterstützen die Kunden dabei, die Kosten für den Betrieb von SAP-Lösungen zu verringern und gleichzeitig eine optimale Verfügbarkeit sicherzustellen.
- Durch kontinuierliche Statusverfolgung und Reporting werden die SAP-Führungskräfte hinsichtlich der Bedürfnisse und Probleme der Kunden stets auf dem Laufenden gehalten.
- In regelmäßigen Abständen (meist vierteljährlich) findet ein Treffen auf Managementebene statt, bei dem die Fortschritte des Engagements und mögliche Problemstellungen besprochen werden. Die Balanced Scorecard dient als Reporting-Tool für diese Treffen.

SAP MaxAttention – UNTERSTÜTZUNG DURCH FRONTOFFICE, BACKOFFICE UND SAP SOLUTION MANAGER

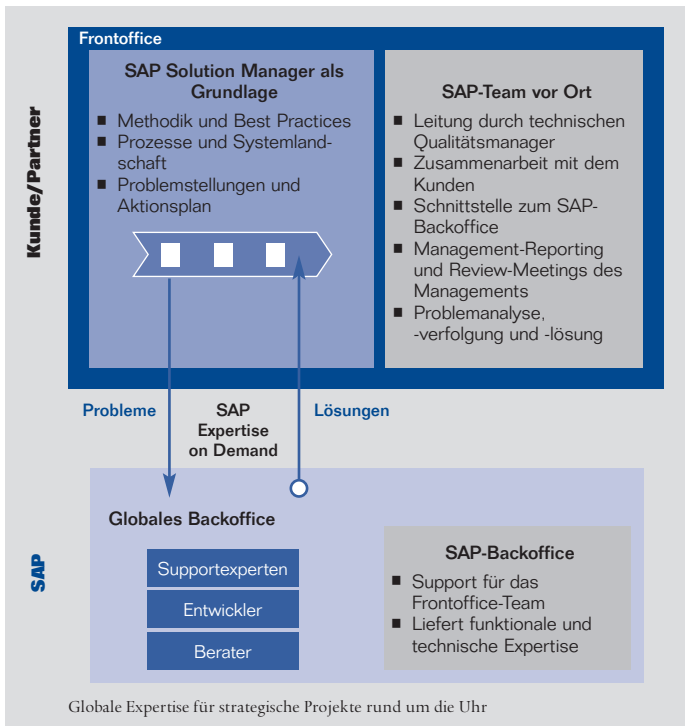


Abbildung 8: Grundlage für Service- und Supportleistungen: Frontoffice und globales Backoffice

SAP MaxAttention bietet Zugang zum Front- und Backoffice.

Das Engagement wird von einem technischen Qualitätsmanager geführt, der alle Aktivitäten auf Kundenseite koordiniert, wie etwa die Lieferung von Services, die Verwaltung von Problemmeldungen und die Nachbereitung. Er sorgt dafür, dass die richtigen Services und die richtigen Experten zur richtigen Zeit eingesetzt werden.

Dank dieses kooperativen Konzepts erhalten Sie bei Bedarf über den technischen Qualitätsmanager Zugang zu den Experten im SAP-Backoffice.

SAP MaxAttention wird durch die Anwendungsmanagement-Plattform SAP Solution Manager unterstützt.

- SAP Solution Manager ist die Collaboration-Plattform, die als Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und SAP dient.
- SAP Solution Manager stellt die Methodik und Best Practices bereit, die zum Leistungsspektrum von SAP MaxAttention gehören.
- Darüber hinaus sind über den SAP Solution Manager durchgängige Supportleistungen erhältlich. Dazu zählen Ursachenanalysen, Change Control Management sowie Geschäftsprozessintegration und -automatisierung.

SAP MaxSecure SUPPORT ERFÜLLT ERHÖHTE SICHERHEITS- STANDARDS

SAP MaxSecure Support, ein Bestandteil von SAP MaxAttention, erfüllt auch die Anforderungen von Kunden mit besonders strengen Sicherheitsauflagen. Für diese Kunden ist es am besten, möglichst wenig Hilfe von außen in Anspruch zu nehmen und externe Kontakte so gering wie möglich zu halten. Daher unterstützt SAP die Supportorganisation der Kunden durch Analysen und Schulungen dabei, Problemmeldungen verstärkt selbst zu bearbeiten. Dieses Serviceangebot umfasst zudem:

- Personal mit entsprechender Sicherheitsbescheinigung
- sichere Verbindungen
- Verschlüsselung
- sichere Räume
- Überwachung mithilfe von Microsoft Windows Terminal Server
- Supportservices vor Ort

WERTVERSPRECHEN VON SAP MaxAttention

Die Vorteile von SAP MaxAttention im Überblick:

- Risikominimierung und optimales technisches Qualitätsmanagement bei Implementierungs- und Upgrade-Projekten sowie im laufenden Betrieb
- termin- und budgetgerechter Produktivstart
- geringere Betriebskosten senken die Total Cost of Ownership
- eine optimierte Lösung gewährleistet einen optimalen Betrieb
- mehr Produktivzeit, gesteigerte Performance, höhere Datenkonsistenz und verbesserte Wartbarkeit – und damit niedrigere Betriebskosten
- Kompetenz- und Wissenstransfer an Ihre IT-Mitarbeiter

SAP MaxAttention stellt sicher, dass die SAP-Lösungen unserer Kunden auf dem neuesten Stand der Technik sind. So werden ihre IT-Investitionen geschützt und bleiben langfristig nutzbar.

SAP MaxAttention OPTIMIERT DEN OPERATIVEN BETRIEB BEI DER POSTBANK AG

Die Postbank AG ist mit 14,6 Millionen Kunden und einer Bilanzsumme von 183 Milliarden Euro die größte Privatkundenbank Deutschlands. Tag für Tag werden Millionen von Buchungen durchgeführt. Dementsprechend müssen die geschäftskritischen Systeme jederzeit funktionsfähig sein.

Die Postbank entschied sich für SAP MaxAttention, um

- das Risiko von Ausfallzeiten zu verringern
- die Systemstabilität und -sicherheit zu verbessern
- die Reaktionszeiten zu verkürzen

Im SAP Project Center der Postbank in Bonn stehen jeden Tag von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr SAP-Experten vor Ort zur Verfügung; außerhalb dieser Zeiten sind sie per Rufbereitschaft erreichbar. „Diese permanente Erreichbarkeit ist sehr wichtig, denn systemkritische Prozesse wie Kontenabschlüsse erfolgen meistens in der Nacht“, erklärt Ralph Ridder, Leiter des SAP Project Center der Postbank Systems.

„Die Postbank benötigt schnellen, maßgeschneiderten und hundertprozentig zuverlässigen Support. SAP MaxAttention erfüllt diese Kriterien“, ergänzt Dr. Thomas Mangel, IT-Direktor bei Postbank Systems. SAP MaxAttention meisterte aber nicht nur die ursprünglichen Anforderungen der Postbank, sondern leistete noch viel mehr – angefangen von der Senkung der Betriebskosten über die Optimierung des operativen Betriebs bis hin zur Stärkung der Kundentreue.

NEHMEN SIE KONTAKT ZU SAP AUF

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter
service.sap.com/maxattention

... oder von Ihrem SAP Support Manager.



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



50 082 426 (06/11)

© 2006 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver 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 weltweit. 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.