

Wichtige Geschäftsprozesse werden heute in Unternehmen oft über verschiedene Plattformen, Anwendungen und Netzwerke hinweg ausgeführt. Der Support sollte diesem Muster folgen und so durchgängig wie zuverlässig sein: ein Support nicht nur für SAP®-Produkte, sondern für die gesamte betriebswirtschaftliche Unternehmenssoftware und ihr Umfeld – einschließlich der Komponenten, die von Partnern oder vom Kunden selbst entwickelt wurden. Die Services von SAP Enterprise Support leisten genau dies: Sie sorgen für einen sicheren und unterbrechungsfreien Geschäftsbetrieb. Zusätzlich erhalten Sie regelmäßig SAP Enhancement Packages mit neuen Funktionen. So können Sie schneller und ohne Upgrades von Innovationen profitieren. Sie erhalten Zugang zu den SAP-Experten im Backoffice des Supports, und in den Service-Level-Agreements werden genaue Reaktionszeiten festgelegt. Für Anwendungen, die nicht von SAP stammen, können keine Korrekturen und Updates bereitgestellt werden, jedoch unterstützen wir Sie beim Lebenszyklusmanagement und bieten eine Ursachenanalyse bei Problemen.



- 4 Zusammenfassung**
- 5 End-to-End Solution Operations ermöglicht durch SAP Enterprise Support**
 - 5 Ein integrierter Prozess für Qualitätsmanagement und ständige Verbesserung
 - 5 Eine zentrale Plattform für Planung, Tracking und Berichtswesen
 - 6 Senkung der Gesamtbetriebskosten durch Standardisierung und Integration
 - 6 Maximale Vorteile für Unternehmen
 - 7 Fortlaufende Innovation als fester Bestandteil
- 9 Run-SAP-Methodik**
- 10 Unterstützung geschäftskritischer Prozesse**
 - 10 Fehlerbehebung rund um die Uhr
 - 10 Service-Level-Vereinbarungen, auf die Sie zählen können
 - 11 Support Advisory
 - 11 Continuous Quality Checks
 - 12 Innovation ohne Upgrades
- 13 SAP Global Support Backbone**
 - 13 Leistungsstarkes Anwendungsmanagement
 - 13 Wissenstransfer
- 14 Weitere Informationen**
- 16 Die wichtigsten Fakten**

ZUSAMMENFASSUNG

GANZHEITLICHES LEBENSZYKLUSMANAGEMENT FÜR ANWENDUNGEN UND UNTERSTÜTZUNG FÜR GESCHÄFTSKRITISCHE PROZESSE

Im Zentrum von SAP® Enterprise Support steht die ganzheitliche Betreuung Ihrer IT-Landschaft während des gesamten Lebenszyklus Ihrer Anwendungen. Dabei werden alle Arten von Softwarekomponenten unterstützt: SAP-Standardsoftware, kundenspezifische Entwicklungen (auch von SAP ausgelieferte) und Partnerlösungen. Mit SAP Enterprise Support können Sie Ihre Kosten senken, Risiken mindern und IT-Investitionen schützen. Softwareinnovationen werden schneller und einfacher bereitgestellt, und Sie werden dabei unterstützt, den Geschäftsbetrieb stets sicher und unterbrechungsfrei zu gestalten. Die Verfügbarkeit Ihrer komplexen IT-Umgebung steigt, und Ihre Geschäftsprozesse werden mit höherer Stabilität und optimaler Leistung ausgeführt. Die zugrunde liegenden IT-Lösungen werden optimiert, um so Qualitätssteigerungen bei Lösungen und Prozessen erzielen zu können.

Ihre Vorteile mit SAP Enterprise Support:

- Schutz Ihrer IT-Investitionen und Förderung von Innovationen
- Durchgängiges Management Ihrer Lösungen während des gesamten Lebenszyklus
- Einsatz branchenführender Standards für die Betriebssicherung
- Anwendung einheitlicher Qualitätsmanagementprozesse auf die gesamte SAP-Softwarelandschaft mit allen Technologien und der gesamten Codebasis
- Bereitstellung eines stabilen Fundaments für die serviceorientierte Architektur für Geschäftsanwendungen (Enterprise SOA)
- Unterstützung geschäftskritischer Prozesse
- Hohes Innovations- und Integrations-tempo mit dem Ziel, die Gesamtbetriebskosten zu senken



Unternehmen nutzen für ihre normalen Geschäftsvorgänge komplexe Geschäftsprozesse, die heterogene Plattformen und verschiedene integrierte Geschäftsanwendungen umspannen. Die Anwendungen selbst können von SAP oder von SAP-Partnern stammen, sie können von unabhängigen Softwareherstellern erworben, ganz oder teilweise selbst entwickelt sein. Die durchgängige Sicherung des Betriebs einer solchen Lösungslandschaft unterscheidet sich deutlich von der Betriebssicherung für einzelne Lösungen, wie sie in der Vergangenheit üblich war.

END-TO-END SOLUTION OPERATIONS ERMÖGLICHT DURCH SAP ENTERPRISE SUPPORT

PLATTFORM- UND ANWENDUNGSÜBERGREIFENDE UNTERSTÜTZUNG

Der Erfolg Ihres Unternehmens ist stark von der optimalen Leistung Ihrer Unternehmenssoftware abhängig. Allerdings werden Geschäftsprozesse heute nicht nur auf einem einzigen System oder einer einzigen Plattform ausgeführt. Vielmehr nutzen die Unternehmen für ihre normalen Geschäftsvorgänge komplexe Geschäftsprozesse, die heterogene Plattformen und verschiedene integrierte Geschäftsanwendungen umspannen. Die Anwendungen selbst können von SAP oder von SAP-Partnern stammen, sie können von unabhängigen Softwareherstellern erworben oder ganz oder teilweise selbst entwickelt sein. Die durchgängige Sicherung des Betriebs einer solchen Lösungslandschaft unterscheidet sich deutlich von der Betriebssicherung für einzelne Lösungen, wie sie in der Vergangenheit üblich war.

Ein integrierter Prozess für Qualitätsmanagement und ständige Verbesserung

Meist sind Supportorganisationen in verschiedene Arbeitsbereiche für verschiedene Spezialgebiete gegliedert. Das kann dazu führen, dass die entsprechenden Teams zu verschiedenen Abteilungen an unterschiedlichen Standorten gehören – was die Koordination der Supportbemühungen erschwert. Gleichzeitig ist aber nur zu gut bekannt, dass Änderungen an der IT-Landschaft nicht mehr isoliert vorgenommen werden können. Anwendungen sind heute von einem komplexen Technologiegeflecht abhängig, und moderne Geschäftsprozesse nutzen verschiedene Softwarekomponenten. Selbst scheinbar einfache Änderungen an der Infrastruktur – zum Beispiel am Netzwerk, am Speichersystem oder an der Datenbank – haben deshalb in aller Regel Folgen für die einzelnen Anwendungen.

Aus diesem Grund sollten Änderungen für alle unterstützten Technologien und alle Softwarekomponenten einer SAP-Branchenlösung zentral und mit Sachkenntnis verwaltet werden. Wenn ein Team an einem Thema arbeitet, müssen die anderen Teams über den Vorgang und die Ergebnisse informiert werden. Sämtliche Änderungen müssen dem Qualitätsmanagement bekannt gegeben, getestet und anschließend auf kontrollierte Weise in die Produktionsumgebung überführt werden. Das gelingt nur, wenn Folgendes vorhanden ist:

- Ein zentraler Transportmechanismus und ein Änderungssteuerungssystem zum Verwalten von technologie- und komponentenübergreifenden Änderungen
- Ein zentraler Testplan für wichtige Geschäftsprozesse
- Ein zentrales Qualitätsmanagement zum Validieren der Testdurchführung und -vollständigkeit
- Eine Integration aller Development Workbenches in das zentrale Transport- und Änderungssteuerungssystem

SAP Enterprise Support bietet Tools und Standards, mit denen Sie ein solches Change Management umsetzen können.

Eine zentrale Plattform für Planung, Tracking und Berichtswesen

Bei IT-Projekten besteht häufig folgendes Problem: In einer Feedbackphase werden subjektive Meinungen eingeholt und erörtert. Anschließend reagieren isolierte Teams in einer Art Blackbox auf dieses Feedback. Notwendig ist jedoch der Übergang zu einem planvollen Vorgehen, bei dem die wichtigsten Probleme anhand überprüfbarer Fakten und Inhalte erkannt und mit entsprechender Priorität bearbeitet werden.

Eine weitere Herausforderung entsteht, wenn eine Organisationseinheit mit einer wichtigen Aufgabe betraut wird, die sie aber nicht bewältigen kann. Teams geben nur äußerst ungern zu, dass sie mit einer Angelegenheit überfordert sind. Unter Umständen versucht das Team, dies zu verschleiern – was allerdings später zu echten Problemen führen kann. Um solche Gefahren zu vermeiden, muss im Unternehmen ein Geist der Zusammenarbeit gefördert werden. Jede Organisationseinheit muss wissen, dass sie Hilfe erhalten kann, wenn eine Zielstellung mit den eigenen Ressourcen nicht erreichbar ist. In einer solchen Atmosphäre der gegenseitigen Unterstützung können wichtige Herausforderungen geteilt und gemeinsam bewältigt werden. Die Fähigkeiten und Kompetenzen aller werden genutzt, um Schlüsselziele fristgerecht zu erreichen. Dafür sind folgende Maßnahmen nötig:

- Vereinbarung und Festschreibung von Umfangsdefinitionen mit funktionalen und technischen Spezifikationen
- Einrichtung und Verwaltung einer gemeinsamen „Einsatzleitstelle“ für Projekte und den laufenden Betrieb sowie gemeinsame Verantwortungsübernahme bei allen wichtigen Herausforderungen
- Meldung des jeweiligen Projektstatus und der Herausforderungen mit definierten und vereinbarten Prioritäten
- Übertragung der Verantwortung für die wichtigsten Probleme an ein Team, aber gemeinsame Verwaltung durch alle Beteiligten und Organisationen
- Klare Sensibilisierung aller Beteiligten, dass Probleme erst existieren, wenn im SAP Service Desk eine Meldung angelegt wurde

Diese Maßnahmen und Schritte werden durch eine zentrale Plattform für Planung, Tracking und Berichtswesen unterstützt: SAP Solution Manager, SAPs Lösung für das Anwendungsmanagement.

Senkung der Gesamtbetriebskosten durch Standardisierung und Integration

Einführungsprojekte müssen trotz sehr enger Termin- und Budgetvorgaben pünktlich und im vorgesehenen Kostenrahmen abgeschlossen werden. Außerdem bestehen in Bezug auf Datenwachstum, Reaktionszeiten und Ausführungszeiten von Geschäftsprozessen in der Regel Optimierungsmöglichkeiten von über 30 %. Angesichts dieser Tatsache ist ein effektives Projektmanagement nicht nur wichtig, sondern erfolgsentscheidend. Zur Kontrolle des Projektverlaufs und eines effektiven Betriebs sind Tools und Monitoringmaßnahmen unabdingbar. Nur so lassen sich effiziente Prozesse organisationsweit und standortübergreifend durchsetzen. Eine weitere Voraussetzung ist eine effektive Zusammenarbeit. Dafür müssen Daten und Informationen für alle Beteiligten nutzbar sein, Probleme und Lösungen müssen gemeinsam verfolgt und protokolliert werden. Möglich wird all dies durch folgende Maßnahmen:

- Einrichtung einer durchgängigen und integrierten Lösung für Änderungsauftrags- und Qualitätsmanagement mit folgenden Eigenschaften:
 - Ein zentrales System für Transport, Aktivierung und Änderungssteuerung
 - Ein integrierter Validierungsprozess für Lösungen, mit dem die Auswirkungen geplanter Änderungen auf kritische Geschäftsprozesse lösungsweit analysiert werden können und der auch die Testplanung und -durchführung umfasst



SAP Enterprise Support setzt alles daran, gemeinsam mit Ihnen für einen sicheren und unterbrechungsfreien Geschäftsbetrieb zu sorgen.

- Genaue Abschätzung der Folgen von Änderungen für Kerngeschäftsprozesse
- Optimierung der Leistung, des Datenwachstums und der Geschäftsprozesse

Die SAP-Standards für Solution Operations beinhalten diese Maßnahmen und sind somit der Schlüssel zu einem effektiven Anwendungsmanagement. Die Run-SAP-Methodik ist Teil der umfassenden Kostensenkungsstrategie. Sie bietet eine klar definierte und bewährte Methodik für die Einführung von End-to-End Solution Operations und ergänzt die ASAP-Methodik von SAP (AcceleratedSAP).

Maximale Vorteile für Unternehmen

Ein wichtiger Werttreiber bei SAP-Branchenlösungen ist die Automatisierung von durchgängigen Geschäftsprozessen. Allerdings müssen Ausnahmesituationen bei der Geschäftsausführung genau überwacht werden, damit die Produktivität in Service und Fertigung wirklich so hoch ist wie angestrebt. Zum Beispiel müssen Fehlbestandssituationen, unvollständige Lieferungen und fehlendes Material für die Fertigung rechtzeitig erkannt werden, damit Abhilfe geschaffen werden kann. Zugegebenermaßen können bei einer durchgängigen Unternehmenslösung mit mehreren Anwendungskomponenten und Datenbanken Inkonsistenzen auftreten. Das Maß der Konsistenz im Datenbestand hängt z. B. davon ab, wie schnell die Verarbeitung für Warteschlangen, Schnittstellen, Workflows und Batchaufträge ausgeführt wird. Um solche Inkonsistenzen auf einem akzeptablen Niveau zu halten, muss ein Konsistenzprüfungsrahmen eingerichtet werden, und die Geschäftsprozesse im Unternehmen müssen vollkommen transparent sein. Folgendes muss überwacht werden:

- Ausnahmesituationen bei Geschäftsprozessen
- Kennzahlen für Geschäftsprozesse, z. B. für die Auftragserfüllung
- Alle Warteschlangen, Schnittstellen, Workflows und Batchaufträge

Langfristig kann die Verfügbarkeit von durchgängigen Geschäftsprozessen nur durch zuverlässige End-to-End Solution Operations gesichert werden. SAP Enterprise Support hilft Ihnen

bei der Realisierung dieses Ziels. Mit dieser Unterstützung können Sie Best Practices so schnell wie möglich in Ihrem Unternehmen umsetzen – heute und auch morgen. Auf der Grundlage der Run-SAP-Methodik unterstützt SAP Enterprise Support Ihre erfolgsentscheidenden Geschäftsprozesse vom Blueprint bis zur Einführung und von der Betriebssicherung bis zur fortlaufenden Verbesserung. Mithilfe von SAP Enterprise Support können Sie Ihren Benutzern hochperformante Lösungen bereitstellen, die den Ansprüchen an kontinuierliche Qualitätsverbesserungen und Prozessoptimierungen gerecht werden und eine effiziente und risikoarme Abwicklung von Einführungs- und Upgradeprojekten ermöglichen.

Fortlaufende Innovation als fester Bestandteil

SAP-Produkte zeichnen sich durch einen klaren und kontinuierlichen Weg zur Aktualisierung aus: zum nächsten Release der Best Practices für SAP-Branchenlösungen, zur neuesten Version der zugrunde liegenden Technologien und zur rechtzeitigen Implementierung von neuen rechtlichen Anforderungen. Für Updates dieser Art liefert SAP Enterprise Support die SAP Enhancement Packages sowie Legal Change Packages mit gesetzlichen Änderungen aus. Darüber hinaus werden Support Packages mit Korrekturen bereitgestellt.

Damit enden die Vorteile jedoch nicht. Die Support Packages, Legal Change Packages und Enhancement Packages bieten nicht nur eine Routinemethode



zum Umsetzen fortlaufender Verbesserungen für die Geschäftsprozesse. Sie helfen Ihnen auch, die Kosten und Risiken bei der Wartung von Software und Tools einschneidend zu minimieren. Die Kosten können z. B. in die Höhe schießen durch Konflikte mit kundenspezifischem Code oder einer kundenspezifischen Nutzung. Ein weiterer Kostenfaktor ist der gesamte Testaufwand. Signifikante Risiken liegen beispielsweise in der Anzahl der unvorhergesehenen Nebeneffekte. Normalerweise ist daher ein detailliertes Wissen über die SAP-Funktionen und Ihre eigenen Geschäftsanforderungen nötig, um geschäftliche Vorteile aus Erweiterungen und Verbesserungen zu ziehen.

Bei IT-Projekten besteht häufig folgendes Problem: In einer Feedbackphase werden subjektive Meinungen eingeholt und erörtert. Anschließend reagieren isolierte Teams auf das Feedback. Notwendig ist aber der Übergang zu einem planvollen Vorgehen, bei dem die wichtigsten Probleme anhand überprüfbarer Fakten und Inhalte erkannt und mit entsprechender Priorität bearbeitet werden.

Insbesondere benötigen Sie:

- Ein Kompetenzzentrum für jeden Kerngeschäftsprozess
- Ein effizientes und reproduzierbares Verfahren zum Lösen von Konflikten
- Automatisierte und kostengünstige Testverfahren für Kerngeschäftsprozesse
- Minimale Ausfallzeiten bei den Produktionssystemen
- Möglichkeiten zur kosten- und zeitsparenden Erstellung von Testsystemlandschaften

Mit SAP Enterprise Support können Sie Testvorgänge vereinfachen, Softwareinnovationen regelmäßig bereitstellen und die Updateverwaltung erleichtern. Darüber hinaus ermöglicht SAP Enterprise Support integrierte und standardisierte End-to-End Solution Operations für große und mittelständische Unternehmen. Dieses neue Supportangebot unterstützt Sie durch:

- Konsistente Standards
- Diagnose mithilfe spezieller Tools und Prozesse
- Lebenszyklusmanagement mit Standards und Tools
- Remote Supportability
- Überwachung und Verwaltung der Geschäftsprozesse
- Hilfe beim Verwalten des kundenspezifischen Codes

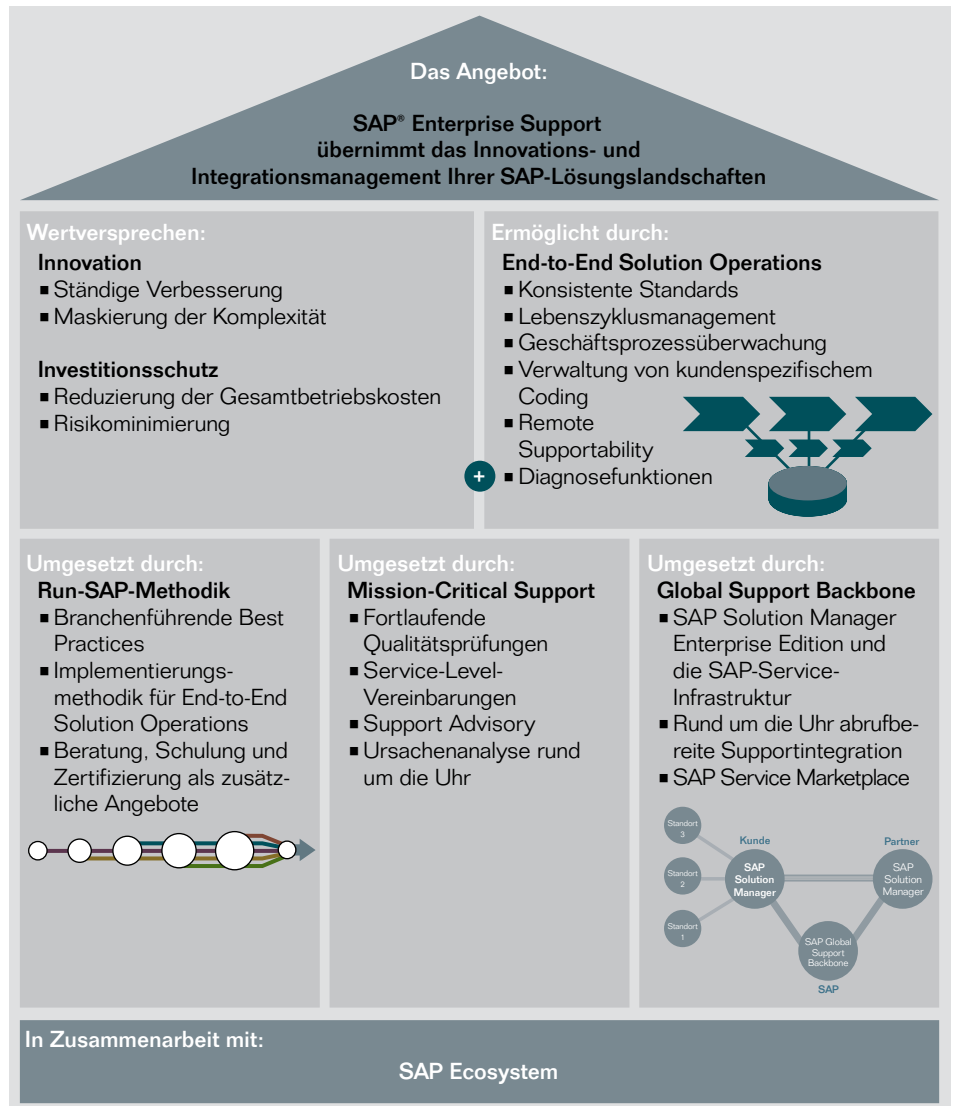


Abbildung 1: Innovation und Sicherheit durch SAP Enterprise Support

RUN-SAP-METHODIK

UMSETZUNG VON END-TO-END SOLUTION OPERATIONS

Die Run-SAP-Methodik (siehe Abbildung 2) enthält SAP-Standards für Solution Operations innerhalb der Geschäftseinheiten von Unternehmen sowie innerhalb der IT-Abteilungen. Diese Standards decken sowohl die Ansprüche der Geschäftsprozessexperten als auch der IT-Fachkräfte ab. Jeder der Standards beinhaltet bewährte Methoden zur Abwicklung einzelner Aufgaben, Empfehlungen zur Verwendung der verschiedenen Tools in SAP Solution Manager sowie Hinweise zu Schulungen und Services, die bei der Umsetzung des Standards helfen. Es stehen beispielsweise Standards zur Verfügung für die Verwaltung von Änderungsanträgen und die Änderungssteuerung, für Datenintegrität und Transaktionskonsistenz, für das Datenmengenmanagement und die Ausnahmebehandlung, für die Geschäftsprozess- und Schnittstellenüberwachung und für Ursachenanalyse, Systemverwaltung und -überwachung sowie für Upgrades.

Die Roadmap der Run-SAP-Methodik führt Sie durch die folgenden fünf Projektphasen für die Standardisierung und Implementierung des Lösungsbetriebs:

- Bewertung und Umfangsplanung
- Design des Betriebs
- Einrichten des Betriebs
- Überführung in den Produktivbetrieb
- Betrieb und Optimierung

Neben der Roadmap umfasst die Run-SAP-Methodik auch Tools, Services, Schulungen und Zertifizierungen. Die Schulungskurse behandeln die vier Kernkompetenzen für End-to-End Solution Operations: Ursachenanalyse, Änderungssteuerung, Geschäftsprozessintegration und -automatisierung sowie technisches Upgrade-Management. Sie finden die entsprechenden Kurse und Services im globalen Katalog für Services und Weiterbildung.

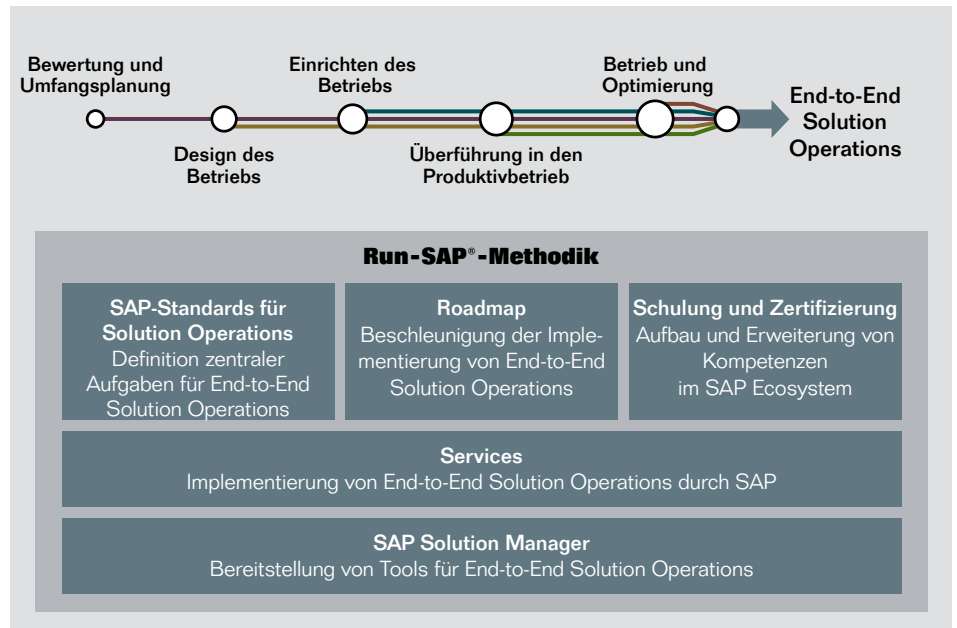


Abbildung 2: Umfang der Run-SAP-Methodik

Im Unternehmen muss ein Geist der Zusammenarbeit gefördert werden. Jede Organisationseinheit muss wissen, dass sie unterstützt wird, wenn eine Aufgabenstellung mit den eigenen Ressourcen nicht erreichbar ist. In einer solchen Atmosphäre der gegenseitigen Unterstützung können wichtige Herausforderungen geteilt und gemeinsam bewältigt werden. Die Fähigkeiten und Kompetenzen werden genutzt, um wichtige Ziele fristgerecht zu erreichen.

UNTERSTÜTZUNG GESCHÄFTSKRITISCHER PROZESSE

EFFEKTIVE PROBLEMVERMEIDUNG UND ZUGANG ZU ERSTKLASSIGEM SUPPORT

Die Unterstützung für erfolgsentscheidende Prozesse macht das Wesen von End-to-End Solution Operations aus. Dazu zählen ein schneller Support, Beratung und Wissensvermittlung durch erfahrene Experten von SAP und darüber hinaus Services für die ständige Optimierung und Qualitätssicherung. All dies wird über die Funktionen für Zusammenarbeit im SAP Solution Manager organisiert.

Fehlerbehebung rund um die Uhr

Um kostspielige Ausfallzeiten zu vermeiden, ist eine schnelle und effektive Fehlerbehebung unabdingbar. Wenn beim Ablauf Ihrer Kerngeschäftsprozesse Probleme auftreten, benötigen Sie entsprechendes Expertenwissen – und zwar sofort. Mit SAP Enterprise Support können Sie auf die Wissensressourcen und Kooperationstechnologie von SAP Global Support zugreifen, um Ihre Probleme so schnell wie möglich zu lösen. Außerdem bietet SAP Enterprise Support ein globales Incident Management, das vom SAP Active Global Support (SAP AGS) bereitgestellt wird. Dieses umfasst folgende Elemente:

- Tools zum Einspielen von Korrekturen und Softwareupdates
- Problemlösung durch SAP Active Global Support
- Global und rund um die Uhr nutzbare Möglichkeit zur Eskalation, in Krisensituationen auch Vor-Ort-Support (falls notwendig)

Service-Level-Vereinbarungen, auf die Sie zählen können

Durch den Kauf von Standardunternehmenssoftware lagern Sie die Bereitstellung von Anwendungen und Technologien an einen Lieferanten aus, in diesem Fall an SAP. Das hat zur Folge, dass Sie im eigenen Unternehmen nicht auf tief gehende Kenntnisse über die Technologie und insbesondere die Anwendungsentwicklung zurückgreifen können. Um Ihre Softwarelandschaft zu betreiben, zu optimieren und zu aktualisieren, benötigen Sie Standards und vertragliche Vereinbarungen. In solchen Vereinbarungen kann auch geregelt werden, dass bei bestimmten dringenden Problemen sofort Experten tätig werden. Sie benötigen also einen Support, der Folgendes leistet:

- Durchführung von Ursachenanalysen innerhalb festgelegter Fristen, einschließlich On-Demand-Service durch Experten von SAP oder Anwendungs- und Technologiepartner von SAP
- Bedarfsgerechter und schneller Support durch Experten und Entwickler über das globale Support Backbone von SAP
- Einbeziehung Ihrer Partner und Produkte in das Incident Management für Probleme der Priorität 1
- Abhaltung regelmäßiger Notfallübungen und Test der Eskalationsverfahren

In den Service-Level-Vereinbarungen für SAP Enterprise Support werden Zeiten für Erstreaktion und Korrekturmaßnahmen festgeschrieben, die neue Maßstäbe in der Branche setzen. Bei Problemmeldungen der Priorität 1, zum Beispiel beim Stillstand eines Produktionssystems, garantiert SAP eine Erstreaktionszeit von einer Stunde und eine Korrekturmaßnahme binnen vier Stunden. Bei Problemen der Priorität 2 liefert SAP die erste qualifizierte Antwort innerhalb von vier Stunden.

Als Korrekturmaßnahmen gelten das Beheben eines Softwarefehlers, das Schaffen einer Behelfslösung oder das Festlegen eines Aktionsplans. Ein Aktionsplan umfasst regelmäßige Updates mit folgenden Informationen:

- Ein Statusbericht über den Lösungsprozess
- Pläne für die nächsten Schritte zur Problemlösung
- Aktivitäten, die Sie oder Ihre Partner durchführen müssen
- Ergebnisse der bisher durchgeführten Maßnahmen
- Datum und Uhrzeit des nächsten Status-Updates
- Zeitplan für künftige Aktivitäten von SAP zur Problemlösung

Auch und gerade in Notfallsituationen können sich SAP-Enterprise-Support-Kunden auf eine schnelle Problemlösung verlassen. Sie profitieren von höherer Sicherheit in Bezug auf den laufenden Betrieb Ihrer Geschäftsprozesse und auf die Planung von IT-Projekten.

Support Advisory

Für die Kunden von SAP Enterprise Support hat SAP ein Support Advisory Center eingerichtet. Die Support-Advisory-Mitarbeiter können jederzeit mit den Kollegen im Backoffice des Supports Kontakt aufnehmen – ganz egal, in welchem Teil der Welt die jeweiligen Experten tätig sind. Das Support Advisory Center ist Ihre zentrale Anlaufstelle bei allen geschäftskritischen Problemen. Es eskaliert Ihre Anliegen und bietet rund um die Uhr

Zugang zur Einsatzleitstelle bei SAP. Es hilft Ihrer Organisation beim Planen und Durchführen der Continuous Quality Checks und gibt Empfehlungen für einen leistungsoptimierten Anwendungsbetrieb. Darüber hinaus bietet es auf Anfrage eine Remote-Zertifizierung für SAP Customer Competence Centers.

Continuous Quality Checks

Im Rahmen von SAP Enterprise Support werden Ihre technischen Lösungen und zentralen Geschäftsprozesse ständig analysiert und bewertet. Anschließend werden Maßnahmen empfohlen, mit denen Sie die Prozesse und Betriebsabläufe optimieren können. Dadurch minimieren Sie Ihre IT-Risiken, der Geschäftsbetrieb läuft kontinuierlich, und die IT-Betriebskosten sinken. SAP kann beispielsweise Ihre Systemkonfiguration prüfen und Empfehlungen zum

Optimieren von Parametern geben. Dazu nutzen wir unsere sehr umfangreiche Wissensdatenbank und aktuellste Best Practices. Sie profitieren also von unseren Erfahrungen. Und durch die Effizienzgewinne bei der Betriebssicherung können Sie Ressourcen freisetzen: für Innovationen und Projekte mit hohem Wertschöpfungspotenzial.

Im Rahmen der Continuous Quality Checks erhalten Sie Serviceberichte. Diese Berichte enthalten einen Aktionsplan und Empfehlungen mit folgendem Inhalt:

- Benennung von technischen Risiken und Optimierungspotenzialen
- Richtlinien zur reibungslosen Durchführung von Einführungs- oder Upgrade-Projekten
- Empfehlungen zum Verbessern der Systemleistung, Verfügbarkeit, Stabilität und Datenkonsistenz

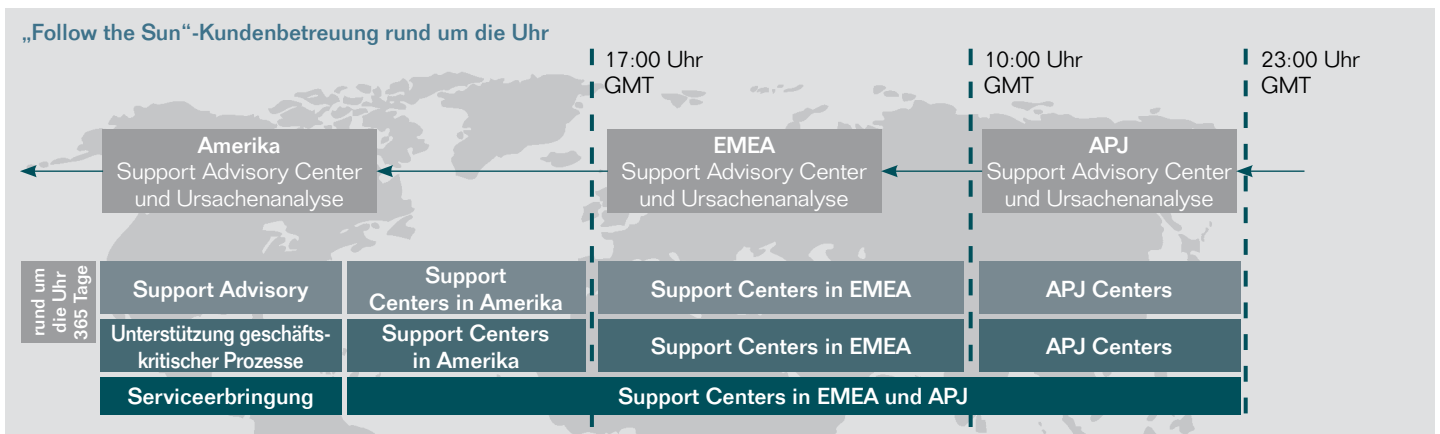


Abbildung 3: SAP® Enterprise Support, weltweit rund um die Uhr verfügbar

Innovation ohne Upgrades

Durch ständige Verbesserung werden Ihre Anwendungen immer auf dem neuesten Stand gehalten – in funktionaler, technischer und rechtlicher Hinsicht. SAP Enterprise Support stellt Ihnen zu diesem Zweck SAP Enhancement Packages zur Verfügung, die auch neue Softwarefunktionen enthalten und Ihnen das Bereitstellen und Verwalten von Neuerungen insgesamt erleichtern. Sie entscheiden, welche der SAP-Softwareinnovationen Sie implementieren möchten. Anschließend aktivieren Sie die betreffenden Softwarekomponenten je nach Bedarf im Switch Framework. Auf diese Weise können Sie Softwareupdates punktgenau einsetzen und deren Auswirkungen eingrenzen. Dadurch verringert sich auch der Testaufwand, und Sie können neue Funktionen schneller in den Produktivbetrieb übernehmen. Ihre Aktualisierungskosten sinken, technische Risiken werden minimiert – und der Innovationsvorsprung ist Ihnen sicher.

Neben den SAP Enhancement Packages stellt SAP Enterprise Support auch Upgrades auf den jeweils nächsten SAP-Softwarerelease und Migrationspakete zum Umrüsten auf die nächste Generation der SAP-Software bereit.

Durch dieses Herangehen schafft SAP Enterprise Support neue Möglichkeiten für Sie:

- Schnellere Wertschöpfung aus der neuesten SAP-Software
- Zugang zu den neuesten Softwarereleases mit dem größtmöglichen Funktionsumfang



Bezüglich Datenwachstum, Reaktionszeiten und Ausführungszeiten von Geschäftsprozessen bestehen in der Regel Optimierungsmöglichkeiten von über 30 %. Angesichts dieser Tatsache ist ein effektives Projektmanagement nicht nur wichtig, sondern erfolgsentscheidend.

- Technisch immer topaktuelle IT-Landschaft
- Unterstützung zur Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften
- Anpassung der IT-Landschaft an individuelle oder geänderte Anforderungen

Um den Testaufwand und die Kosten weiter zu senken, bietet SAP Enterprise Support zusätzlich eine Analyse der Auswirkungen von Änderungen. Nach der Testumfangempfehlung von SAP brauchen Sie nur jene Softwarekomponenten für Geschäftsprozesse zu testen, die tatsächlich geändert wurden.

SAP GLOBAL SUPPORT BACKBONE

ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN IHNEN, SAP UND PARTNERN

Das SAP Global Support Backbone umfasst den SAP Solution Manager, das SAP Service Marketplace Extranet sowie die gesamte Service- und Support-Infrastruktur. Die Integration eines bedarfsgerechten Supports bildet die Grundlage für moderne End-to-End Solution Operations und ermöglicht eine effiziente Zusammenarbeit innerhalb des SAP-Kunden- und Partnernetzes. Als Wissensdrehscheibe von SAP bietet das Backbone Zugriff auf verschiedene Informationen und Ressourcen, wie z. B. die Wissensdatenbank von SAP. Das Angebot beinhaltet neben einem integrierten Lebenszyklusmanagement und Incident Management die Erbringung von Dienstleistungen sowie Software-Updates. SAP Enterprise Support stellt die gesamte Technologie bereit, die für die Fernwartung innerhalb eines Unternehmens erforderlich ist, einschließlich des Supports durch Experten aller Technologie- und Anwendungsanbieter. Auf diese Weise entsteht eine Logistikkette mit jederzeit abrufbarem Know-how. Der Remote-Zugriff durch SAP ist zu jedem Zeitpunkt sicher. SAP spricht lediglich Empfehlungen aus, die im Einklang mit dem Änderungsprozess des Kunden implementiert werden.

Leistungsstarkes Anwendungsmanagement

SAP Solution Manager ist die bewährte und leistungsstarke SAP-Lösung für das Anwendungsmanagement. Mit SAP Enterprise Support erhalten Sie die erweiterte Enterprise Edition von SAP Solution Manager. Die zusätzlichen Funktionen dieser Edition ermöglichen Ihnen den Einstieg in eine neue Dimension des Anwendungsmanagements. Die Enterprise Edition bietet Erweiterungen in folgenden Bereichen:

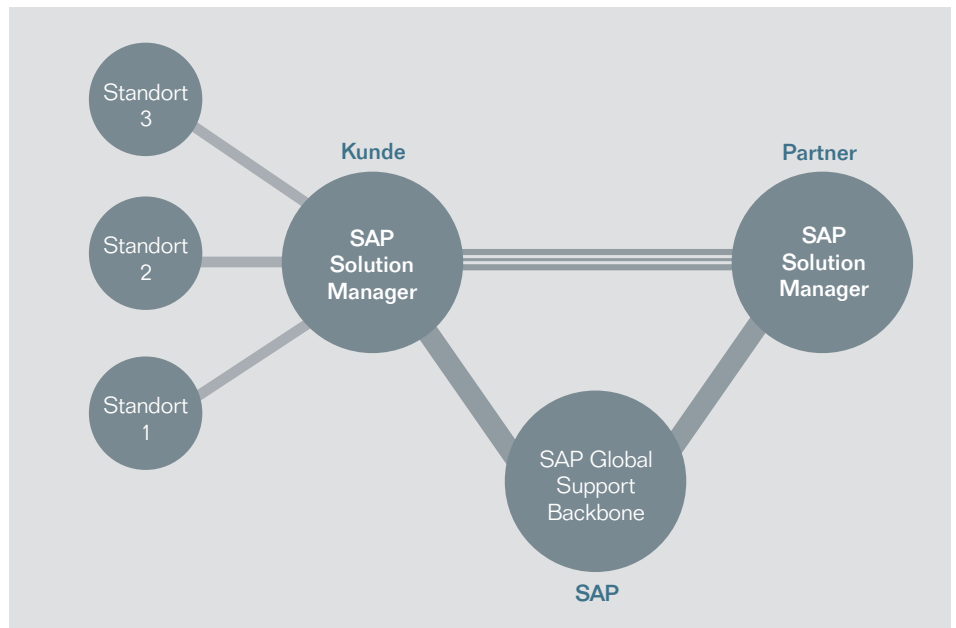


Abbildung 4: Zusammenarbeit innerhalb des SAP Ecosystems

- Testmanagement – Anwendung erweiterter Geschäftsanalysen und Nutzung von Funktionen zur Testoptimierung
- Change Request Management – Synchronisierung von Entwicklungen aus mehreren Quellsystemen mithilfe von Zusatzfunktionen
- Lösungsdokumentation – Der schnelle Weg zur Dokumentation Ihrer Lösung mithilfe exklusiver Funktionen zur Prozesserkennung und Nutzungsanalyse
- Bereitstellung von SAP Enterprise Support Services – Ermöglicht die Nutzung der neuesten Services, die speziell für komplexe Kundenlösungen entwickelt wurden

Diese Erweiterungen beruhen auf den Erfahrungen von SAP mit vorhandenen Premium-Projekten und bieten Kunden die Möglichkeit, die Vorteile von SAP Enterprise Support in vollem Umfang zu nutzen.

Wissenstransfer

Mit SAP Enterprise Support erhalten Sie als Unternehmen das nötige Know-how für den optimalen Einsatz Ihrer Anwendungen. Der Wissenstransfer bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Dokumentation der Best Practices zur Kontrolle der Betriebskosten und optimalen Nutzung der innovativen Funktionen des SAP Solution Manager
- Inhalte zur Implementierung und zum laufenden Betrieb über SAP Solution Manager
- Über das globale SAP-Supportnetzwerk erhalten Sie Zugang zum gesamten SAP-Kunden- und -Partnernetz und können das gebündelte Know-how dieser Community in vollem Umfang nutzen.

WEITERE INFORMATIONEN

Wenn Sie an weiteren Informationen über SAP Enterprise Support interessiert sind, setzen Sie sich bitte telefonisch mit Ihrem SAP-Vertriebsbeauftragten in Verbindung oder besuchen Sie den SAP Service Marketplace unter www.service.sap.com/enterprisesupport.



Mithilfe von SAP Enterprise Support können Sie Ihren Benutzern hochperformante Lösungen bereitstellen, die den Ansprüchen an kontinuierliche Qualitätsverbesserungen und Prozessoptimierungen gerecht werden und eine effiziente und risikoarme Abwicklung von Implementierungs- und Upgradeprojekten ermöglichen.

Zusammenfassung

Im Zentrum von SAP® Enterprise Support steht die ganzheitliche Betreuung Ihrer IT-Landschaft während des gesamten Lebenszyklus Ihrer Anwendungen. Mit SAP Enterprise Support gewinnen Ihre Geschäftsprozesse und die zugrunde liegenden IT-Lösungen ein Höchstmaß an Stabilität, Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit, inklusive ständiger Qualitätsverbesserungen. SAP Enterprise Support beinhaltet:

- Run-SAP-Methodik zur Implementierung der Standards für End-to-End Solution Operations
- Unterstützung geschäftskritischer Prozesse
- Das SAP Global Support Backbone, einschließlich der Enterprise Edition des SAP Solution Manager

Herausforderungen

- Ausführung komplexer Geschäftsprozesse im täglichen Kerngeschäft, die heterogene Plattformen und verschiedene integrierte Geschäftsanwendungen umspannen
- Risikomanagement und Kostensenkung bei höherer Transparenz und Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen und vereinfachtem Upgrade-Pfad
- Implementierung von End-to-End Solution Operations, um mehr Transparenz und Flexibilität der Geschäftsprozesse, eine bessere Förderung von Innovationen und die Senkung der Gesamtbetriebskosten zu erzielen

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- **Optimierte End-to-End Solution Operations**
- **Unterstützung geschäftskritischer Prozesse** durch ständig erreichbare SAP Support Center (täglich rund um die Uhr)

Vorteile für das Unternehmen

- **Innovation und flexible Anpassung an wechselnde Anforderungen** durch die Bereitstellung von SAP Enhancement Packages und Support Packages
- **Schnellere Reaktion auf Probleme** durch abrufbares Expertenwissen
- **Effizientes Change Management und Qualitätstests**
- **Reduzierung von Risiken** durch branchenführende Standards, die die Komplexität Ihrer SAP-IT-Systemlandschaft und Partneranwendungen minimieren
- **Geringere Ausfallzeiten** durch integrierte Bereitstellung und Standardisierung von Diagnose-Tools, Integrationstests und Geschäftsprozessüberwachung
- **Kostensenkung durch** konsistente Werkzeuge und Methoden in heterogenen Systemlandschaften sowie durch wettbewerbsfähige Service-Level-Vereinbarungen, die die Problemlösungszeiten minimieren

Weitere Informationen

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich an Ihren SAP-Berater, oder besuchen Sie den SAP Service Marketplace unter www.service.sap.com/enterprisesupport.

50 090 388 (08/07)

©2008 by SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und -Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Leistungen sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben in diesem Dokument sind unverbindlich und dienen lediglich Informationszwecken. Die Produktspezifikationen können von Land zu Land unterschiedlich sein.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP AG und ihren verbundenen Unternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die einzigen Garantien für Produkte und Services des SAP-Konzerns sind in der vertraglichen Garantieerklärung enthalten, die gegebenenfalls den entsprechenden Produkten und Services beigelegt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.