

SAP® MaxAttention™



サポートオプションのひとつである SAP® MaxAttention™とは、世界中の3,000人を超えるSAPサポートスペシャリストと6,000人を超える開発者の経験をお客様に活用して頂くことができます。お客様向けにカスタマイズされたエキスパートサービスのご提供とオンサイトスペシャリストの派遣により、技術リスクを継続して最小限に抑え、SAPソリューションを最大限に活用されるための支援が行われます。

SAP ソリューション要約

お客様の要件に合わせた 包括的なサポートサービス

SAP® MaxAttention™の概要

課題

ビジネスが急速に変化し、システム統合が行われ、ビジネスパートナーとの関係が拡大、重要視されている時代において、複雑化するITランドスケープの管理は更に困難になっています。主要ソリューションのさまざまなリリースが使用されている状況下で、ITランドスケープはソリューションライフサイクルの各ステージを網羅している必要があります。高度にカスタマイズが施されたアプリケーションをサポートする工数とその難易度から、ナレッジトランスファや自社内での保守、運用効率化の充実に困難となります。その一方、最先端のソリューションが必要であり、運用費用を削減して投資を保護するために、技術導入とアップグレードプロジェクトのリスクを軽減することも検討しなければなりません。

グローバル企業や多くの部門を持つ企業では、これらの課題はさらに大きなものとなります。また、高いシステム稼働率を必要とし、さらにソリューションランドスケープが非常に複雑である場合にはソリューションが部分的にアウトソースにより管理されることも余儀なくされます。このような企業には、極めて高度なサポートとSAPの専門技術が必要です。

SAP MaxAttentionによる解決策

そのような状況下ではサポートサービスのオプションであるSAP MaxAttentionをご提案いたします。SAP MaxAttentionでは、アプリケーション管理におけるライフサイクルのすべてのフェーズにわたり、お客様のソリューションランドスケープの主要領域に焦点を絞り、最優先の課題を特定し、それらの問題を解決するための専門家をオンサイトで派遣します。その結果、運用の最適化、最先端ソリューションの導入、IT投資の保護、運用総費用の削減を実現することにより、SAPのソリューション導入のROI効果の増加を支援致します。

SAP MaxAttentionは最高水準のSAPサポートを提供します。SAP MaxAttentionには、技術リスクを継続して最小限に抑え、ビジネスプロセスと技術設定を最適化することで、SAPのソフトウェアの潜在能力を最大限に生かすことに主眼を置き、お客様向けにカスタマイズ

されたエキスパートサービスとオンサイトスペシャリストにて構成されます。

このサービスでは、SAPのソフトウェア環境をエンドツーエンドでサポートします。お客様は、30年にわたり何千ものインストレーションをサポートしてきたSAPの経験を活用できます。また、製品の可用性とパフォーマンスを向上させ、運用総費用を削減し、データの整合性と保全性を強化して、製品のメリットを最大限に生かすことに注力します。SAP MaxAttentionはお客様のソリューションを強化し、投資を保護するためのパートナーなのです。

マネージメントレベルによるスポンサーとバランススコアカード

SAPグローバルサポートのトップマネージメントレベルにてお客様のソリューションに対するスポンサーとなり、最大限の注意を払います。また、年に4回ほどお客様と打合せを開き、成果についてのレビューを行います。

サービス開始時に合意された主要目標達成指標（KPI）の定義およびフォローアップとして、バランススコアカードを使用します。バランススコアカードにより、SAP MaxAttentionのサービス期間中の成果の透明性を常に確保することができます。また、運用総費用削減の評価ツールとして使用されます。

常設フロントオフィスチーム

SAPのオンサイトチームは、テクニカルクオリティマネージャと数名のオンサイトエキスパートで構成されます。テクニカルクオリティマネージャは、このサービスの主要窓口であり、お客様のソリューションと運用、あるいはアップグレードプロジェクトについての深い知識を有しています。オンサイトエキスパートは、お客様のプロジェクトあるいは運用の特定マイルストーンに関する専門知識を提供します。

バックオフィス—Expertise on Demand

お客様がオンサイトあるいはリモートで“適時に適切なエキスパート”のサポートが得られるように、SAPではExpertise on Demandを提供しています。お客様はプロジェクト要件あるいは運用要件に応じて問題を解決するために、バックオフィスのエキスパートサポートを利用できます。

SAP Safeguarding—エンジニアリングサービス

SAP MaxAttentionの他の主要要素として、SAP Safeguardingサービスの提供があります。これは診断サービスであり、SAPのエキスパートがお客様とオンサイトのインタビューを通し、特定された技術リスク、およびSAPグローバルサポートから提供されるサービスについての推奨事項の報告を行いません。これによりお客様のプロジェクトまたは運用を保全するために、SAPエキスパートは運用総費用の削減とIT投資のプラスのROI維持を考慮しながら、特定問題に対処するための適切なアクションとサービス計画を定義します。

サービスレベルアグリーメント

SAP MaxAttentionでご提供するサービスの一環として、お客様固有のサービスレベルアグリーメントを締結できます。これは問題解決の処理時間を短縮するために策定されます。たとえば、“優先度1”に分類されたメッセージの初回応答時間は最長1時間まで、修正、回避方法、またはアクションプランの時間は4時間までに制限されています。テクニカルクオリティマネージャは、優先度1のメッセージ処理に関する定期ステータス更新を管理します。

SAP Solution Manager—コラボレーションプラットフォーム

SAP MaxAttentionではお客様、フロントオフィスチーム、バックオフィスチームの最適なコミュニケーションを実現するコラボレーションプラットフォームであるSAP Solution Managerツールが使用されます。SAP Solution Managerは、SAP MaxAttention独自の方法論とベストプラクティスのインターフェースとなります。

新機能の実装、アップグレードの計画、あるいは使い込まれたソリューションや現在のプロセスの改善など、SAP MaxAttentionはソリューション管理ライフサイクルの全般に対応できます。そのためには、お客様の要件と包括的なサポートサービス、ソリューション方針を完全に合致させ、SAP MaxAttentionをお客様の要件に適応させることが必要となります。

アプリケーションライフサイクルのサポート： 導入プロジェクトの保全

ITプロジェクトにおけるどのステージにおいても課題が生じます。導入計画、運用、あるいは移行やアップグレードの実行中、お客様はプロジェクトの成功に影響を及ぼすさまざまな要素を考慮しなければなりません。複雑なソリューションの管理や保守に関しては、

エキスパートの指導とサポートが必要です。

SAP MaxAttention サービスの一環である SAP Safeguarding のサービス群では、技術リスクの軽減、およびお客様 IT ランドスケープでの導入、アップグレード、移行、運用の各費用の削減を支援します。これらのサービスでは、最優先問題を特定し、予防策としてサービス計画を提供することにより、コアビジネスプロセスの管理強化を支援します。サービスプランでは、次のステップ、アクティビティ、ロール、責任、および期限が定義されます。SAP はアクティビティと技術リスクに対するその影響を継続して監視し、必要に応じてサービス計画を変更します。SAP Safeguarding のサービスでは、常にサービス郡全般から必要なサービスが選択されて定期的に更新されるため、お客様のプロジェクトに必要とされる最適なサポートのみが提供されます。

継続的な改善

本稼動アプリケーションがビジネス要件をもはや満たさなくなった時には、最適化の必要があります。ビジネス環境の変化により、ソフトウェアアプリケーションに直接影響を及ぼすビジネスプロセスの変更が生じることがあります。あるいは、技術インフラストラクチャの変更に伴い、本稼動アプリケーションを適応させることが必要となるかもしれません。

継続的な改善は、お客様要件の総合評価から始まります。アプリケーションの変更管理やリリース方針、アップグレード方針を活用して、カスタムコード、ビジネスプロセス、お客様サポート組織の最適化を行なうことにより、SAP スペシャリストはお客様と共にシステムの可用性を最大限に引き出しながら、システム運用費用の削減に取り組めます。

これらに伴い目標、KPI、およびサービス / アクション計画が策定されます。お客様は要件に応じて個々の SAP サービスを選択できます。また、お客様へ必要なサポートを常に提供できるように、このサービス計画は定期的に更新されます。ステータスの継続的な追跡やレポート、SAP エグゼクティブマネジメントレベルへの透明性により、お客様の目標を常に明確に把握し続けます。

SAP MaxAttention では、IT 部門とビジネス部門とのメリットを組み合わせることによって、お客様の IT 部門と事業部門の橋渡し役となります。また、運用総費用の削減、統合費用とアップグレード費用の削減による投資保護、導入費用を最小限に抑えた迅速な ROI を実

現させるといった、運用手法および導入方法論の提供により可能となります。

アップグレードとリリース計画

複雑にカスタムコード化されたソリューション、IT インフラストラクチャ、およびシステムランドスケープでは、アップグレードやシステム移行が困難で、時間と費用がかかります。お客様は、リリースサイクルの終了後にビジネスアプリケーションを再導入するよりも、現在使用中のものを改善して保守を継続することを望まれます。さらに、将来的に可能性のある組織変更や事業変更が生じる可能性を考慮すると、お客様のソリューションは柔軟で適応性に富むものでなければなりません。

SAP MaxAttention では、複雑なアップグレードと移行の支援のために、お客様固有のリリース方針、アップグレード方針あるいは移行方針と、技術アップグレード計画が策定されます。SAP はベストプラクティスやサービス、ツールを活用して、プロジェクト全般にわたりお客様の IT 組織を支援およびガイドいたします。

セキュリティ要件に対応

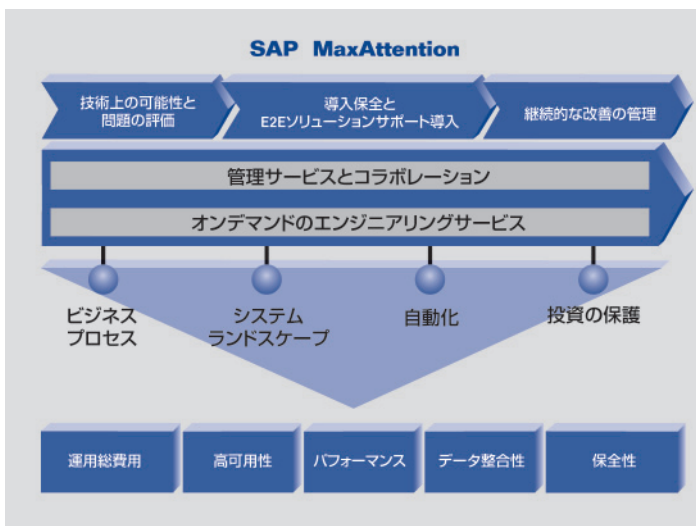
提供サービスの一環である SAP MaxSecure Support サービスでは、高度なセキュリティ規定を適用してお客様の要件に対応します。お客様にとって最良のセキュリティポリシーとは、外部との接触を回避して、社内ですべてを行なうことです。SAP ではお客様のサポート組織を分析し、お客様自身が解決できるメッセージ数を増やすためのトレーニングプログラムを立ち上げます。このサービスでは以下が提供されます。

- 必須のセキュリティクリアランスに合格した要員
- 安全な接続
- 暗号化
- セキュアルーム
- Microsoft Windows Terminal Server などの技術のシャドウウォッチング
- オンサイトサービス提供サポート

ROI の課題に対応

SAP MaxAttention では、ソリューションライフサイクルサポートの総合的なアプローチが採用されているため、SAP の役割を単なるソリューションプロバイダから信頼のおけるパートナーへと拡大します。

お客様固有の状況に合わせて統合されたサービスの潜在能力を最大限に引き出すことが、SAP MaxAttention の重要な要素です。SAP MaxAttention を活用することにより、企業は運用の最適化、最先端ソリューションの取得、IT 投資の保護、TCO の削減、ROI の増加を実現し、競争上の優位性を確立および保持できます。



SAP MaxAttention— 総合的なアプローチ

ソリューションライフサイクルのすべてのフェーズで、お客様はSAPの専門知識と高度なサポートの価値を見出すことができます。

- 導入では、システムの運用フェーズへの円滑な移行を可能にする、技術リスクの削減および拡張運用の効果を享受できます。
- 運用では、システム保守と統合のワークロード軽減により利用可能となったリソースを、事業目標の達成に直接関係するアクティビティに再割当てできます。
- アップグレードと移行では、コストオブオーナーシップの削減や、ROIの増加、変化するビジネス要件への順応能力の強化を実現する、特定の方針や計画を活用できます。

SAP MaxAttention は単なる運用サポートの枠を超え、継続的な拡張を促進し、お客様の競争力を維持します。SAP MaxAttention はアップタイムの拡大、パフォーマンスの向上、データ整合性の強化、

SAP MaxAttentionのメリット概要

- 長期的に継続したお客様のソリューション運用に関わるサービスの提供
- 30,000社を超えるお客様との経験
- お客様に合わせたテイラーメイド型サポート
- 積極的な技術リスクの削減
- 運用総費用の削減

および健全性の向上を実現することにより、運用総費用の削減を支援します。お客様のソリューションは常に最先端のものであることから、SAP ソフトウェアに対するお客様の投資は安全であり、SAP ソフトウェアは将来にも使用できます。

詳細情報

SAP は世界規模で実質的な事業を展開している唯一の ERP ベンダです。SAP は、お客様が今日何を必要としているかだけでなく、将来にどこに到達する必要があるかということも理解しています。SAP MaxAttention の詳細につきましては、以下の SAP Web サイトをご覧ください。

<http://www.service.sap.com/maxattention>

(SAP サービスマーケットプレイスは SAP のユーザ様、パートナー様向けの限定サイトです。)