



# SAP® ENTERPRISE SUPPORT

## エンドツーエンドのライフサイクル管理により イノベーションの継続を支援

### SAP® Enterprise Supportの概要

SAP® Enterprise Support サービスでは、企業のIT環境をアプリケーションのライフサイクル全体にわたり総合的に管理することに力点を置いています。SAP Enterprise Supportは、コスト削減やリスク低減に貢献するだけでなく、ソフトウェアのイノベーションを従来よりも容易に導入/管理するための方法論を通じて、企業のIT投資保護を支援します。これにより、企業の安全かつ安定した業務運営が促進されます。

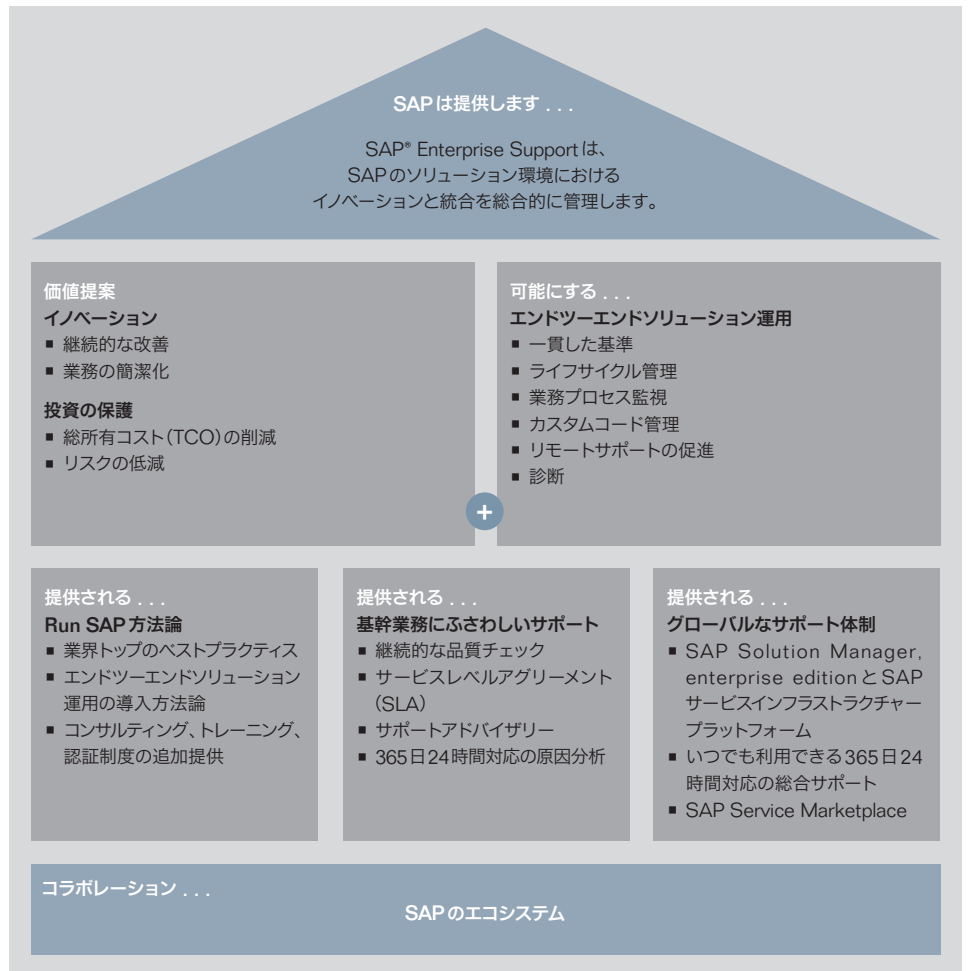
SAP Enterprise Support は以下を実現します。

- イノベーションの促進とIT投資の保護の両立
- ライフサイクル全体を通じたソリューションの総合的な管理
- 業界トップの運用基準の活用
- SAPのソフトウェア環境全体にわたり、すべてのテクノロジーとすべてのコードベースに関して一貫した品質管理プロセスを提供
- エンタープライズ・サービス指向アーキテクチャ (enterprise SOA) の要件を満たす安定した基盤を提供
- ミッションクリティカルな運用サポート
- 急速に変化する技術革新と統合を管理することにより、お客様にかかる総運用コストを低減

複雑なIT環境の安全かつ安定的な稼働を促進することで、SAP Enterprise Supportは、業務プロセスとそれを支えるITソリューションの安定性、可用性、パフォーマンスを最大限まで高める企業の取り組みを支援し、同時に継続的な品質の向上も支援します。

SAP Enterprise Support は以下から構成されます。

- エンドツーエンドのソリューション運用
- Run SAP方法論
- ミッションクリティカルなサポート
- グローバルなサポート体制



# SAP® ENTERPRISE SUPPORT

エンドツーエンドのライフサイクル管理により  
イノベーションの継続を支援

## SAP Enterprise Supportが提供する 価値とメリット

SAP Enterprise Supportはミッションクリティカルな運用サポートを提供します。

### 問題の解決

発生した問題は、ナレッジデータベースへのアクセスと、SAPのグローバルサポートおよび原因分析チームによる協同作業を通じて、すばやく解決されます。SAP Enterprise Supportは、SAP Active Global Support (SAP AGS)によるグローバルなインシデント管理を提供します。

### サービスレベルアグリーメント

SAP Enterprise Supportに含まれるサービスレベルは、迅速な初期対応と障害対応を促進する内容になっています。

### サポートアドバイザリー

サポートアドバイザリーは、重要な問題に関するご連絡を一手に受け付ける窓口です。エスカレーションエージェントのように機能するサポートアドバイザリーは、SAPのミッション・コントロール・センターへの365日24時間(日本語対応は9:00-21:00)のアクセスを提供します。

### 継続的な品質チェック

SAP Enterprise Supportは、企業の技術ソリューションや基幹業務プロセスを評価し、改善活動をご提案することにより、業務プロセスの効率的な運用や、事業継続という観点からの業務改善を支援します。

### イノベーション・アップグレード・パッケージ

SAP Enterprise Supportには拡張パッケージが含まれているため、新しいソフトウェア機能を導入/管理する手続きが簡素化されます。

SAP Enterprise Supportは、お客様に以下のビジネスメリットを提供します。

- SAP enhancement packagesとsupport packagesの導入を通じて、絶えず変化する要件への継続的な対応を促進
- オンデマンドな専門知識により、問題への迅速な対応を実現
- 変更管理と品質テストを効率的に実施
- 業界トップの基準によって、SAPとSAP以外のソフトウェアからなる混在環境の複雑さを最小化し、リスクを軽減
- 標準化された診断ツール、統合テスト機能、業務プロセス監視機能の組み込みにより、ダウンタイムを短縮
- さまざまなシステムが混在する環境を全体的にカバーする一貫したツールと方法論の採用、問題解決までの時間を最小化する確実なサービスレベルアグリーメントにより、コスト削減が実現

## SAP ジャパン株式会社

本社 〒100-0004

東京都千代田区大手町1-7-2 東京サンケイビル

TEL 03-3273-3333(代表)

<http://www.sap.com/japan/>

49009052J (SE/08/07)

© 2008 SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign および本書で引用されているその他のSAP製品およびサービス名は、関連するロゴも含めて、ドイツおよびその他世界各国におけるSAP AGの商標または登録商標です。本書で言及されているその他の製品およびサービス名は、関連するロゴも含めて、それぞれの会社の商標です。本書に記載された情報は参考として提供されています。製品仕様は、国ごとに変わる場合があります。

これらの文書の内容は、予告なしに変更されることがあります。また、これらの文書はSAP AGおよびその関連会社(SAPグループ)が情報提供の目的にのみ提供するもので、いかなる種類の表明および保証を伴うものではなく、SAPグループは文書に関して過失に対する責任を負うものではありません。SAPグループの製品およびサービスに関する保証は、当該製品およびサービスに伴う明示的保証がある場合に、ここに記載されたものに限られます。本文書のいかなる記述も、追加の保証となるものではありません。