



Sécurisez et optimisez vos solutions avec les offres de Support SAP

USF
09 juillet 2008

Yann FATTAH

Directeur Qualité

Hanno KLAUSMEIER

MD SAP Labs

Lionel SCHWIRTZ

Maintenance Sales Director

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



Agenda



■ Les offres du Support

1. Les enjeux du support
2. L'Enterprise Support
3. Product Support for Large Enterprise
4. Safeguarding / MaxAttention

■ Organisation Active Global Support

SAP Enterprise Support



L'offre...

SAP Enterprise Support

Favorise l'innovation
et l'intégration dans l'architecture SAP

Proposition de valeur...

- Innovation**
- Améliorations continues
 - Réduction de la complexité
- Protection de l'investissement**
- Réduction TCO
 - Réduction des risques



- Gestion de bout-en-bout des opérations**
- Mise en place de bonnes pratiques métier
 - Gestion du cycle de vie
 - Suivi processus gestion
 - Assistance à distance
 - Diagnostics

Activé par...

Livré par...

- Méthodologie Run SAP**
- Bonnes pratiques métier
 - Méthodologie d'implémentation et de la gestion des opérations
 - Formation et certification



- Support Applications Critiques**
- Contrôles Qualité Continus **new**
 - Engagement de niveaux de service **new**
 - Centre de Conseiller Support **new**
 - Analyse des causes d'incident 7 x 24 **new**



- Infrastructure globale de support**
- SAP Solution Manager Enterprise Edition **new**
 - SAP Service Marketplace



En collaboration avec...

SAP Ecosystem

Les bénéfices additionnels de Enterprise Support vs. Standard Support



■ Support Advisory Center (disponible 24x7)

- Chemin d'escalade
- Organise les services proactifs
- Point de contact du support

■ Service Level Agreement (SLA)

	Enterprise Support		Standard
	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 1+2
Prise en compte	1 heure	4 heures	–
Mesures corrective	4 heures	–	–

■ Continuous Quality Check

- Plan de service proactif (phase projet ou opérations – services réalisés à distance)
 - Identification des risques de la solution
 - Optimisation technique de la solution

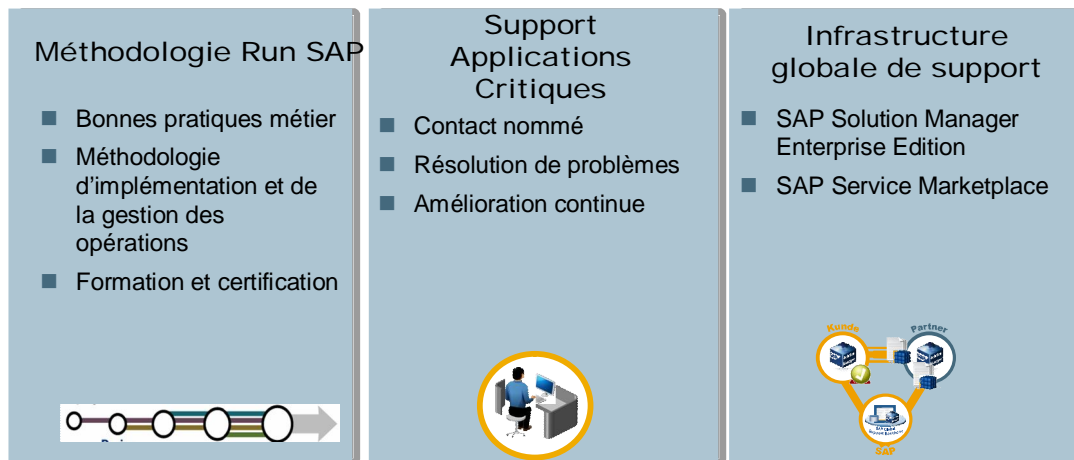
■ Solution Manager Enterprise Edition

- Fonctionnalités complémentaires pour la gestion des tests, gestion des changements, documentation
- Outils, Méthodologies (Run SAP) et bonne pratique de gestion de bout-en-bout

■ Maintenance étendue SAP R/3 4.6C et SAP R/3 Enterprise (4.7)

- Maintenance étendue SAP R/3 4.6C et SAP R/3 Enterprise (4.7) incluse à partir de 2009 (pas de coûts additionnels)
- Allongement d'un an des durées de support des versions SAP R/3 4.6C (jusqu'en décembre 2010) et SAP R/3 Enterprise (4.7) (jusqu'en mars 2013).

Le Product Support for Large Enterprise



NB: Maintenance étendue SAP R/3 4.6C et SAP R/3 Enterprise (4.7) non incluse (à commander et payer en sus de la maintenance « Product Support for Large Enterprise »)

Les offres de Support SAP additionnelles



SAP MaxAttention

Equipe permanente sur site

Tableau Indicateurs
Amélioration continue
Transfert connaissance

Sponsor Exécutif

SLA

SAP Safeguarding

Intégration
Validation

Opérations
Mission-critical

Upgrade

Technical Quality Manager

Intégration technique
Support tests

Solution Mgt.
Assessments

Upgrade Support

Custom Code Support

Services d'Optimisation / Expertise on Demand

Agenda



Les offres du Support

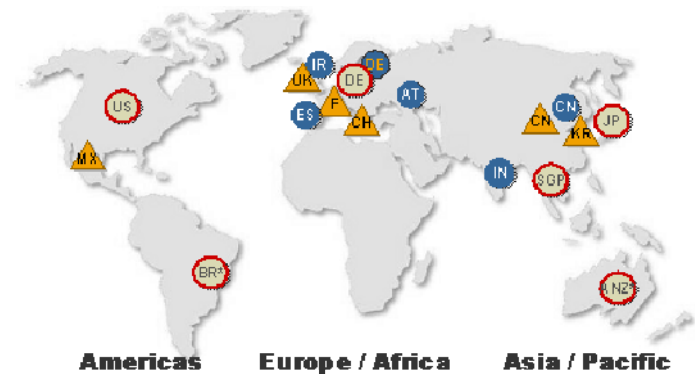
Organisation Active Global Support

Qui fournit SAP Enterprise Support ? → SAP Active Global Support



▶ SAP ACTIVE GLOBAL SUPPORT

- Est l'équipe dédiée, au sein de l'écosystème SAP, pour prendre en charge toutes les installations SAP dans le monde entier.
- Dispose de connaissances complètes sur tous les risques techniques, qu'ils soient liés ou non aux produits que les clients rencontrent et assure le support pour l'ensemble de la base installée.
- À l'aide d'une approche personnalisée, met son expertise unique au service de chaque client pour garantir la réussite de ses projets de mise en œuvre, d'opération et d'améliorations continues



SAP Active Global Support (AGS)

- Est une organisation **mondiale** composée de 3 000 collaborateurs dans plus de 40 pays, soutenue par plus de 6 000 développeurs
- Assure le support **de 35 000 clients et 12 millions d'utilisateurs** sur plus de 100 000 installations
- **Engage la responsabilité d'une organisation d'envergure internationale**, et non pas seulement de ressources individuelles
- Est le **partenaire à long terme** du client, auquel il garantit une **qualité de maintenance inégalée et un expertise solution mondiale**



Sécurisez et optimisez vos solutions avec les offres de Support SAP

USF
09 juillet 2008

Yann FATTAH

Directeur Qualité

Hanno KLAUSMEIER

MD SAP Labs

Lionel SCHWIRTZ

Maintenance Sales Director

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



- No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.
 - Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.
 - Microsoft, Windows, Outlook, and PowerPoint are registered trademarks of Microsoft Corporation.
 - IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli, and Informix are trademarks or registered trademarks of IBM Corporation.
 - Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation.
 - UNIX, X/Open, OSF/1, and Motif are registered trademarks of the Open Group.
 - Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, and MultiWin are trademarks or registered trademarks of Citrix Systems, Inc.
 - HTML, XML, XHTML and W3C are trademarks or registered trademarks of W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.
 - Java is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc.
 - JavaScript is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc., used under license for technology invented and implemented by Netscape.
 - MaxDB is a trademark of MySQL AB, Sweden.
 - SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.
-
- The information in this document is proprietary to SAP. No part of this document may be reproduced, copied, or transmitted in any form or for any purpose without the express prior written permission of SAP AG.
 - This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. Please note that this document is subject to change and may be changed by SAP at any time without notice.
 - SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.
 - SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.
 - The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages.