

持续改进

获取最佳业务实践和技术确保持续的成功



持续改进将确保您的**SAP**解决方案与时俱进。它包括许可软件的最新版本，以及迁移到下一代**SAP**软件产品的迁移包（包括升级或迁移的软件）。

技术更新确保技术堆栈的时效性。

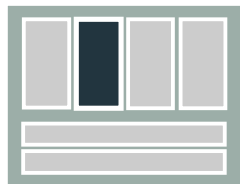
支持补丁包和法律变更包能及时对产品问题进行修正并确保系统的使用符合本地的法律法规要求。

持续改进同时包括了可用的**ABAP**源代码和软件变更管理所需的工具和方法学，使系统能够随企业变化的需求灵活做出调整。

高级产品支持服务还包含对部署支持补丁包和功能增强包的支持。

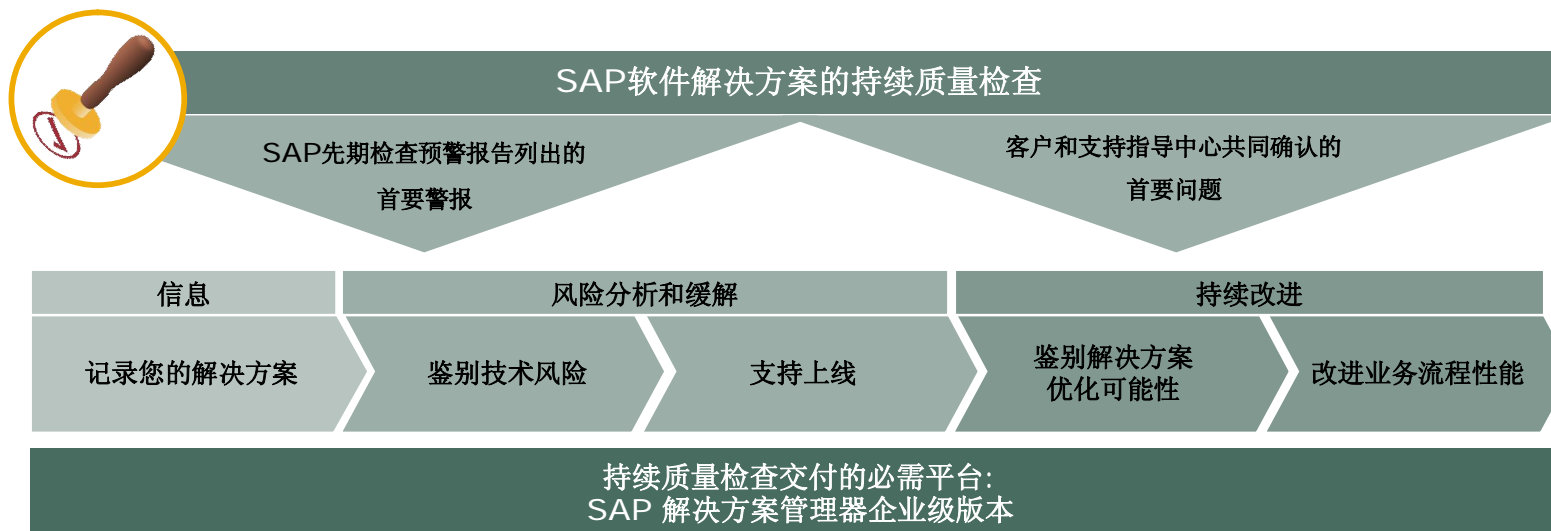
- 获取拥有最广泛的功能，最新最稳定的软件版本
- 保持与端到端架构中的最新技术的兼容性（操作系统，数据库等）
- 确保符合变化中的本地的法律法规要求
- 灵活调整系统以符合个性化或变更的业务需求
- 通过**SAP** 功能增强包加速价值实现

SAP 企业级支持 - 持续质量检查



SAP 持续质量检查是根据客户特定状况和项目情况定制化的远程服务产品组合。它覆盖SAP软件的整个生命周期：计划、实施和运维。

- 鉴别技术风险并提出优化可能性
- 支持实施项目或升级项目的平稳上线
- 改进系统性能，可用性，稳定性和数据一致性



SAP 持续质量检查

SAP 企业级支持服务计划举例




 A detailed service and action plan will be jointly agreed between you & the 支持指导中心. This ensures that the service plan always fits to changing company needs.

问题解决

将故障和宕机带来的业务影响降至最小



问题解决是用来修复系统缺陷和解决产品问题的。

SAP Notes数据库包含了对已知所有问题的解决方案。您可以使用 **SAP Note Assistant**很方便地打**Notes**来完成对系统地修正。支持补丁包方便有效地进行增量修复。

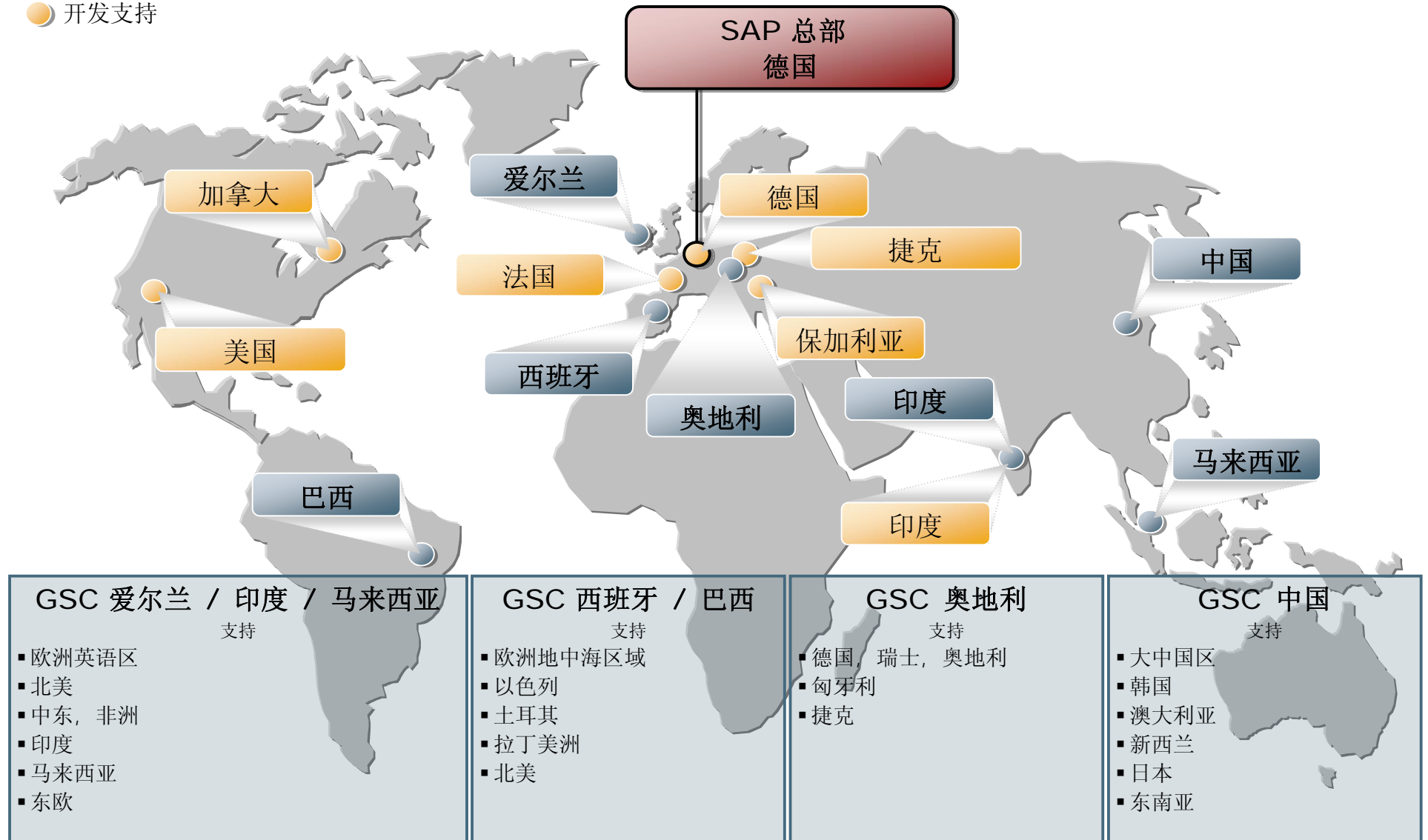
SAP全球支持集团内部有专职的资深专家团队负责对所有问题进行高效率的解答，并通过服务水平协议就问题的首次响应时间和修复行动计划进行承诺。对于特别紧急严重的问题，紧急问题提升机制将确保该问题能迅速得到解决。

- 使用**SAP**广博的知识数据库自助解决问题
- 通过承诺的服务水平协议获取高效的全天候的支持
- 将计划外的宕机时间降至最小
- 获取**SAP**公司的所有资源来确保关键核心业务流程的顺畅运行，避免宕机带来的损失。

永不停歇的问题解决



- 全球支持中心 (GSC)
- 开发支持

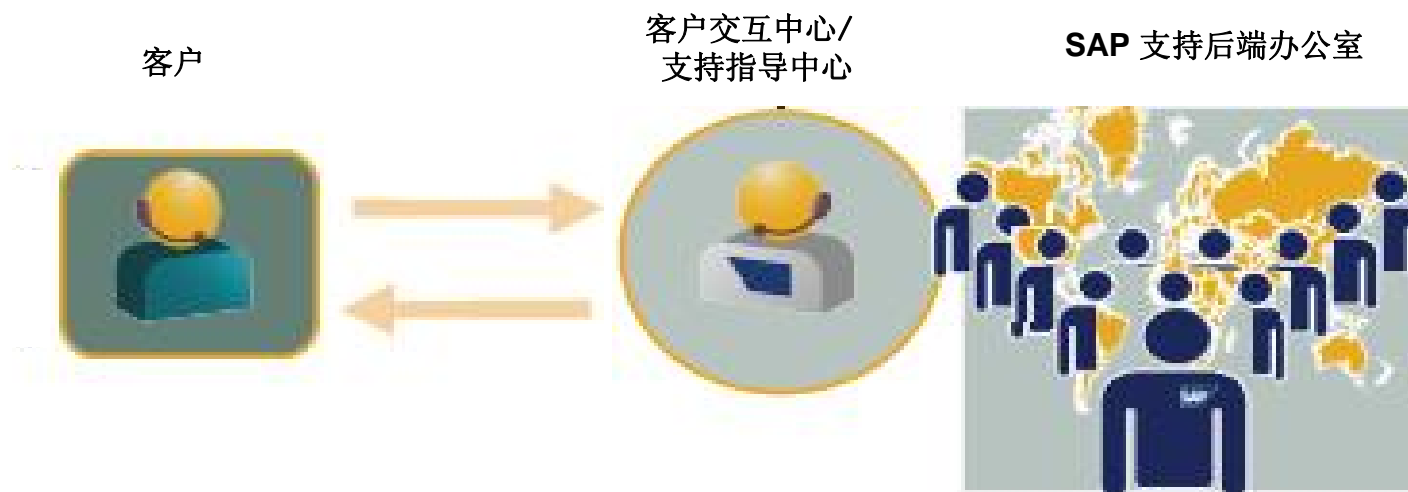


服务水平协议



- 就首次响应时间和修复行动计划进行承诺的服务水平协议
- 加速生产系统故障和关键项目的问题解决
- 将业务中断和计划外的停机时间降至最小
- 显著降低支持问题造成的财务损失

24小时支持指导中心



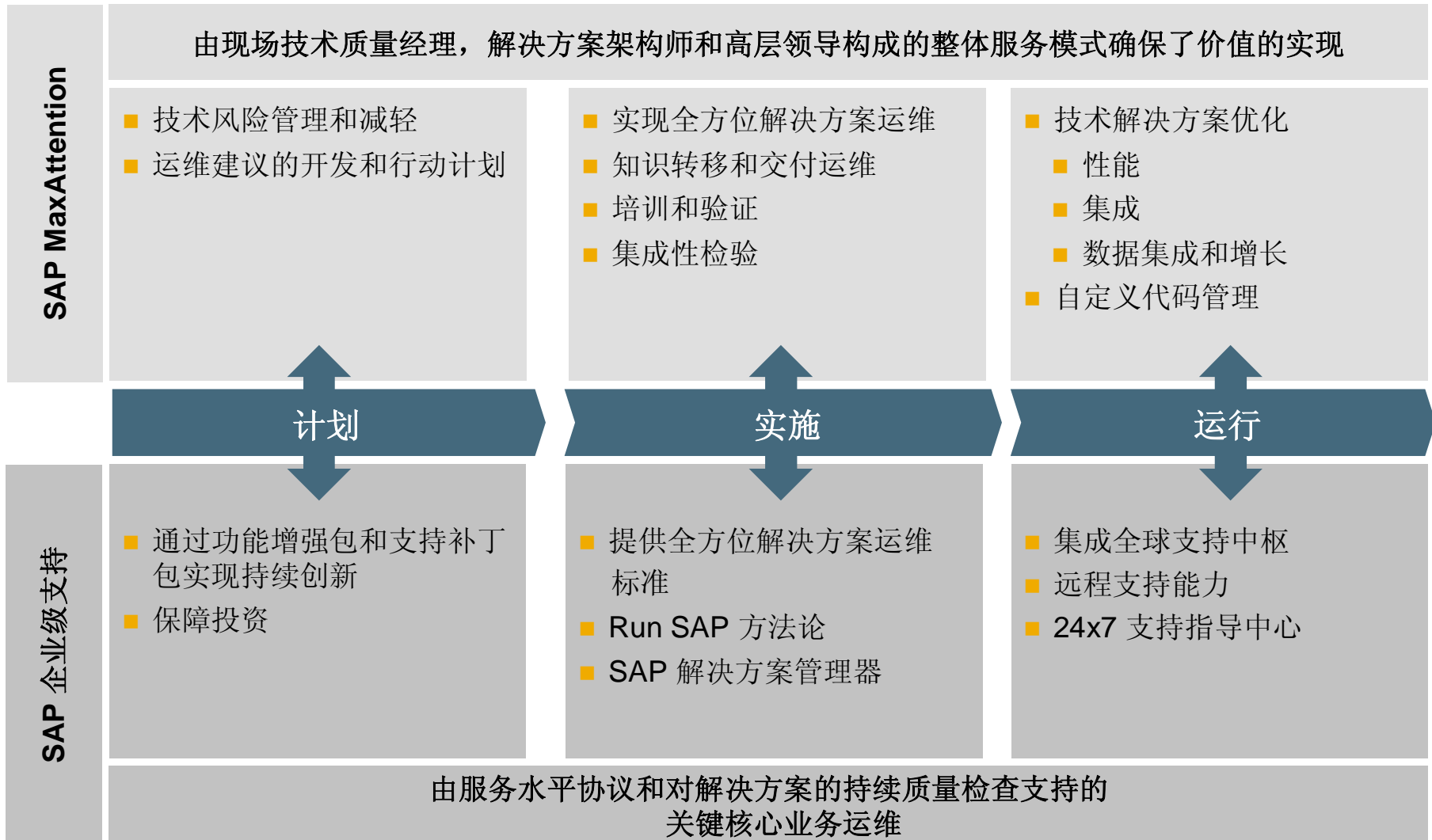
- 运维或项目阶段支持问题的单点联系渠道
- 支持流程中紧急问题提升和应急机制的额外渠道
- 促进对首要问题*的 7x24 的关键核心支持
- 指导客户完成持续质量检查的计划
- 就已同意的行动提供常规的后续信息（包括常规的服务和支持报告）
- 联系支持指导中心
 - 发送模块为 SV-ES-SAC 的客户问题
 - 或拨打本地电话号码 SAP Note 560499 NA 1-800-677-7271, CA 1-888-471-4727
 - SAP 客户交互中心是客户联系支持指导中心的门户

* 可能导致生产系统不能上线的问题或将对核心生产系统产生严重业务影响的问题

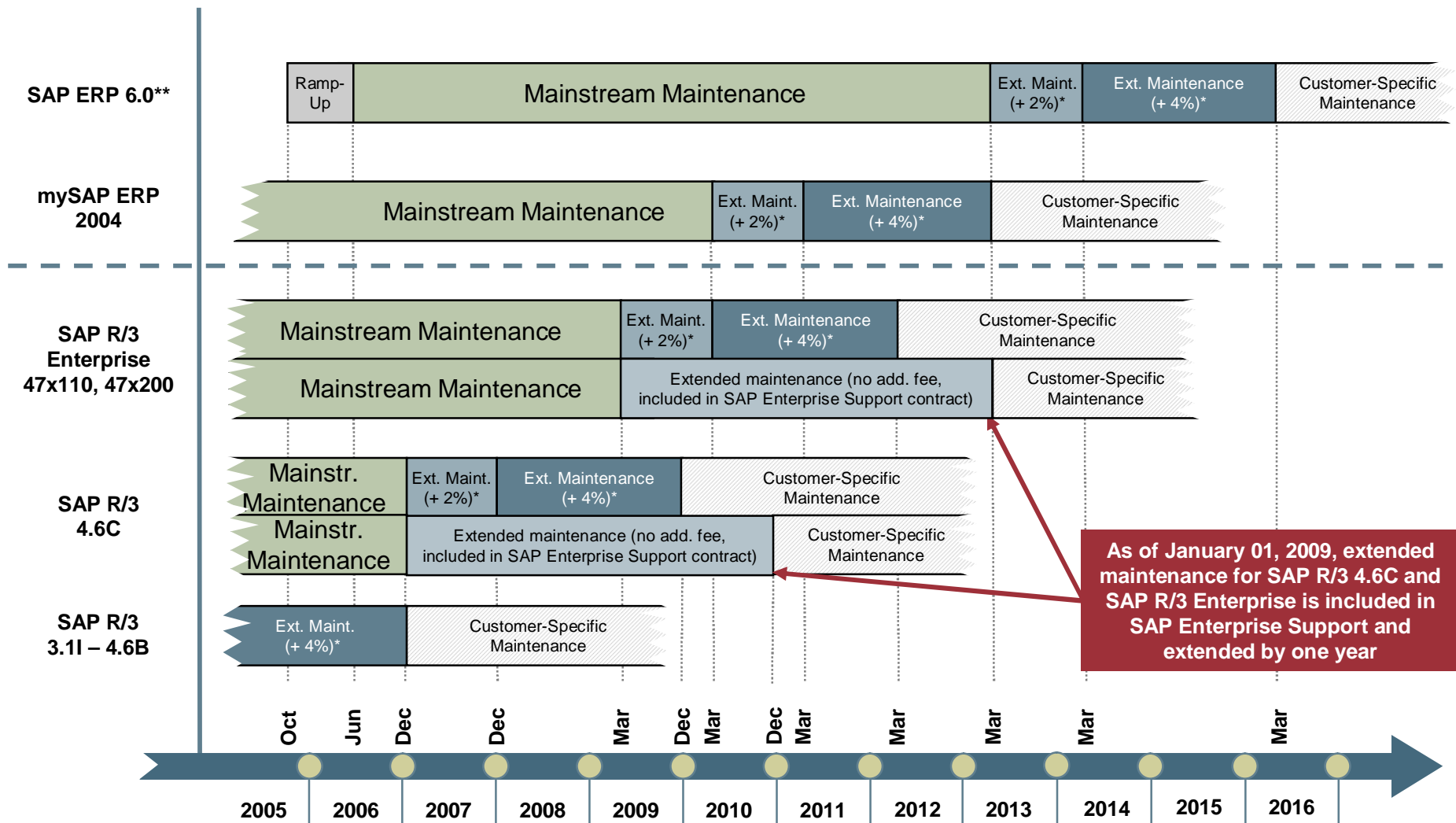
SAP 企业级支持 - 7x24 加强的紧急问题提升和应急机制



相辅相成的SAP企业级支持和SAP MaxAttention



Release and Maintenance Strategy SAP ERP



* Overall payment is SAP support fee plus additional fee of 2% or 4% of the maintenance base per year.

** SAP ERP 6.0 is the application release formerly known as mySAP ERP 2005.

This strategy is also valid for all **industry-specific add-on applications** and **SAP enhancement packages** for SAP ERP based on the releases above.