

Nutzen des EarlyWatch

Der EarlyWatch Service bietet zahlreiche wichtige Serviceleistungen, die Ihnen die Implementierung von R/3 erleichtern und Sie bei der Optimierung der Systemleistung unterstützen.

Der EarlyWatch Service unterstützt Sie sowohl bei der R/3-Systemimplementierung als auch während des Produktivbetriebs. EarlyWatch untersucht Ihr R/3-System auf Ressourcen- und Systemengpässe sowie potentielle Fehler. Auf diese Weise kann SAP Lösungen für Ihre Probleme ermitteln und vorschlagen, bevor diese auftreten.

EarlyWatch sorgt somit für einen reibungsloseren Betrieb Ihres Systems R/3, ähnlich wie eine regelmäßige Vorsorgeuntersuchung im medizinischen Bereich. Potentielle Problembereiche innerhalb des Systems werden frühzeitig erkannt. Erforderliche Modifikationen, z.B. Tuning der Systemparameter, werden empfohlen, damit die Systemressourcen optimal genutzt werden.

Das EarlyWatch-Expertenteam analysiert Ihr System in regelmäßigen Abständen über eine Remote-Verbindung. Die Experten in den SAP Servicezentren werden kontinuierlich geschult und verfügen über weitreichende Erfahrung in der Analyse von Systeminstallationen auf der ganzen Welt.

**Vorbeugende
Problemanalyse**

**Erhöhte Verfügbarkeit und
Leistung**

**Ferndiagnose durch
geschulte Fachleute**

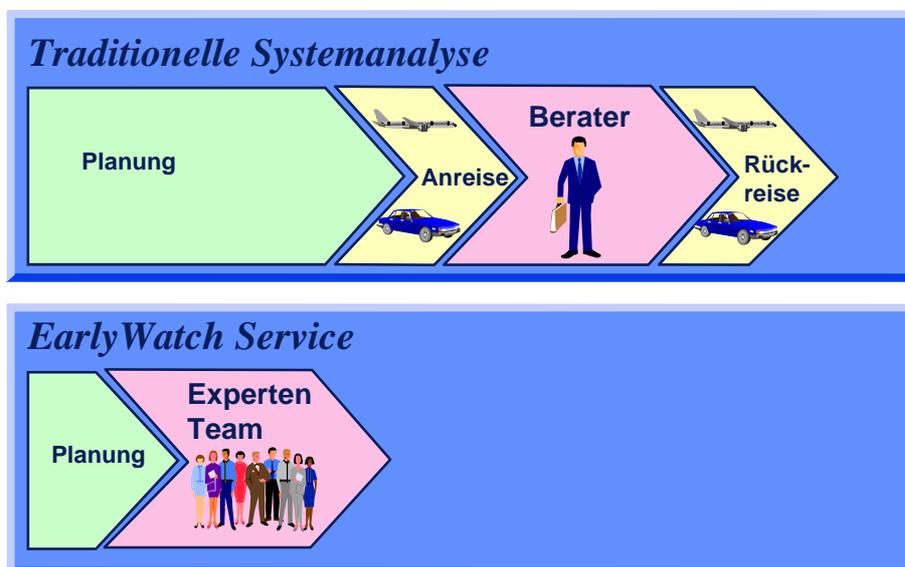


Abb. 1-1: Traditionelle Systemanalyse und EarlyWatch

Bei der traditionellen Systemanalyse verlieren Sie unter Umständen viel Zeit und Geld, weil Sie einen Termin mit einem Berater vereinbaren und dessen An- und Rückreise bezahlen müssen. Weitere Ausgaben können hinzukommen, wenn das Fachwissen eines einzelnen Beraters nicht ausreicht, um Lösungen während eines einzigen Beratungstermins zu erarbeiten.

Die Leistungen des EarlyWatch Service werden von System- und Problem-analyse-Spezialisten über eine Remote-Verbindung erbracht. Dies garantiert Ihnen:

- eine qualitativ hochwertige Systemanalyse
- kurze Reaktionszeiten

Diese Vorteile genießen Sie, ohne daß Schulungs-, Personal- oder Reisekosten anfallen.

Individueller Service

SAP ist bestrebt, Ihren Anforderungen gerecht zu werden: Deshalb werden die speziell in Ihrem System auftauchenden Probleme analysiert. Dazu zählen auch Probleme der Systemleistung, die mit dem Customizing Ihres Systems im Zusammenhang stehen. Gemeinsam mit den Entwicklern und Beratern ermittelt und implementiert SAP realisierbare Lösungen.

Verbesserung der Produktqualität

Über EarlyWatch analysiert SAP weltweit viele unterschiedliche Kundeninstallationen und gewinnt so Erkenntnisse über Kundenanforderungen sowie den Einsatz des SAP-Systems und seiner Anwendungen.

Diese Informationen werden direkt an die SAP-Entwickler weitergeleitet und dienen so zur Optimierung von R/3.

Integrierter Service durch SAP und seine Partner

SAP hat auf dem Gebiet der Service-Leistungen umfangreiche Wartungs- und Kooperationsvereinbarungen mit seinen Technologiepartnern getroffen. Durch die Integration der Partner-Dienstleistungen in das SAP-Service-Angebot kann SAP eine umfassende Service-Palette für das System R/3 anbieten. Sie erhalten mehr Leistung für Ihr Geld und müssen sich an weniger Ansprechpartner wenden.

Folgende SAP-Partner kooperieren im EarlyWatch-Serviceprogramm:

- AT&T 
- DEC (Digital Equipment) 
- IBM 
- HP (Hewlett Packard) 

❑ SNI (Siemens Nixdorf) **SIEMENS
NIXDORF**

❑ SRS (Software- und Systemhaus Dresden)



❑ Sun Microsystems 

❑ ZUENDEL **ZUENDEL**

Vom Zeitpunkt der Installation des Systems R/3 an werden automatisch statistische Daten zur Systemleistung aufgezeichnet, die sog. Systemhistorie. Der Zugriff auf diese Historie ermöglicht es dem EarlyWatch-Team, die Systemleistung über einen längeren Zeitraum und nicht nur an einzelnen Tagen zu analysieren.

Analyse auf Basis der gesamten Systemhistorie

Die internationalen Standorte der EarlyWatch Servicezentren garantieren Ihnen Serviceleistungen rund um die Uhr, da alle Zeitzonen abgedeckt werden.

Weltweit verfügbar – 24 Stunden am Tag

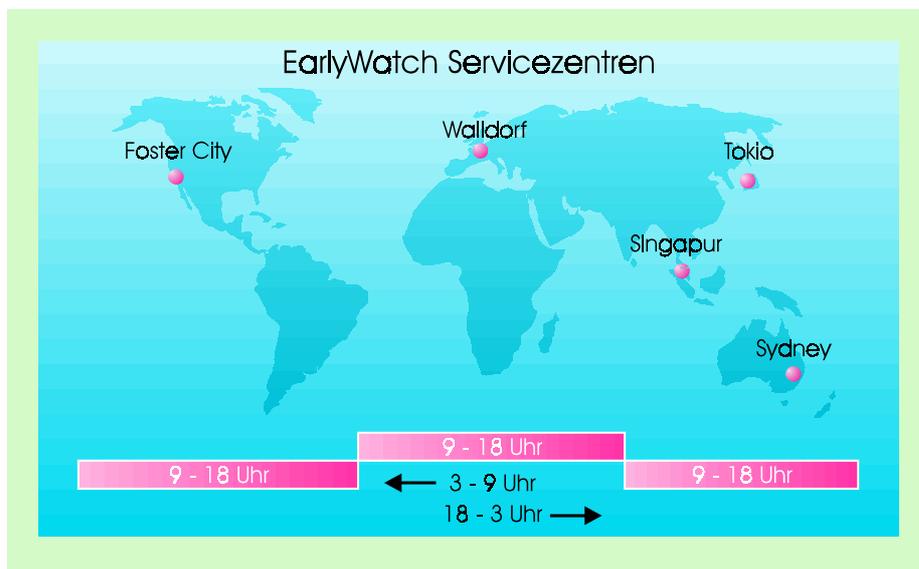


Abb. 1-2: EarlyWatch Servicezentren weltweit

Jedes Servicezentrum ist in erster Linie für die Kunden seiner Region zuständig. Treten jedoch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten Notfälle auf, werden Sie automatisch mit dem nächsten verfügbaren Servicezentrum verbunden. Dieser Service wird ab dem dritten Quartal 1995 angeboten.

Aus der folgenden Tabelle ist ersichtlich, wo sich unsere EarlyWatch Servicezentren befinden und wie Sie sie telefonisch erreichen können:

Region	Standort	Telefonnummer
Europa, Afrika, Naher Osten	Walldorf, Deutschland	Tel.: +49 (0)180 5 34 34 3-5 Fax: +49 (0)6227 34-4214
Nord- und Südamerika	Foster City, Kalifornien, USA	Tel.: +1 415 286-3024 Fax: +1 415 286-3158
Pazifikraum	Tokio, Japan	Tel.: +81 3 5440-2456 Fax: +81 3 5440-2023
Australien	Sydney, Australien	Tel.: +61 (0)2 935-4777 Fax: +61 (0)2 935-4644
Südostasien	Singapur	Tel.: +65 249 1705 Fax: +65 249 1718

Hinweis: Die in Klammern angegebenen Ziffern sind nur bei Kontaktaufnahme innerhalb eines Landes zu wählen.

Welchen Nutzen haben Sie vom EarlyWatch Service?

- Die regelmäßige Leistungs- und Problemanalyse Ihrer R/3-Installation sowie die umfassende Unterstützung bei Problemen optimieren die Leistung Ihres Systems.
- Potentielle Fehlerquellen in Ihrem System werden rechtzeitig erkannt, so daß Probleme vermieden werden können, **bevor** sie auftreten.
- Das permanente Tuning trägt zur Optimierung der Systemressourcen bei.
- Das Fachwissen des EarlyWatch-Teams und der SAP-Partner steht Ihnen jederzeit und überall zur Verfügung.
- Der Service ist weltweit verfügbar, 24 Stunden am Tag, wann immer Sie ihn benötigen.