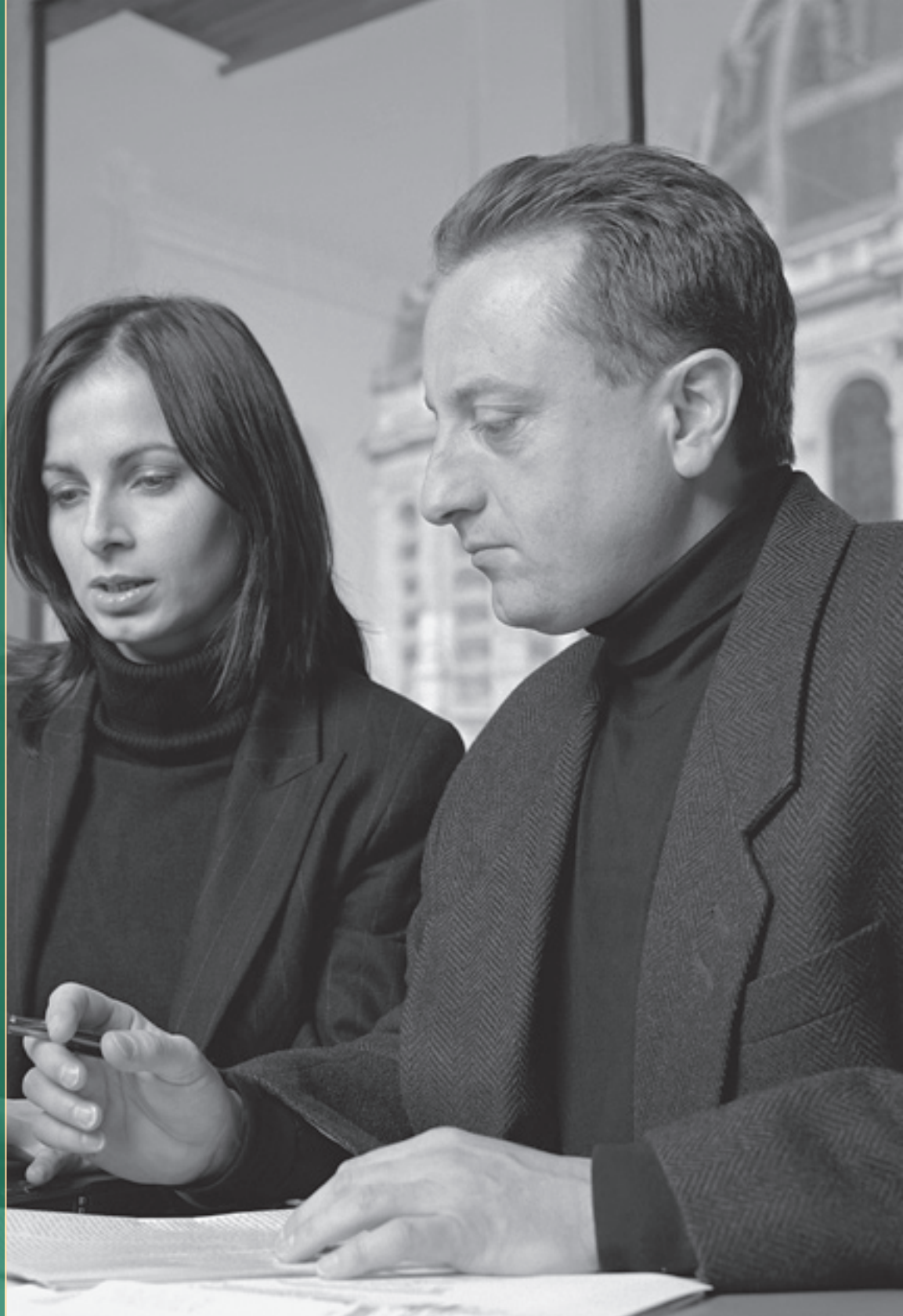


ОТРАСЛЕВОЕ  
РЕШЕНИЕ

SAP for Insurance



# РЕШЕНИЕ SAP ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ СТРАХОВЫМИ ПОЛИСАМИ

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ: ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМАМ УПРАВЛЕНИЯ ПОЛИСАМИ</b> .....	3
<b>ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕШЕНИЯ: НА БАЗЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ SAP</b> .....	5
<b>ТЕХНИЧЕСКАЯ АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ: КОМПЛЕКСНАЯ БИЗНЕС-СИСТЕМА С ВЫСОКОПРОИЗВОДИТЕЛЬНЫМИ ОТРАСЛЕВЫМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ</b> .....	6
<b>КЛЮЧЕВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ РЕШЕНИЯ</b> .....	6
Интеграция .....	6
Менеджер продуктов .....	6
Управление бизнес-процессами .....	7
Управление страховыми полисами .....	7
Функциональные возможности компонента «Страхование жизни» .....	8
Функциональные возможности компонента «Имущественное страхование и автострахование» .....	9
Функциональные возможности компонента «Медицинское страхование» .....	10
<b>НАДЕЖНОЕ ПАРТНЕРСТВО</b> .....	10
<b>ПОРТРЕТ КОМПАНИИ</b> .....	11

## ВВЕДЕНИЕ: ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМАМ УПРАВЛЕНИЯ ПОЛИСАМИ

На современном страховом рынке существуют четкие требования, предъявляемые к системам управления полисами.

Страховые компании должны оперативно реагировать на меняющиеся требования клиентов и предоставлять соответствующие продукты и решения. Для этого современные системы управления полисами должны обладать высокой гибкостью, удобством для пользователей и легкостью в обслуживании. Только тогда страховщик сможет создавать гибкие, специализированные и модульные продукты по всем видам страхования (ВС). На данный момент изменения в продукты в рамках систем управления полисами все еще вносятся вручную. Однако для сохранения способности к адаптации и проактивности в основных областях деятельности страховой компании современные программные технологии должны автоматически переносить и корректировать определения новых продуктов и изменения существующих в рамках структур управления полисами. Решение SAP «Управление страховыми полисами» (SAP Policy Management, SAP FS-PM) способно вносить необходимые изменения автоматически.

В нынешних экономических условиях необходимость снижения затрат и защиты инвестиций оказывает существенное влияние на решение о закупке ИТ-технологий, принимаемое страховщиком. Это особенно касается систем управления полисами, поскольку они являются основой ключевых процессов любой страховой компании и связаны со значительными первоначальными вложениями, а также существенными затратами на внедрение и интеграцию. Анализ осуществимости внедрения программных решений все более характеризуется экономическими расчетами — прибылью на инвестированный капитал (ROI) и общей стоимостью владения (TCO), — а лицензионные сборы, затраты на аппаратное обеспечение, техническое обслуживание и внедрение представляют собой важнейшие факторы стоимости. При анализе затрат должны учитываться и другие факторы, такие, как степень автоматизации или время, необходимое для реагирования на требования клиентов на рынке. Данные соображения становятся более важными, так как системы управления полисами, являясь основными в страховых компаниях, зачастую используются в течение десятилетий, в отличие от недолговечных Интернет-приложений.

Интернационализация страховой деятельности также может предоставлять возможности для консолидации или увеличения доли рынка посредством эффектов масштаба и синергии. Однако выход на динамичные страховые рынки и успешная работа на них возможны лишь в том случае, если внедряемые Вами программные технологии не ограничивают деятельность Вашей компании. Стандартизация и гибкость, а также поддержка многочисленных языков и валют являются важными необходимыми условиями успешного внедрения программных решений на международном страховом рынке.

Проблема интеграции нового решения в системный ландшафт, которая зачастую оказывается очень сложной для страховых компаний, является еще одним важным доводом в пользу стандартного программного обеспечения по управлению полисами. Открытые интерфейсы и возможности интеграции в стандартные решения, существующие на рынке на данный момент, составляют часть решения SAP «Управление страховыми полисами».

Модульная и легко конфигурируемая структура данного решения по управлению полисами позволяет страховым компаниям, подобным Вашей, отображать и воспроизводить свои специфические процессы в соответствии с потребностями бизнеса. Его структура предоставляет необходимую Вам прозрачность и обеспечивает кардинальное снижение затрат на обслуживание системы управления полисами.

Непрерывные и стремительные изменения в области информационных технологий создают еще одну проблему, особенно для страховых компаний. Независимые платформы и открытое взаимодействие с другими составляющими системного ландшафта являются чрезвычайно важными компонентами программной платформы, ориентированной на будущее. В данном ландшафте в состоянии постоянного совершенствования и развития находятся такие концепции, как разделение представления, применения и хранения данных.

Задайте себе следующие вопросы о важнейших функциях системы управления полисами:

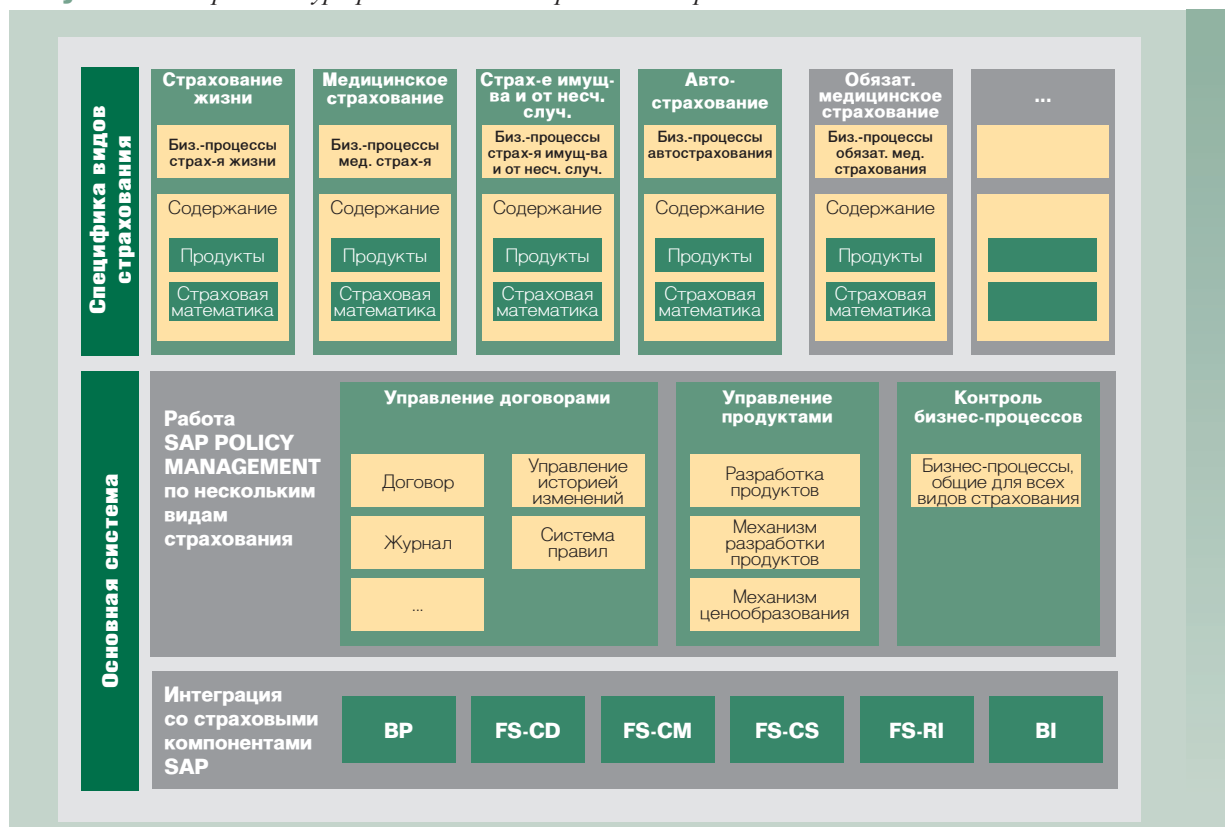
- Обладает ли имеющееся в компании программное решение гибкой структурой, которая позволит соответствовать требованиям компании в будущем?
- Способно ли это решение препятствовать росту затрат?
- Возможно ли создание прозрачной системы?
- Возможен ли расчет затрат на проект?
- Обеспечена ли защита инвестиций?
- Адаптируется ли данное решение к новым технологиям?

## ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕШЕНИЯ: НА БАЗЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ SAP

Глубокий анализ страховой отрасли и понимание ее требований являются основными необходимыми условиями для разработки стандартных программных решений для ключевых процессов этой отрасли. Компания SAP разрабатывает решения специально для отрасли страхования с начала 1990-х годов. Решение «Управление страховыми полисами» (SAP Policy Management, SAP FS-PM), разработанное совместно с компанией-партнером msg systems, является одним из самых новых элементов портфеля решений SAP для страхового бизнеса. Данное решение разрабатывается клиентами, для клиентов, с использованием зарекомендовавшей себя модели Charter Client Partnership от компании SAP, предназначенной для разработки программного обеспечения для новых приложений.

Основу эффективного решения SAP для управления полисами образуют новейшие технологии SAP – платформа SAP NetWeaver и компонент этой платформы – Сервер приложений SAP (SAP NetWeaver Application Server). Уникальной чертой решений SAP для страхового бизнеса является их способность работать сразу по нескольким видам страхования. Это обеспечивает максимальную гибкость при определении новых страховых продуктов или при тестировании существующих. Четкая инкапсуляция различных компонентов в портфель SAP для страхового бизнеса обеспечивает открытую связь со всеми остальными компонентами системного ландшафта компании, а также с другими приложениями SAP, входящими в данный портфель. Стандартные процессы и интерфейсы интегрированного комплексного решения раскрывают весь свой потенциал в максимальной степени при их использовании в рамках нескольких компонентов.

**Рисунок 1.** Архитектура решения SAP «Управление страховыми полисами».



## **ТЕХНИЧЕСКАЯ АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ: КОМПЛЕКСНАЯ БИЗНЕС-СИСТЕМА С ВЫСОКОПРОИЗВОДИТЕЛЬНЫМИ ОТРАСЛЕВЫМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ**

Техническую архитектуру решения SAP «Управление страховыми полисами» лучше всего описать как базовую систему управления полисами, снабженную расширениями для конкретных видов страхования.

Основная система содержит компоненты без четкой привязки к какому-либо виду страхования и функции, используемые во многих видах страхования. Она также содержит функции контроля бизнес-процессов, управления продуктами, технические (независимые от продуктов) функции управления полисами и инструменты параметризации, обеспечивающие гибкость, необходимую для изменения решения в соответствии с Вашими потребностями.

В соответствующих компонентах на основе тех или иных видов страхования заранее определены бизнес-процессы и установлены шаблоны, включая соответствующие страховые расчеты. Данная техническая архитектура позволяет разрабатывать новые продукты для рынка. Это могут быть дополнительные страховые продукты, которые можно создавать и реализовывать в дополнение к классической линейке страховых продуктов. При этом затраты на создание таких дополнительных продуктов являются, как показывает практика, крайне низкими. При этом есть возможность кардинально сократить время вывода продукта на рынок, что позволяет страховым компаниям выявлять и оперативно исполнять требования клиентов, таким образом удерживая существующую долю рынка или увеличивая ее.

## **КЛЮЧЕВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ РЕШЕНИЯ**

### **ИНТЕГРАЦИЯ**

Интеграционный слой внутри основной системы предоставляет стандартные интерфейсы между решением «Управление страховыми полисами» и другими ИТ-системами. Этот интеграционный слой также содержит интерфейсы, которые обеспечивают эффективную интеграцию с другими приложениями SAP для страхового бизнеса, такими как «Управление сборами и выплатами» (SAP Collections and Disbursements, SAP FS-CD), «Управление комиссиями» (SAP Commission Management, SAP FS-CS), «Управление убытками» (SAP Claims Management, SAP FS-CM), «Управление перестрахованием» (SAP Reinsurance, FS-RI), «Управление бизнес-партнерами» (SAP Business Partner), «Бизнес-аналитика» (SAP NetWeaver Business Intelligence), а также другими решениями SAP.

### **МЕНЕДЖЕР ПРОДУКТОВ**

Менеджер продуктов, составляющий часть основной системы решения «Управление страховыми полисами», состоит из двух главных областей: разработчика продуктов и среды выполнения.

В инструментарии разработчика продуктов страховые продукты поддерживаются согласно своим специфическим свойствам и иерархиям компонентов, математическому описанию страхования, а также сопутствующим правилам контроля и проверкам согласованности.

Стандартная версия менеджера продуктов содержит законченные, готовые к использованию шаблоны. Эти шаблоны можно использовать в исходном виде или корректировать в соответствии со специфическими требованиями бизнеса. При этом можно легко создавать совершенно новые продукты согласно специфическим требованиям конкретной страховой компании.

В среде выполнения обеспечивается доступ ко вновь разработанным продуктам для их использования в полисах. Такими продуктами можно активно управлять на уровне полиса. Например, в том случае, если на уровне полиса осуществляется то или иное изменение, исходя из знаний о продукте, автоматически предоставляется доступ к правилам, специфичным для страхования. Продукты состоят из элементарных продуктов, которые можно повторно использовать в качестве конструктивных блоков для создания других продуктов. Всегда есть доступ к полной истории изменений.

При изменении определений продуктов создаются поколения продуктов или усовершенствованные версии продукта, доступные для продаж в течение определенного периода времени. Если клиент подает новый запрос, данная информация используется для создания нового полиса. Изменения в поколении продукта ведут к созданию новой версии (или поколения) продукта. Таким образом, полис всегда ссылается на последнее поколение продукта.

## **УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ**

Функции управления бизнес-процессами в рамках основной системы «Управление страховыми полисами» поддерживает классические бизнес-процессы, связанные с полисом, такие как «новый договор, изменение, информационная справка, реверсирование, прекращение». Данные бизнес-процессы могут использоваться аналогичным образом сразу по нескольким видам страхования. В пределах одного бизнес-процесса можно исполнять сразу несколько бизнес-транзакций. Последние можно связывать одна с другой и усовершенствовать в определенных точках в соответствии со специфическими потребностями компании.

## **УПРАВЛЕНИЕ СТРАХОВЫМИ ПОЛИСАМИ**

Бизнес-процессы, исполняемые в отношении полисов и связанных с ними бизнес-транзакций, документируются в журнале. В нем также отображаются незавершенные бизнес-процессы, время обработки и исполнитель, работавший с данным процессом. В журнале также отражается переписка, созданная в отношении того или иного полиса. Уже принятые дополнительные соглашения, увязанные с полисом, можно отменить посредством обратного дополнительного соглашения. В случае подобного исправления, одновременно затрагиваются необходимые при этом компоненты, такие как «Сборы и выплаты» (SAP FS-CD) или «Управление убытками» (SAP FS-CM).

Основная система «Управление страховыми полисами» обеспечивает управление временными периодами в двух измерениях в качестве возможности, предназначенной для всех видов страхования. Это означает, что данная система создает такие версии поправок, в которых фиксируются моменты начала и окончания действия (срок действия), а также время внесения поправки (время обработки). Все поправки могут подвергаться проверке и хранятся вместе с информацией об исполнителе и времени обработки.

Решение SAP основывается на концепции авторизации, в которой классическая авторизация объектов (таких как продукты и полисы) и авторизация транзакций (для таких функций, как создание, просмотр, изменение и удаление) используются наряду со структурными авторизациями и авторизациями с количественной оценкой. Возможно также использование лимитов суммы, связанных со значением определенных атрибутов, для присвоения различных уровней авторизации при подтверждении бизнес-процессов. На базе технологически открытых систем можно настраивать параметры авторизации для просмотра, благодаря чему повышается безопасность данных. Таким образом, можно ограничивать внутренний и внешний просмотр до определенных целевых групп пользователей информационной системы. Управленческий режим просмотра предоставляет исполнителям доступ ко всем полисам в пределах соответствующей сферы ответственности. Партнеры (такие как агенты, брокеры и т. п.) могут осуществлять доступ к полисам, оформленным или контролируемым ими самими; клиенты могут просматривать лишь собственные полисы.

## ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ КОМПОНЕНТА «СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ»

Компонент «Страхование жизни» охватывает специфические бизнес-процессы и транзакции по управлению полисами и типичными продуктами страхования жизни с помощью страховых технологий. Поддерживаются следующие ключевые элементарные страховые продукты:

- страхование жизни с выплатой в случае смерти или по дожитию;
- фондовое страхование жизни;
- страхование от рисков;
- страхование отложенного аннуитета;
- страхование аннуитета с немедленным началом;
- страхование на случай потери кормильца (с выплатами аннуитета);
- дополнительное страхование на случай смерти в результате несчастного случая;
- дополнительное страхование на случай потери трудоспособности;
- дополнительное страхование по уходу за больным.

Возможно ведение полиса страхования жизни, по которому один или несколько человек страхуются от одного или нескольких рисков. Поддерживаются следующие формы:

- обычный страхователь по страхованию от риска;
- застрахованный кормилец по страхованию на фиксированный срок;
- сострахователь по страхованию супругов;
- два или более застрахованных лиц по связанному страхованию жизни.

Система отображает различные категории рисков и группу риска, в которую попадают застрахованные стороны. Благодаря этому обеспечивается четкое определение того, кто и от чего застрахован. Отображаются следующие формы:

- смерть;
- дожитие;
- смерть от несчастного случая;
- потеря трудоспособности;
- потребность в медицинском уходе.

Типы возмещений, выплачиваемых в рамках функции по страхованию жизни, — это разовые выплаты, аннуитеты или освобождения от взноса по страхованию с фиксированным сроком в случае потери кормильца.

Характерные транзакции в области деятельности по страхованию жизни включают в себя транзакции динамической обработки и определение добавочного участия, а также проверки и урегулирование риска (в том числе обработку для дополнительных рисков), изменения суммы страхового покрытия и определение исключających оговорок.

Страховая математика обеспечивает отображение расчетов премий и возмещений при оформлении нового полиса согласно набору правил расчета совокупных сумм и премий. Возможно определение премий и расчет возмещений, а также расчет сумм гарантий (с учетом обратных вычетов для выкупных сумм) и определение совокупных выплат.

В перечень других специфичных для страхования расчетов входят:

- определение исчислимого поступления из резерва и добавочного поступления на момент изменения;
- учет просроченных премий;
- учет займа, подлежащего зачету;
- определение затрат к удержанию;
- определение статуса нового полиса:
  - при изменении ключевых данных (таких, как срок действия страхования);
  - при увеличении страховой суммы или премии и сохранении ключевых данных (например, динамически);
  - при уменьшении страховой суммы или премии и сохранении ключевых данных (например, частичном реверсировании);
  - при отказе от премии;
  - при переходе на повторяющийся аннуитет.

В функциях по разработке процедур для разделения премии и резервов также используется страховая математика. Есть соответствующие формулы и параметры расчета для создания баланса:

- разделение премии на рисковую, затратную и сберегательную составляющие;
- резерв покрытия;
- аквизиционные, административные расходы и расходы по сбору премии;
- начисления середины года.

При обработке сроков ключевые даты и сроки планируются как частотность (такая как годы или месяцы). При определении налогов поддерживаются правила и способы расчета налога на страхование и налога на прирост капитала.

### **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ КОМПОНЕНТА «ИМУЩЕСТВЕННОЕ СТРАХОВАНИЕ И АВТОСТРАХОВАНИЕ»**

Компонент «Имущественное страхование и автострахование» содержит специфические бизнес-процессы и транзакции для имущественного страхования и страхования от несчастных случаев, а также типовые страховые продукты для данных видов страхования, включая страховую математику. Это следующие виды страхования:

- страхование гражданской ответственности;
- страхование юридических расходов владельцев автотранспортных средств;
- страхование от несчастного случая;
- страхование имущества;
- автострахование.

При ведении страховых продуктов поддерживается страхование одного или нескольких объектов от одного или нескольких рисков. В случае страхования от несчастного случая, застрахованными объектами могут являться люди или физические объекты (такие как здания, автомобили, ценности и т. п.). Компонент имущественного страхования и автострахования отображает различные категории рисков в соответствии с застрахованными объектами. Благодаря этому четко видно, кто застрахован или что застраховано от каждого риска, например от:

- повреждения или уничтожения домашнего имущества в результате пожара;
- повреждения или уничтожения автомобиля в результате столкновения;
- телесного повреждения, нанесенного лицу в результате воздействия внешних факторов.

В качестве дополнения к базовым функциям компонент для поддержки имущественного страхования и автострахования содержит такие функции, как:

- индексирование;
- уровни премий и штрафов;
- участие в прибыли;
- коррекция премий;
- коррекция стоимости;
- выставление счетов на ключевые даты.

#### **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ КОМПОНЕНТА «МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ»**

Компания SAP работает над компонентом, предназначенным для управления добровольным медицинским страхованием и для администрирования процессов такого страхования. Готовятся к выпуску полные описания функциональных возможностей данного компонента. Данное решение для медицинского страхования будет также включать в себя комплексное приложение, созданное в сотрудничестве с компанией AOK Systems.

## **НАДЕЖНОЕ ПАРТНЕРСТВО**

Компания SAP видит свою миссию в том, чтобы быть надежным поставщиком лучших решений для управления бизнесом, новатором в области современных технологий, непрерывно оптимизирующим свои решения, чтобы помочь клиентам поднять искусство управления бизнесом до высот совершенства. Уже более 30 лет компания SAP помогает предприятиям разного масштаба из самых разных отраслей управлять всеми сферами деятельности компании, продолжая быть самым надежным выбором для наших клиентов и партнеров.

В каждой отрасли есть свои уникальные процессы и сложные задачи. Сильной стороной SAP всегда было глубокое знание особых требований каждой отдельной отрасли и уникальное предложение специализированных отраслевых решений. Огромный опыт, который компания SAP приобрела в процессе тесного сотрудничества с клиентами из сферы страхования как в России, так и за рубежом, воплощен в решении SAP для страхового бизнеса.

Кроме этого, составной частью стратегии компании SAP является масштабная локализация бизнес-решений. Вот уже много лет наша компания последовательно придерживается этой стратегии, и успех SAP во многом определяется этим подходом к задаче реализации требований местного законодательства и стандартов ведения бизнеса. Решения SAP работают в соответствии с основными нормами и требованиями российского законодательства.

Являясь лидером мирового и российского рынка бизнес-решений для управления современным предприятием, компания SAP гарантирует свое долгосрочное присутствие на рынке. Высокий уровень компетенций консультантов, эффективная, проверенная на многих проектах методология внедрения, качественная инфраструктура обучения и уникальное качество услуг по сопровождению определяют успешные внедрения наших решений. Высокопрофессиональные специалисты обеспечивают оперативную и надежную поддержку эксплуатации решений в любом регионе 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Клиенты своевременно получают новые оптимизированные решения и, что очень важно, могут применять лучший мировой опыт управления бизнесом.

Компания SAP видит свой успех в эффективном решении задач клиентов – с максимальной отдачей, в минимальные сроки и за оптимальную цену. Именно поэтому нацеленные на успех компании используют решения SAP.

## ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является ведущим в мире поставщиком программных решений для управления бизнесом. Комплексное предложение SAP включает решения, отвечающие требованиям организаций любого масштаба – от компаний сегмента малого и среднего бизнеса до глобальных корпораций. Решения SAP для управления бизнесом помогают предприятиям во всем мире повышать эффективность деятельности всех функциональных подразделений и компании в целом, совершенствовать взаимоотношения с клиентами и расширять сотрудничество с партнерами. В настоящее время более 32 000 компаний, расположенных в более чем 120 странах мира, используют в своей работе программное обеспечение SAP.

Все решения SAP базируются на платформе SAP NetWeaver – технологической платформе нового поколения для управления бизнес-процессами, которая обеспечивает возможность перехода к сервисно-ориентированной архитектуре ИТ-ландшафта и поддерживает быструю реализацию инноваций и гибкую адаптацию бизнеса к изменениям рыночной среды.

Отраслевые решения SAP эффективно поддерживают уникальные бизнес-процессы более чем 25 отраслей, в число которых наряду с флагманами экономики – нефтегазовой отраслью, металлургией, энергетикой – входят развивающиеся быстрыми темпами сфера розничной торговли и производства товаров народного потребления, индустрия машиностроения, сектор финансовых институтов и многие другие отрасли. Решения SAP успешно используются также для эффективного управления государственным сектором экономики разных стран.

Компания SAP имеет представительства в более чем 50 странах мира, представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую фондовую биржу и Нью-Йоркскую фондовую биржу.

Дополнительная информация: <http://www.sap.com>

В 1992 году открылось представительство SAP AG в Москве. За прошедшие годы открылись представительства в Санкт-Петербурге, Алматы и Киеве, а численность сотрудников превысила 400 человек. У клиентов SAP в странах СНГ работают в промышленной эксплуатации более 300 информационных систем на базе решений SAP. Всего в странах СНГ с решениями SAP работают более 90 000 человек.

## ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Мы надеемся, что в этом документе нам удалось представить убедительные доводы для дальнейшего рассмотрения возможностей использования решения SAP для достижения стратегических целей Вашей компании. Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Уверены, что совместно мы сможем разработать такую экономическую модель нашего сотрудничества, которая позволит Вашей компании в ближайшей перспективе добиться значительного роста, завоевать долгосрочные конкурентные преимущества и повысить инвестиционную привлекательность компании.

Позвоните нам прямо сегодня, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Телефон для контактов: **8 800 200 9777**  
(звонок по России бесплатный).

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: [www.sap.ru](http://www.sap.ru), где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: [www.sap.ru/company/digest/](http://www.sap.ru/company/digest/), и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

## АДРЕСА ОФИСОВ

### ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.  
Телефон: +7 (495) 755 98 00, факс: +7 (495) 755 98 01.  
E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)  
[www.sap.ru](http://www.sap.ru)

### ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, 23.  
Телефон: +7 (812) 718 37 71, факс: +7 (812) 718 37 02.  
[www.sap.ru](http://www.sap.ru)

### ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.  
Телефоны: +38 (044) 490 33 92, 490 33 93,  
факс: +38 (044) 490 33 94.  
E-mail: [info.Ukraine@sap.com](mailto:info.Ukraine@sap.com)  
[www.sap.com/ukraine](http://www.sap.com/ukraine)

### ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 480099, Алматы, ул. Фурманова, 240Г, CDC Center One.  
Телефон: +7 (3272) 508 400, факс: +7 (3272) 508 401.  
E-mail: [Info.cis@sap.com](mailto:Info.cis@sap.com)  
[www.sap.kz](http://www.sap.kz)