



Международная группа компаний Sanitec смогла оценить преимущества межкорпоративного сотрудничества, организовав в рамках концерна Центр компетенции SAP и объединив системы на базе платформы «SAP Solution Manager».

## История успеха

# К УСПЕХУ ЧЕРЕЗ КОНСОЛИДАЦИЮ УСИЛИЙ

## МЕЖКОРПОРАТИВНАЯ ПОДДЕРЖКА В SANITEC

Корпорация Sanitec представляла собой ассоциацию независимых компаний до тех пор, пока полтора года назад не приняла решение о проведении интеграции на базе новой бизнес-модели, обеспечивающей межкорпоративное сотрудничество. Для того, чтобы реализовать это намерение, в рамках корпорации были созданы центральные подразделения финансовых служб, закупок, планирования и производства.

Предпочтение сразу было отдано стандартной поддержке ИТ-процессов с использованием программного обеспечения SAP во всех подразделениях концерна. Для ее внедрения необходимо было адаптировать существующие системы SAP в региональных компаниях: во Франции, Германии, Великобритании, Италии, Польше, а также в странах Бенилюкса и Скандинавии. Кроме того, требовалось организовать корпоративный Центр компетенции SAP. Новые структуры и процессы, общие методы работы и бюджеты, а также стандартная система управления персоналом – вот лишь некоторые ключевые задачи, которые были решены в ходе организации такого центра. На первом этапе проекта пять национальных Центров компетенции были интегрированы в один.

В последствии, одной из самых важных задач, которые встали перед корпоративным Центром компетенции, стало составление технических требований к сотрудничеству на единой коммуникационной платформе. Для объединения региональных подразделений в корпоративный центр поддержки требовались прозрачные процессы и легко отслеживаемые договоры о сервисном обслуживании (SLA). Кроме того, для внедрения стандартных процедур в европейских подразделениях требовались дополнительные ресурсы, которые были созданы благодаря объединению региональных групп поддержки.

**САП СНГ  
и Страны Балтии**

115054, Москва,  
Космодамианская наб., 52/2.  
Телефон: (095) 755-9800,  
факс: (095) 755-9801.  
<http://www.sap.com/cis>

## ТРЕБОВАНИЯ К СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ СЛУЖБЕ

В ходе подробного анализа были определены следующие требования к новой информационно-справочной системе:

- общеевропейский доступ и поддержка нескольких языков;
- удобный доступ к системами (SAP R/3, SAP Advanced Planning and Optimization [APO], SAP Business Information Warehouse [BW], программное обеспечение третьих производителей);
- простой доступ для пользователей;
- автоматическая сортировка обращений по группам поддержки и темам, таким как компоненты SAP;
- эффективные процессы для коммуникации, передачи информации и эскалации;
- легко отслеживаемые договора о сервисном обслуживании;
- адаптация к потребностям групп.

В ноябре 2003 г. группа Sanitec остановила свой выбор на платформе «SAP Solution Manager» (версия 3.1) в качестве базы для развертывания и интеграции системной инфраструктуры в Европе. Среди факторов, определивших данный выбор, стали рентабельность внедрения и эксплуатации системы (благодаря отсутствию дополнительных лицензионных сборов), опыт работы с решениями SAP и приемлемые сроки проекта. Устранить слабые стороны системы отчетности и преодолеть ограниченный набор функций удалось благодаря масштабируемости решения и корпоративным навыкам построения процессов. Всего за полтора месяца небольшая проектная группа специалистов компании при поддержке со стороны SAP провела внедрение всех функций.

## ПРЯМАЯ СВЯЗЬ С ГРУППОЙ ПОДДЕРЖКИ

Отправить сообщение в корпоративный Центр компетенции можно из любого приложения SAP, снабдив его такой информацией, как уровень приоритета и описание. Одним из основных преимуществ является то, что сообщение автоматически дополняется такими данными, как сведения о пользователе, системе, транзакции, манданте, времени (стандартные функции), а также о недостающих объектах полномочий (расширенные функции). Если в процессе мониторинга интерфейсов и отдельных процессов обнаруживается превышение контрольных лимитов, установленных для предупреждений, генерируются сообщения.

Сообщения автоматически направляются в указанные группы поддержки отделов финансов, логистики, производства и базисную группу. В платформе «SAP Solution Manager» хранятся имя ответственного ключевого пользователя, номер его телефона и электронный адрес. После того, как корпоративный Центр компетенции закончит обработку запроса, уведомление о его статусе и обработке будет направлено пользователю в формате PDF по электронной почте. Такие функции, как документирование результатов работы группы поддержки и их прямая передача в базу данных SAP-нот или в другую группу кор-

поративного Центра компетенции помогают сократить ежедневные объемы работы. Функции отчетности (нестандартные) предоставляют сведения о количестве открытых запросов и среднем времени отклика и обработки запроса для каждой группы. Технология удаленного вызова (RFC) объединяет гетерогенную инфраструктуру системы SAP, охватывающую Италию, Германию, Польшу, и инфраструктуру новой целевой среды (SAP R/3 Enterprise, SAP APO, SAP BW).

Вслед за первоначальным внедрением новой бизнес-модели в апреле 2004 г. концепция поддержки была реализована в регионе Бенилюкс. Будущие планы включают в себя использование «SAP Solution Manager» для поддержки процесса утверждения проектов и распространение модели на другие системы SAP, а также ее внедрение в странах, пока не интегрированных в концерн с системой SAP. Исследование остальных компонентов «SAP Solution Manager» и решения «Knowledge Warehouse» («Хранилище знаний») поможет определить дальнейшие перспективы повышения эффективности корпоративного Центра компетенции SAP.

*По материалам издания SAPInfo 08.04.*

## КОРПОРАЦИЯ SANITEC

Европейская группа компаний Sanitec является владельцем нескольких брендов и занимается разработкой, производством и реализацией сантехнической керамики, а также ванн и душевых кабин. Фундамент группы Sanitec заложен на устоявшихся брендах региональных представительств. Компания тесно сотрудничает с потребителями и отраслевыми партнерами, архитекторами и оформителями с целью разработки современных концепций дизайна ванных комнат, созвучных здоровому образу жизни. Рост концерна Sanitec обеспечивается как внутренним развитием, так и приобретением других компаний. В 2003 г. чистый объем продаж составил 951,1 млн. евро, а штат насчитывал до 8000 сотрудников. Компания занимает 1-2 место среди самых крупных поставщиков на всех своих основных рынках. Sanitec имеет офисы в более чем 30 странах и штаб-квартиры в Хельсинки (Финляндия), в Гамбурге и Ратингене (Германия).