



Услуги SAP по сопровождению и поддержке

ПОДДЕРЖКА ВНЕДРЕНИЯ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Снижение риска и стоимости внедрения, а также обеспечение требуемой производительности

Управление ИТ-средой и её поддержка – постоянно усложняющийся, дорогостоящий и рискованный процесс. Набор услуг SAP Safeguarding for Implementation помогает снизить технические риски при внедрении, обеспечить успешный переход в продуктивную эксплуатацию и последующее использование решения.

Организации сегодня ведут свою деятельность в условиях использования постоянно усложняющихся ИТ-ландшафтов и производственных процессов. Современные ИТ-системы могут предоставить оптимальную поддержку деловых процессов, но обеспечение требуемых надежности, доступности и производительности самих систем – сложная задача. Особенную сложность может представлять обновление или внедрение нового технологического решения.

Компания SAP помогает идентифицировать и снизить риски, связанные с техническим внедрением и последующей эксплуатацией решения. Набор услуг SAP Safeguarding for Implementation включает оценку, инструменты и услуги, необходимые для снижения технического риска и стоимости внедрения новой технологии. Эти услуги, предоставляемые специалистами SAP удаленно или на месте, охватывают весь цикл внедрения – концептуальный проект, реализацию, тестирование, ввод в продуктивную эксплуатацию.

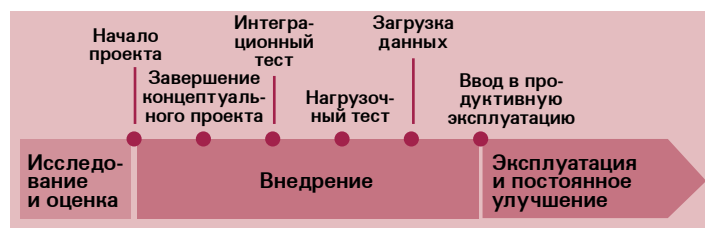


Рисунок 1. Обзорное представление SAP Safeguarding for Implementation.

Поддержка на этапе завершения концептуального проекта

Услуги SAP Safeguarding for Implementation включают лучшие практики технического управления качеством и доступ к уникальным знаниям и опыту специалистов SAP. Это обеспечивает успешное внедрение, а также управляемую и надежную эксплуатацию программного обеспечения SAP.

Мы оцениваем следующие ключевые аспекты внедрения:

■ **Техническая выполнимость**

Мы подтверждаем, что планируемая техническая архитектура (исходя из размера и пропускной способности) сможет поддерживать ожидаемую нагрузку деловых процессов и будет соответствовать потребностям предприятия. Мы также обеспечиваем совместимость программных компонентов и адекватную поддержку производственных процессов со стороны программного обеспечения. Используя наш опыт аналогичных проектов, мы проверяем критичные для производительности этапы деловых процессов. Результатом является краткое описание планируемых основных производственных процессов и системного ландшафта. При этом особое внимание уделяется взаимодействию между различными компонентами, интеграции данных и их согласованности, а также учёту планируемой нагрузки.

■ **Функциональная выполнимость.** Мы подбираем для производственных процессов, которые требуется реализовать, наилучшие методы обеспечения их функциональной выполнимости и определения возможных рисков.

■ **Выполнимость на этапе планирования внедрения и развертывания.** Мы проверяем план внедрения и развертывания, включая выполнимость и соответствие сроков и объёмов работ с учетом сложности проекта. Мы также выполняем проверку этапов проекта, концепции и этапов развертывания.

По завершении этих оценок мы можем полностью оценить планируемое решение и техническую среду заказчика и определить подходящий уровень поддержки и взаимодействия. Итоговый отчет содержит подробное описание выявленных рисков и критичных вопросов, а также планы уменьшения технических рисков и предоставления услуг.

Этап тестирования для обеспечения совместимости.

На этапе тестирования мы оцениваем совместимость и интеграцию основных деловых процессов заказчика в системном ландшафте. Мы уделяем особое внимание интеграции, обеспечению согласованности данных, процедурам загрузки данных и текущей эксплуатации, тщательно проверяя производительность и распределение рабочей нагрузки.

Наша цель – обеспечить непрерывную работу деловых процессов заказчика и удовлетворение производственных требований к производительности, стабильности,

согласованности данных, пропускной способности и масштабируемости. Мы анализируем и отслеживаем наиболее важные компоненты и интерфейсы, являющиеся частью основных деловых процессов, на основе следующих действий:

- Выявление главных задач и расстановка приоритетов.
- Наблюдение за производительностью программного обеспечения для обнаружения узких мест и поддержки стабильности.
- Рекомендации по предотвращению узких мест и повышению стабильности.
- Анализ основных причин серьёзных технических неполадок.
- Рекомендации по внедрению и анализ их эффекта.

Отличительной чертой услуг SAP Safeguarding for Implementation является сфокусированность на улучшении производительности, стабильности и согласованности данных для критичных транзакций и деловых процессов.

Обеспечение производительности.

На этапе тестирования мы проверяем план нагрузочного тестирования, наблюдаем за выполнением тестирования, а затем анализируем и интерпретируем результаты. Контрольные данные обеспечивают получение надежных результатов нагрузочных испытаний благодаря моделированию основных производственных процессов в реальных условиях (включая оборудование, число пользователей и количество операций).

Мы также анализируем и оптимизируем конфигурацию программного обеспечения для работы при требуемых нагрузках и проверяем масштабируемость основных деловых процессов, учитывая потребление ресурсов и выявляя узкие места. Мы проверяем и подтверждаем план заказчика по управлению комплексным графиком работ (расписание фоновых заданий и действий), что обеспечивает его соответствие требованиям к пропускной способности при параллельной обработке. Эти этапы предоставляют заказчику надежный фундамент для запуска программного обеспечения в эксплуатацию.

Подготовка к переходу в продуктивную эксплуатацию.

В случаях, когда переход в продуктивную эксплуатацию критичен для бизнеса, специалисты SAP помогают устранять возникающие проблемы на месте, предоставляя быстрый и удобный доступ к ресурсам SAP.

В случае возникновения сложных неполадок отдел поддержки и сопровождения SAP совместно с заказчиком организует оперативную группу специалистов на месте установки и выполняет анализ основных причин неполадок. Специалисты SAP и проектная группа заказчика работают согласованно для обеспечения быстрого устранения неполадок и успешного перехода в эксплуатацию.

Для обеспечения продуктивного запуска системы заказчика мы уделяем особое внимание следующим вопросам:

- **Производительность при проведении миграции данных.** Мы отслеживаем производительность процесса миграции данных путём контроля интерфейсов и своевременного анализа ошибок и неполадок, влияющих на процесс миграции.
- **Переход в продуктивную эксплуатацию.** Мы активно отслеживаем производительность деловых процессов и работы программного обеспечения заказчика – за несколько дней до и через несколько дней после начала эксплуатации – и выполняем анализ основных причин возникающих неполадок. Мы также контролируем согласованность данных и пропускную способность интерфейсов и представляем экспертное заключение по работе системы и приложений заказчика.
- **Закрытие периода.** Мы контролируем закрытие первого периода и производительность процессов, включая интерфейсы, и анализ ошибок.
- **Устранение неполадок.** Для обеспечения успешного внедрения и быстрого устранения неполадок мы анализируем основные причины их возникновения – на месте установки или удаленно – при поддержке глобальной экспертизы.

Управление изменениями для обеспечения успешной эксплуатации.

Набор услуг SAP Safeguarding for Implementation может включать поддержку управления изменениями. Мы поддерживаем процессы управления качеством и изменениями программного обеспечения заказчика на протяжении всего жизненного цикла системы (в т.ч. и на начальных этапах реализации) для обеспечения наилучшего результата. Цель этой услуги – убедиться в том, что стратегия управления изменениями согласована со стратегией тестирования и стратегией поддержки SAP. Эта согласованность уменьшает время простоя и обеспечивает стабильность систем и деловых процессов. Используя возможности платформы SAP Solution Manager, можно документировать любые внесенные в тестируемое ПО изменения – с помощью функций запроса на изменение – для выявления причины неполадки, если она происходит после внесения изменения. В рамках услуг консалтинга

специалисты SAP могут разработать подходящие процедуры и процессы утверждения для следующих областей:

- Стратегия системного ландшафта;
- Стратегия переноса, включая стратегию заморозки программного кода и процедуры утверждения для внесения изменений в продуктивную систему;
- Стратегия управления тестированием и автоматизация, включая процедуры и инструменты;
- Стратегия обслуживания SAP, включая управление версиями, пакеты поддержки и пакеты исправлений.

Предоставление экспертизы по запросу.

Экспертиза по запросу – это оперативное предоставление необходимого специалиста для быстрого устранения сложных неполадок. Специалисты SAP привлекаются на определенных этапах проекта и предоставляют квалифицированные рекомендации. Для предоставления услуги экспертизы по запросу необходимо использование платформы SAP Solution Manager. Оказание этой услуги обычно запрашивается для технически сложных или необычных неполадок, которые выходят за пределы знаний и опыта персонала заказчика. Кроме того, специалисты SAP предоставляют необходимые технические и функциональные консультации. Специалист SAP или специалист заказчика записывает все неполадки, возникающие на месте установки или наблюдаемые удаленно. Если потенциальные проблемы не являются следствием программной ошибки и заказчику требуется консультация SAP, следует рассмотреть вопрос использования услуги экспертизы по запросу. Заявки на оказание услуги предоставления экспертизы по запросу передаются в SAP через платформу SAP Solution Manager, что обеспечивает необходимое отслеживание и получение отчетов об устранении неполадки. Отсылаемая заявка на предоставление услуги содержит описание неполадки и контекстную информацию. SAP использует эту информацию для поиска подходящего специалиста для устранения неполадки.

Обеспечение оптимальной эксплуатации.

SAP Solution Manager является платформой для поставки услуг SAP Safeguarding for Implementation, централизованного управления и совместной работы. Платформа предоставляет инструменты, информационные материалы и средства для связи с SAP, необходимые для внедрения, поддержки, эксплуатации и текущего контроля программного обеспечения SAP. Платформа SAP Solution Manager помогает снизить риски и уменьшить совокупные эксплуатационные расходы заказчика.

ООО «САП СНГ»

115054, Москва, Космодамианская наб., 52/2.

Телефон: +7 (495) 755-9800.

Факс: +7 (495) 755-9801.

E-mail: info.cis@sap.com

Платформа SAP Solution Manager работает в системной среде заказчика и упрощает техническую поддержку распределенных систем. Эта платформа автоматически записывает все сведения, касающиеся рассматриваемой неполадки, что ускоряет анализ и устранение основных причин неполадок. Платформа SAP Solution Manager работает с программным обеспечением заказчика на протяжении всего жизненного цикла ПО. Платформа поддерживает различные компоненты, включая сторонние, и охватывает существующие и новые решения SAP, связывая процессы заказчика с ИТ-инфраструктурой. Кроме того, SAP Solution Manager обеспечивает интенсивную передачу знаний с помощью услуг, оказываемых на месте установки, и предоставления доступа к лучшим практикам. Использование SAP Solution Manager входит в стоимость стандартного сопровождения, поэтому заказчик не несет дополнительных расходов на лицензирование при управлении системой SAP с помощью SAP Solution Manager.

Преимущества SAP Safeguarding for Implementation

Преимущества	Причины
Снижение технических рисков	▪ Заблаговременное выявление и снижение технических рисков на основе уникальных знаний и опыта, накопленных более чем за 30 лет
Своевременный переход в продуктивную эксплуатацию	▪ Выявление и устранение основных неполадок для обеспечения успешного перехода в эксплуатацию ▪ Опыт и лучшие практики планирования и реализации проекта
Текущая производительность	▪ Фокус на производительности основных деловых процессов и интерфейсов ▪ Профилактические услуги, обеспечивающие надежную работу систем
Отсутствие неожиданностей	▪ Уникальная методика и лучшие эксперты SAP обеспечивают снижение рисков заказчика

Дополнительные сведения

Выбрав набор услуг SAP Safeguarding for Implementation, заказчик сможет воспользоваться нашим более чем 30-летним опытом поддержки тысяч инсталляций. Мы помогаем избежать осложнений с самого начала проекта внедрения. Подробнее о том, как SAP Safeguarding for Implementation помогает получить максимум преимуществ программного обеспечения SAP, можно узнать на нашем Web-сайте – www.sap.com/services.

Способы связи со службой поддержки:

- Задайте свой вопрос в форме сообщения на странице SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/message>). Мы рекомендуем выбрать именно этот вариант, так как в этом случае Ваш запрос сразу попадает в сервисную систему и будет переадресован сотрудникам SAP, отвечающим за тематику, к которой относится вопрос. Кроме этого, такой способ предоставляет Вам возможность отслеживать статус запроса.
- Свяжитесь с нами по электронной почте: support.cis@sap.com (чтобы ускорить обработку Вашего запроса, просим Вас использовать инструкцию из ноты 217405).
- Позвоните нам: с 7:00 до 19:00 по московскому времени по номерам: **(495) 725-43-41, 725-43-42**, после 19:00 и в выходные дни для связи с нами Вы можете воспользоваться номером в Германии: **+49 (180) 534-34-36** или прибегнуть к помощи через портал SAP Service Marketplace.

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Компания SAP – надежный партнер, в котором Вы можете быть уверены.

Опытные специалисты обеспечивают оперативную и надежную поддержку эксплуатации решений в любом регионе страны 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Мы готовы ответить на ваши вопросы, связанные с эксплуатацией решений SAP, и продемонстрировать высокое качество сервисного обслуживания, предоставляемого компанией SAP.

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

