

Услуги SAP по сопровождению
и поддержке SAP Safeguarding for Upgrade



НАБОР УСЛУГ SAP SAFEGUARDING FOR UPGRADE

**ПОДДЕРЖКА ПЕРЕХОДА
НА НОВЫЕ ВЕРСИИ РЕШЕНИЙ SAP.**

По мере развития Вашей компании появляется необходимость адаптировать ИТ-решения к изменяющимся требованиям бизнеса. Во многих случаях это приводит к необходимости обновления версий решений SAP. Однако на любой стадии проекта обновления могут возникнуть затруднения. Набор услуг SAP Safeguarding for Upgrade поможет Вам на ранних стадиях идентифицировать и устранить возможные сложности при переходе на новые версии решений SAP и обеспечить успешное обновление.

Набор услуг SAP Safeguarding for Upgrade обеспечивает успешный переход на новые версии за счет раннего выявления и устранения потенциальных затруднений.

Изменяющиеся условия ведения бизнеса требуют изменения ИТ-решений. Каждой развивающейся компании необходимо соответствующим образом адаптировать свою ИТ-среду. Переход на новые версии позволяет получить преимущества от использования новейших функциональных возможностей и передовых технологий, благодаря внедрению инноваций, а также гарантирует долгосрочную защиту инвестиций в развитие ИТ-инфраструктуры.

Однако при сколько-нибудь значительном изменении технологии во время обновления версий программного обеспечения могут возникнуть сложности. Успех смены версий зависит от множества причин. Степень их значимости может быть обусловлена произвольным числом факторов, в том числе характеристиками Вашего ландшафта решений, принятой операционной моделью, характером бизнес-процессов, набором интегрированных в ландшафт технологий и выбранным способом перехода от исходной версии к целевой. Ключевыми также являются объем проекта, последовательность действий, структура и степень готовности организации к изменениям. Чтобы переход на новые версии был успешным, необходимо выявить факторы риска, способные повлиять на реализацию проекта и объем возможных затрат. При этом возникают следующие ключевые вопросы:

- как смена версий отразится на Вашей ИТ-инфраструктуре?
- каким образом обеспечить настройку приложений и модификаций?
- как минимизировать время простоя при смене версий?
- обладает ли Ваша команда достаточными техническими навыками и опытом управления проектами и рисками?

При переходе на новые версии Ваших приложений SAP набор услуг SAP Safeguarding for Upgrade поможет заранее выявить и устранить потенциальные затруднения еще до возникновения каких-либо сбоев в работе. В число услуг входит назначение со стороны компании SAP менеджера по техническому качеству, который будет координировать работу на протяжении всего проекта и сделает все возможное, чтобы оправдать Ваши ожидания от службы поддержки компании SAP.

Отправной точкой является индивидуальный план предоставления услуг, корректируемый на протяжении всего жизненного цикла Вашего проекта смены версий. Конечной целью является плавный переход, приемлемый для Вашего бизнеса, с минимальным временем простоев.

Гарантированный успех при использовании проверенного на практике набора услуг

Набор услуг SAP Safeguarding for Upgrade дает возможность получения экспертных оценок, позволяет провести оптимизацию, снизить технические риски, связанные с переходом на новые версии, и повысить надежность Вашего решения SAP в целом. При предоставлении данных услуг особое внимание уделяется следующим ключевым факторам:

- текущая ситуация с сопровождением систем и возможные альтернативы,
- оптимальный путь перехода на новые версии для Вашего ландшафта решений,
- совместимость и взаимозависимость компонентов Ваших решений,
- дополнительные требования к объему технических ресурсов для Ваших систем,
- корректировки, необходимые для учета Ваших индивидуальных требований к хранилищу данных и интерфейсам,
- потребность в миграции данных,
- стратегия тестирования,
- концепция обучения конечных пользователей,
- минимально допустимое время простоя производственных процессов,
- переход на Unicode.

Все услуги предусматривают выполнение работ сертифицированными инженерами сопровождения SAP дистанционно или непосредственно на месте инсталляции заказчика. Специалисты компании привлекаются в течение всего жизненного цикла проекта по смене версий, начиная с этапа оценки, затем на этапах реализации и тестирования и заканчивая окончательной подготовкой к запуску в производственную эксплуатацию.

Поддержка оценки и разработки поэтапного плана перехода на новые версии

На этапе оценки проекта мы собираем на совместное заседание всех заинтересованных в проекте лиц, причастных к Вашим решениям SAP, как внутренних, так и сторонних. На заседании оцениваются альтернативные сценарии перехода на новые версии программного обеспечения SAP и стратегия внедрения. Стандартизованная методология оценки позволяет рассмотреть различные варианты и оптимизировать временные рамки и очередность выполнения проектов по переходу на новые версии. Учитывая текущую ситуацию, затрагиваемые обновлениями компоненты и аппаратные средства, мы определяем возможные ограничения для запланированного целевого ландшафта и версий с использованием многоуровневого анализа зависимостей для различных вариантов смены версий. Ваша команда, задействованная в проекте, получает отчет с подробным описанием вариантов, обозначенными рисками и предлагаемый нами поэтапный план перехода на новые версии. После такого всестороннего анализа мы сможем выработать более детальные предложения по реализации проекта.

Поддержка выпуска концептуального проекта перехода на новые версии

После утверждения концептуального проекта перехода на новые версии команда инженеров поддержки SAP проведет работу по выявлению и оценке технических рисков Вашего проекта. Мы обсудим и проанализируем Ваш план перехода на новые версии, проверим его обоснованность и выполним многоуровневую проверку Вашей общей стратегии. Мы удостоверимся в том, что запланированная техническая архитектура сможет выдержать предполагаемую нагрузку, проверим совместимость компонентов программного обеспечения и то, что функциональность программного обеспечения после перехода на новые версии будет достаточной для поддержания Ваших производственных процессов.

Обеспечение быстрого и эффективного перехода

Этап реализации обычно начинается с конфигурации временного проектного ландшафта, где выполняется первоначальное тестирование и вносятся необходимые корректировки. Мы проверяем полноту Ваших сценариев тестирования и устраняем все непредвиденные проблемы, возникающие при тестовом обновлении версий. Мы также предоставляем подробную информацию о последних инструментах SAP, такую как «Руководство по смене версий SAP» (SAP Upgrade Road Map), приложение SAP Tutor и другие.

Исходя из своих знаний о лучших практических способах

перехода на новые версии, мы можем определить наиболее подходящий для Вашего решения путь оптимизации. Например:

- наши инженеры поддержки выполняют дистанционный анализ и сравнят ожидаемое время простоя с максимально допустимым. Вы получите подробный план действий, который позволит Вам соответствующим образом минимизировать время простоя,
- чтобы в каком-либо решении после обновления стали доступны новые функциональные возможности, может потребоваться его дополнительная настройка. В других случаях уже имеющиеся модификации программного обеспечения могут потребовать внесения корректировок. Мы можем предоставить Вам комплексные аналитические инструменты и услуги, которые помогут спланировать и подготовить необходимые корректировки,
- регрессионное функциональное тестирование является важным этапом процесса перехода на новые версии, зачастую отнимающим больше времени и усилий, чем ожидалось. Для упрощения и оптимизации процесса тестирования мы можем оказать Вам техническую поддержку в оптимизации процедур тестирования и процессов администрирования, благодаря улучшению существующей среды тестирования и применению новейших технологий автоматизации тестирования SAP,
- во избежание появления проблемных мест в производительности, наши инженеры поддержки также оценят необходимость в изменениях интерфейсов и размеров системы. Если в результате перехода на новые версии изменяется пользовательский интерфейс, важно обеспечить пользователей документацией и учебными материалами для дальнейшей эффективной работы. Для поддержки процесса обучения мы можем предоставить новейшие средства дистанционного обучения, призванные ускорить передачу знаний и существенно снизить расходы на обучение.

Управление запросами на внесение изменений для обеспечения плавного перехода и полного соответствия требованиям

В процесс подготовки обновления версий входит установление адекватных процедур управления запросами на внесение изменений. Мы поддерживаем Ваши процессы управления качеством и запросами на внесение изменений в ПО на протяжении всего проекта, от самых ранних стадий и до стабилизации после ввода в производственную эксплуатацию. При этом необходимо убедиться, что стратегия управле-

ния изменениями соответствует стратегии тестирования и технического обслуживания программного обеспечения SAP. Такое соответствие минимизирует время простоев и обеспечивает устойчивость и стабильность Ваших систем и производственных процессов, особенно после перевода разрабатываемой системы на новую версию. С помощью функциональности для работы с запросами на внесение изменений, входящей в платформу управления приложениями SAP Solution Manager, Вы можете документировать любые изменения, вносимые в тестируемое программное обеспечение, чтобы впоследствии установить причину проблемы, возникшей после внесения данного изменения. Инженеры SAP проверяют наличие всех необходимых элементов:

- стратегии системного ландшафта,
- стратегии переноса внесенных изменений в продуктивную систему, в том числе стратегии фиксации кода и механизмов авторизации при внесении изменений в рабочие версии программ,
- стратегии технического обслуживания программного обеспечения SAP, в том числе стратегии управления версиями, пакетами поддержки и исправлениями.

Окончательная подготовка к запуску новой системы

На ключевой стадии перехода к использованию новой системы и отключению старой специалисты SAP находятся непосредственно у заказчика, чтобы помочь в случае возникновения критических сбоев и обеспечить быстрый и эффективный доступ к ресурсам SAP. В случае возникновения сложной ситуации наши специалисты непосредственно на месте создают штаб и проводят анализ для выяснения причин возникновения такой ситуации. Инженеры SAP и Ваша команда, задействованная на проекте, работают совместно для быстрого решения проблем и обеспечения успешного перехода к производственной эксплуатации. При разрешении проблем мы действуем в соответствии с соглашением об уровне обслуживания и задействуем все необходимые ресурсы. Находясь у заказчика, мы акцентируем внимание на следующем:

- мониторинг перехода на новые версии,
- отслеживаем переход на новые версии и соответствующие процессы конвертации данных (например, переход на Unicode), в том числе проводим оперативный анализ ошибок и проблем, влияющих на процесс конвертации. В проектах, осуществляемых в выходные или праздники, мы назначаем выделенного специалиста SAP, постоянно находящегося на связи,

АДРЕСА ОФИСОВ

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.
Телефон: +7 (495) 755-9800, факс: +7 (495) 755-9801.

ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.
Телефоны: +38 (044) 490-3392, 490-3393;
факс: +38 (044) 490-3394.

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 050059, Алматы, ул. Фурманова 240г.
Телефон: +7 (327) 250-8400, факс: +7 (327) 250-8401

- решение проблем. Проводим анализ причин возникновения проблем на месте или дистанционно при помощи нашего глобального операционного офиса.

Предоставление экспертной информации по запросу

Цель предоставления услуги экспертной информации по запросу заключается в обеспечении контакта с нужным специалистом в нужный момент времени, для ускорения решения сложных проблем. Запрос на оказание такой услуги обычно возникает при решении сложных технических вопросов, выходящих за рамки компетенции Ваших сотрудников.

Обеспечение оптимального режима работы

Набор услуг SAP Safeguarding for Upgrade поставляется на базе платформы управления приложениями SAP Solution Manager. Она представляет собой централизованную среду управления приложениями и совместной работы и обеспечивает доступ к инструментам, интегрированному контенту, а также служит прямым шлюзом к системе SAP, необходимым для внедрения, эксплуатации и смены версий Вашего программного обеспечения SAP. Платформа управления приложениями SAP Solution Manager способствует снижению Ваших совокупных эксплуатационных расходов.

Платформа управления приложениями SAP Solution Manager работает в Вашем системном ландшафте и облегчает техническую поддержку распределенных систем. Она автоматически собирает и соотносит между собой всю информацию о текущих проблемах, что позволяет быстрее установить причину и найти решение. Платформа управления приложениями SAP Solution Manager включает широкий набор инструментов, особенно полезных для перехода на новые версии. Например, набор инструментов, позволяющих связать документацию по обновлению с процессом тестирования (для целей управления и автоматизации тестирования).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Чтобы воспользоваться набором услуг SAP Safeguarding for Upgrade, обратитесь, пожалуйста, к Вашему менеджеру SAP или в службу поддержки. Дополнительную информацию о SAP Safeguarding for Upgrade можно найти на Web-странице www.service.sap.com/safeguardingupgrade. Дополнительную общую информацию о предложениях SAP по переходу на новые версии можно найти на сайте:

www.service.sap.com/upgrade.

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).
- Направьте нам факс по номеру: **(495) 725-43-44**.
- Кроме этого, Вы можете позвонить 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 сообщения на странице 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. Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти по адресу: www.sap.ru на нашем Интернет-сайте, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

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