



Краеугольным камнем решения mySAP Services является возможность предоставления услуг удаленной поддержки, преимуществами которых пользуются более 90% клиентов SAP.

Технический обзор решения SAP

Платформы с расширенными возможностями подключения для удаленной поддержки

Возможности удаленной поддержки позволяют экспертам SAP дистанционно подключиться к системе клиента и быстро дать квалифицированный совет или оказать помощь.

С помощью удаленных подключений клиенты могут получить доступ к различным сервисам SAP, включая сервис предупреждений EarlyWatch для проведения профилактической диагностики системы.

До недавнего времени услуги удаленной поддержки предоставлялись через коммутируемые или выделенные каналы связи. Однако в век цифровых технологий существует более эффективный способ предоставления этих услуг – Интернет.

SAP предлагает современные коммуникационные платформы, предоставляющие более дешевый, простой и гибкий доступ к службам поддержки. Клиенты могут быть уверены в том, что новые платформы обеспечивают высокий уровень безопасности, жизненно необходимый для Интернет-коммуникаций.

Предоставление услуг удаленной поддержки SAP через Интернет имеет следующие преимущества:

- сокращение расходов благодаря более низким тарифам для Интернет-соединений в сравнении с выделенными каналами связи;
- возможность доступа в любое время и из любой точки, где доступно подключение к Интернету;
- более быстрый ответ специалистов службы глобальной поддержки SAP благодаря упрощенному подключению;
- обеспечение безопасности на основе новейших методов шифрования данных.

ВАРИАНТЫ УДАЛЕННОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ В ЭПОХУ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Существует два способа подключения через Интернет к службе глобальной поддержки SAP:

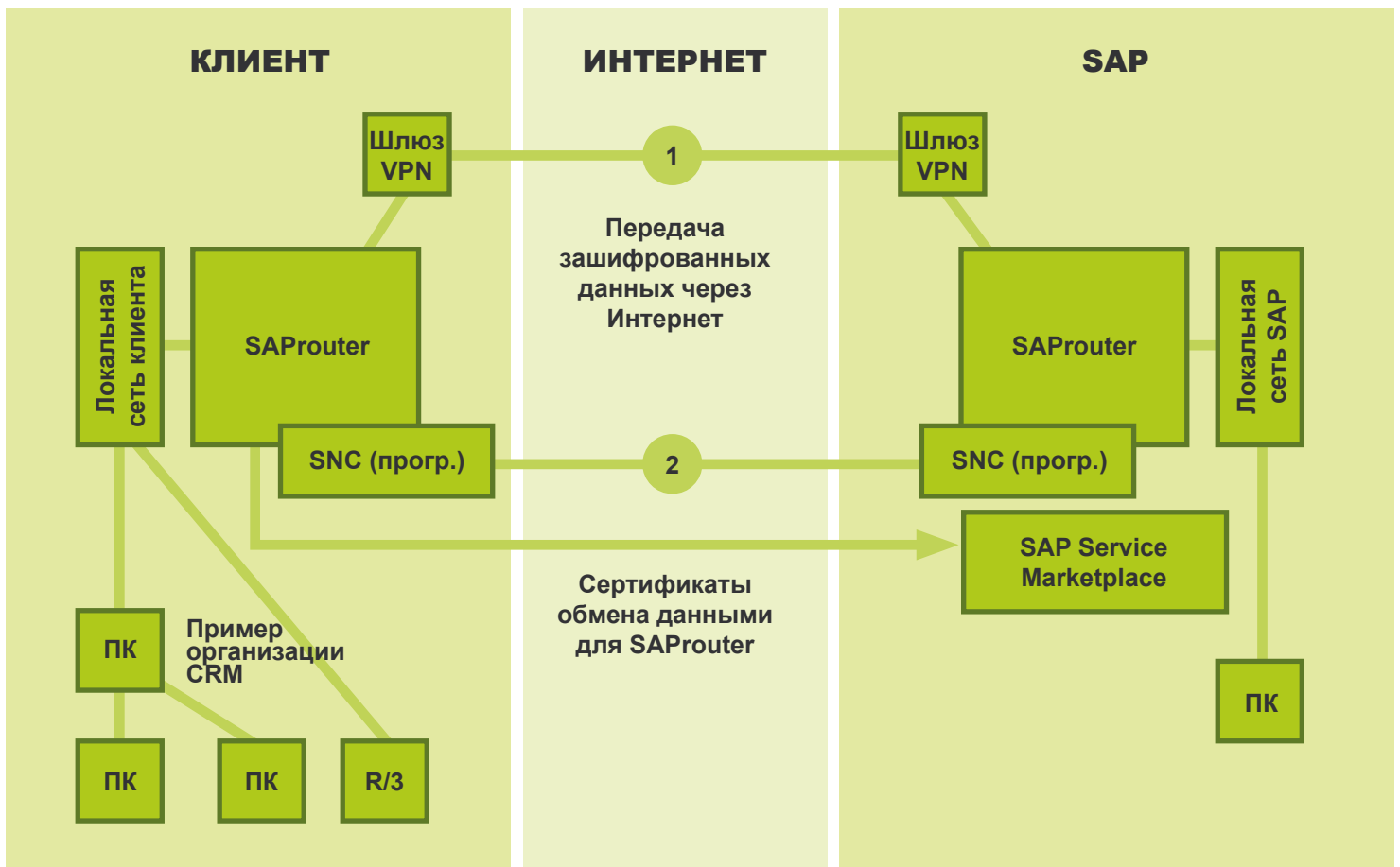
- безопасные сетевые коммуникации (SNC) с использованием программного обеспечения SAProuter, обеспечивающего программное шифрование данных;
- виртуальные частные сети (VPN), обеспечивающие шифрование данных на аппаратном уровне.

В обоих вариантах используются три вида защиты систем и данных от несанкционированного доступа: современные методы шифрования данных, аутентификация пользователя и технология управления доступом. Выбор метода зависит от существующей инфраструктуры, требований и предпочтений компаний.

БЕЗОПАСНЫЕ СЕТЕВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Технология безопасных сетевых коммуникаций обеспечивает защиту сетевых соединений через Интернет. Она обеспечивает надежную проверку подлинности и шифрование передаваемых данных.

Для подключения к службам удаленной поддержки через Интернет SAP предлагает две платформы. В основе этих платформ лежат безопасные сетевые коммуникации с использованием маршрутизатора SAProuter или виртуальные частные сети. Они являются более дешевыми и гибкими в сравнении с выделенными линиями и обеспечивают высокий уровень безопасности информации, необходимый для Интернет-соединений. В этих платформах также предусмотрено использование высокоэффективных инструментов устранения неисправностей.



Блок-схема подключения к службе глобальной поддержки SAP через Интернет.

После того, как клиент откроет Интернет-соединение, консультант службы глобальной поддержки SAP может подключиться к любому приложению в локальной сети клиента.

Соединения SNC устанавливаются между двумя программными маршрутизаторами SAProuter. При этом на каждом конце соединения не требуется никакого дополнительного оборудования. Этот способ требует установки маршрутизатора SAProuter в буферной зоне (часть корпоративной сети, отделяющая внутреннюю сеть компании от сети Интернет) сети клиента. Маршрутизатор SAProuter должен иметь официальный постоянный IP-адрес (адреса DHCP не подходят) и должен быть доступен из сети Интернет. Через безопасные сетевые коммуникации SAP поддерживает все службы, кроме FTP.

ВИРТУАЛЬНЫЕ ЧАСТНЫЕ СЕТИ

В виртуальной частной сети используется туннельный метод передачи зашифрованных данных по общедоступным каналам Интернета. Интернет является экономически эффективной виртуальной альтернативой выделенным линиям. Шифрование данных в виртуальной частной сети осуществляется на аппаратном уровне. Такой подход требует установки у клиента и в SAP коммутатора VPN (также называемого шлюзом VPN). В компании клиента также необходимо установить SAProuter с официальным IP-адресом, а коммутатор VPN должен быть доступен из Интернета.

Для такого подключения можно использовать существующую сеть VPN, поддерживающую протокол сетевой безопасности (IPsec) и сконфигурированную надлежащим образом. Шифрование VPN поддерживается SAP при предоставлении всех служб, включая загрузку файлов по протоколу FTP.

ОСНОВНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО – РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ ПУТЕМ УДАЛЕННОГО ВХОДА В СИСТЕМУ

Подключение через Интернет к службе глобальной поддержки SAP позволяет воспользоваться преимуществами нового высокоэффективного сервиса по устранению неисправностей. Этот сервис основан на программе Microsoft NetMeeting, которая предназначена для проведения Интернет-конференций и совместного использования приложений. С помощью NetMeeting специалисты из службы поддержки могут отслеживать или воспроизводить проблемные ситуации непосредственно в приложениях клиента, что позволяет решать проблемы так же эффективно, как и при выезде специалистов к клиенту.

СОХРАНЕНИЕ КОНТРОЛЯ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

Может показаться, что предоставление специалистам поддержки полномочий на удаленный вход в систему пробивает брешь в ее защите, однако Вы фактически сохраняете полный контроль над действиями сотрудников SAP, вошедшими в систему. Например, клиент может указать, будет ли «виден» сотрудникам поддержки весь рабочий стол или лишь окно проблемного приложения, а также контролировать их полномочия на управление этим приложением. Можно также выбрать рабочие станции для подключения со стороны SAP и установить контроль доступа с помощью кнопки системных данных, используя внешний интерфейс R/3 - SAPNet и файл saprountab маршрутизатора SAProuter.

Более подробную информацию по этой теме можно найти на странице SAP Service Marketplace по адресу:
<http://service.sap.com/remotecconnection>

**SAP AG**

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

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.

**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, этот 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: (095) 725-43-44.
- Кроме этого, Вы можете позвонить нам с 7:00 до 19:00 по московскому времени по номерам: (095) 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 с помощью сообщения на странице SAP Service Marketplace.

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

Получать последние новости SAP для стран СНГ и Балтии Вы сможете, подписавшись на рассылку новостей по адресу: <http://www.sap.com/cis/company/digest/>