

**Комплексы услуг SAP
SAP Solution Manager**



Платформа управления приложениями SAP Solution Manager предоставляет Вам инструменты, контент и взаимосвязь с системой SAP, необходимые Вам для внедрения, поддержки, эксплуатации и мониторинга решений SAP.

SAP SOLUTION MANAGER

ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯМИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОМПАНИЕЙ SAP

Сегодня для организаций чрезвычайно важно обеспечить бесперебойную и продуктивную работу своих корпоративных систем управления. Создание и поддержка ИТ-решений, которые охватывают всю Вашу компанию, – это трудоемкий и требующий затрат процесс. ИТ-приложение, которое Вы используете, должно не только показывать максимальную производительность в любое время, но и должно постоянно изменяться и обновляться для того, чтобы оставаться инновационным и конкурентоспособным. Вам необходим инструмент для того, чтобы оптимизировать этот постоянно изменяющийся ландшафт и уверенно им управлять.

Компания SAP предлагает такой инструмент. Это уникальная платформа управления приложениями SAP Solution Manager, которая существенно повышает эффективность ИТ-структуры в Вашей организации, улучшает управление ИТ-процессами и минимизирует риски.

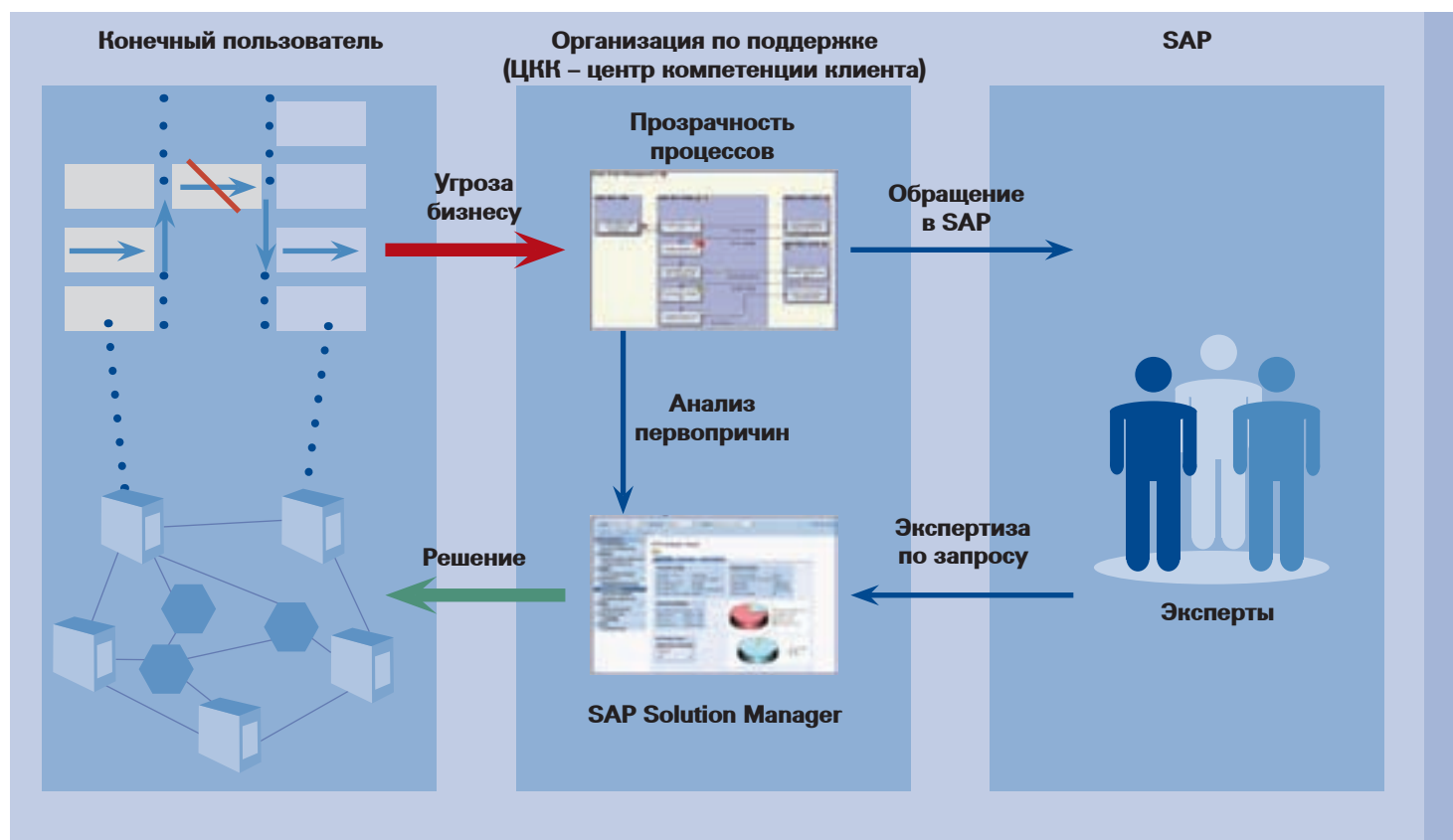
Платформа управления приложениями SAP Solution Manager предоставляет Вам инструменты, контент и взаимосвязь с системой SAP, необходимые Вам для внедрения, поддержки, эксплуатации и мониторинга решений SAP. Платформа SAP Solution Manager работает в Вашем ИТ-ландшафте и улучшает уровень технической поддержки распределенных систем, помогая минимизировать риски и снизить общую стоимость владения. К тому же, как клиент SAP, Вы получаете полный доступ к основным функциям платформы SAP Solution Manager без дополнительной платы.

- **Проектирование: перевод требований в техническую спецификацию.** Платформа SAP Solution Manager помогает управлять проектом, проводить анализ «как есть» и «как будет», управлять проектной документацией и создавать дизайн-проект решения в виде обобщенной спецификации.
- **Построение: подготовка приложения к установке.** Платформа SAP Solution Manager помогает участникам проекта в решении конфигурационных задач, интегрирует изменения программного обеспечения и позволяет определить возможные негативные влияния изменений на этапе тестирования.
- **Установка: перенос изменений в продуктивную систему.** После успешного тестирования платформа SAP Solution Manager обеспечивает финальное утверждение и координирует перенос изменений в продуктивную среду. Пе-

редача необходимых знаний конечным пользователям также осуществляется через платформу SAP Solution Manager в форме электронного обучения (e-Learning).

- **Эксплуатация: обеспечение ИТ-сервисов, которые требуются организации.** Платформа SAP Solution Manager используется для поддержки, повышая эффективность эксплуатации, а также доступность и надежность Ваших решений. Например, мониторинг решения позволяет предупреждать возникновение проблем и заранее позаботиться об их решении; поддержка конечных пользователей осуществляется с использованием функциональности службы поддержки (Service Desk). В дополнение, функции предоставления отчетности отражают информацию о достигнутых уровнях ИТ-сервисов.

Рисунок 2. Платформа управления приложениями SAP Solution Manager как основа поддержки end-to-end.

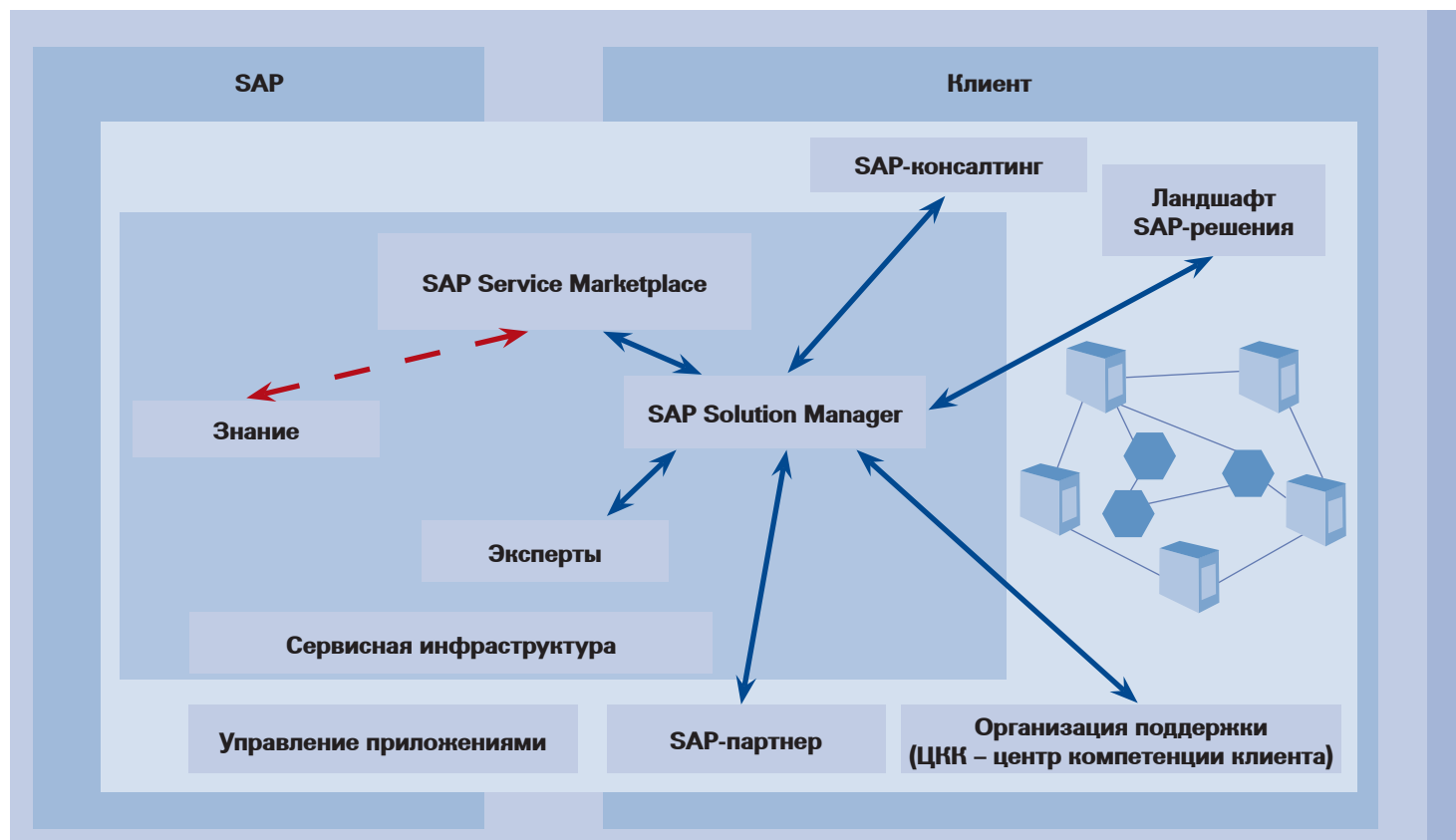


- **Оптимизация: анализ производительности на уровне сервисов и корректировка.** SAP Solution Manager является точкой доступа к моделям лучшей практики бизнеса (best practices) и сервисам, предлагаемым SAP, с помощью которых Вы можете оптимизировать решения. Кроме того, платформа SAP Solution Manager – это средство управления проектами.

Платформа управления приложениями SAP Solution Manager включает не только инструменты и контент. Комплексный подход позволяет Вам определять зависимости и обнаруживать потенциальные синергии для дальнейшей оптимизации процессов в Вашей ИТ-организации.

Платформа SAP Solution Manager не только предоставляет содержащиеся в нем инструменты, но и отвечает за общее планирование, координацию и отчетность по ИТ-процессам. Поэтому она интегрирована с инструментами, предоставляемыми другими приложениями SAP, платформой SAP NetWeaver и приложениями других производителей ПО. Таким образом, платформа SAP Solution Manager – это не просто набор инструментов, а решение для управления приложениями.

Рисунок 3. Платформа управления приложениями SAP Solution Manager как инструмент для сотрудничества.



**Платформа управления приложениями
SAP Solution Manager – основа для создания
модели поддержки end-to-end.**

Доступность и надежность ИТ-решения, выбранного в Вашей компании, – одна из основных задач ИТ-организации. Поэтому поддержка должна быть максимально эффективна. Сценарий Service Desk в SAP Solution Manager обеспечивает эффективность работы Вашей ИТ-организации и поддержку на протяжении всего процесса управления инцидентами и решения проблем.

Если в каком-либо приложении SAP произойдет инцидент, то Вы можете создать запрос в службу поддержки непосредственно из приложения. Ваш запрос будет автоматически перенаправлен в службу поддержки вместе с технической информацией и необходимыми файлами. Поддержка первого уровня может проанализировать данные и провести первичный поиск решения в базе данных Service Desk или нотах на портале SAP Service Marketplace. Для решения сложных проблем платформа SAP Solution Manager выполняет диагностические функции, чтобы локализовать и устранить основные причины неисправности. В случае, если этого недостаточно для решения проблемы, Ваша ИТ-служба может перенаправить запрос в Глобальную службу поддержки SAP (Active Global Support). Благодаря централизованной системе хранения необходимой информации компонент Service Desk улучшает эффективность ра-

боты Вашей ИТ-организации и ускоряет решение проблем. В дополнение к инцидентам, сообщаемым пользователями, этот процесс используется для инцидентов, обнаруживаемых функциями мониторинга и внутренней отчетности платформы SAP Solution Manager.

Большинство клиентов SAP используют приложения SAP совместно с приложениями других поставщиков ПО. Для обеспечения бесперебойного протекания бизнес-процессов приложения других поставщиков должны также стать частью концепции поддержки на Вашем предприятии. Благодаря открытой архитектуре платформы SAP Solution Manager сторонние приложения можно интегрировать, даже если они не построены на архитектуре технологической платформы SAP NetWeaver. Интеграция охватывает отчетность по инцидентам, поиск основных причин возникновения проблем, планирование и анализ изменений, автоматизацию и мониторинг деловых процессов и другие функции.

Платформа управления приложениями SAP Solution Manager – инструмент для совместной работы

Помимо помощи в выполнении различных задач, платформа SAP Solution Manager ясно отображает внедренное у Вас решение SAP и процессы внутри Вашей ИТ-организации. К примеру, она отслеживает, какие системы и деловые процессы были настроены, какая проектная документация доступна, какие уровни сервиса достигнуты или какие изменения и кем были утверждены и применены (прозрачность, требуемая аудиторами). Это помогает выровнять работу Вашей ИТ-организации с работой организации в целом. Это также облегчает совместную проектную работу, т.к. у всех участников проектной команды есть свободный доступ к данным и документам, связанным с проектом.

Это применимо как к внутренним проектам Вашей организации, так и к проектам, которые проводятся совместно с внешними партнерами, если Вы предоставляете им доступ к платформе SAP Solution Manager. Например, компания SAP использует платформу SAP Solution Manager для предоставления Вам необходимых сервисов. Эксперты SAP используют платформу SAP Solution Manager в качестве единой точки доступа к Вашим приложениям и для получения общей картины Вашего решения. Это обеспечивает быструю поставку сервисов и высокое качество. В итоге результаты сервиса документируются и отражаются в платформе SAP Solution Manager.

Перспектива

Компания SAP настоятельно рекомендует Вам перейти уже сегодня на последнюю версию SAP Solution Manager, чтобы Вы смогли получить вышеописанные преимущества. Компания SAP постоянно улучшает платформу SAP Solution Manager, и сегодня это законченная полнофункциональная платформа. Специальные пакеты поддержки, бесплатно доступные для заказчиков SAP, расширяют стандартную функциональность. В расширения SAP Solution Manager также входят специально настроенные для специфических нужд клиентов возможности, которые Вы можете внедрять самостоятельно (эти расширения являются платными). Интеграционные пакеты, которые улучшают и облегчают интеграцию ПО управления приложениями сторонних производителей, также являются опциями расширенной функциональности.

Платформа управления приложениями SAP Solution Manager позволяет хорошо подготовиться к будущим требованиям Вашей организации. Все больше независимых производителей ПО предлагают приложения, построенные на платформе SAP NetWeaver, большинство которых будут интегрированы с приложениями SAP. Широкое распространение сервисно-ориентированной архитектуры (SOA) означает, что все больше Web-сервисов, построенных на других технологиях, будут интегрированы в бизнес-процессы в Вашей компании. Несмотря на это, Ваша ИТ-организация должна обеспечивать бесперебойную работу всего решения. Платформа SAP Solution Manager будет продолжать играть эту роль в архитектуре SOA по мере развития Ваших бизнес-процессов.

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 готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

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, 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.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Для получения дополнительной информации о том, как платформа SAP Solution Manager может помочь Вам управлять Вашим ИТ-ландшафтом, пожалуйста, посетите Web-сайт: www.sap.com/platform/netweaver/components/solutionmanager

АДРЕСА ОФИСОВ

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.

Телефон: +7 (495) 755-9800, факс: +7 (495) 755-9801.

E-mail: info.cis@sap.com, www.sap.ru

ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.

Телефоны: +38 (044) 490-3392, 490-3393;

факс: +38 (044) 490-3394.

E-mail: info.Ukraine@sap.com, www.sap.ua

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 050059, Алматы, ул. Фурманова 240 Г.

Телефон: +7 (327) 250-8400, факс: +7 (327) 250-8401

E-mail: Info.cis@sap.com, www.sap.ru