

Комплекс услуг по
сопровождению решений SAP:
гарантия эффективности
внедрения и эксплуатации
SAP Active Global Support



Александр Мамаев

10.04.2009

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Active Global Support Organization – Глобальная Служба Поддержки



Глобальная служба
поддержки

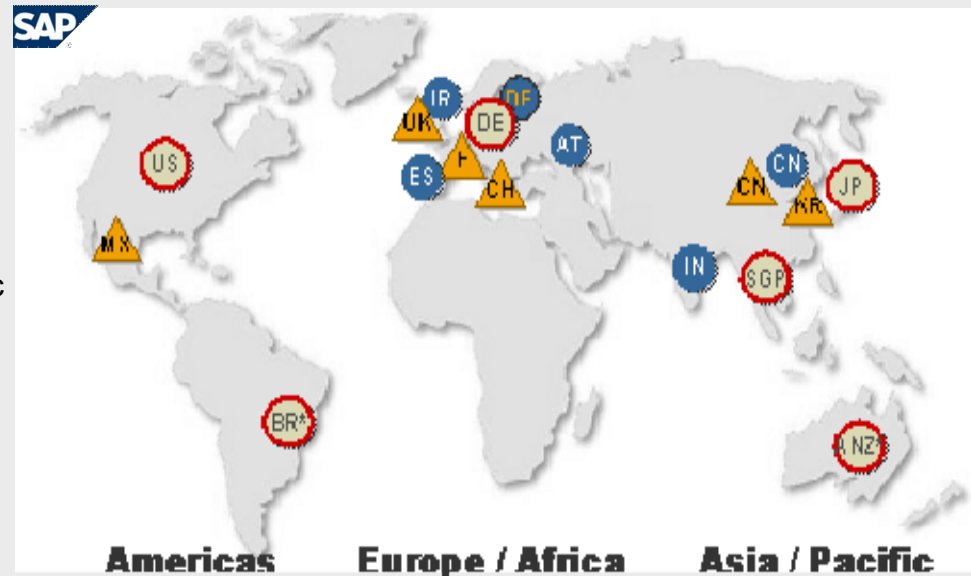
...с более, чем
5000 сотрудников

...в более, чем
40 странах

Поддерживаемая
более чем 12000
разработчиков

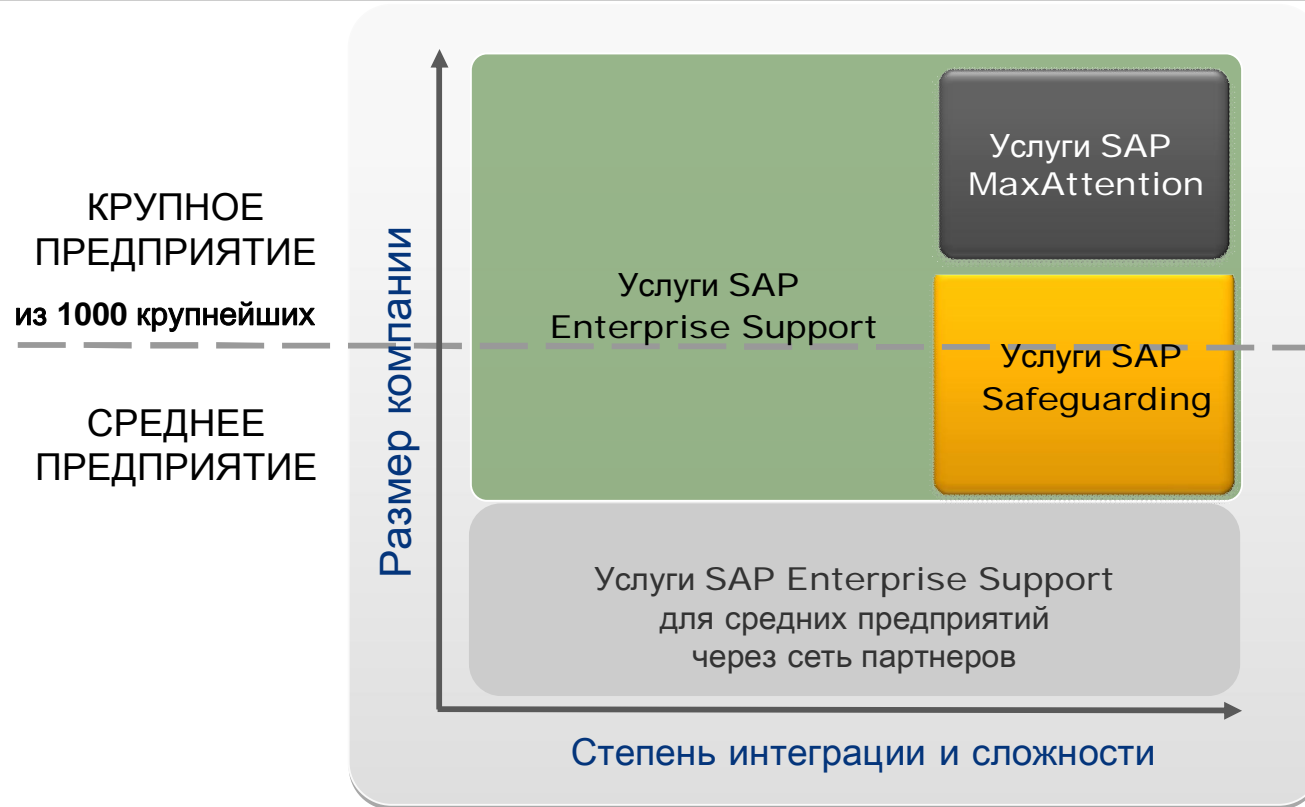
SAP ACTIVE GLOBAL SUPPORT

- Единственная команда в экосистеме SAP, которая обеспечивает поддержку всех инсталляций SAP по всему миру
- Получает обширные знания обо всех технических рисках (связанных и не связанных с продуктами), с которыми сталкиваются клиенты, в ходе поддержки общей базы инсталляций
- Делится этими уникальными знаниями и опытом в индивидуальном подходе к клиентам для успешного внедрения, эксплуатации и непрерывных улучшений



AGS поддерживает более 43,000 клиентов, 12,000,000 пользователей с более 120,000 инсталляций

Обзор услуг SAP Active Global Support



- Каждый клиент имеет критически важные приложения, а также потребности в интеграции
- Ландшафты усложняются по мере их роста и интеграции
- Компания SAP предоставляет передовые варианты поддержки, которые ориентированы на повышение сложности решений и на их развитие

SAP Enterprise Support – краткий обзор модели сопровождения



Суть предложения...

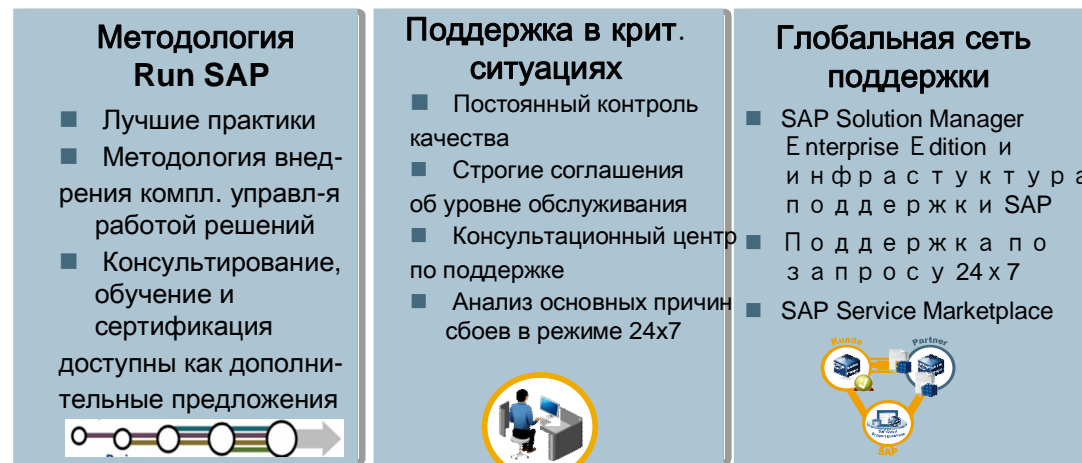


Ценность для клиента...



Ключевые факторы...

Способ реализации...



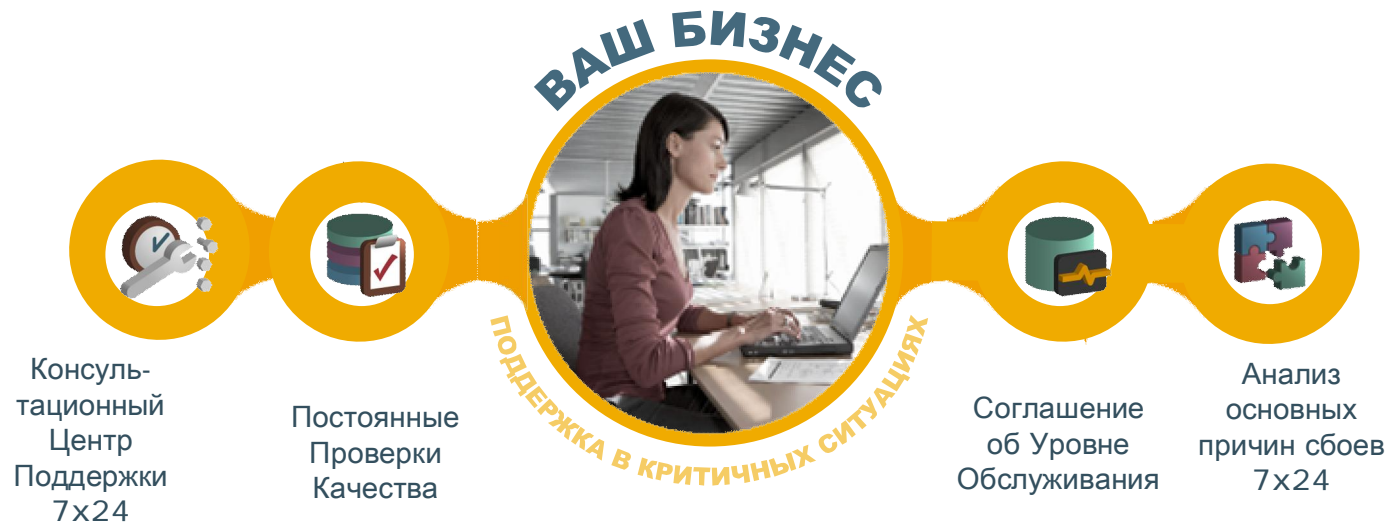
В сотрудничестве с...



Поддержка критичных бизнес-операций – мировой стандарт модели сопровождения всего ландшафта



- У каждого заказчика есть необходимость интеграции критичных для бизнеса приложений
- Системные ландшафты становятся более масштабными, более интегрированными, и, следовательно, более сложными
- Для обеспечения успешной эксплуатации таких усложнившихся ландшафтов SAP предоставляет поддержку критичных бизнес-операций
- Целью такой поддержки является оптимизация доступности и производительности, а также упрощение и ускорение решения проблем



Новый уровень сопровождения.

Отличия поддержки SAP Enterprise Support



SAP Enterprise Support

Преимущества для клиентов:



SAP Enterprise Support включает все составляющие SAP Standard Support

- Для поддержки актуальности клиентских решений в отношении последних функциональных, технологических и законодательных изменений, SAP Enterprise Support включает апгрейды на следующие версии ПО SAP или пакеты миграций на новое поколение ПО SAP.



1. Повышение надежности ИТ решения для бизнеса по сравнению со стандартной поддержкой

- Обеспечивает стабильность работы решений SAP благодаря новым услугам поддержки критичных приложений (Mission Critical Support)
- Позволяет клиентам «среднего бизнеса» обеспечить поддержку производства, склада, точек продаж круглосуточно по всему миру благодаря обязательствам по реакции на сообщения 1-го приоритета – SLA.

2. Дальнейшее снижение рисков заказчика благодаря тесному сотрудничеству между партнерами и SAP

- Комплексная (E2E) интеграция поддержки решения партнеров и ПО SAP
- Сотрудничество SAP и партнера в отношении полного использования услуг пакета SAP Enterprise Support
- Доступ к глобальному пулу экспертов SAP по критичным вопросам
- SAP помогает партнерам соответствовать SAP-стандартам поддержки мирового уровня

3. Сокращение затрат на эксплуатацию ИТ решений

- Значительное сокращение усилий и затрат по тестированию компонентов ПО не только SAP, но и другого ПО во всем ландшафте
- Методики, стандарты, лучшие практики по внедрению комплексной поддержки решений (E2E)

5. Поддержка, ориентированная на последующее развитие клиентского ИТ ландшафта

- Концепция комплексной поддержки (E2E) учитывает новые внедрения ПО SAP, партнеров и других производителей в связи с развитием бизнеса, требующим автоматизации в новых областях

Компоненты SAP Enterprise Support - Круглосуточный Консультационный Центр Поддержки



Заказчик

Центр Взаимодействия с Заказчиком/
Консультационный Центр Поддержки (SAC)

Бэк-офис поддержки SAP



- Постоянный контакт для запросов, касающихся поддержки, на этапе эксплуатации и других фазах проекта
- Дополнительный уровень эскалации в случае внештатных ситуаций, которые могут возникнуть в ходе поддержки решений
- Предоставляет круглосуточную поддержку по решению критичных проблем*
- Дает рекомендации по планированию и организует предоставление услуг Постоянных Проверок Качества (CQC)
- Обеспечивает регулярное обновление информации по дальнейшим действиям (включая регулярную отчетность по поддержке и услугам).

* проблем, которые являются угрозой для продуктивного старта системы или серьезно затрудняют работу продуктивной системы

Компоненты SAP Enterprise Support - Постоянные Проверки Качества (CQC)



Постоянные Проверки Качества (CQC) для Решений SAP

Критичные сигналы по проверкам SAP
Early Watch Alert

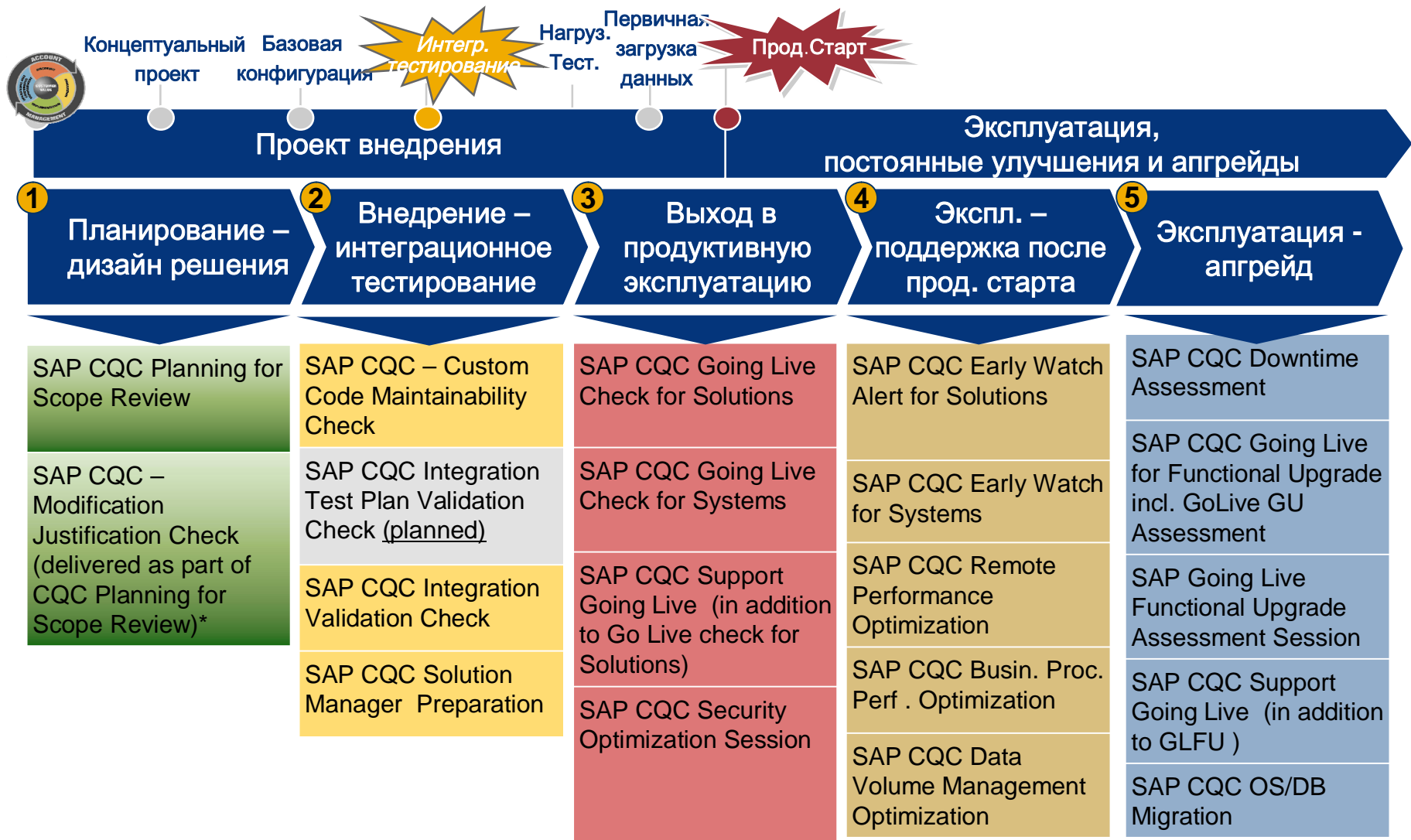
Критичные проблемы, согласованные
Заказчиком и SAC



SAP Solution Manager Enterprise Edition: Обязательная составляющая для поставки Постоянных Проверок Качества

- Индивидуально составленный набор сервисов, соответствующий ситуации и статусу проекта каждого конкретного заказчика
- Идентификация технических рисков и потенциала оптимизации
- Поддержка перехода к продуктивной эксплуатации в ходе проектов внедрения или апгрейда
- Повышение производительности, доступности, стабильности систем

SAP Enterprise Support – что входит в сервисы проверки качества SAP

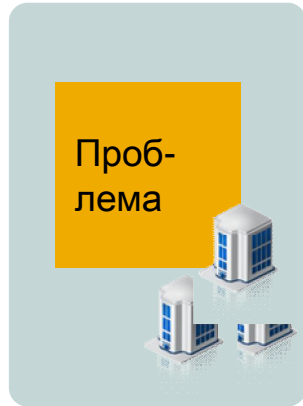


Список сервисов может быть изменен

Компоненты SAP Enterprise Support - Соглашение об Уровне Обслуживания (SLA)



Заказчик



Сообщение
попадает
в SAP



с флажком
Enterprise
Support

Поддержка SAP



	Продуктивная среда		Критичные угрозы (issues)*
	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 1
Первичное реагирование	1 час	4 час	1 час
Корректирующие действия**	4 час	–	4 час

• проблемы, которые являются угрозой для продуктивного старта системы или серьезно затрудняют работу прод. системы

** исправление, обходной путь или план действий

- Гарантированное соглашение об уровне обслуживания по первичной реакции и корректирующим действиям
- Ускоренное решение проблем для инцидентов в продуктивных системах и критичных проектах
- Минимум ущерба для бизнеса и незапланированных простоев
- Значительное снижение финансовых затрат, связанных с проблемами поддержки

Выбор «правильного» приоритета клиентского сообщения

- Сообщение с приоритетом «**Очень высокий**» (“**Very High**”) оправдано, когда произошла очень серьезная внештатная ситуация:
 - Полное отключение продуктивной системы
 - Невозможность использования центральных функций продуктивной системы
 - Задержка продуктивного старта или апгрейда в ближайшие 3 дня
- Сообщение с приоритетом «**Высокий**» (“**High**”) оправдано, когда серьезно нарушена нормальная работа предприятия:
 - Seriously затронуты ежедневные операции бизнеса
 - Невозможно выполнить необходимые задачи
 - В дальнейшем ситуация может серьезно нарушить работу всей продуктивной системы
- Сообщение с приоритетом «**Средний**» (“**Medium**”) создается, когда нарушена нормальная работа предприятия
- Сообщение с приоритетом «**Низкий**» (“**Low**”) создается, когда влияние на нормальные операции бизнеса незначительно и/или функциональность не требуется ежедневно или редко используется

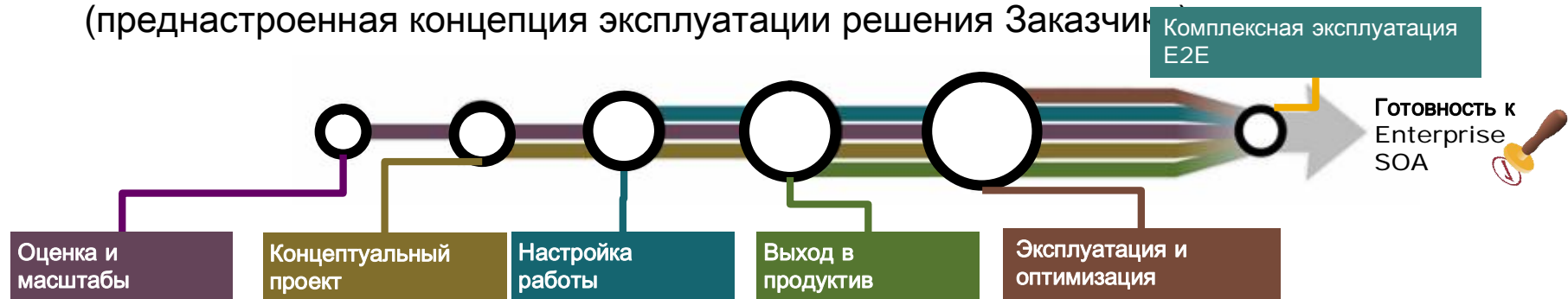
SAP Enterprise Support – Процедуры эскалации в режиме 7x24



RunSAP – методология для оптимизации эксплуатации решений



- RunSAP предоставляет методики и передовой опыт для внедрения и оптимизации комплексной эксплуатации решений (End-to-End Solution Operations)
- Поэтапная методика, нацеленная на **получение ощутимой экономии от снижения эксплуатационных затрат**
- RunSAP содержит стандарты (процессы, информационные материалы) и инструменты (SAP Solution Manager) для эксплуатации решений SAP (преднастроенная концепция эксплуатации решения Заказчик



Основные аспекты

- Прозрачность бизнес-процессов – (Минимальная документация)
- Мониторинг бизнес-процессов
- Согласованность данных
- Управление изменениями ПО - Единый Транспортный Заказ
- Управление работами – Автоматизация процессов
- Удаленная диагностика
- Резервное копирование и восстановление



Преднастроенная концепция эксплуатации решения Заказчика

Составляющие сопровождения SAP Solution Manager: Сценарии использования



Реализация SAP решений


- SAP методология & инструменты
- Глобальное развёртывание
- Синхронизация настроек
- Управление E-learning
- Управление тестированием

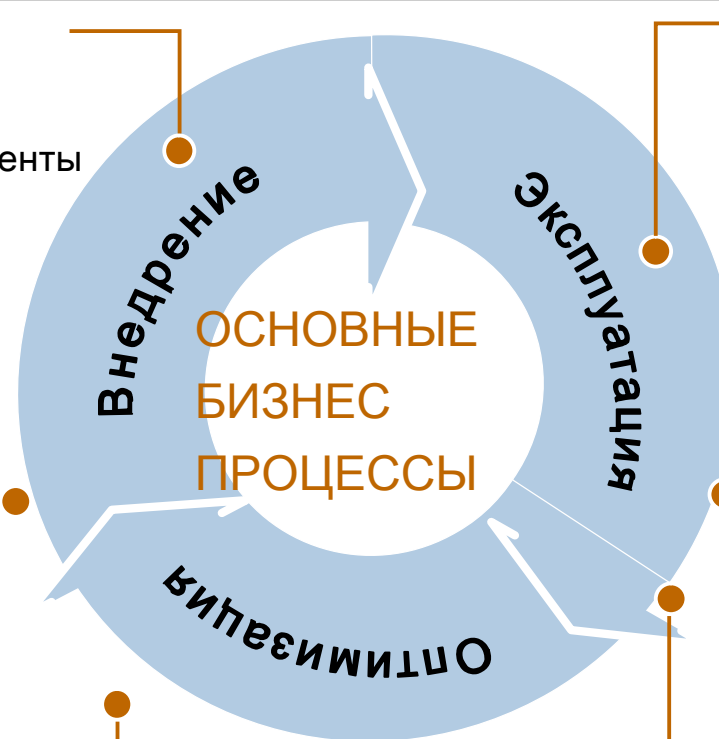
Апгрейд SAP решений

- SAP методы & инструменты
- Управление E-learning
- Управление тестированием

Управление модификациями

- Соответствие стандартам ITIL
- Процессы сопровождения (Maintenance Optimizer)

 = Требуется для получения Сервисов поддержки SAP



Мониторинг решений

- Системный мониторинг
- Мониторинг бизнес процессов
- Центральное системное администрирование
- Отчётность по ур-ню обл. (SL)
- Отчётность по решению

• EarlyWatch Alert

Service Desk

- Интеграция с SAP-системами
- Лучшая практика обработки сообщений
- Интеграция с help desks 3-х фирм

Анализ первопричин

- Оценка производительности
- Лог-файлы и dumps
- Трассировки
- Управление технической конфигурацией
- «Solution Manager Diagnostics»

Поставка Сервисов SAP

- Удаленно/на месте
- Управление инцидентами

SAP Solution Manager Enterprise Edition для интегрального управления качеством E2E



Комплексная эксплуатация бизнес-процессов

- Повышение согласованности данных благодаря мониторингу всех очередей, интерфейсов и пакетных работ
- Повышение качественного уровня продукции и услуг благодаря установке пороговых сигналов и политик

Комплексное интеграционное тестирование

- Улучшение взаимодействия благодаря поддержке документооборота
- Повышение возможностей контроля для тест-координаторов
- Анализ последствий изменений*

Комплексный контроль изменений

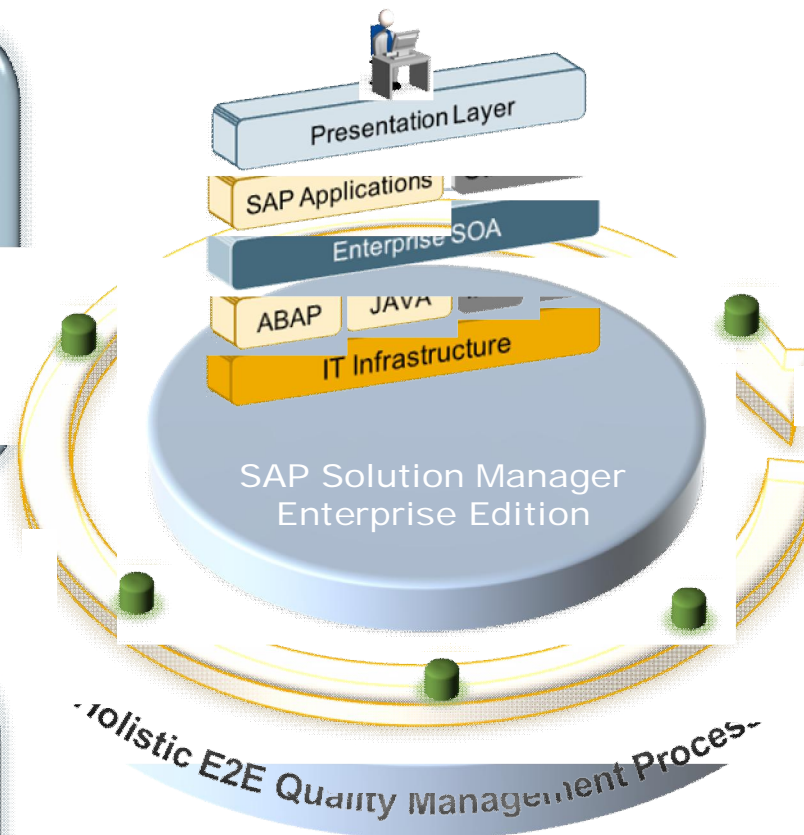
- Грамотное развитие ПО по всем базовым компонентам
- Доступ к информации по изменениям по всем компонентам и процессам для менеджеров по качеству

Платформа поддержки

- Повышение возможностей удаленной поддержки и диагностики
- Интеграция с Глобальной Сетью Поддержки SAP – это интеграция со всей экосистемой SAP

Стартовый пакет

- Акселератор для документации по решению
- База для оптимизации планирования тестов с повышенной прозрачностью решения и его работы



Составляющие сопровождения SAP - SAP Service Marketplace



SAP Service Marketplace

Портал поддержки SAP Support Portal

- Поиск SAP Notes
- Сообщения - SAP Message Wizard
- SAP Softw. Distribution Center
- Администрирование удаленных соединений
- Запросы лицензионных ключей и т.п.
- Запросы на изменения ПО SAP
- Сервисы - SAP Service Catalog
- ПО - SAP Software Catalog



SAP Service Marketplace

- Платформа, открытая для заказчиков и партнёров
- Обеспечивает тесное сотрудничество с SAP
- Сегментирована на под-порталы
- Быстрый доступ к широкому спектру сервисов, ПО, консалтингу

SAP Support Portal

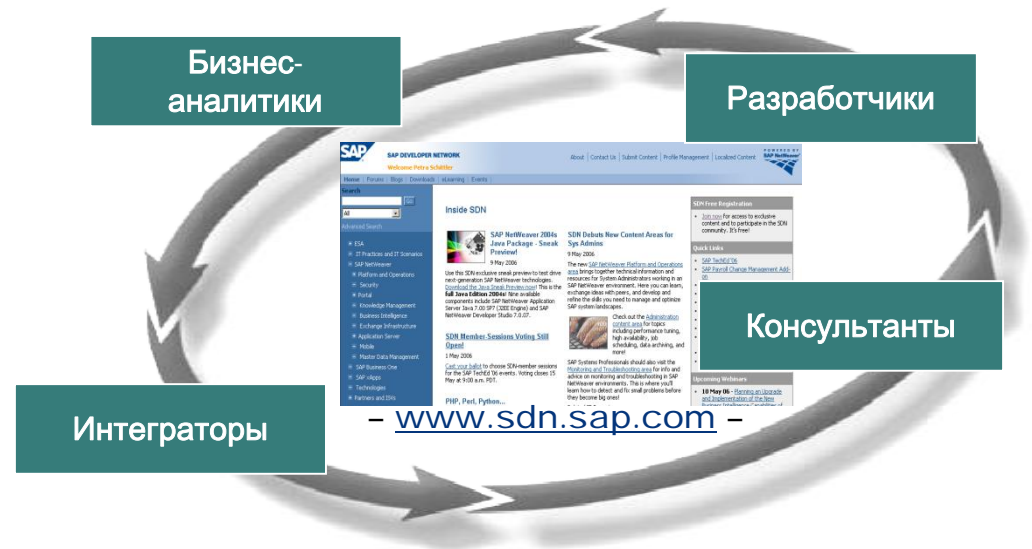
- Центральная точка доступа к инфо, приложениям, процессам, необходимым для оптимизации решения SAP
- Содержит весь требуемый пользовательский контент и простую интуитивно понятную навигацию

Составляющие сопровождения SAP – SAP Developer Network



SAP Developer Network

- Сотрудничество в сообществе
- Загрузки ПО SAP
- Тематические форумы
- Быстрый доступ к советам экспертов
- Обучение он-лайн



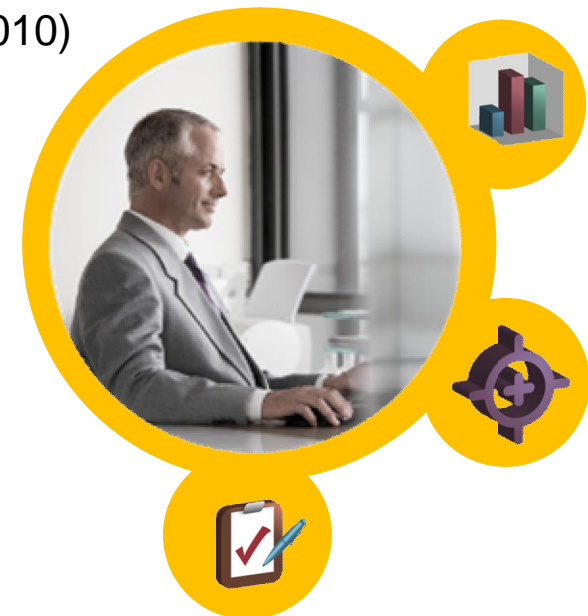
SAP Developer Network

Активное он-лайн сообщество по технологиям ABAP, Java, .NET и др., которое является основным ресурсом и каналом взаимосвязи для разработчиков, консультантов, интеграторов и бизнес-аналитиков SAP. SDN включает технические библиотеки, блоги экспертов, эксклюзивные загрузки, образцы кодировок, обширный каталог электронного обучения и активно пополняемые тематические форумы.

Что нужно для того, чтобы получать услуги SAP Enterprise Support (1)



- Англоязычное контактное лицо на стороне Заказчика
- Использование способов обращения в SAP ->
 - а. Центр взаимодействия с клиентами: (495) 725 43 41, (495) 725 43 42, +49 1802 260 260 (после 18-00), support.cis@sap.com (см. SAP Note 560499)
 - б. SAP_ES_SAC_EMEA@sap.com;
 - с. Сообщение на компонент SV-ES-SAC
- Знание процедур эскалации сообщений
- Наличие удаленного соединения с SAP (см. SAP Note 35010)
- Доступ к Service Marketplace



Что нужно для того, чтобы получать услуги SAP Enterprise Support (2)



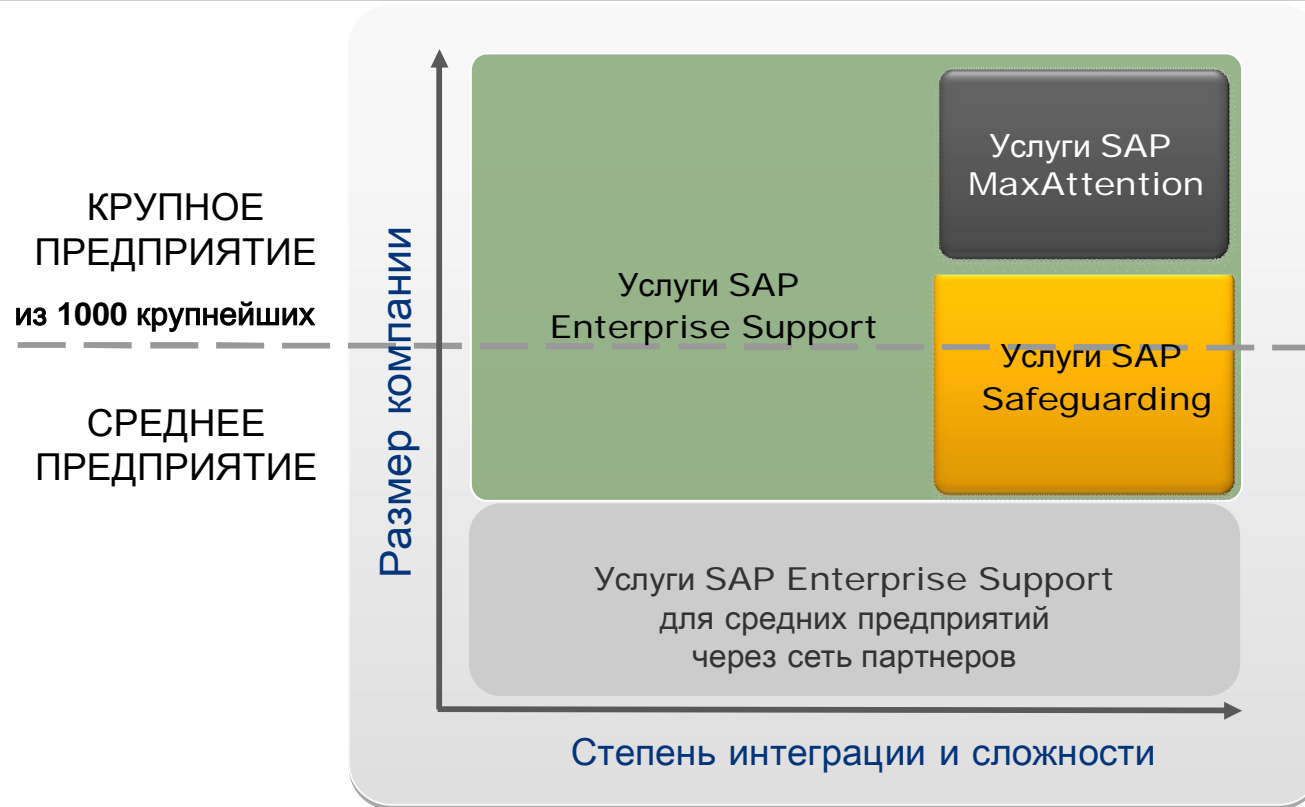
- SAP Solution Manager установлен, продуктивно используется и активирован для предоставления сервисов
- SAP Solution Manager Enterprise Edition внедрен и активирован (www.service.sap.com/solutionmanager; www.service.sap.com/rkt-solman; www.service.sap.com/supportstandards; см. SAP Note 91488)
- Активирован SAP EarlyWatch Alert и данные передаются в продуктивный SAP Solution Manager. См. SAP Note 207223
- Дополнительная информация:
 - www.service.sap.com/smp -> Media Library -> Presentations -> [SAP Support Quick Guide - Your Introduction to SAP Support](#)
 - www.sap.com/cis -> Услуги -> Active Global Support -> Информационные материалы

SAP Safeguarding & SAP MaxAttention

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Обзор услуг SAP Active Global Support



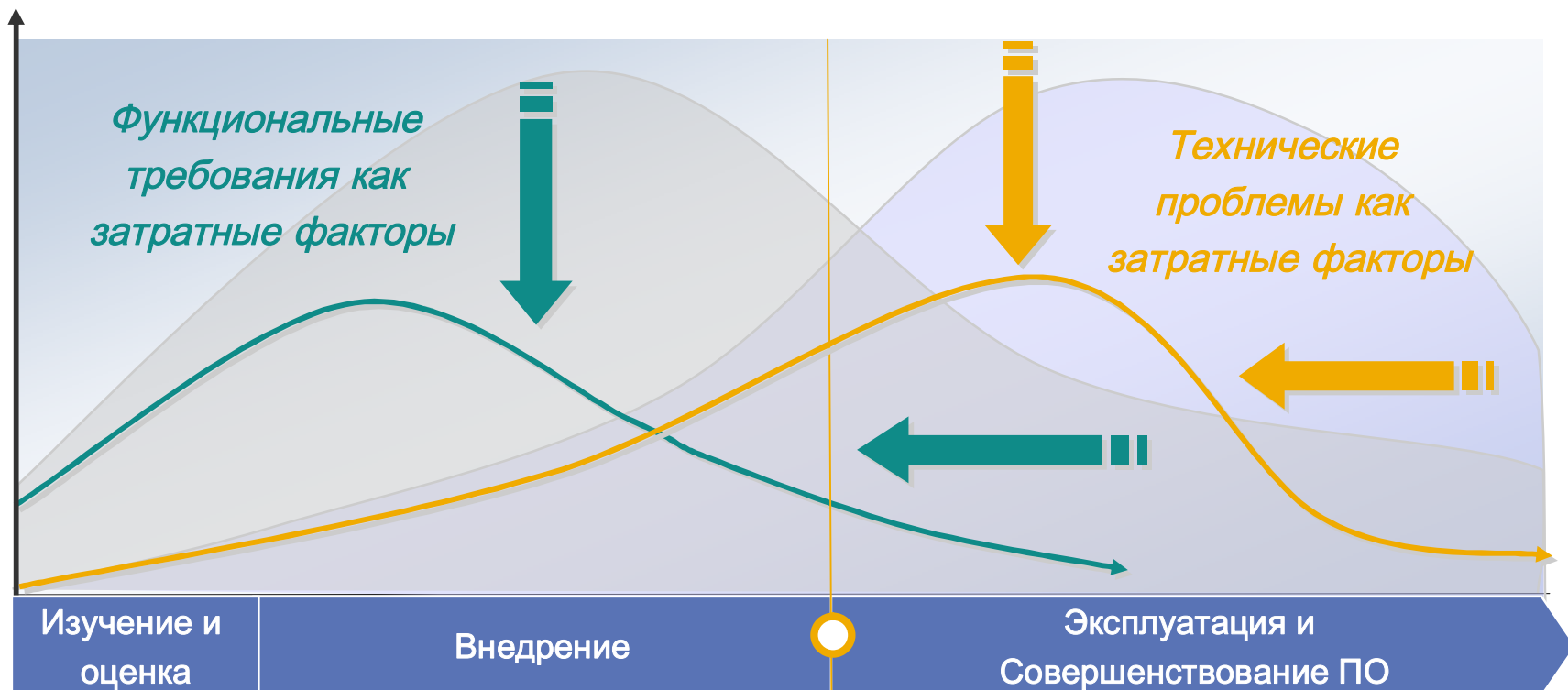
- Каждый клиент имеет критически важные приложения, а также потребности в интеграции
- Ландшафты усложняются по мере их роста и интеграции
- Компания SAP предоставляет передовые варианты поддержки, которые ориентированы на повышение сложности решений и на их развитие

Экономическая целесообразность сервисов Safeguarding



Полная стоимость владения =
Стоимость внедрения + Стоимость эксплуатации

Затраты



Продуктивный старт

Сервисы обеспечат
оптимальное внедрение

Сервисы обеспечат
эффективную эксплуатацию

SAP Safeguarding обеспечивает индивидуальное решение задач заказчика



SAP MaxAttention: Компоненты предложения



SAP MaxAttention

= ТЕХНИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ РЕШЕНИЕМ на всём жизненном цикле

Индивидуально

Управление MaxAttention

Executive Sponsor & Engagement Architect

Выделенный Менеджер по техническому качеству – у клиента

Карта сбалансированных показателей

- Постоянные улучшения
- Снижение TCO
- Передача знаний

SAP Safeguarding

Техническая реализуемость решения

Оптимизация производительности / сквозная интеграция

Поддержка прод. старта

Обеспечение готовности к эксплуатации

Внедрение комплексной эксплуатации решений E2E Solution Operations

Комплексный анализ причин проблем

Комплексное управление изменениями

Комплексный мониторинг систем и бизнес-процессов

SAP Enterprise Support обеспечивает актуальность и эффективную эксплуатацию вашего решения SAP

Стандарты комплексной эксплуатации решений

- Управление жизненным циклом
- Мониторинг бизнес-процессов
- Управление клиентским кодом
- Удаленная поддержка
- Диагностика

Методология Run SAP

- Отраслевые лучшие практики
- Методология Run SAP для комплексной эксплуатации решений

Поддержка критичных бизнес-операций

- Постоянные проверки качества
- Консультационный центр 24x7
- SLA
- Анализ причин проблем 24x7

Глобальная сеть поддержки SAP

- SAP Solution Manager Enterprise Edition и сервисная инфраструктура SAP
 - Интеграция поддержки по запросу 7 x 24
 - SAP Service Marketplace

Вопросы?



SAP

SAP Enterprise Support

- Поддержка критичных бизнес-операций
 - Консультационный Центр (SAC)
 - Постоянные проверки качества (CQC)
 - Соглашение об уровне обслуживания (SLA)
 - Анализ основных причин инцидентов в режиме 7x24 (RCA)
- Методология RunSAP для комплексной эксплуатации решений (E2E Solution Operations)
- Инфраструктура поддержки
 - SAP Solution Manager Enterprise Edition – платформа поддержки решений
 - Портал SAP Service Marketplace
 - Ресурс SAP Development Network
 - Что нужно, чтобы получать услуги SAP Enterprise Support

SAP Safeguarding & SAP MaxAttention