

## История успеха клиента SAP



### КРАТКИЙ ОБЗОР

#### Название компании

ОАО «Сургутнефтегаз»

#### Местоположение

Сургут, Россия

#### Интернет-адрес

[www.surgutneftgas.ru](http://www.surgutneftgas.ru)

#### Отрасль

Разведка, освоение и обустройство нефтегазовых месторождений, добыча и сбыт нефти и газа

#### Цели проекта

- Оптимизация работы программного обеспечения SAP и ускорение времени реакции системы
- Архивирование больших объемов данных за прошедший период
- Автоматизация мониторинга системы и бизнес-процессов
- Создание Центра компетенции клиента для сбора внутренних экспертных знаний и навыков, предоставления пользователям качественного сопровождения и поддержки, а также обеспечения контроля за сопутствующими затратами

#### Партнер

SAP Active Global Support

#### Используемые решения и сервисы

- Сопровождение SAP MaxAttention
- Решение по управлению приложениями SAP Solution Manager

#### Почему SAP?

Компания SAP взяла на себя обязательство по обеспечению экспертной поддержки и повышению квалификации сотрудников отделов информационных технологий

#### Результаты проекта

- Повышение эффективности на 10-15%
- Снижение общих расходов на покупку и эксплуатацию
- Экономия осуществленных вложений в область информационных технологий – для внедрения новых функциональных возможностей и увеличения количества пользователей не требуется дополнительное аппаратное обеспечение
- Снижение расходов и временных затрат за счет повышения качества поддержки конечного пользователя
- Автоматизация процедуры мониторинга систем и бизнес-процессов. Как результат, освобождение сотрудников отделов информационных технологий для выполнения других задач
- Оперативный доступ к получению высококачественных консультационных услуг SAP Active Global Support
- Создание стабильной базы для внедрения и использования программных продуктов SAP в будущем
- Основа для создания сервисно-ориентированной архитектуры

#### База данных

IBM DB2, Oracle, Microsoft SQL

#### Аппаратное обеспечение

IBM

#### Операционная система

IBM, z/OS, AIX, Microsoft Windows

**«С помощью SAP MaxAttention мы можем реально экономить. Мы смогли внедрить новую функциональность и увеличить количество пользователей на 10%, и это без приобретения дополнительного аппаратного обеспечения».**

Ринат Гимранов, начальник управления информационных технологий, ОАО «Сургутнефтегаз».

## ОАО «СУРГУТНЕФТЕГАЗ»

**С помощью SAP MaxAttention ведущая нефтегазовая компания снижает затраты и создает оптимальную модель**

Бесперебойная работа нефтехимического предприятия невозможна без высокоэффективной системы решений в области информационных технологий. Именно поэтому крупнейшая российская нефтегазовая компания «Сургутнефтегаз» использует решения SAP. После перехода с SAP R/3 на SAP R/3 Enterprise возникла необходимость в услугах SAP Active Global Support (Глобальная служба поддержки SAP). В чем же заключалась задача? В необходимости оптимизировать работу программного обеспечения и оказать помощь в создании локального Центра компетенции клиента SAP. Именно благодаря использованию поддержки SAP MaxAttention Support компания «Сургутнефтегаз» смогла ускорить время реакции системы, снизить издержки и заложить основу для внедрения новых информационных разработок в будущем.





**Ринат Гимранов, начальник управления информационных технологий, ОАО «Сургутнефтегаз».**

### **Лидер российского ТЭК**

ОАО «Сургутнефтегаз» находится в г. Сургуте, Западная Сибирь. Компания не только является одним из крупнейших игроков российского нефтяного рынка, но и занимает третье место в стране по добыче газа. В состав компании входит свыше 50 структурных подразделений. Сфера деятельности включает разведку и освоение нефтегазовых месторождений, а также добычу и сбыт нефти и газа. Количество работников насчитывает около 92 000 человек. В 2005 году выручка компании составила 428,5 млрд рублей (12,22 млрд евро).

**«Специалисты SAP презентовали нам программу SAP MaxAttention и наглядно объяснили, что она может принести в работу нашей компании. Нарисованная картина оказалась весьма привлекательной. И впоследствии они не разочаровали нас».**

**Ринат Гимранов, начальник управления информационных технологий, ОАО «Сургутнефтегаз».**

В основе корпоративной стратегии компании лежит принцип устойчивого развития за счет повышения объемов добычи и увеличения ресурсной базы. Реализация данной стратегии невозможна без применения современных технологий. Этот принцип не менее актуален для корпоративного программного обеспечения. «Мы используем решения SAP уже на протяжении 13 лет, – отметил Ринат Гимранов, начальник управления информационных технологий, ОАО «Сургутнефтегаз». – Наша центральная система управления предприятием (ERP application) поддерживает целый ряд задач, включая финансовый учет и контроль, управление персоналом и материальными ресурсами».

Недавно после перехода с SAP R/3 на SAP R/3 Enterprise компания «Сургутнефтегаз» столкнулась с проблемой эффективности операций. «Наша среда SAP состоит из множества пользовательских модификаций. При появлении новых версий программных продуктов такие модификации

стали давать сбой, – сказал Ринат Гимранов. – Как результат, наша аппаратура стала испытывать большие нагрузки из-за этого. Стало увеличиваться время реакции системы, расти операционные затраты, и появилась опасность срыва во внедрении новых функциональных возможностей, так необходимых для ведения бизнеса». Кроме этого, возникла необходимость освобождения дискового пространства посредством архивирования данных, некоторые из которых были занесены еще в период внедрения продуктивной системы в 2001 году.

### **Надежная основа бесперебойной работы**

В дополнение к этому, в компании Сургутнефтегаз решили создать надежную основу для более эффективного сопровождения. «За последний год помимо добавления четырех новых продуктивных систем в ландшафт SAP, появились соответствующие среды разработок и испытаний, – объяснил Ринат Гимранов. – Обеспечение бесперебойной работы всех этих систем представляет собой сложную задачу. Кроме того, с программными продуктами SAP работает более 10 000 пользователей, и обеспечить их соответствующей помощью не так просто. Нам необходимо было повысить эффективность организации поддержки и сопровождения, а также обеспечить приемлемый уровень рентабельности. Помимо этого, мы хотели заложить основу для будущих разработок, а именно создания сервисно-ориентированной архитектуры».

**«Оптимизация процессов управления инцидентами также позволяет сокращать затраты: теперь поддержка конечных пользователей осуществляется более оперативно, что в конечном счете приводит к экономии затрат».**

**Ринат Гимранов, начальник управления информационных технологий, ОАО «Сургутнефтегаз».**

### **SAP MaxAttention – оптимальное решение в области поддержки и сопровождения SAP**

Для решения указанных задач «Сургутнефтегаз» сделал выбор в пользу SAP MaxAttention на базе SAP Active Global Support. В рамках данной системы сопровождения предоставляются целевые услуги, включающие защитные мероприятия для комплексных решений, внедрение последовательных процессов модернизации, а также услуги, предусматривающие выход новых версий и обновлений. Специалист службы технического контроля SAP анализирует предоставляемые услуги и предоставляет заказчику возможность выхода на соответствующего эксперта SAP. «Специалисты SAP презентовали нам программу SAP MaxAttention и наглядно объяснили, что она может привнести в работу нашей компании. Нарисованная картина оказалась весьма привлекательной. И впоследствии они не разочаровали нас».

Работа SAP MaxAttention началась в «Сургутнефтегазе» в марте 2006 года. В целях повышения эффективности работы специалисты SAP Active Global Support провели тщательный анализ технических возможностей систем заказчика. Эксперты выявили и провели оптимизацию и настройку структурированных запросов, требующих слишком много времени на обработку. После этого, внимание переключилось на бизнес-процессы. Здесь командой поддержки были выявлены слабые связи и предложены способы по исправлению недостатков.

### **Оптимизация работы клиента**

Когда «Сургутнефтегаз» приступил к организации Центра компетенции клиента SAP, служба SAP Active Global Support обеспечила эффективную передачу сведений через различные информационные каналы. «Компания SAP организовала не только рабочие семинары для обмена знаниями и опытом, но и стандартные курсы подготовки для наших сотрудников. Благодаря сотрудничеству с SAP наши специалисты заметно повысили свой профессиональный уровень», – отметил Ринат Гимранов.

Компания SAP и «Сургутнефтегаз» совместно работали над определением организационной и функциональной структур Центра компетенции клиента SAP и уровней его поддержки. «Кроме того, мы тесно сотрудничали с компанией SAP в сфере разработки общих процессов поддержки, например, таких как процессы управления изменениями и инцидентами, – добавил Ринат Гимранов. По завершении данной работы специалисты из SAP Active Global Support оперативно настроили предварительно сконфигурированное решение по управлению приложениями SAP Solution Manager. Компания SAP предоставила систему SAP Solution Manager в качестве готового решения, которое, учитывая специфические требования нашей компании, позволяет управлять критически важными решениями в течение всего их жизненного цикла».

### **Контроль SAP ландшафта**

Решение по управлению приложениями играет ключевую роль в осуществлении мониторинга производительности системной среды SAP в ОАО «Сургутнефтегаз». «Как только мы установили все соответствующие параметры, компания SAP настроила систему SAP Solution Manager, предназначенную для контроля данных параметров и выдачи предупреждений, – заявил Ринат Гимранов. – В настоящее время мы осуществляем лишь мониторинг нашей системы. Тем не менее, мы продолжаем работать над совершенствованием данного решения, с тем, чтобы в дальнейшем охватить и бизнес-процессы».

**«...в виду того, что система SAP Solution Manager осуществляет автоматизированный мониторинг и выдачу предупреждений, исчезла необходимость постоянного контроля со стороны наших специалистов, что позволяет им выполнять иные задачи».**

Ринат Гимранов, начальник управления информационных технологий, ОАО «Сургутнефтегаз».

Архивирование явилось одной из первых важных задач, реализованных на базе Центра компетенции клиента SAP в ОАО «Сургутнефтегаз». В процессе реализации проекта по освобождению дискового пространства, компания SAP приняла участие в работе вновь созданных организационных структур для целенаправленного обучения и подготовки ИТ-специалистов клиента без отрыва от работы. В будущем обученные таким образом специалисты «Сургутнефтегаза» будут руководить проектами архивации, передавая полученный опыт другим сотрудникам компании.

Заключив контракт на комплекс услуг SAP MaxAttention, «Сургутнефтегаз» разрешил ряд задач, связанных с производительностью системы, а также добился многих других положительных результатов. Благодаря набору услуг SAP Safeguarding, входящему в опции поддержки, «Сургутнефтегаз» смог продолжить успешную работу над новыми проектами, в том числе над внедрением приложений SAP Customer Relationship Management («Управление взаимоотношениями с клиентами») и SAP Supplier Relationship Management («Управление взаимоотношениями с поставщиками»).

#### **Повышение производительности, улучшение качества поддержки, снижение затрат**

На сегодняшний день Ринат Гимранов обозначил следующие преимущества: «С помощью программы SAP MaxAttention мы можем реально экономить. Мы смогли внедрить новую функциональность и увеличить количество пользователей на 10%, и это без приобретения дополнительного аппаратного обеспечения. Вдобавок, мы обеспечили защиту наших ИТ-инвестиций и значительно сэкономили средства. Более того, мы повысили производительность программного обеспечения на 10-15%. Оптимизация процессов управления инцидентами также позволяет сокращать затраты: теперь поддержка конечных пользователей осуществляется более оперативно, что в конечном счете приводит к экономии затрат. В виду того, что система SAP Solution Manager осуществляет автоматизированный мониторинг и выдачу предуп-

реждений, исчезла необходимость постоянного контроля со стороны наших специалистов, что позволяет им выполнять иные задачи».

Еще один важный момент работы в программе SAP MaxAttention – это возможность обращения к собственному специалисту службы технического контроля SAP.

**«Значимым преимуществом, облегчающим работу наших сотрудников, является наличие единого канала связи для решения всего спектра вопросов поддержки. При возникновении какой-либо проблемы мы просто связываемся по телефону или электронной почте со специалистом службы технического контроля SAP».**

Ринат Гимранов, начальник управления информационных технологий, ОАО «Сургутнефтегаз».

«Значимым преимуществом, облегчающим работу наших сотрудников, является наличие единого канала связи для решения всего спектра вопросов поддержки. При возникновении какой-либо проблемы мы просто связываемся по



телефону или электронной почте со специалистом службы технического контроля SAP, – отметил Ринат Гимранов. – Немаловажно, что он является ответственным экспертом, а не посредником. Учитывая масштабы нашего SAP ландшафта, нам необходим быстрый доступ к высококвалифицированной помощи экспертов по SAP, что в свою очередь нам гарантирует программа SAP MaxAttention».

#### **Перспективные проекты**

Оставаясь верным своей амбициозной стратегии устойчивого роста, «Сургутнефтегаз» не собирается останавливаться на достигнутом и почитать на лаврах. «Мы планируем мероприятия по дальнейшему расширению функциональности SAP для еще большего числа пользователей», – объясняет Ринат Гимранов. – В течение следующего года мы намерены фактически приступить к внедрению дополнительной новой функциональности». Более того, в планы компании на ближайшее будущее входит освоение сервисно-ориентированной архитектуры. До конца этого года «Сургутнефтегаз» собирается повысить эффективность за счет нового усовершенствования – на этот раз последней версии приложения SAP ERP («Управление ресурсами предприятия»).

«В дальнейшем мы хотим освоить комплексный интегрированный подход к управлению нашим SAP ландшафтом, инфраструктурой и операциями», – заявил Ринат Гимранов. – Мы также хотим обеспечить по-настоящему результативную работу Центра компетенции клиента SAP, где квалифицированные специалисты смогут оказать эффективную поддержку, позволяя нам тем самым разрабатывать инновационные решения». Одну из главных ролей в достижении этих целей будет играть SAP MaxAttention.



## ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

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

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: [www.sap.ru](http://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](http://www.sap.ru/company/digest) и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

## 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](mailto:info.cis@sap.com), [www.sap.ru](http://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](mailto:info.Ukraine@sap.com), [www.sap.ua](http://www.sap.ua)

### ООО «САП Казахстан»

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

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

E-mail: [Info.cis@sap.com](mailto:Info.cis@sap.com), [www.sap.ru](http://www.sap.ru)