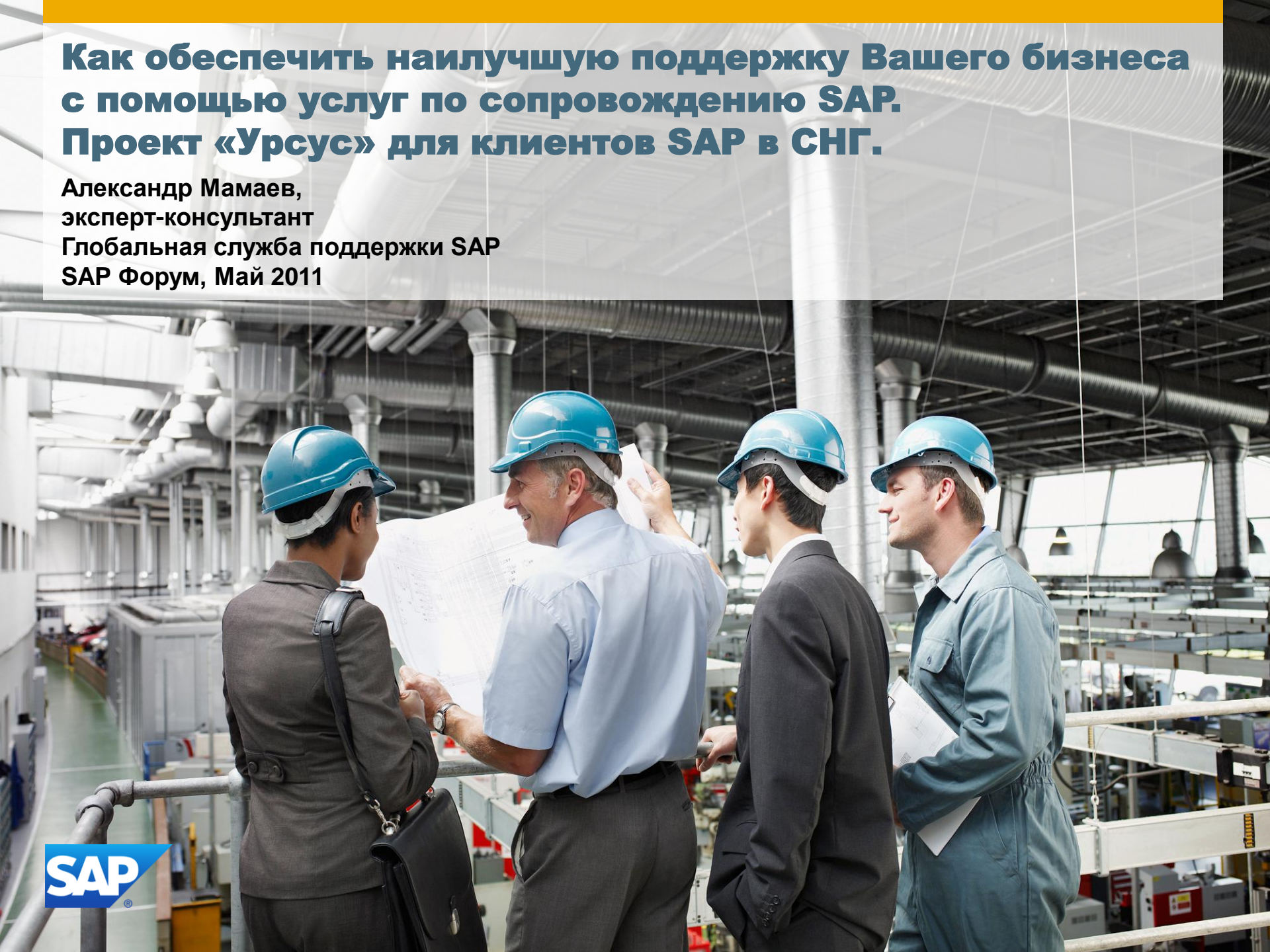


Как обеспечить наилучшую поддержку Вашего бизнеса с помощью услуг по сопровождению SAP. Проект «Урсус» для клиентов SAP в СНГ.

Александр Мамаев,
эксперт-консультант
Глобальная служба поддержки SAP
SAP Форум, Май 2011



Потребности клиентов в поддержке

Укрепление ИТ-составляющей для улучшения бизнес-результатов

Развитие Бизнес- стратегии

- Вовлечение ИТ в развитие бизнес-стратегии
- Поддержка меняющихся потребностей бизнеса
- Снижение влияния изменений

Совершенст- вование бизнес- процессов

- Возможность ИТ-ресурсов поддерживать совершенствование бизнес-процессов
- Понимание решения SAP и его оптимальное использование
- Прозрачность работы бизнес-процессов

Поддержка снижения совокупной стоимости владения (ТСО)

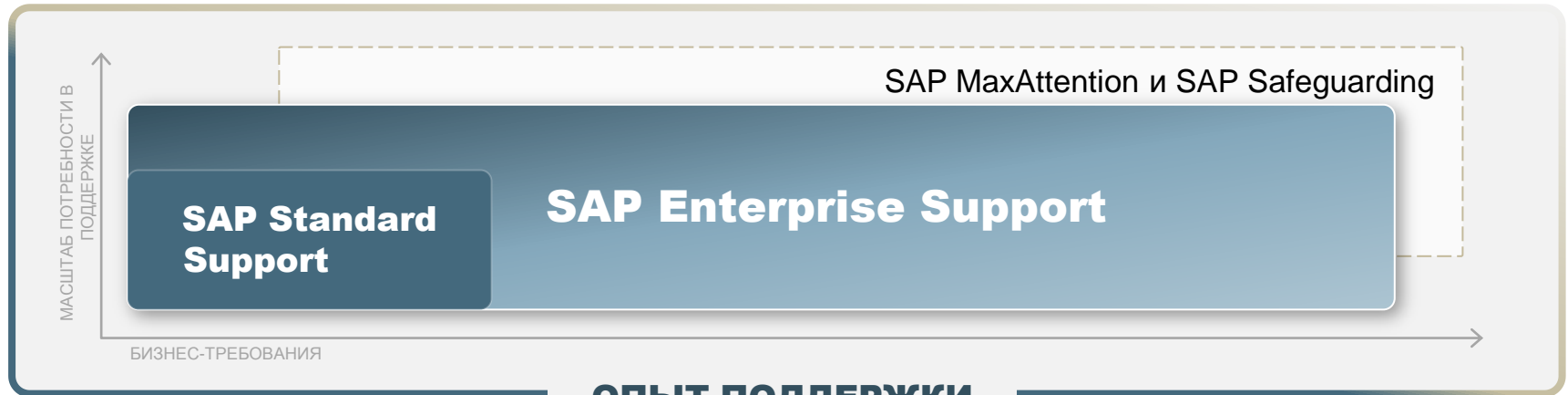
- Эффективные ИТ-ресурсы, являющиеся источником реальной ценности для бизнеса (а не выполняющие функцию поддержки транзакций)
- Распределение в рамках бизнеса владения ИТ-решением и соответствующими расходами
- ИТ как стратегический актив (а не финансовые обязательства)

Непрерывность бизнеса

- Ограничение влияния перебоев в работе ИТ на ведение хозяйственной деятельности
- Обеспечение стабильности и доступности ИТ-решения
- Оперативное реагирование специалистов при критических ситуациях

Портфель услуг поддержки SAP

Соответствие Вашим бизнес-требованиям



ОПЫТ ПОДДЕРЖКИ

SAP Standard Support

- Реактивный подход
- Технологии и Приложения
- Удаленные Сервисы

SAP Enterprise Support

- Проактивный подход и ориентация на инновации
- Технологии, приложения и сквозные бизнес-процессы
- Снижение проектных рисков и непрерывное совершенствование
- Соглашения по уровню сервисного обслуживания (SLA) для критичных инцидентов
- Ориентация на передачу экспертных знаний клиенту

SAP MaxAttention и SAP Safeguarding

- Непрерывное снижение проектных и эксплуатационных рисков
- Тесное взаимодействие на территории клиента (как команды поставки сервисов, так и бэк-офиса)
- Стратегическое сотрудничество для постоянных инноваций

SAP Standard Support

Базовые сервисы и материалы для поддержки стабильной работы



Развитие
бизнес-
стратегии

Совершенст-
зование
бизнес-
процессов

Поддержка
снижения ТСО

Непрерывность
бизнеса

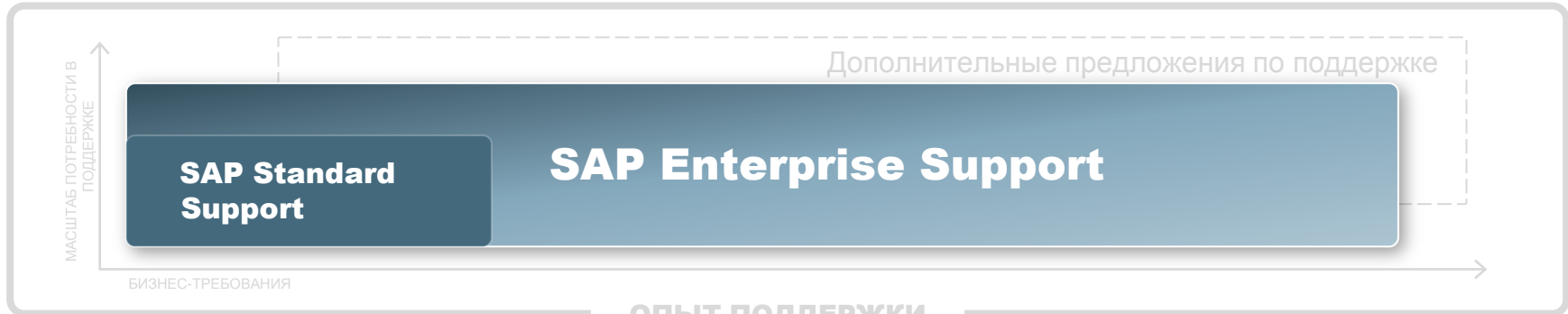
Непрерывность бизнеса с помощью SAP Standard Support

SAP Standard Support включает предоставление следующих сервисов и материалов для обеспечения стабильной и эффективной работы Ваших систем.

- Удаленные Сервисы:
 - SAP EarlyWatch Alert
 - SAP GoingLive Check
 - SAP GoingLive Functional Upgrade Check
 - SAP OS/DB Migration Check
- Поддержка при инцидентах, включая ноты и пакеты поддержки
- База Знаний на SAP Service Marketplace
- SAP Solution Manager (с ограниченными правами использования)

SAP Enterprise Support

Усовершенствованные бизнес-процессы и поддержка снижения ТСО



Развитие
Бизнес-
стратегии

Совершенст-
зование
бизнес-
процессов

Поддержка
снижения ТСО

Непрерывность
бизнеса

Совершенствование бизнес-процессов

- Усовершенствованные бизнес-процессы и эффективность пользователей при помощи анализа и мониторинга бизнес-процессов.
- Освободите внутренних специалистов для расширения возможностей бизнеса посредством стандартов сквозной эксплуатации.

Поддержка снижения совокупной стоимости эксплуатации

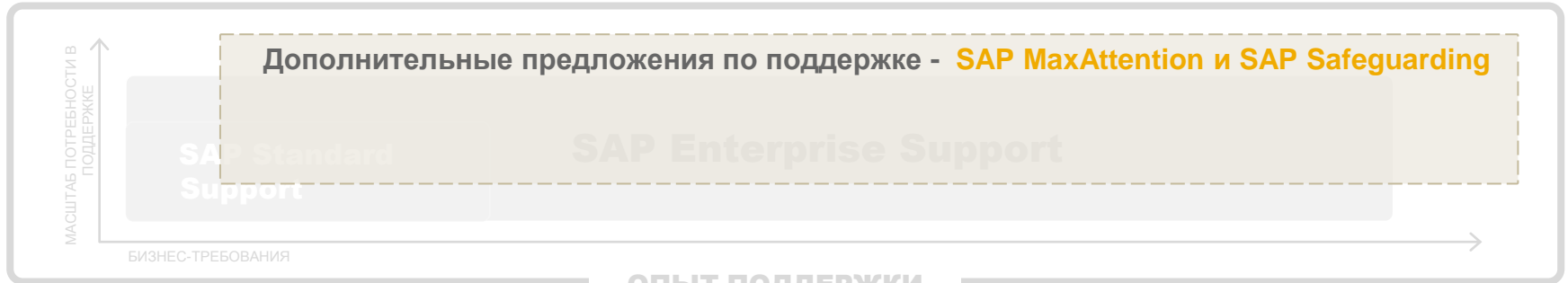
- Повышение эксплуатационной эффективности при использовании стандартизированных методологий
- Передача опыта по операционным сценариям SAP Solution Manager при проведении контролируемого экспертами внедрения
- Сервисы Guided Self Services, доступные в SAP Solution Manager, предлагают клиентам проверенные процедуры решения выявленных при эксплуатации проблем с наивысшим приоритетом

Непрерывность бизнеса с помощью SAP Enterprise Support

- Предоставляемые в рамках SAP Standard Support сервисы и материалы для обеспечения непрерывности бизнеса
- Быстрое восстановление бизнес-деятельности при помощи Support Advisory Center и Production Down Support
- SLA для сообщений с приоритетом 1 и 2, Сокращение Проектных Рисков при помощи Continuous Quality Checks

Дополнительные предложения по поддержке

Переход от вспомогательных функций ИТ к расширению возможностей бизнеса



ОПЫТ ПОДДЕРЖКИ

Развитие
бизнес-
стратегии

**SAP
MaxAttention**

Совершенст-
вование
бизнес-
процессов

Поддержка
снижения
ТСО

Обеспечение
непрерывной
работы
системы

**SAP
Safeguarding**

Развитие Бизнес-стратегии

- **Неотъемлемая часть плана развития бизнеса**
 - Взаимодействие на уровне руководства с присутствием на территории клиента
 - Понимание стимулов и приоритетов для Вашего бизнеса
- **Соответствие конкретным потребностям бизнеса**
 - Создание и выполнение индивидуального проектного плана
 - Учет проектных рисков и управление эксплуатационными изменениями
- **Получение максимальной отдачи от инвестиций в SAP**
 - Превентивное ускоренное решение проблем через Менеджера по техническому качеству (TQM), находящегося у клиента
 - Достижение прозрачности бизнес-деятельности при помощи функциональных возможностей SAP
- **Сокращение рисков в рамках проекта**
 - Использование экспертных знаний SAP для сокращения проектных рисков
 - Предоставление сбалансированной карты показателей и совместный контроль проблем
 - Ресурс экспертов SAP интегрирован с Вашей проектной командой






Предложения Поддержки SAP

Максимизация Вашего успеха

	SAP ENTERPRISE SUPPORT	SAP STANDARD SUPPORT
7 x24 Support Advisory Center	✓	
Service Level Agreement	✓	
SAP Support Academy - Expert Guided Implementation для передачи знаний	✓	
SAP Support Academy - Guided Self Services	✓	
Continuous Quality Checks (CQCs) and improvement services	✓	
Advanced Support for Enhancement Packages	✓	
Enterprise Support Report и Engagement Methodology	✓	
Global 7x24 Production Down Support	✓	
Extended Maintenance for SAP® R/3® 4.6C, SAP R/3 4.7 and 2004 Releases included	✓	
End-to-end Quality Management Standards	✓	
Implementation Quality Management	✓	
SAP Solution Manager under SAP Enterprise Support (вкл. Application Lifecycle Management для всего решения клиента)	✓	
Remote Services	✓	✓
SAP Solution Manager under SAP Standard Support (Functional Baseline)	✓	✓
Continuous Improvement and Innovation	✓	✓
Problem Resolution	✓	✓
Knowledge Transfer	✓	✓
“Heart-Beat” monitoring при помощи сервиса SAP EarlyWatch® Alert	✓	✓

SAP® Enterprise Support

сравнение с SAP® Standard Support

	SAP Enterprise Support	SAP Standard Support
<p>Консультативный Центр Поддержки 7 x24 как прямой канал общения с SAP, работающий с важными запросами, касающимися консультирования, поддержки и планирования проведения CQCs, де-эскалации наиболее критичных проблем, сертификации ССОЕ и сервиса установки ES.</p>		
<p>Соглашение по Уровню Сервисного Обслуживания охватывающее клиентские сообщения об инцидентах с приоритетами 1 и 2, SLA по времени отклика и/или корректирующих действий, предоставляющих решение, обходной путь или план действий.</p>		
<p>Академия Поддержки SAP – Expert Guided Implementation сервисы (EGI), сервисы по передаче опыта работы с SAP Solution Manager разработаны для проведения настройки SAP Solution Manager без привлечения долгосрочных услуг внутреннего консалтинга. Этот сервис представляет собой идеальное сочетание обучения, практического опыта и экспертизы по запросу и позволяет клиенту создать базовую функциональность для внедрения сквозной эксплуатации решений, готовую к работе. Список EGI сервисов : Техническая Подготовка, Мониторинг Бизнес-процессов, Управление Запросами на Изменение, Service Desk, Документация Решения, CTS+, Панель Управления Объемом Данных, Управление Планированием Заданий, Мониторинг Качество Работы для Конечных Пользователей, Управление «Воротами Качества», Отчетность по Уровню Сервиса, Панель Клиентской Разработки (CDMC), Управление Тестированием при помощи SAP Solution Manager, Внедрение Проекта с использованием SAP Solution Manager и Проектирование Дорожной Карты Управления Жизненным Циклом Приложения.</p>		
<p>Академия Поддержки SAP –Сервисы самообслуживания под управлением эксперта позволяют клиенту научиться использовать проверенные сервисы, разработанные специально для отрасли, посредством контролируемых экспертом процедур в системе SAP Solution Manager. Доступные в настоящее время Сервисы самообслуживания: Сервис анализа бизнес-процесса, Сервис управления объемом данных, Сервис оптимизации безопасности, Сервис настройки SQL-оператора и Сервис анализа выполнения переноса.</p>		
<p>Continuous Quality Checks (CQCs) и сервисы для усовершенствования как проактивные оценки технического качества во время внедрения, эксплуатации и апгрейда. Доступный в настоящее время список CQCs: SAP GoingLive Check, CQC for Implementation, Support GoLive, Integration Validation, Configuration Check, Modification Justification Check, Custom Code Maintainability Check, Business Process Performance Optimization, Technical Performance Optimization, Data Volume Management, Security Optimization Check, SAP EarlyWatch Check, Business Process Analysis & Monitoring, Solution Transition Assessment , SAP OS/DB Migration Check, Transport Execution Analysis, Upgrade Assessment, EHP Installation, CQC for Upgrade, Downtime Assessment, Support GoLive, могут применяться некоторые требования, обратитесь к подробному описанию CQCs на services.sap.com.</p>		
<p>Расширенная поддержка для пакетов усовершенствований (EHP) Расширенная поддержка инноваций для пакетов расширений и пакетов поддержки SAP при активации дополнительной функциональности и исключения конфликтов со специфичным клиентским кодом и модификациями (Modification Justification Check и Custom Code Maintainability Check) – 5-дневный удаленный консалтинг по архитектуре решения SAP для использования инноваций, включенных в последние EHPs (Accelerated Innovation Enablement)</p>		

SAP® Enterprise Support

сравнение с SAP® Standard Support

	SAP Enterprise Support	SAP Standard Support
Отчет Enterprise Support , поставляемый консультационным центром поддержки, для отслеживания достижений, фиксирования успехов, выявления проблем при развертывании SAP Enterprise Support и разработке дорожной карты жизненного цикла приложения.		
Глобальная поддержка продуктивной системы 7x24 , включая клиентский код, команду специалистов для восстановления нормальной бизнес-деятельности при проблемах в продуктивной системе и ситуациях, угрожающих выходу в продуктив.		
Расширенное сопровождение для SAP® R/3® Релизов 4.6C, SAP R/3 4.7 и 2004 , предоставляющее дополнительное время для внедрения сквозной эксплуатации решения.		
Стандарты комплексного управления качеством и поддержка экспертных центров клиента при создании единого источника достоверной информации и проверке клиентских разработок в отношении целостности данных, производительности и транзакционной безопасности.		
Управление качеством внедрения в соответствии с управлением Q-Gate ASAP с участием SAP как неотъемлемой части сквозного управления жизненным циклом приложений SAP.		
SAP Solution Manager в рамках SAP Enterprise Support (ALM – Управление жизненным циклом приложений для всего решения клиента) Максимальное приближение к стандартам SAP; Мониторинг текущего статуса повседневных задач Run SAP like a factory; совместное управление Q-Gate; проектное сотрудничество по запросу; центр операционного контроля, мониторинг бизнес-процессов и управление исключительными ситуациями на основе интегрированных и автоматизированных инструментов комплексного управления жизненным циклом приложений.		

SAP® Enterprise Support

сравнение с SAP® Standard Support

	SAP Enterprise Support	SAP Standard Support
Удаленные Сервисы SAP GoingLive check, Go-Live Check for Upgrades, OS/DB Migration (1 на инсталляцию в год), и SAP EarlyWatch Alert (При получении уведомления Early Watch Alert красного цвета может быть проведен Early Watch Check по запросу и до 2 SAP EarlyWatch Checks на инсталляцию в год) – (EWC проактивно поставляется клиентам SAP Enterprise Support на основании получения Red Early Watch Alert).		
SAP Solution Manager в рамках SAP Standard Support (функциональный базовый план) Функциональный базовый план для управления компонентами SAP и соответствующим непрерывным совершенствованием, включая устранение неисправностей и функции, необходимые для поддержки стратегии продуктов SAP.		
Непрерывное совершенствование и инновации , например, смена версий программного обеспечения, технологические обновления, связанные с законодательством изменения, пакеты расширений и доступ к исходному коду.		
Решение проблем с глобальной обработкой клиентских сообщений наивысшего приоритета на английском языке и доступ 24x7 к сервису SAP Notes.		
Передача Знаний как часть сообщества, использующего SAP Service Marketplace и другие преимущества опорной сети поддержки Support Backbone (например, SDN). Дополнительно специальные предложения для организационных единиц Экспертного Центра Клиента (COE).		
Постоянный мониторинг состояния системы при помощи сервиса SAP EarlyWatch® Alert.		

SAP Enterprise Support Россия & СНГ - “*URSUS*” / МЕДВЕДЬ

Проект «Урсус»

Цели проекта

Служба Глобальной Поддержки SAP CIS поддерживает ИТ команду клиента в достижении поставленных бизнес задач:

Обеспечить непрерывность бизнеса – увеличить доступность бизнес процессов и уменьшить продолжительность и количество незапланированных простоев

Оптимизировать бизнес процессы – обеспечить эффективное управление бизнес процессами

Снизить эксплуатационные расходы (ТСО) – снизить расходы путем стандартизации, интеграции и успешного совместного управления бизнес- и ИТ процессами

Процедура

Служба Глобальной Поддержки SAP CIS проанализирует системный ландшафт клиента, идентифицирует индивидуальные проблемы и риски, составит индивидуальный план действий, поставки сервисов и внедрения новейших методик, технологий и лучших практик для защиты и поддержки ИТ ландшафта клиента.

Команда экспертов SAP посетит ИТ офис клиента для проведения анализа и составления индивидуального плана выполнения проекта и составит отчет по итогам анализа.

Технические Аспекты Проекта «Урсус»

Условия участия

- SAP Enterprise Support является контрактной базой для участия в проекте.
- SAP Solution Manager служит технической платформой проекта.
- SAP предоставит сервисы и техническую поддержку участникам проекта для внедрения / расширения технической платформы SAP Solution Manager.
- Клиенты со своей стороны внедряют / расширяют техническую платформу до начала поставки оптимизационных ES сервисов.

Следующие шаги

- Клиент, ознакомившись с содержанием проекта и условиями участия, принимает положительное/отрицательное решение об участии в проекте. В случае положительного решения клиент назначает ответственного со своей стороны.
- После получения от клиента подтверждения об участии, выделенный консультант по ES свяжется с клиентом в кратчайшие сроки для согласования сроков проведения сервиса «Анализ 360°» совместно с руководством и проектной командой ИТ клиента.
- В процессе и по окончании проекта представители клиента (CIO, руководство ИТ) будут приглашены на различные мероприятия, совещания, форумы, конференции, организуемые SAP для клиентов.
- В рамках мероприятия клиенты получают возможность пообщаться с руководством SAP и Службы Глобальной Поддержки и друг с другом, а также поделиться опытом использования ES и участия в проекте Урсус.

SAP Enterprise Support

Высказывания клиентов говорят сами за себя

SAP Enterprise Support

Непрерывность бизнеса

- Исключение незапланированных простоев
- Поддержка со стороны экспертов для разрешения критичных для бизнеса ситуациях

“После аварийного отключения электричества наша система была неработоспособна из-за ошибки в базе данных, возникшей в связи с этим неожиданным событием. Мы пытались решить эту проблему собственными силами в течении нескольких часов до того как мы открыли сообщение в поддержку SAP. SAP обеспечил немедленную реакцию и план действий, который помог нам избежать нескольких дней простоя.”



Dag-Egil Bull Sletholt, IT Manager,
Viken Skog BA

Поддержка снижения ТСО

ВЫСОКОЕ

- Замена устаревших систем
- Поддержка высокой производительности, эффективные с точки зрения затрат операции в SAP приложениях

“SAP Enterprise Support помог нам получить максимум от наших приложений и продемонстрировал эффективность наших операций в долгосрочной перспективе. SAP Solution Manager, Enterprise Edition, предоставляет нам требуемую прозрачность.”

Clemens Krechel,
Head of SAP Competence Center Nuremberg,
City of Nuremberg

Nürnberg



Улучшение бизнес-процессов

ВЫСОКОЕ

- Инфраструктура поддержки на месте для обеспечения растущего и расширяющегося бизнеса
- Помощь в непрерывной оптимизации для достижения лучших эксплуатационных характеристик

“SAP Enterprise Support помогает нам достичь лучших в своем классе эксплуатационных характеристик базирясь на стандартах, лучших практиках и инструментах. Комбинация консультационного центра и поддержки в критичных ситуациях позволяет нам решать проблемы быстрее и эффективнее по затратам, используя преимущества глобальной поддержки SAP и сообщества экспертов.”



Shun Pillay

Спасибо за внимание!