

Премиальные услуги поддержки SAP: MaxAttention, Safeguarding

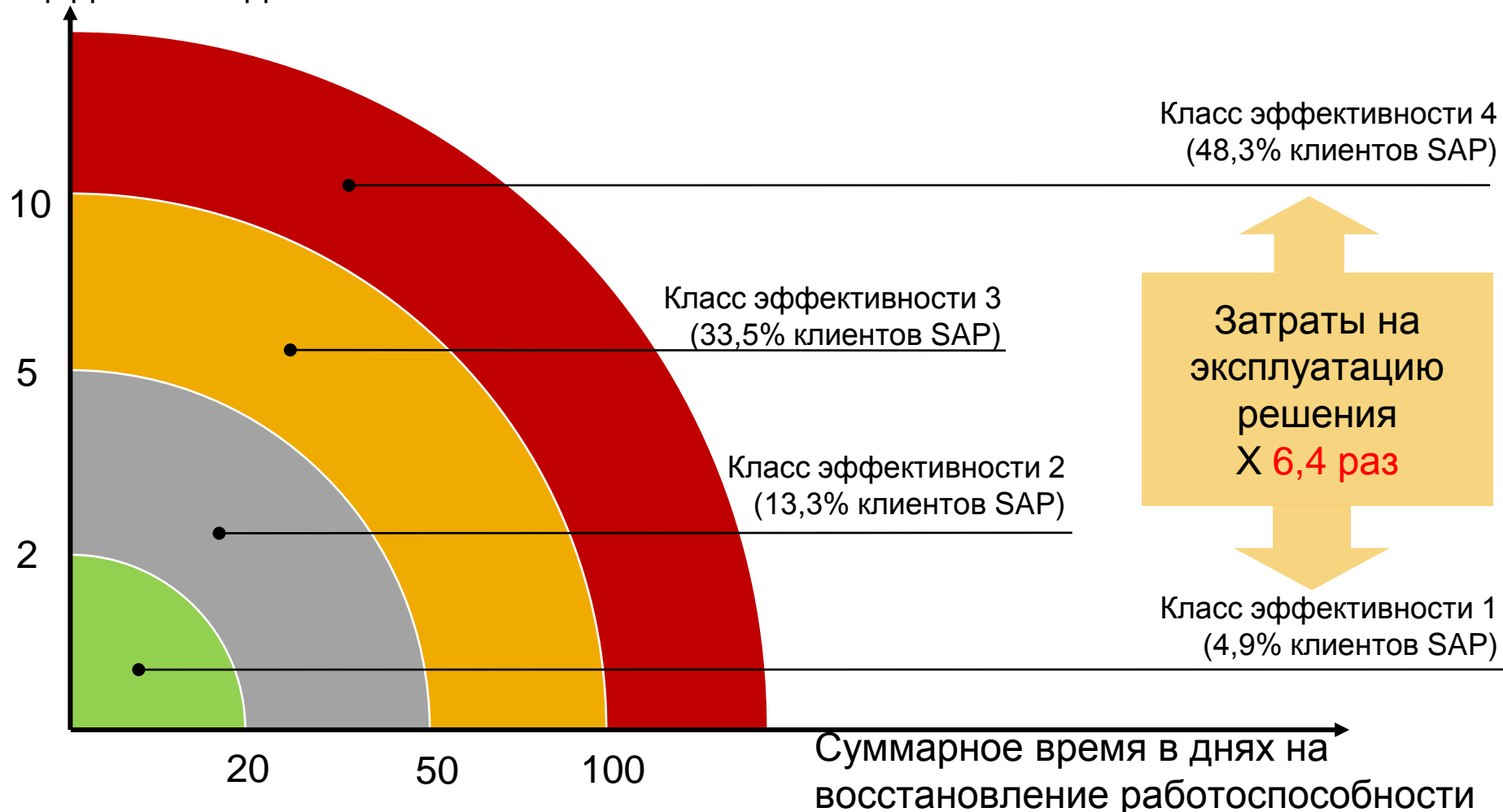
Глобальная Служба Поддержки SAP
Май 2011

Содержание

- Плата за неэффективность внедрения и эксплуатации решений
 - Акценты премиальных услуг поддержки SAP
- Отличительные особенности Safeguarding и MaxAttention
 - Жизненный цикл сервисов Safeguarding и MaxAttention
- Модель взаимодействия
 - Примеры областей внимания
 - Бесперебойная эксплуатация решения SAP в режиме конвейера
- Инвестиции в премиальные услуги возвращаются
 - Выгоды от использования премиальных услуг SAP
 - Клуб премиальных клиентов поддержки SAP

Плата за неэффективность внедрения и эксплуатации решений

Общее число критичных инцидентов/год



Акценты премиальных услуг поддержки SAP

Бесперебойная работа без простоев

- Внесение изменений и инноваций без риска сбоя системы
- Доступ к нужным экспертам и разработчикам SAP в нужное время
- Высокая масштабируемость решения
- Консистентность данных и интерфейсов

Развитие собственной экспертизы

- Обучение экспертов компании новейшим методикам поиска первопричин проблем, управления изменениями, BPM и т.д.
- Использование в полной мере инструментария Solution Manager для управления решением и хранения целостной информации о решении SAP

Safeguarding™ & MaxAttention™

Контроль выполнения бизнес процессов

- Контроль над выполнением бизнес процессов и прозрачность причин сбоев
- Совершенствование и стандартизация бизнес процессов под нужды бизнеса
- Удовлетворенность конечных пользователей

Оптимизация стоимости эксплуатации (ТСО)

- Тюнинг (транзакции, отчеты, запросы; производительность технических компонентов; рост объемов данных)
- Стандартизация процессов эксплуатации решения и рекомендации по развитию IT
- Полная прозрачность при внесении изменений в решение

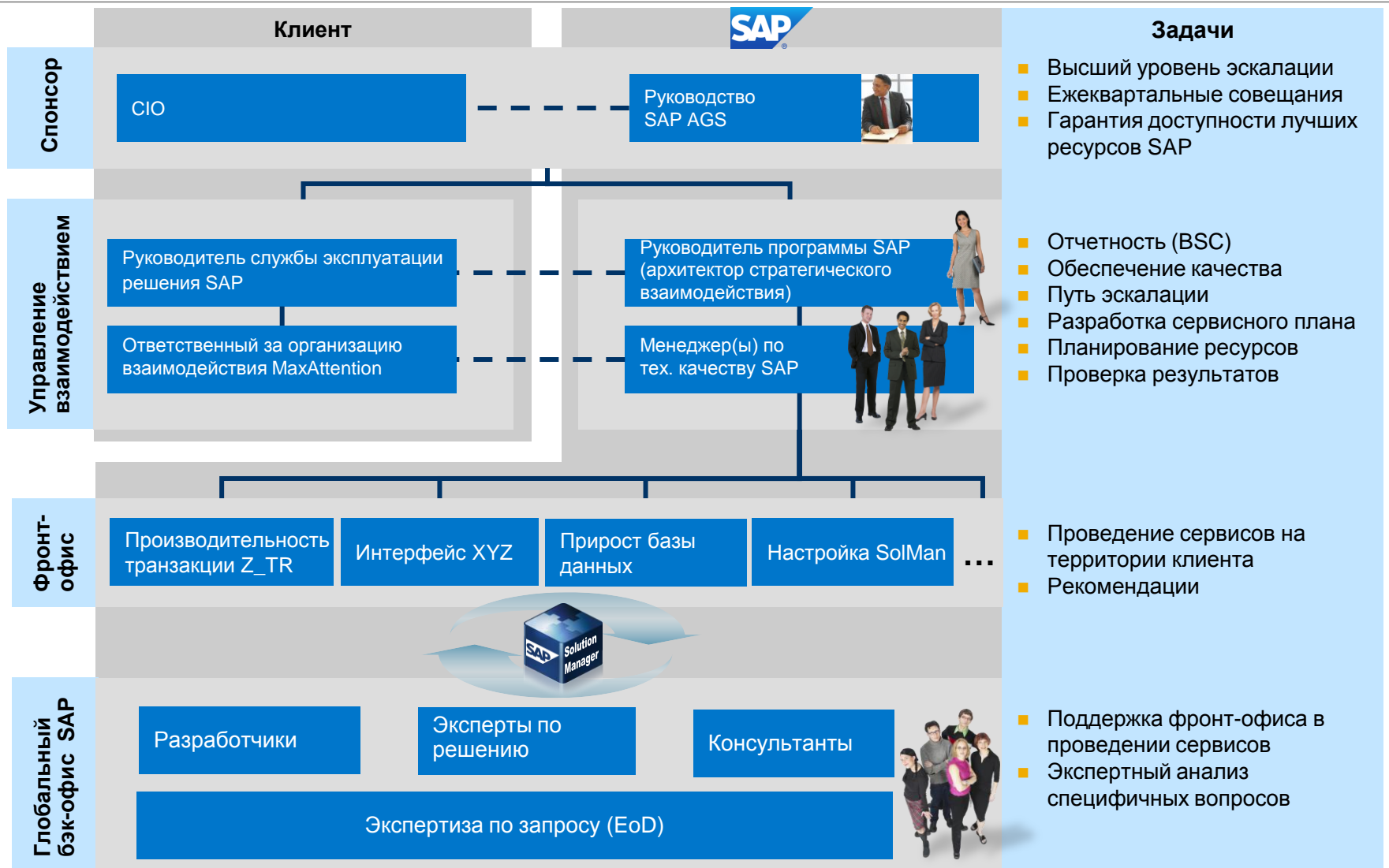
Отличительные особенности Safeguarding и MaxAttention, в сравнении с Enterprise Support

	Enterprise Support	Safeguarding(+Enterprise Support)	MaxAttention(+Enterprise Support)
Срок действия	Неограничен	до 6 месяцев, с возможностью продления	2-5 лет, с возможностью продления
Профилактические сервисы, проводимые экспертами SAP	Удаленно, в ограниченном объеме	На территории клиента либо удаленно; в расширенном объеме	На территории клиента либо удаленно; в расширенном объеме
Технический аудит проектов клиента на всех фазах жизненного цикла решений	Удаленно, в ограниченном объеме	На территории клиента либо удаленно; в расширенном объеме	На территории клиента либо удаленно; в расширенном объеме
Передача знаний организации поддержки клиента	Удаленно, в ограниченном объеме	На территории клиента; в расширенном объеме	На территории клиента; в расширенном объеме
Настройка и передача знаний по Solution Manager	Нет (самостоятельно)	Да, Solution Manager Starter Pack, семинары	Да, Solution Manager Starter Pack, семинары
Выделенный менеджер по управлению качеством (TQM)	Нет (Support Advisor удаленно, в ограниченном объеме)	Да, На территории клиента и удаленно	Да, На территории клиента и удаленно
Индивидуальные семинары по актуальным вопросам/проблемам (Empowering)	Нет	Да	Да
Экспертиза по запросу	Нет	Да	Да
Комплексное управление рисками и качеством; ежеквартальная оценка достижений в соответствии с картой сбалансированных показателей (KPI)	Удаленно, в ограниченном объеме	Удаленно, в ограниченном объеме	Да, с представлением результатов работы на ежеквартальных заседаниях на территории клиента
Привилегированный статус при обработке сообщений в поддержку	Нет	Нет	особый флаг для всех сообщений в поддержку SAP, выделенная команда экспертов для решения критичных инцидентов
Сервисы по выработке индивидуальных IT стратегий и концепций	Нет	Нет	Да
Спонсор от руководства SAP Active Global Support	Нет	Нет	Да

Жизненный цикл сервисов Safeguarding и MaxAttention

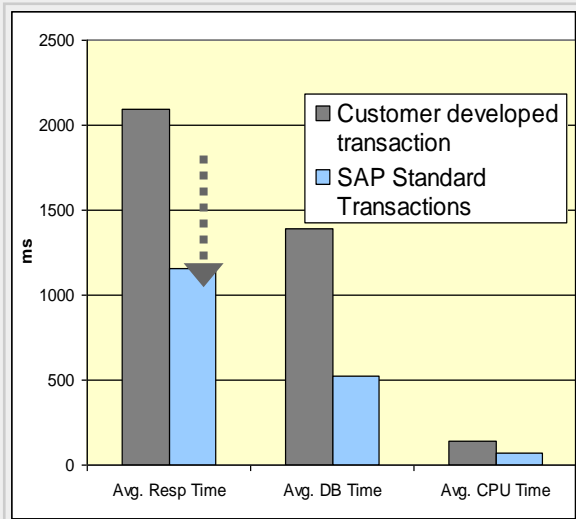


Модель взаимодействия



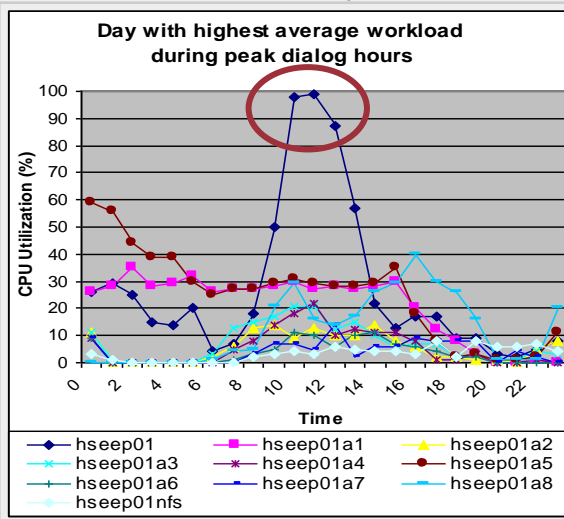
Примеры областей внимания

Производительность транзакций клиента



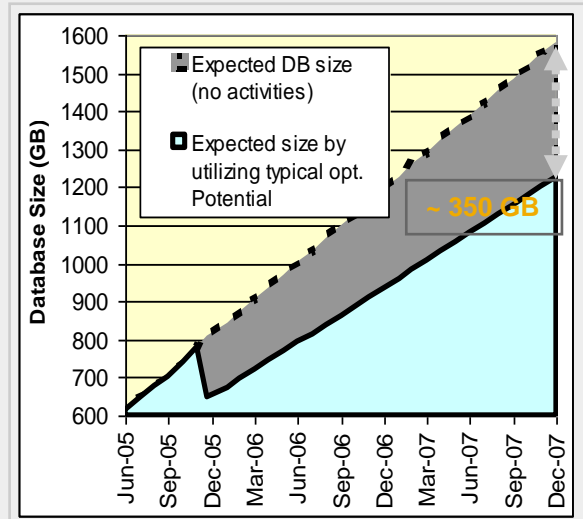
- Предоставление рекомендаций по оптимизации наиболее используемых транзакций
- Обучение техникам оптимального написания собственного программного кода

Узкие места аппаратного обеспечения (CPU & Memory)



- Обеспечение эффективного поиска первопричин инцидентов
- Поиск решений помимо закупки нового аппаратного обеспечения

Размер и потенциал роста базы данных



- Предоставление рекомендаций по уменьшению размера БД и ее прироста (avoid, summarize, delete, archive)

Бесперебойная эксплуатация решения SAP в режиме конвейера

Класс эффективности 1: **2 сотрудника!**

- Технический мониторинг систем
- Трассировка сквозных бизнес-процессов
- Обработка критических ситуаций
- Проверка успешности выполнения бизнес-процессов
- Мониторинг пакетных задач

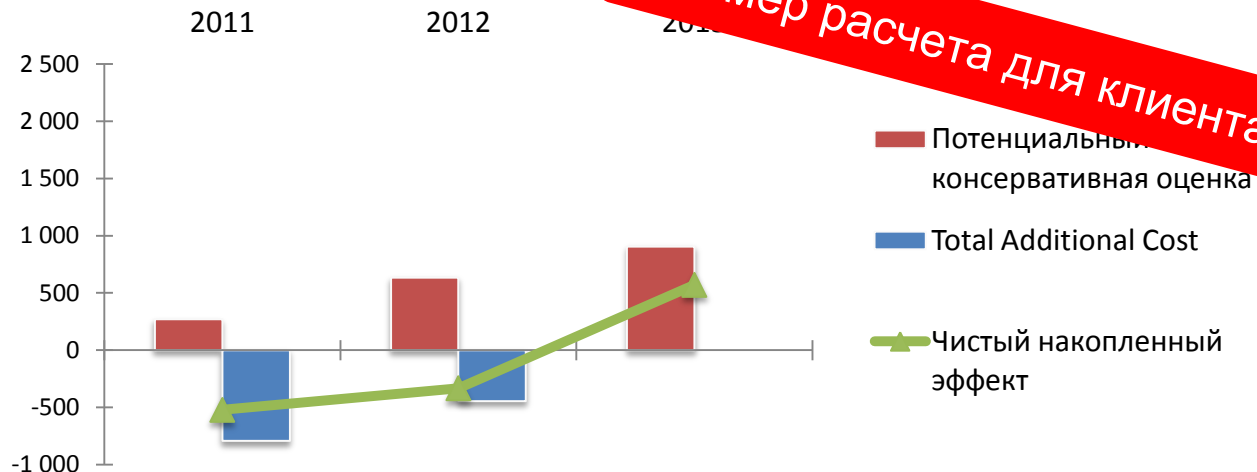
The collage displays several SAP monitoring and management interfaces:

- System Monitoring:** A dashboard showing server status, including CPU usage, memory, and disk space, with a pie chart for system health.
- Process Flow Diagram:** A graphical representation of a business process flow, showing steps and decision points.
- Process Instance Log:** A table listing process instances with columns for Instance ID, System ID, Object Type, Log Type, and Status. The table shows multiple instances of various process types.
- Task Execution Log:** A detailed log of task execution, including task ID, description, start and end times, and status. The log shows a sequence of tasks being executed successfully.

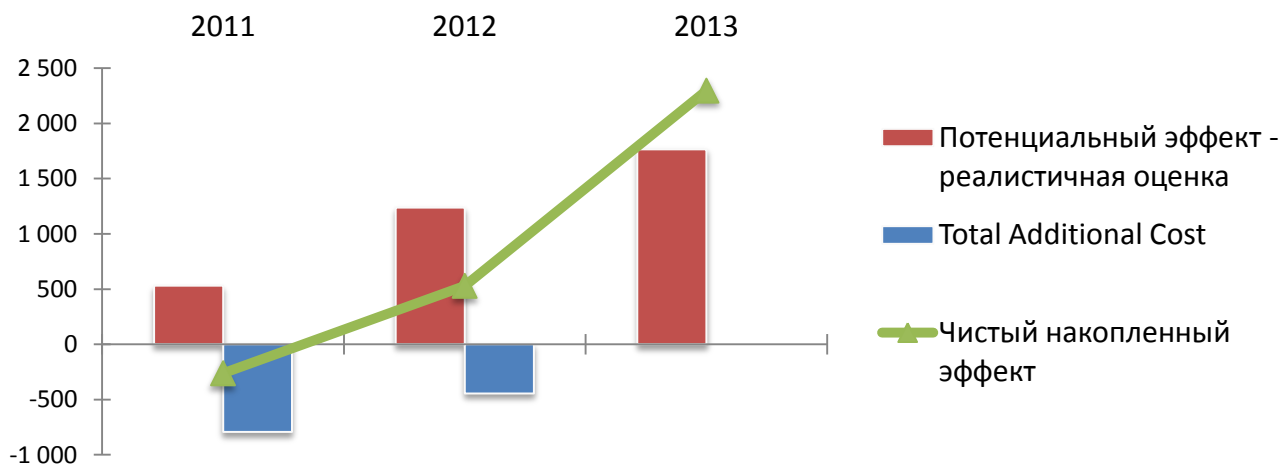
Инвестиции в премиальные услуги возвращаются

Пример расчета для клиента

Консервативная оценка



Реалистичная оценка



Выгоды от использования премиальных услуг SAP

- Систематизированный подход к управлению техническими рисками для предотвращения потерь от сбоев и простоев
- Своевременный прямой доступ к опыту SAP и нужным экспертам
- Обучение и сертификация экспертов центра компетенции клиента
- Повышение удовлетворенности бизнес-пользователей
- Оптимизация эксплуатационных процессов и затрат (TCO) клиента

- Прочная основа для оптимизации IT стратегии в средне- и долгосрочной перспективе *
- Ответственность SAP за результаты сотрудничества посредством согласованных KPI *
- Особый статус клиента при обработке сообщений в поддержку SAP (флаг в OSS) *
- Разумный период окупаемости и высокий показатель ROI *

* применимо только к SAP MaxAttention



Клуб Премиальных Клиентов поддержки SAP



Место для
Вашего логотипа



Спасибо!



Egor Vaskov

Эксперт по сопровождению решений
Глобальная Служба Поддержки

SAP C.I.S.

T +7 495 755 9800 ext 2352

E egor.vaskov@sap.com