

关于维护流程优化的告知函

尊敬的客户，

让客户获得对 SAP 解决方案的全方位支持一直是 SAP 的重要任务。向客户交付可以增强 IT 解决方案性能和稳定性的软件更正和改进也是全方位支持的内容之一。为了提供高水平的支持，SAP 持续对维护流程优化进行投资。例如，SAP 在去年一开始交付了维护优化器，以提供一种端对端、完全预配置的维护管理流程。值此维护流程优化器交付一周年之际，我想借此机会向您介绍 SAP 解决方案维护流程的现状以及日后的路线图。

目前，**维护优化器**是 SAP 解决方案管理器(SAP Solution Manager)中方便您集中控制和维护 SAP 解决方案的应用程序。维护优化器可以将软件更正包平稳和有控制性地导入您的卫星系统。

随着 **SAP 增强包**的出现，您可以更为灵活地激活业务真正需要的 SAP 商务套件(SAP Business Suite)功能。然而，增强包还需要考虑到软件维护的其他方面的配套关系。最近，为了妥善解决这些配套问题，我们对维护优化器进行了功能增强使得其可以支持 SAP 增强包的安装。

我们计划在 2008 年对维护优化器进行进一步的开发，将通过它与 SAP NetWeaver 软件生命周期管理器的集成实现软件支持包和 SAP 增强包的自动下载，并同时将这些软件包部署到与 SAP 解决方案管理器(SAP Solution Manager)相连接的卫星系统。我们还计划实现 SAP 解决方案管理器(SAP Solution Manager)中**变更请求管理**功能和维护优化器的集成，旨在使所有软件变更的管理和配置变更的管理保持一致，且不受变更类型和技术基础的影响，同时，这也将增加变更的追溯功能。除此之外，SAP 计划提供更多的高级功能，使您可以更准确地分析**计划的软件变更**对已实施的业务流程的影响。我们已计划将该等高级功能与 SAP 解决方案管理器(SAP Solution Manager)一起列入 SAP 测试工具产品的一部分。

另一项改进则是引入**维护证书**。通过该证书，软件后勤工具可以识别您的系统以及与之相对应的 SAP 维护协议项下的准确维护范围。这也使得利用该等软件后勤工具为您提供基于特定需求的服务成为可能。同时，通过防止将补丁意外部署到错误的系统可以提高您的 SAP 解决方案的质量。维护证书计划在 2008 年的第二季度推出，并且从 2008 年第四季度开始可以用来部署新的软件支持包。

所有这些变更计划都表明了 SAP 时刻关心并重视客户的需求。这些变更将提供一种简便、安全并且透明的程序，借此计划和执行您整个解决方案架构中的软件变更。其结果将是软件变更质量得到提升，而维护流程则更为高效。这一途径可帮助您简化运营投入，使您在与 SAP 的合作中获得更多价值。

顺祝商祺！

Gerhard Oswald
SAP 全球执行董事会之执行董事

维护优化器

SAP 解决方案管理器(SAP Solution Manager) 中的维护优化器提供端对端的维护管理流程。这将使您的解决方案更为透明。它改进了您整个软件变更管理流程的管理、控制和追溯能力 — 全面覆盖从可用组件的自动发现到下载、测试和生产使用。此外，维护流程活动为您的系统管理员提供了更多便利。

图 1 描述了维护优化器的计划增强：

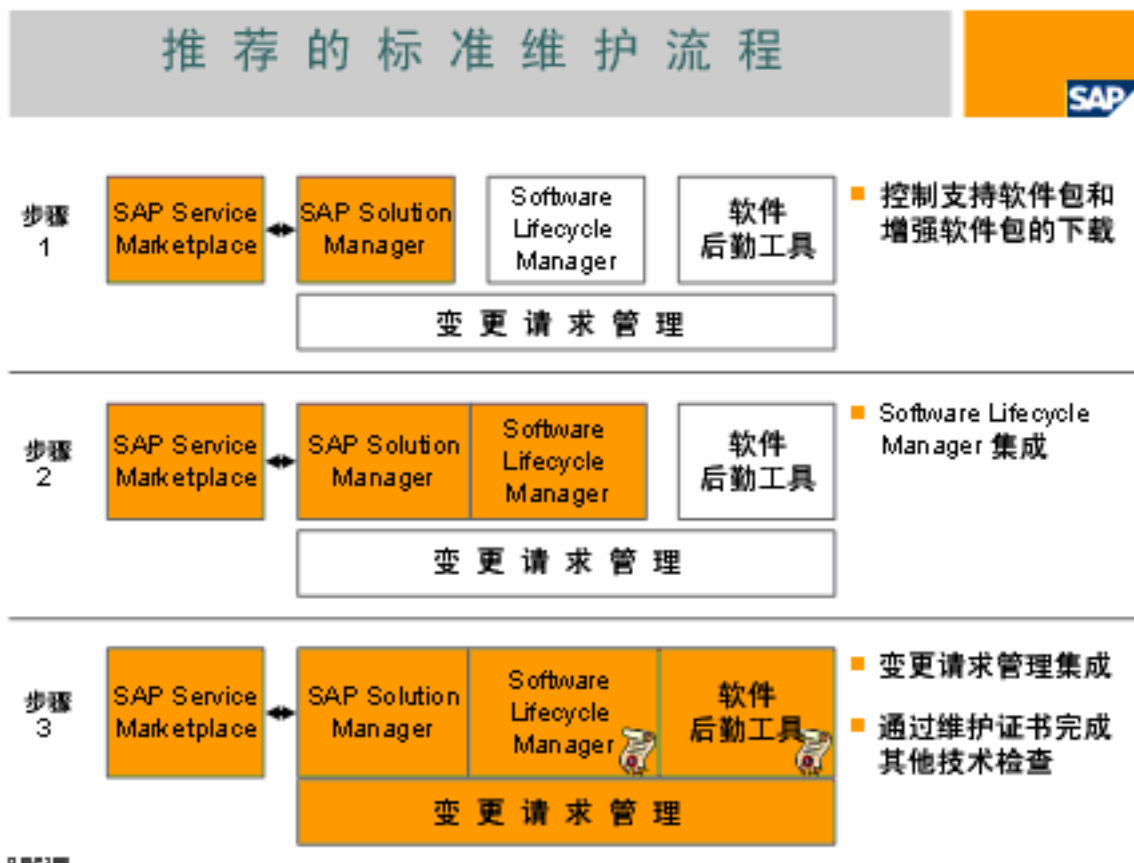


图 1：建议的标准维护流程

关于维护优化器的更多信息，请参考 SAP Service Marketplace，网址是：
<http://service.sap.com/solman-mopz>

SAP 增强包

SAP 增强包简化了管理和部署新软件功能的方式，使您可以充分利用最新的软件革新，同时尽量不中断正常的运行。您可以有选择性的实施 SAP 软件革新，并按照业务需求激活选中的功能和功能增强。企业服务架构（企业 SOA）的灵活性使这种独特的交付方式和企业软件部署方法成为可能，让您可以在保证核心 ERP 功能稳定的同时充分利用新功能。因此，由于测试周期缩短同时也不妨碍核心业务流程的运行，您可以免受软件更新的影响而迅速在线引入新的功能。

从技术角度来看，SAP 增强包是部署在 SAP 组件（如 SAP ERP）之上的软件组件集合。SAP 增强包软件组件和基础 SAP 组件的软件组件之间存在相关性。维护优化器了解这些相关性，并且检查在安装 SAP 增强包过程中是否满足这些相关性。

软件生命周期管理器 **Software Lifecycle Manager**

软件生命周期管理器 **Software Lifecycle Manager (SLM)** 是一项包括在 **SAP NetWeaver Application Server (AS)** 中的服务。利用维护优化器与 **SLM** 的集成，维护优化器将会触发 **SLM** 以下载文件，然后将文件部署到卫星系统并自动启动安装。

更多关于软件生命周期管理器 **Software Lifecycle Manager** 的信息，请参考网址：
<http://www.sdn.sap.com/irj/sdn/nw-slm>。

变更请求管理

通过变更请求管理，您可以全面管理您的 **SAP Solution Manager** 项目，从变更管理和项目计划开始，然后是资源管理和成本控制，最后将变更从开发环境通过物理方式传输到生产环境。在技术层面上，变更请求管理控制客户系统布局中的传输，意即由它来确保实现从开发环境，测试环境到生产环境的变更传输的一致性，以及变更的有关测试是成功的。

如果您已在 **SAP Solution Manager** 中配置了变更请求管理，与维护优化器的集成可以在维护活动达到实施状态时提供引导实施程序。依照我们的计划，该程序将引导您完成必需的步骤，使您可以保持当前状态并对软件部署进行控制。

更多关于变更请求管理的信息，请参考 <http://service.sap.com/solutionmanager> -> **SAP Solution Manager in Detail -> Change Request Management**。

维护证书

维护证书是表明您维护协议范围的电子证书。与 **SAP Solution Manager** 结合使用，它为 **SAP** 支持服务的交付以及与 **SAP** 的有效合作提供支持。即便您不使用软件生命周期管理器的集成或变更请求管理，该功能也能发挥作用。维护证书将用于 **SAP NetWeaver 2004s**、其后续版本以及基于该软件（包括 **SAP Business Suite 2005**）的所有应用程序。

SAP Solution Manager 会自动将维护证书部署到您的所有系统中，以便客户无需承担额外的工作量。自动部署仅需要根据 **SAP** 标准对 **SAP Solution Manager** 进行设置，即，连接所有的卫星系统并激活预警数据传输。

如果您的解决方案不能满足自动部署维护证书的条件，那么您可以通过 **SAP Service Marketplace** 获取您系统的维护证书。如果您手动地在相应系统中部署这些证书，该证书也会被软件后勤工具识别和认可。

更多关于维护证书的技术信息，请参考 <http://service.sap.com/maintenancecertificate>