



**Matthias Melich**  
副总裁  
全方位产品管理  
SAP AG

# 通过全方位消除支持鸿沟 解决方案运维方式

## 为什么 SAP 支持团队必须超越传统的 IT 支持

企业的 SAP 支持机构在他们预期为业务提供的支持与满足这些预期的能力之间存在一道鸿沟。

下列例子概括了问题所在：想象一名 SAP 客户运行 SAP 解决方案，并且整合了第三方合作伙伴解决方案。他们运用了自定义代码来增强该解决方案，并将 SAP 门户网站用作商务用户界面。他们的 IT 团队最近从 SAP R/3 升级到 SAP ERP 6.0 之后，将该解决方案上线使用，但商务用户开始对持续降低的性能提出投诉。

这种问题对支持机构来说是一个不容忽视的挑战。为什么呢？因为他们没有管理从传统 IT 支持过度到全方位解决方案运维的经验。不同于传统 IT 支持面向供应商、被动和依赖补丁的方式，全方位解决方案运维帮助客户定位问题所在，建立明确的解决程序来修正问题，并防止这些问题再次发生。通过全方位的方式，支持机构将具有为整个解决方案提供关键业务支持的知识、流程和工具，因而能够快速解决用户的性能投诉。

### 支持状况

或许有人会问：全方位解决方案运维到底是什么？它是支持团队所必须成功管理的活动、工具和流程的总和，以便整个 SAP 解决方案能够发挥作用，确保业务的持续性、灵活性和价值。

若要加深对全方位解决方案运维需求的了解，让我们来分析为什么传统的 IT 支持机构通常对上述问题无法胜任的四个原因：

**1. 技术知识不足：**现今企业的解决方案通常围绕着多项技术，每项技术又都具有各自的故障排除和监督机制。很少有支持机构能够同时具备所有这些不同技术的专家知识。

**2. 质量控制不足：**客户的解决方案通常会使用多种不同的变更和补丁技术。这于是形成了一项挑战：它们并不通用，并且必须从一项技术的目录复制到另一项技术的目录。它们也存在功能、回归和容量测试上的问题，您如何确保对所有项目都进行适量测试？

**3. 集成性检验不足：**目前的解决方案将许多不同供应商的组件与 SAP 的组件整合，自定义代码丰富了这些组件的内容。您如何确保您所有的企业流程在整个解决方案范围内仍能行得通？而您又是否能把所有必要的从一个系统成功传递到另一个系统？

**4. 对企业需求的准备不足：**IT 支持机构常常因忙于运行复杂的解决方案，而无暇发现企业服务架构（企业 SOA）其实能瞬间满足他们的业务需求。

再者，企业可能经常发现合作伙伴的生态系统未给予他们足够的支持。打个比方，如果一家 IT 机构要将其解决方案的特定部分进行资源外包或服务外包，他们可能无法正确评估该服务提供商是否会根据 SAP 的建议来执行其解决方案。如果企业要聘用新的支持人员，它可能难以评估应聘者是否真正拥有以最高水准运行其解决方案的技能和专门知识。

### 为您的支持机构配备经验证的方法和工具

为帮助缓解这种情况，SAP 推出了 Run SAP——实施全方位解决方案运维的 SAP 方法论。

现今企业管理软件解决方案的性质，使得支持团队必须改变他们的想法。从运营的角度来看，解决方案不会变得越来越简单，因此支持团队的发展必须更趋成熟，为此，SAP 提供了您所需的知识、工具、最佳实践、服务、认证和培训，帮助您达到该目的。

## 新的 SAP 企业级支持服务一览

随着 IT 环境发展及解决方案对企业业务流程的关键性剧增，企业需要额外的支持来推动其竞争差异化。

继成功推出 SAP 高级支持服务后，SAP 企业级支持让客户能够设置整合式及标准化的全方位解决方案运维。基于 Run SAP 方法，并专注于整体的应用生命周期管理，这项服务为所有技术架构及整个应用环境提供了一个一致的整合式质量管理流程（看下图）。

SAP 企业级支持同类最佳的支持服务包括：

- **业界领先的标准** – 工具、流程及访问我们的高技能生态系统
- **内置的最佳实践** – 领先的标准、行业特定的最佳实践和 SAP 解决方案管理器企业版，提供高价值的运维增强
- **风险管理** – 服务水平协议 (SLA)、支持指导中心和持续质量检查，藉由建立关键业务的运维支持，帮助客户管理风险
- **透明的质量管理** – SAP 全球支持中枢可为 SAP 平台及合作伙伴产品提供持续的生命周期管理和按需支持，以及为标准的 SAP 和客户开发提供集成的维护概念
- **持续提供价值** – 可使用标准方法来验证集成性、减少测试工作及简化业务流程平台和增强套件的采用

SAP 企业级支持加速企业部署全方位解决方案运维的能力。它是客户希望藉由整合式质量管理流程来帮助他们掌握复杂的企业 IT 世界的正确支持选择。如需了解详细信息，请访问 [www.sap.com/services/bysubject/support](http://www.sap.com/services/bysubject/support)。

Run SAP 提供：

- 一套强健的全方位**运维标准**，概述了客户支持组织中的各个单位对核心支持活动的最佳处理方式
- **包含在 SAP 解决方案管理器中的一套工具**，以及使用该工具所需的知识和信息；这使客户具有不可或缺的根本原因分析、质量控制和集成性验证的能力
- 为客户提供实施全方位标准及支持组织中的工具所需的最佳实践、加速器和知识包的**路线图**
- **培训、验证和认证计划**，一方面可让客户从 SAP 同类最佳的专业支持能力中受益，另一方面，这些计划也主导着 SAP 生态系统，使客户能够轻松选择适当的服务提供商或聘用最佳的支持人员
- **全方位服务套件**，为客户提供跟随最优秀的 SAP 支持工程师现场实际操作的学习机会；这些套件可帮助对全方位解决方案运维快速上手

## 实践中的全方位解决方案运维

假设我们例子中的客户从传统 IT 支持过度到全方位解决方案运维方式。这将如何提高支持团队解决性能问题的能力？

首先，企业将具备所有必要的技能和支持流程：支持员工将受过全方位方面的训练，所有运维流程将按照 SAP 运作标准的建议来进行设置。此外，客户将拥有所需的诊断工具，可轻松地在 SAP 组件内，甚至组件外找出问题的根本原因。如果问题需要安装补丁，SAP 的全方位变更控制和质量增强将可让客户从技术和质量的角度管理这项变更。如果客户打算进行资源外包或服务外包，全方位运维标准将提供如何管理服务提供商的指导，而服务提供商也将通过全方位认证来证明他们的专业能力。

简单地说，通过全方位解决方案运维，客户支持机构将能为整个 SAP 解决方案建立全方位的关键业务支持流程。■

SAP 企业级支持	全方位支持服务	<b>持续质量检查和支持指导中心</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 范围包括实施、升级和持续运维</li> <li>▪ 通过 24x7 的支持代表服务来扩展支持</li> </ul>
	高级产品支持	<b>稳健的标准</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 增强的集成性验证</li> <li>▪ SAP 与合作伙伴产品的质量保证</li> </ul>
	紧急问题提升支持	<b>对优先级为 1 和 2 的问题的服务水平协议 (SLA)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 快速解决问题，降低不可预见的停机时间，保障项目安全</li> <li>▪ 后备保障，SAP 将为优先级 1 的 SLA 疏忽做出赔偿</li> </ul>
	运维增强	<b>增强的 SAP 解决方案管理器</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SAP 解决方案管理器企业版带来了高价值的运维增强</li> </ul>

▲ SAP 企业级支持，SAP 最新支持产品的概述