

SAP 解决方案简介



SAP 解决方案管理器 (SAP Solution Manager)

mySAP.com 解决方案的实施与运作。
管理整个 mySAP.com 解决方案架构

对企业信息技术解决方案的设计、实施、优化,并确保其性能始终处于最佳状态,这项任务对于企业的成功与否至关重要。SAP 解决方案管理器是一个至关重要的平台和工具,它运用SAP的解决方案管理策略,能大大简化您的工作,降低您的总拥有成本,并改善企业经营业绩。

管理整个 mySAP.com 解决方案架构是一项极具挑战性的任务,然而,有了SAP解决方案管理器 (SAP Solution Manager),您就可以不费吹灰之力地对整个方案进行管理。SAP解决方案管理器是一个门户,它可以向您提供实施、支持和运作贵企业的 mySAP.com 解决方案所需的集成内容、工具和方法学。

SAP解决方案管理器可以为 mySAP.com 解决方案的项目启动、功能和技术的实施、项目运作以及优化提供支持。SAP解决方案管理器还提供与SAP及其合作伙伴之间的全方位通讯服务,这将有助于提高复杂多变的现场服务质量。

有了SAP解决方案管理器,您就可以完成很多任务,例如:

- 项目准备阶段: 详细定义您的项目及系统架构。
- 企业蓝图设计阶段: 评估业务流程并设计企业蓝图。
- 实施阶段: 进行系统配置,配置好之后检查配置是否一致,然后分配权限,最后安装测试系统并组织测试。
- 最后准备阶段: 为随后的上线阶段建立生产系统,并导入数据。
- 运作阶段: 充分利用实时系统、业务流程监控以及服务水平管理报告;通过与SAP支持服务网站链接在一起,可以为解决方案管理取得最佳业务实践;在mySAP.com解决方案的整个生命周期中,为方案的维护和优化提供预见及预防性服务,并从中获益;通过一个具有集成问题传递功能的支持界面来向用户提供支持,并经由SAP路由器利用Microsoft NetMeeting提供远程支持。



SAP解决方案管理器为您的管理工作提供了详细且量身定制的路径图。无论您的解决方案处于实施、开始运行或正在运行状态，这些路径图都能提醒您何时应该做哪些必要的工作，以及操作的方法。

实施

SAP解决方案管理器向您提供执行关键任务所需的方法学、内容和功能，以支持您的单点或多点实施。其中主要包括：

- 用于组织规划时期、管理人事资源以及其他项目数据的项目管理工具；
- 业务流程库为您提供了大量业务流程模版，您可以使用这一工具定义自己的项目范围和核心业务流程
- 安装向导将帮助您一步步地安装集成的业务环节
- 实施向导将帮助您对业务流程进行微调
- 客户配制调查使您能够对 mySAP.com 系统架构中各种环境下的客户配制情况进行比较
- 测试平台将帮助您在项目阶段或客户配制周期之后组织和执行测试

运作

您的系统上线后，确保系统正常并高效的运行对您的业务流程而言至关重要。SAP 解决方案管理器使您能够对分布式系统、集成业务流程、以及它们之间的依赖性进行监控。

作为与SAP之间的维护协议的一部分，SAP解决

方案管理器是交付所有服务必需的平台。通过在SAP解决方案管理器中创建一份完整的有关系统架构和核心业务流程的报告，您能够真正实现业务流程的集成和系统监控。

SAP解决方案管理器将您的组织、合作伙伴、以及SAP全球支持联系在一起，通过这个平台您能够启动问题解决过程，管理解决方案。

预防性和预见性服务

您可以根据自己的具体情况，通过SAP解决方案管理器直接获得各种服务。这些服务包括：远程服务、自助服务、现场服务、以及最佳业务实践文档。这些服务会根据您的解决方案的配置和状态而被动态激活。SAP解决方案管理器将使您对所有客户化的推荐服务有一个清晰的了解，并且各项服务的效果将以结构清晰的报告的形式表现出来。

SAP预防性和预见性服务将为您的整个解决方案生命周期提供保障。可行性研究以集成、运作和风险管理为重点，并使方案得以平稳地实施和运作。在技术实施过程中，SAP上线检查(SAP GoingLive Check, GLC)能帮助您支持并检查运作的启动，SAP先期监控报告(SAP EarlyWatch, EW)服务可以保证您的mySAP.com解决方案能够持续运作并实现最优化。预防性和预见性服务可以远程交付、现场交付或者通过自助服务的方式交付。

持续改进服务

每个企业所处的复杂环境都很独特，因而需要制定特别的解决方案。SAP 有多年处理这种复杂环境的经验，因此得以开发持续改进服务。这些服务由有经验的 SAP 顾问组现场提供，他们会帮助您找出您的 mySAP.com 解决方案中的潜在问题。例如，在解决方案管理评估服务中，SAP 顾问将对核心业务流程进行分析，并找出影响核心业务流程正常执行的那些问题。这些信息将被记录在 SAP 解决方案管理器中，这样，SAP 解决方案管理器就能使您的 mySAP.com 更有效地运行了。一些针对特定系统问题的解决方案管理优化服务在 SAP 解决方案管理器中都可以得到实现和交付，并可以用来解决任何潜在的问题。

解决方案监控

解决方案监控涵盖了系统监控，并提供业务流程监控和服务水平管理报告，以帮助监控和管理您的整个解决方案。

您可以利用不同的系统和接口对核心业务流程进行跟踪。在您的解决方案架构平面图中，警报信号将以图形的形式表现出来，并确切地显示发生问题的地方。您只需轻轻按一下鼠标，就能看到有关该问题的详细信息，并能得到解决这一问题的提示和服务。

根据服务水平管理报告，您可以自己设定系统状态报告。您也可以决定如何安排生成的报告内容，还可以确定基于交易的时间限制。

服务水平管理报告和SAP 预警报告服务提供的警报和消息可以反映您的 mySAP.com 解决方案的状态。在决定使用什么硬件配置和软件类型时，服务报告摘要是一种不可或缺的管理信息来源。

移动界面使解决方案监控警报可以发送到手提设备上，如蜂窝式电话或个人数字助理（PDA）。

这样，为您制定解决方案的专家们就能获得关于管理关键软件和操作问题所需的有用信息了。

技术支持

在技术支持 (Support Desk) 功能中，SAP 解决方案管理器能够提供完整的基础架构，用于在您的站点上组织和运行包含整个解决方案架构的帮助界面。它能够提供问题处理，还可以连接SAP Notes 数据库以及其他SAP支持服务网站信息。SAP解决方案管理器集成了SAP Notes 助理之类的支持工具以及 Microsoft NetMeeting，前者是对SAP路由器的加强，而后者能使应用程序在用户、客户帮助界面和SAP支持系统间进行共享。

在一些例外的情况下，您系统中的任何用户只需点击鼠标就能快速简便地提交错误问题。提交的问题就显示在SAP解决方案管理器支持环节的相关位置。您可以访问完全集成的问题处理系统，该系统有一系列功能来解决所发生的问题。对于很严重的问题，您可以直接将问题发送至SAP经验丰富的开发人员和应用程序专家团队，他们会立即为您服务。经过更正的状态信息将直接传送到您的SAP系统，您就无需再使用特殊的接口来进行连接了。

您可以获得的益处

- 降低 mySAP.com 解决方案拥有成本
- 能持续获得预先配置的内容、工具和方法学，以评估和实施您的 mySAP.com 电子商务解决方案
- 在任何时候都能完全控制您的解决方案——无论是系统还是业务流程
- 任何 mySAP.com 解决方案的技术实施和运作都能得到保障
- 系统及核心业务流程的最佳性能
- 完善的项目交流和知识传播
- 将功能或应用程序的运行和系统的运行联系起来
- 有效的问题解决流程——直接连接到SAP全球支持部门，并将信息即时反馈给SAP

想了解更多的信息吗？

要了解有关 SAP 解决方案管理器如何帮助企业实施并运作 mySAP.com 解决方案的更多信息，请访问 SAP 支持服务网站 <http://service.sap.com/solutionmanager>

SAP 北京 北京市朝阳区光华路1号北京嘉里中心南楼十二层 邮编：100020 电话：+86 (010) 65618868 传真：+86 (010) 85298588

SAP 上海 上海市淮海中路622弄7号上海御花园 邮编：200020 电话：+86 (021) 63583388 传真：+86 (021) 63581818

SAP 广州 广州市天河区北路233号中信广场商业楼5307室 邮编：510620 电话：+ (020) 38770148 传真：+ (020) 87521589

欢迎您访问SAP中文网站：<http://www.sap.com.cn>