



SAP解决方案简介

## SAP 标准支持

### (SAP Standard Support)

何止标准

SAP 标准支持是 mySAP.com 解决方案中的一个重要组成部分。它是每年度都要进行的一项投资，可用来保持整个解决方案在最佳业务实践性方面的可用性和新颖性，预防瓶颈和系统的停机，并提供您所需的最新功能。

SAP 标准支持并不是一种标准，而是SAP所提供的一种基础维护。仅需要许可费的17%，您就可以获取所需的一切来减少总拥有成本（Total Cost of Ownership, TCO），并从mySAP.com 投资中获取丰厚的回报。您可以获取管理中所需要的一切知识、工具和功能来改善mySAP.com解决方案（从实施到持续改进），直到确保所有的问题都得到尽快的解决。SAP标准支持所能提供的内容远远超出您的想象：

- 关键系统和任务支持
- 持续改进
- 实施、运行和软件更新管理

#### 关键系统和任务支持

SAP确保您的关键任务流程始终处于正常运行状态——因为如果这些流程出现问题，您的公司会遭受巨大的经济损失。

#### 全球24x7问题解决

无论何时何地，专家都会为您提供支持。如果有紧急情况发生，SAP标准支持会为您的最高级别问题提供全天候24小时的高效服务。

#### 全球24x7特别提升处理服务

如果问题远远超出正常问题解决的范围，SAP标准支持会使用标准的全球化特别提升处理服务来确保紧急任务流程的正常运行。您有权使用所有必需的资源来解决日益升级的问题。

### 持续改进

更新、修正和服务都可以保持 mySAP.com 解决方案的可用性和新颖性。通过使用SAP标准支持，您可以从 mySAP.com 中得到更多的投资回报，并大大减少总拥有成本（TCO）。

### SAP软件升级

SAP软件升级可以保持您与市场科技和法规调整（legal adaptation）的同步。通过SAP标准支持，您可以在最新的SAP软件版本投入使用的第一时段接收到一份。这其中还包括与最新的数据库和操作系统版本匹配的更新，以及针对所有软件已知问题的解决方案。SAP R/3 HR修正程序包（SAP R/3 HR Support Package）可以让您与最新的法规调整保持一致。

SAP标准支持同样也包括无修订SAP软件（包括数据结构转换和技术风险管理服务）的自动升级程序。请放心，您现有的解决方案可以很轻松地升级到一个新的版本，直到您从最新的技术和功能提高中获益。

### 客户问题

在运行业务流程的过程中面临问题时，您需要SAP的专业知识。SAP标准支持可为您提供：

- SAP Notes——SAP的知识数据库
- 修正程序包（Support Package）——修正程序包可以减少实施单个修正时所需的工作量

为了帮助您简单安装SAP Notes和修正程序包，SAP标准支持中包含Note助理工具。

当您面对新问题或复杂问题的时候，如果在SAP Notes中也找不到解决方案，SAP可以帮您解决这个问题。如果有必要，SAP会与您的系统建立远程连接，并同您的员工一同来解决这个问题。SAP甚至还可以为客户修正远程提供一定程度的支持，并与SAP的合作伙伴紧密地合作。

### 预防性服务

SAP标准支持中预防性服务可以在整个解决方案中检测到潜在的瓶颈危机和系统的崩溃危机。每年，每套正在运行的系统都会接受如下检查：SAP上线检查（SAP GoingLive Check, GLC）、SAP功能升级上线检查（SAP GoingLive Functional Upgrade Check, GLFU）或SAP OS/DB迁移检查（SAP OS/DB Migration Check, ODMC）。如果监测工具SAP预警报告（SAP EarlyWatch Alert, EWA）提供了紧急的警报，对每套系统您可以享受每年两次的SAP先期监控检查。这些预防性服务由SAP远程提供，并通过SAP解决方案管理器实施。

### 监控系统和核心业务流程

鉴于系统的有效性和性能，以及复杂的业务流程，您需要对解决方案进行监控。SAP解决方案管理器内包含了监控工具，您可以使用这些工具监控系统和核心的业务流程，它们可以帮助您了解整个解决方案的概况。实时数据和预警报告可以为 mySAP.com 解决方案的持续改进提供有效的信息。

### SAP在线社区的使用

要想设计、建立和维护一个高质量的解决方案，您需要有效地使用来自SAP和SAP合作伙伴的多种服务。SAP支持服务网站是您的互联网平台，它可以为 mySAP.com 解决方案提供信息和服务。它可以随时随地为您提供简捷的、一步到位的服务。

### 实施、运行和软件更新管理

在 mySAP.com 解决方案的整个生命周期中，SAP标准支持可以支持您使用工具、服务和功能来保证解决方案如您所愿地运行——合理的开支和高效的性能。

## 实施工具和方法学

SAP标准支持包括一系列工具和方法学，这些工具和方法学可以用来管理SAP实施方案，如 AcceleratedSAP (ASAP)、全球ASAP和 mySAP.com 最佳业务实践，这些实施方案可以为您提供在高效地实施SAP时所需的设计、配置、测试和工具。

另外，您还可以使用几种工具进行配置，例如：实施指导（Implementation Guide, IMG）、商业配置（Business Configuration, BC）集合和定制化监控等。

您可以在短期的实施时间内，通过结构合理的计划和预先配置好的产品加快投资回报（Return On Investment, ROI），以及提高实施的质量。

## 客户对软件的开发和调整

要想让您的解决方案能按您的意愿运作，需要开发个人程序，并增强或修改SAP标准程序。作为SAP标准支持的一部分，您可以使用 ABAP™工作台来修改SAP源代码，以及已发布和维护的功能模块、用户出口、名称空间等——因此您可以按照具体需要定制自己的解决方案。

## 业务流程自动化

针对核心业务流程自动化是投资回报的核心驱动这一点，SAP标准支持为您提供了丰富的功能，它们可以自动进行业务流程的操作和管理，这种操作和管理是全天候24小时进行的。

## 工作流引擎和集成工具

用SAP业务工作流（SAP Business Workflow）定义自己单独的工作流，并使用SAP WebFlow来精简并不断改善您的业务流程。要充分利用重复的业务流程的简单自动化，可以使用SAP集成技术来管理工作流，如批输入、远程功能呼叫（Remote Function Call, RFC）等，还可以使用业务应用程序界面（Business Application Programming Interface, BAPI）技术。

## 测试工具

每个实施过程都是惟一的，都有其独自的客户开发、定制的业务流程以及基础架构要求等。要避免不协作和低性能等方面的风险，您需要在开发应用程序之前进行彻底的测试。计算机辅助测试工具（Computer Aider Test Tool, CATT）允许您组合并自动执行业务流程，使其成为可重复的测试程序，如进程事务和事务链等。从中心测试系统中，测试可能包括远程系统上的程序，而框架则提供用于非SAP测试工具的接口。

您可以通过SAP测试工作台有效地组织针对SAP和非SAP系统的测试工作，该工作台还包括监控测试进程和评估测试结果的工具。

## 运行工具

SAP标准支持包括如中心用户管理、作业调度、输出管理和打印表单等工具，这些工具可以帮助您减少运作成本。另外，您可以使用这些工具简单地进行数据库管理、备份和恢复等工作。

## 软件更新管理

为了配合软件更换，例如，改变配置的设置或软件升级，您需要一种传输步骤以及工具支持。传输工作流策略（Transport Workflow strategy）和传输管理系统（Transport Management System, TMS）可以为您提供这样的帮助，并确保通过您的解决方案计划能够最大限度地、机动地实施软件的安全更换。

## 更多信息

要了解更多有关SAP标准支持的信息——每年的投资额可确保您整个 mySAP.com 解决方案的可用性和新颖性，请参考SAP支持服务网站：

[www.service.sap.com/standardsupport](http://www.service.sap.com/standardsupport)



### mySAP.com 电子商务平台

为了在网络新经济中保持竞争力和盈利能力，成功的公司必须能超越传统的企业界限，在全球虚拟网络中共同进行开放式的合作。通过使用 mySAP.com 电子商务平台，SAP将其广泛的商业和产业技术知识融合到一个由电子商务解决方案、服务和技术组成的综合平台上。将 mySAP.com 与它们的商业战略相结合，公司不仅能在竞争中长久立于不败之地，同时还能增加大量价值并使投资回报率 (ROI) 达到最大化。

mySAP.com 电子商务平台是一系列解决方案和服务的集合，无论何时何地，都能够让企业和个人进行成功的合作。mySAP.com 提供的商务解决方案使得任何组织（不论其规模如何）都能以更高的效率来进行商业运营，从而在当前经济环境中赢得巨大的竞争优势。mySAP.com 建立在一个开放、灵活和协作的服务体系上，可以支持SAP系统以及非SAP系统。

mySAP.com 可以对新的商业机会做出快速反应以及减低成本来创造价值，促使公司进行合作、合并以及自身功能的提高，以便在当前经济中取得商业成功——这一点非常有利。

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