

Подробнее о решении SAP  
Услуги SAP Services

## **SAP MaxAttention – индивидуальное сопровождение, отвечающее требованиям Вашего бизнеса**

Повышайте отдачу от инвестиций, вложенных в Ваше решение SAP

## СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ .....	2
РЕЗЮМЕ ДЛЯ РУКОВОДСТВА .....	2
Цели и задачи наших клиентов.....	2
СОСТАВЛЯЮЩИЕ SAP MAXATTENTION .....	3
Спонсор проекта и карта сбалансированных показателей.....	3
Эксперты SAP Support всегда «под рукой» .....	4
Центральный офис SAP – опыт и экспертиза по требованию.....	4
SAP Safeguarding – техническое качество .....	4
Соглашения об уровне обслуживания.....	4
SAP Solution Manager .....	5
ПОДДЕРЖКА НА ВСЕХ СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРИЛОЖЕНИЯ .....	5
Обеспечение безопасности Ваших проектов по внедрению или модернизации решения .....	5
Внедрение поддержки по принципу End-to-End Solution Operations .....	6
Непрерывное совершенствование Ваших приложений .....	6
Соответствие требованиям безопасности .....	7
СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ВАШЕГО БИЗНЕСА .....	7
Коротко о преимуществах SAP MaxAttention .....	9
УЗНАЙТЕ БОЛЬШЕ .....	10

## РЕЗЮМЕ ДЛЯ РУКОВОДСТВА

Пакет услуг поддержки SAP MaxAttention дает Вашей компании доступ к знаниям и опыту более 6 000 специалистов SAP, работающих в области предоставления услуг и технической поддержки во всем мире. В рамках выполнения проектов по внедрению решения или проектов по модернизации Вы имеете возможность уменьшить технические риски, оптимизировать решение и улучшить его работу, и тем самым сократить эксплуатационные расходы и повысить эффективность своей службы поддержки.

## Цели и задачи наших клиентов

Во времена быстрых изменений в бизнесе, многочисленных слияний, возрастающей важности партнерских отношений и их развития, компании сталкиваются с необходимостью управления все более сложной ИТ-инфраструктурой. Решения, работающие в существующей ИТ-инфраструктуре компании, могут находиться на различных этапах своего жизненного цикла и иметь различные версии. Высокие затраты на поддержку собственных приложений и ответственность за их работу могут оказаться обременительными и стать главной преградой для накопления знаний и формирования самостоятельной службы поддержки предприятия. Вы нуждаетесь в современных решениях, но хотите уменьшить риски проектов по их внедрению. В то же время Вы хотите эффективно управлять приложениями, чтобы достигнуть прозрачности, безопасности и гибкости в ведении бизнеса и сократить общие эксплуатационные расходы.

В некоторых компаниях эти проблемы выражены значительно острее, чем в других, а ряду компаний, для которых описанные проблемы наиболее актуальны, крайне необходим высочайший уровень поддержки, а также компетентность компании SAP. Такие компании, как правило, сталкиваются с одной или несколькими из перечисленных ниже ситуаций:

- Управление операциями в международном или глобальном масштабе.
- Управление многочисленными бизнес-подразделениями.
- Эксплуатация работающих 24 часа в сутки, 7 дней в неделю решений для выполнения критически важных, ответственных задач.
- Поддержка очень сложной гетерогенной среды решения, которая может включать как приложения SAP, так и приложения других поставщиков, а также решения собственной разработки.
- Управление сложными проектами по внедрению или модернизации.

## **СОСТАВЛЯЮЩИЕ SAP MAXATTENTION**

В таких случаях лучшим решением будет пакет услуг SAP MaxAttention. Этот пакет охватывает все стадии управления жизненным циклом приложений. В рамках SAP MaxAttention проводится анализ Вашего решения с фокусом на его ключевых областях с целью выявления основных проблем и предоставления профессиональных знаний (с выездом к клиенту) для их решения. Что Вы получаете в результате? Оптимизируя свои операции, Вы укрепляете Ваше положение на рынке, а также внедряете самые современные решения с гарантией защиты инвестиций в ИТ и снижением общих эксплуатационных расходов.

SAP MaxAttention обеспечивает поддержку SAP «по высшему разряду», включая специализированные услуги экспертов и выезд к клиенту специалистов, которые полностью раскроют потенциал программного обеспечения SAP, минимизируют технические риски, и помогут Вам обеспечить постоянную оптимизацию производительности, и надежности Ваших бизнес-процессов.

С MaxAttention Вы получаете поддержку эксплуатации Вашего решения за счет внедрения методологии End-to-End Solution Operations. Основанная на лучшем практическом опыте эксплуатации программного обеспечения SAP, данная методология концентрируется на анализе первопричин проблем, управлении изменениями и бизнес-процессами. Вы с выгодой для себя используете 35-летний опыт, который приобрели эксперты компании SAP поддерживая тысячи клиентских решений SAP. А в лице компании SAP Вы найдете партнера, который является экспертом в:

- обеспечении надежности и высокой производительности ИТ-решений,
- сокращении общих эксплуатационных расходов, а также
- обеспечении согласованности данных и
- высокого качества сопровождения самых ответственных решений.

### ***Спонсор проекта и карта сбалансированных показателей***

После подписания соглашения о предоставлении услуг SAP MaxAttention, со стороны SAP назначается спонсор проекта, который является ответственным за обеспечение максимального внимания со стороны SAP к Вашим задачам и проблемам..

Спонсор проекта регулярно встречается с руководителями Вашей компании, чтобы зафиксировать результаты работ по предоставлению услуг SAP MaxAttention, и согласовать тактические и стратегические планы в соответствии с картой сбалансированных показателей (Balanced Scorecard).

Карта сбалансированных показателей формируется Вами совместно со спонсором проекта со стороны SAP. Эта карта формируется на основании совместно определяемых ключевых

показателях эффективности Вашего бизнеса (Key Performance Indicators, KPI). Впоследствии она будет использоваться для отслеживания состояния этих KPI (а следовательно и качества предоставляемых услуг) в течение всего периода предоставления услуг SAP MaxAttention. Эта система четко указывает, какие результаты удалось достичь Вашей компании с помощью услуг SAP MaxAttention, и насколько Ваш проект близок к полной реализации и успеху.

### ***Эксперты SAP Support всегда «под рукой»***

**Архитектор взаимодействия (Engagement Architect) со стороны SAP** несет ответственность за качество предоставления услуг на уровне руководства SAP и отвечает за все этапы взаимодействия — от подготовки соглашения до завершения предоставления услуг.

**Архитектор решения (Solution Architect) со стороны SAP** — это опытный эксперт SAP с глубоким пониманием функциональных возможностей решения SAP и технологий, на которых оно основывается. Он проводит контроль качества Вашего решения, чтобы подтвердить техническую и функциональную осуществимость решений, предложенных для решения трудных задач, охватываемых пакетом SAP MaxAttention.

Эти два архитектора работают в тесном сотрудничестве с одним или несколькими **менеджерами по техническому качеству (Technical Quality Manager, TQM)**, которые являются основными контактными лицами для экспертов глобальной службы поддержки SAP на стадии поставки решения.

### ***Центральный офис SAP – опыт и экспертиза по требованию***

SAP предлагает доступ к экспертным знаниям и опыту по требованию. Это означает, что Вы получаете нужного Вам эксперта в нужное время, с его выездом к клиенту или дистанционно. Эта возможность фактически делает доступными для Вас услуги всей сети экспертов центрального офиса SAP (SAP Backoffice), тем самым гарантируя, что для решения Ваших проблем будут задействованы эксперты в соответствующей области.

### ***SAP Safeguarding – техническое качество***

Предоставление услуг технической оптимизации для обеспечения технического качества проектов по внедрению, модернизации и миграции – еще один ключевой элемент пакета SAP MaxAttention. Основанные на портфеле услуг SAP Safeguarding, эти услуги ориентированы на определенный проект. Они сокращают технические риски, связанные с конкретным типом проекта, и гарантируют успешную интеграцию решений в существующую программную среду, их бесперебойную работу, и возможность их легкого сопровождения после завершения проекта.

Как только будет проведена начальная оценка предложенного проекта, эксперты SAP встретятся с Вами, чтобы сделать обзор выявленных рисков и определить план действий для их минимизации. Услуги SAP Safeguarding постоянно используются для управления техническими рисками на всем протяжении жизненного цикла внедрения или модернизации решения и направлены на уменьшение влияния любого потенциального риска. Кроме того, предоставляемые услуги направлены на оптимизацию технической реализации внедряемых решений, сквозную интеграцию бизнес-процессов, повышение производительности, передачу решения в промышленную эксплуатацию.

### ***Соглашения об уровне обслуживания***

Составной частью пакета SAP MaxAttention может стать соглашение об уровне

обслуживания (Service Level Agreement, SLA), учитывающее специфику конкретного клиента. Соглашения об уровне обслуживания ускоряют процесс разрешения проблем. Начальное время реакции для сообщений с приоритетом «Very High» составляет один час; время для корректирующих мер или плана действий – четыре часа. Регулярные обновления состояния обработки сообщений с приоритетом «Very High» контролируются менеджером по техническому качеству.

### ***SAP Solution Manager***

Пакет услуг SAP MaxAttention основан на инструменте SAP Solution Manager, который служит платформой взаимодействия между клиентом, с одной стороны, и экспертами клиентской службы и центрального офиса SAP с другой стороны. Данное программное обеспечение так же предоставляет доступ к методикам и лучшим практикам компании SAP. Благодаря использованию данного инструмента SAP MaxAttention является уникальным предложением.

## **ПОДДЕРЖКА НА ВСЕХ СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРИЛОЖЕНИЯ**

На любой стадии ИТ-проекта могут возникнуть проблемы. Независимо от того, находитесь ли Вы на этапе планирования внедрения, эксплуатации решения или в процессе выполнения проекта внедрения или модернизации, следует рассмотреть все факторы, которые могут повлиять на успех. Когда дело идет об управлении сложными решениями, Вам необходима помощь и поддержка экспертов SAP.

### ***Обеспечение безопасности Ваших проектов по внедрению или модернизации решения***

Услуги SAP Safeguarding помогают Вам снизить технические риски и уменьшить стоимость проектов по внедрению, модернизации или миграции. С помощью этих услуг компания SAP поддерживает техническое внедрение и передачу в эксплуатацию решения – путем выявления основных проблем и потенциальных возможностей для оптимизации.

Обеспечение безопасности проекта по внедрению с помощью SAP Safeguarding гарантирует непрерывность поддержки на протяжении всего проекта внедрения, причем услуги SAP Safeguarding предусмотрены для каждой из следующих стадий жизненного цикла проекта:

- На стадии концептуального проектирования обращается внимание на техническую выполнимость предложенного решения.
- На стадии тестирования делается акцент на сквозном анализе производительности, стабильности решения и согласованности данных.
- На стадии ввода в эксплуатацию и производственной эксплуатации системы обращается внимание на производительность, стабильность и быстрое разрешение проблем.

Услуга Safeguarding for Upgrade поддерживает сложные проекты по модернизации и миграции. Специально адаптированные к требованиям планируемого проекта, эти услуги включают:

- Разработку стратегий контроля версий ПО и обновлений как составной части Safeguarding for Upgrade с целью защиты инвестиций в ИТ.
- Поддержку Вашей ИТ-службы посредством сервисов, инструментальных средств и лучших практических рекомендаций.
- Минимизацию рисков в процессе модернизации.

- Предоставление рекомендаций по сокращению времени простоя на протяжении проекта и во время преобразования данных в Unicode.

Поскольку SAP Safeguarding задействует весь спектр услуг поддержки SAP и регулярно обновляется, Вы получаете оптимальную поддержку, которая необходима для Ваших проектов по внедрению, модернизации или миграции.

### ***Внедрение поддержки по принципу End-to-End Solution Operations***

Перед ИТ-службами – особенно теми, которые работают в компаниях относящихся к среднему и крупному корпоративным секторам – встают новые проблемы, связанные с внедрением сервисно-ориентированной архитектуры (SOA, Service Oriented Architecture). Теперь основные бизнес-процессы множества компаний поддерживаются не одной системой, а многочисленными интегрированными бизнес-приложениями. Эти приложения могут быть приложениями SAP, приложениями от других производителей или системами, разработанными собственными силами клиентов. Это означает, что управление рисками и затратами и обеспечение прозрачности процессов и гибкости бизнеса становится более сложной проблемой, чем это было в предыдущие годы. Критически важным сегодня становится поддержка бизнес-решения в независимости от его платформы и задействованных компонентов. Этого можно добиться с помощью создания надежной стратегии сквозной поддержки бизнес-приложений, в терминологии SAP – End-to-End Solution Operations.

Ключом к эффективному управлению приложениями является стандартизация основных бизнес-процессов выполняемых в течение жизненного цикла бизнес-решения. Компания SAP установила ряд стандартов для основных процессов, которыми клиенты – независимо от размера компании или организационной структуры – не могут пренебрегать. Самые важные из них представляют следующие ключевые области End-to-End Solution Operations:

- Анализ первопричин (Root Cause Analysis) гарантирует быстрое разрешение проблемы. Эксплуатационная готовность Вашего ИТ-решения повышается, а объем работы, которую должен выполнить ИТ-отдел, уменьшается, сокращая общие эксплуатационные затраты.
- Стандарт управления изменениями позволяет эффективно и своевременно обновлять приложения SAP, с минимальным риском и без нарушения текущей деятельности.
- Интеграция и автоматизация бизнес-процессов помогают интегрировать множество приложений во всей организации и управлять эксплуатационными расходами.
- Управление техническими обновлениями (Technical Upgrade Management) гарантирует легкость сопровождения и модернизации (перевода на новую версию) Вашего программного решения необходимым образом и тогда, когда это потребуется.

Концентрация усилий на этих основных стандартах – это Ваш путь к обеспечению эффективности эксплуатации ИТ. В пакете услуг SAP MaxAttention клиенту предоставляется четкий план развития ИТ-службы для реализации и адаптации стандартов End-to-End Solution Operations. Между Вами и SAP идет постоянный обмен знаниями, а также предоставляются услуги по обучению на рабочем месте, что помогает дорабатывать SAP стандарты для поддержки Ваших процессов, адаптировать принципы End-to-End Solution Operations и учиться у экспертов SAP наиболее эффективному использованию инструментальных средств и процессов, предлагаемых SAP.

### ***Непрерывное совершенствование Ваших приложений***

Даже продуктивное приложение должно быть подвергнуто оптимизации, если оно перестает соответствовать требованиям бизнеса. Изменения в стратегии ведения бизнеса могут

вызвать изменения в бизнес-процессах, что должно быть отражено в приложении. Изменение в технической инфраструктуре может также создать потребность адаптировать приложения, находящиеся в продуктивной эксплуатации.

Непрерывное совершенствование начинается с всесторонней оценки Ваших потребностей. После проведения начальной оценки Ваших проблем и целей менеджер по техническому качеству проекта SAP MaxAttention составляет план предоставления услуг и согласовывает с Вами понимание того, где могут скрываться потенциальные возможности для совершенствования.

Вот некоторые из областей, которые обычно рассматриваются особо тщательно:

- Сквозная оптимизация производительности.
- Управление изменениями.
- Системное администрирование.
- Управление бизнес-процессами.
- Управление размерами и ростом базы данных.
- Поддержка процессов и оптимизация Вашей службы поддержки.

Как только Вы согласуете план предоставления услуг, начинается выполнение оптимизации, а достигнутые усовершенствования оцениваются и фиксируются в системе сбалансированных показателей (Balanced Scorecard).

## **СООТВЕТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ВАШЕГО БИЗНЕСА**

Благодаря целостному подходу к поддержке жизненного цикла решения, SAP MaxAttention расширяет роль SAP от поставщика решений до доверенного партнера. Основные элементы SAP MaxAttention обеспечивают полный комплекс услуг, интегрированных и специализированных применительно к уникальной ситуации Вашей компании. С помощью SAP MaxAttention компании получают возможность достигнуть и поддерживать на желаемом уровне свое конкурентное превосходство, оптимизируя операции и обеспечивая их эффективными, удобными в сопровождении и современными решениями с высокой степенью доступности.

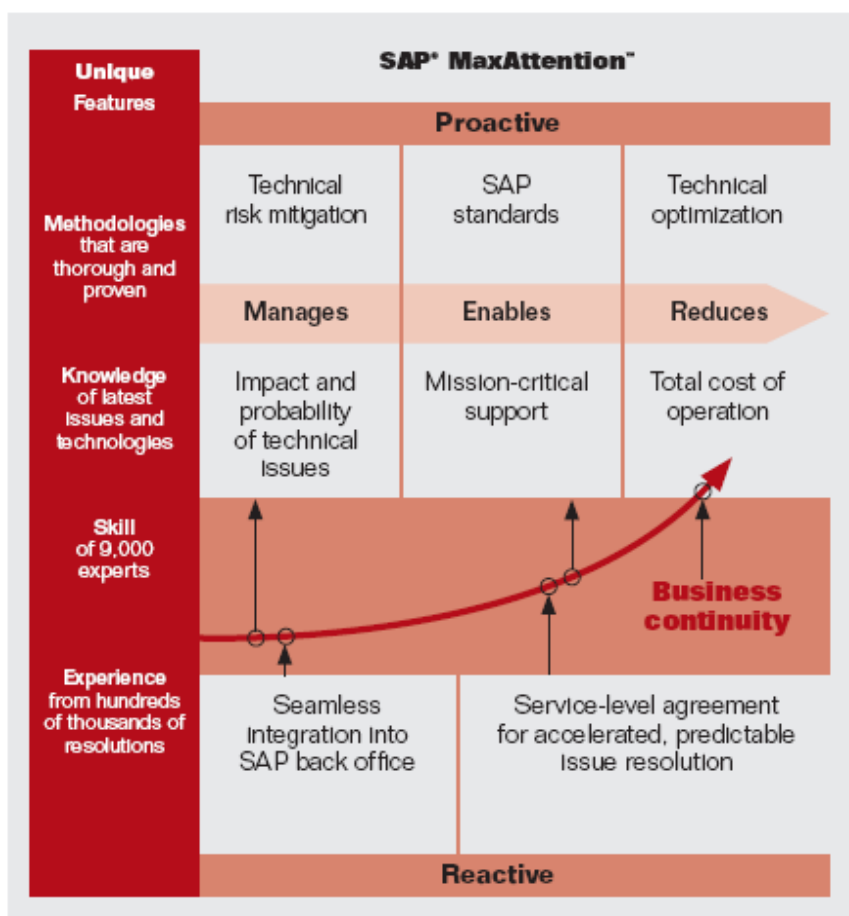


Рисунок 1: Пакет услуг поддержки SAP MaxAttention

Надписи на рисунке 1

Английский текст	Русский текст
<b>SAP MaxAttention™</b>	<b>SAP MaxAttention</b>
<b>Unique Features</b>	<b>Уникальные характеристики</b>
<b>Methodologies</b> that are thorough and proven	<b>Надежные</b> , проверенные временем методики
<b>Knowledge</b> of latest issues and technologies	<b>Знание</b> самых последних проблем и новейших технологий
<b>Skill</b> of 9,000 experts	<b>Знания и опыт</b> 9 000 экспертов
<b>Experience</b> from hundreds of thousands of resolutions	<b>Опыт</b> , накопленный при решении сотен тысяч задач
<b>Proactive</b>	<b>Упреждающая реакция</b>
Technical risk mitigation	Снижение технических рисков
SAP standards	Стандарты SAP
Technical optimization	Техническая оптимизация
<b>Manages</b>	<b>Управление</b>
Impact and probability of technical issues	последствиями и вероятностью технических проблем
<b>Enables</b>	<b>Выполнение</b>

Mission-critical support	поддержки критически важных задач
<b>Reduces</b>	<b>Уменьшение</b>
Total cost of operation	Общих эксплуатационных затрат
Seamless integration into SAP back office	Полная интеграция с центральным офисом SAP
Service-level agreement for accelerated, predictable issue resolution	Соглашение об уровне обслуживания для ускоренного и предсказуемого разрешения проблем
<b>Business continuity</b>	<b>Непрерывность ведения бизнеса</b>
<b>Reactive</b>	<b>Ответная реакция</b>

Благодаря этому комплексному подходу, Вы получаете максимум преимуществ за счёт ценных знаний и опыта SAP и тщательной поддержки на всех стадиях жизненного цикла Вашего решения:

- На этапе внедрения: из уменьшения технических рисков и расширения операций, таким образом, гарантируя плавный переход к стадии эксплуатации решения.
- На этапе эксплуатации: из сквозной поддержки по принципам SAP End-to-End Solution Operations, а именно, лучшей интеграции и автоматизации бизнес-процессов, более быстрого разрешению проблем, оптимизированному управлению изменениями и техническими обновлениями. Кроме того, Вы получаете выгоду, благодаря постоянному совершенствованию Ваших приложений.
- На этапе модернизации или миграции: из четких стратегий и планов, которые приводят к уменьшению стоимости владения, увеличению коэффициента рентабельности инвестиций и расширению способности адаптироваться к изменению потребностей бизнеса.

### ***Коротко о преимуществах SAP MaxAttention***

SAP MaxAttention обеспечивает постоянное совершенствование решения и является значительным шагом вперед - по сравнению с простой технической поддержкой, повышающим Вашу конкурентоспособность. Благодаря этому пакету увеличивается эксплуатационная готовность Ваших решений и гарантируется улучшенная производительность, согласованность данных и удобство сопровождения. Каждый из этих шагов помогает снизить общие эксплуатационные расходы. Ваши решения всегда актуальны и соответствуют современному уровню технологий, обеспечивая защиту Ваших инвестиций в программное обеспечение SAP. Даже краткое перечисление преимуществ SAP MaxAttention включает в себя внушительный перечень услуг:

- Долгосрочные гарантии того, что Ваши решения будут обеспечивать максимальную производительность.
- Специализированная поддержка, учитывающая потребности клиентов.
- Упреждающее снижение технических рисков.
- Повышенная эксплуатационная готовность бизнес-процессов и систем.
- Экспертная поддержка во время внедрения комплексного решения.
- Сокращение общих эксплуатационных расходов.
- Внедрение лучших практик и стандартизированных процессов поддержки, разработанных специалистами SAP с учетом опыта работы более чем с 41 000 клиентов.

## **УЗНАЙТЕ БОЛЬШЕ**

Специалисты Глобальной службы поддержки SAP (SAP Active Global Support) понимают не только Ваши сегодняшние потребности, но и требования завтрашнего дня.

Для получения дополнительной информации о SAP MaxAttention, пожалуйста, свяжитесь с Вашим менеджером из подразделения SAP Support или посетите наш Web-узел SAP Service Marketplace по адресу: [www.service.sap.com/maxattention](http://www.service.sap.com/maxattention).

[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)