

СТРАТЕГИЯ **РЕЛИЗОВ SAP**



**ДЛЯ ВСЕХ ОСНОВНЫХ ПОСТАВОК,
НАЧИНАЯ С 2005 ГОДА**

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СТРАТЕГИИ РЕЛИЗОВ SAP	3
1. ВВЕДЕНИЕ	4
1.1 Структура настоящего документа	4
1.2 Отказ от обязательств	4
2. ПОДХОД SAP К РАБОТЕ НА РЫНКЕ	5
2.1 Бизнес-решения	6
2.2 Бизнес-приложения	7
2.3 Интеграционная и прикладная платформа	7
2.4 Карты решений и приложений SAP	8
3. СТРАТЕГИЯ РЕЛИЗОВ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТОВ SAP	9
3.1 Обзор стратегии релизов продуктов	9
3.2 Подробное описание стратегии релизов продуктов	10
3.3 Обзор стратегии сопровождения	13
3.4 Подробное описание стратегии сопровождения	13
3.5 Последовательность релизов	15
3.6 Матрица доступности продуктов	15
4. ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ПЛАНИРОВАНИЯ РЕЛИЗОВ ПРОДУКТОВ	16
4.1 Межотраслевые приложения mySAP	16
4.2 SAP Business Solutions и отраслевые приложения SAP	20
4.3 Другие межотраслевые приложения SAP	24
4.4 Комплексные приложения SAP xApps	25
4.5 Приложения SAP для мобильного бизнеса	26
4.6 SAP NetWeaver	28
4.7 Приложения SAP для средних и малых предприятий	29
5. ОСОБЫЕ ТЕМЫ	30
5.1 SAP Customer Services Network	30
5.2 Внедрение приложений SAP	32
5.3 Предложения SAP по обновлению (услуги, инструменты и содержание)	33
5.4 Наборы пакетов поддержки	34
6. ГЛОССАРИЙ	35
7. ПРИЛОЖЕНИЕ	38
7.1 Общие приложения и их компоненты	38
7.2 Ссылки	38

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СТРАТЕГИИ РЕЛИЗОВ SAP

Внедрение программного обеспечения означает начало долговременного сотрудничества с его производителем. Стратегия релизов и сопровождения продуктов SAP обеспечивает возможности для точного планирования проектов внедрения и обновления, а также оптимального использования приложений SAP и платформы SAP NetWeaver.

Стратегия релизов и сопровождения программного обеспечения поставляемого в 2005 года еще более доступна и упрощена. Данная стратегия определяет доступность новых релизов продуктов SAP, продолжительность и условия сопровождения, а также связь между отдельными релизами.

Как было объявлено в июне 2004 года, для основных продуктов SAP действует стратегия сопровождения 5-1-2:

- пять лет основного сопровождения по стандартной цене;
- один год расширенного сопровождения за дополнительную оплату в размере 2%;
- два года расширенного сопровождения за дополнительную оплату в размере 4% за год.

Новая стратегия релизов продуктов и сопровождения распространяется на следующие основные продукты SAP:

- технологическая платформа SAP NetWeaver;
- пакет mySAP Business Suite, т.е. все решения mySAP: mySAP ERP, mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM), mySAP Product Lifecycle Management (mySAP PLM), mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM), mySAP Supplier Relationship Management (mySAP SRM);
- все отраслевые решения SAP, реализованные, как межотраслевые приложения или индустриальные дополнения.

Развивающиеся приложения SAP, например, комплексные приложения SAP xApps, решение SAP Business One и приложения SAP для мобильного бизнеса, по-прежнему имеют собственные циклы релизов и сопровождения.

Одновременный выход новых продуктов на единой общей технологической платформе SAP NetWeaver обеспечивает синхронизацию релизов. Общий план выпуска релизов распространяется и на программное обеспечение для поддержки новых сценариев.

Принятая ранее стратегия релизов продуктов и сопровождения SAP была ориентирована скорее на отдельные компоненты, чем на приложения в целом. Поэтому новый выпуск брошюры «Стратегия релизов SAP» отражает более целостный подход к планированию развития версий и сопровождения релизов. Использование более крупных единиц (приложений) существенно упрощает планирование процессов обновления и интеграции. Однако если потребности заказчиков изменятся, компания SAP сможет легко изменить свою стратегию благодаря гибкости технологической платформы SAP NetWeaver. Цель SAP – предоставление гибких и качественных сервисов, наилучшим образом отвечающих потребностям заказчиков.

Настоящий документ отражает состояние планирования на сентябрь 2004 года. Данная брошюра описывает удобную и гибкую стратегию релизов SAP для последующих выпусков продуктов. Информацию по выпуску предыдущих релизов можно найти в документе «Стратегия релизов SAP для основных поставок до 2005 года».

1. ВВЕДЕНИЕ

Приложения SAP обеспечивают высокую эффективность работы, получение клиентами реальной пользы и быструю окупаемость инвестиций. Компания SAP имеет огромный опыт разработки бизнес-приложений, широкий спектр программных продуктов, надежную базу клиентов и партнеров. В сочетании со способностью интегрировать бизнес-процессы предприятий – это позволяет компании предлагать всеобъемлющие решения для предприятий-лидеров.

В данной брошюре представлен обзор портфеля продуктов SAP и текущего плана выпуска новых релизов. Кроме того, рассматриваются различные аспекты стратегии релизов SAP.

Данный документ предназначен для менеджеров по продажам решений SAP и консультантов SAP, руководителей ИТ-отделов компаний-клиентов SAP и всех, кто интересуется, решениями компании SAP.

Упомянутые в данной брошюре SAP-ноты можно найти в системе SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/notes>.

1.1. СТРУКТУРА НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Данная брошюра включает семь разделов. Во втором разделе представлен подход SAP к работе на рынке и дано описание терминологии.

В третьем разделе, тесно связанном с предыдущей темой, содержится общий обзор стратегии релизов и сопровождения. В нем описывается порядок вывода на рынок новых релизов и условия их сопровождения.

В четвертом разделе подробно описано планирование выхода релизов приложений SAP и технологической платформы SAP NetWeaver. В соответствующих таблицах представлена полная информация о сроках выпуска и сопровождения.

В пятом разделе рассматриваются различные аспекты поставки продуктов. Например, здесь описана система сервисного обслуживания (SAP Customer Services Network) и пакеты поддержки (Support Package Stacks).

В шестом и седьмом разделах содержится краткий глоссарий и перекрестные ссылки на связанные темы.

1.2. ОТКАЗ ОТ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

В данной брошюре приведено планирование на сентябрь 2004 года. Информация может быть изменена без предварительного уведомления. Актуальные сведения об отдельных предложениях SAP содержатся в системе SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com>.

SAP не несет ответственность за возможные ошибки или упущения в данных материалах. Никакие сведения не подразумевают предоставление какой-либо гарантии, явной или подразумеваемой, в том числе гарантии пригодности для продажи, соответствия конкретной цели и отсутствия претензий со стороны третьих лиц.

Компания SAP не несет ответственности за любые потери, в том числе прямые, особые, косвенные или побочные, которые могут быть следствием использования данных материалов. Компания SAP не гарантирует точность или полноту сведений, текста, графики, ссылок и других данных, содержащихся в данных материалах.

2. ПОДХОД SAP К РАБОТЕ НА РЫНКЕ

Подход компании SAP к работе на рынке охватывает следующие три уровня:

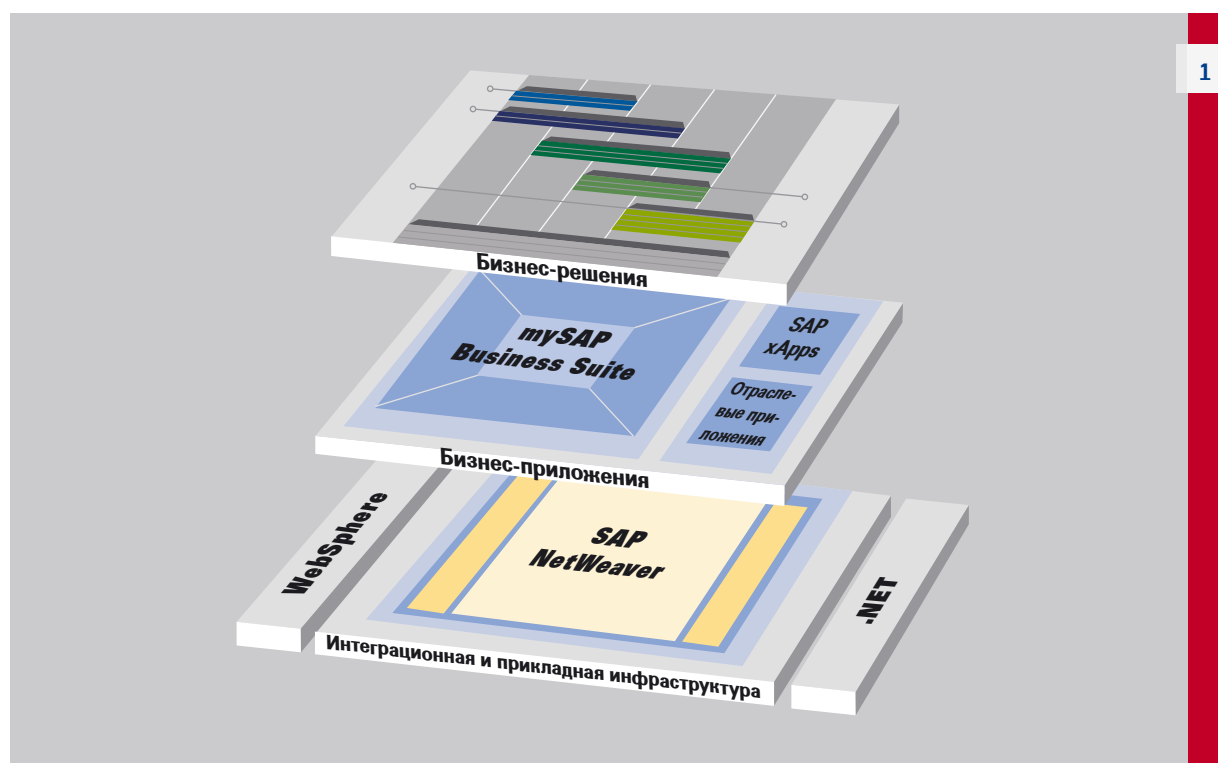
Высший уровень – представлен бизнес-ориентированным подходом к решениям, охватывающим конкретные коммерческие задачи. На среднем и низшем уровне работа ведется с приложениями и технической инфраструктурой SAP, образующими основу для этих решений.

Бизнес-решения первого уровня представляют собой гибкие комбинации прикладного программного обеспечения, сервисов и технической поддержки, помогающие решать коммерческие задачи и достигать поставленных целей.

Бизнес-приложения среднего уровня охватывают как общие, так и отраслевые решения SAP. Они включают семейство бизнес-приложений mySAP Business Suite, пакеты комплексных приложений SAP xApps, а также приложения SAP, используемые в отдельных отраслях. По мере необходимости эти бизнес-приложения объединяются в бизнес-решения, представленные на верхнем уровне.

Технологическая платформа SAP NetWeaver представляет собой интеграционную и прикладную инфраструктуру нижнего уровня. Эта платформа является основой для всего программного обеспечения SAP и широкой экосистемой приложений партнеров компании. Разработанные на базе технологической платформы SAP NetWeaver приложения можно легко объединить в специализированные отраслевые бизнес-решения или интегрировать с внешними приложениями, расширяющими их функциональные возможности.

Рисунок 1. Портфель продуктов SAP.



2.1. БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ

Бизнес-решения SAP обеспечивают гибкое применение программного обеспечения, внедрение лучших методов работы, эффективное использование консалтинга и сопровождения. Они легко адаптируются для реализации бизнес-процессов конкретной отрасли и ориентированы на различные роли в структуре предприятия. Поэтому клиенты могут решать свои бизнес-задачи наиболее удобными для них способами.

Для каждой отрасли компания SAP предлагает свой портфель приложений. Они поддерживают ключевые бизнес-сценарии и позволяют внедрять отраслевые бизнес-процессы с помощью компонентов, привязанных к функциональной структуре конкретного предприятия. Отраслевое решение может быть реализовано по частям: в пределах межотраслевого ядра приложения, как отраслевое расширение системы mySAP ERP (приложение для конкретной отрасли) или в виде комбинации перечисленных вариантов. В настоящее время SAP предлагает следующие решения:

- SAP for Aerospace & Defense
- SAP for Automotive
- SAP for Banking**
- SAP for Chemicals
- SAP for Consumer Products**
- SAP for Defense & Security
- SAP for Engineering, Construction & Operations
- SAP for Healthcare
- SAP for High Tech
- SAP for Higher Education & Research
- SAP for Industrial Machinery & Components
- SAP for Insurance**
- SAP for Life Sciences
- SAP for Logistics Service Providers
- SAP for Media**
- SAP for Mill Products
- SAP for Mining
- SAP for Oil & Gas**
- SAP for Pharmaceuticals
- SAP for Postal Services
- SAP for Professional Services
- SAP for Public Sector**
- SAP for Railway Services
- SAP for Retail
- SAP for Telecommunications
- SAP for Utilities
- SAP for Wholesale Distribution

Компоненты, помеченных двумя звездочками (**), реализованы в виде отраслевых решений. Эти решения поставляются в виде дополнений к общим компонентам (см. раздел 4.2.).

По мере развития рынка программного обеспечения и переноса основного внимания на общую стоимость владения, все большее значение приобретает оптимизация отраслевых функций. Кроме того, некоторые отраслевые решения содержат общие функции, полезные для всех клиентов SAP.

Таким образом, задачей SAP на ближайшие годы является предоставление отраслевых функций в рамках общих приложений, особенно в составе системы mySAP ERP. Основой для этого подхода является надежная единая платформа. Эта технология позволяет избирательно использовать отраслевые функции, поддерживая устойчивое функционирование ядра и обеспечивая максимальную производительность и повторное использование функций.

2.2. БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложения SAP обеспечивают информационную основу для решения бизнес-задач клиентов. Компания SAP предлагает следующие бизнес-приложения.

- Межотраслевые приложения. Пакет решений mySAP Business Suite включает все пять решений mySAP: mySAP ERP, mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM), mySAP Product Lifecycle Management (mySAP PLM), mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM), mySAP Supplier Relationship Management (mySAP SRM). Решения mySAP поддерживают основные бизнес-функции. Они могут приобретаться по отдельности или в составе пакета.
- Отраслевые приложения. Эти приложения поставляются в виде дополнений к межотраслевым приложениям. Они решают определенные бизнес-задачи конкретных отраслей. Примерами являются приложение SAP Apparel and Footwear для легкой промышленности и приложение SAP Reinsurance для страховых компаний.
- Пакеты комплексных приложений. Семейство пакетов комплексных приложений SAP xApps реализует функции, предназначенные для различных областей, подразделений и организаций. К ним относятся SAP xApp Resource and Portfolio Management, SAP xApp Product Definition, SAP xApp Emissions Management, SAP xApp Cost and Quotation Management, SAP xApp Integrated Exploration and Production.

Все приложения SAP основаны на технологической платформе SAP NetWeaver. Стратегия релизов приложений SAP и платформы SAP NetWeaver описана в разделе 3.

2.3. ИНТЕГРАЦИОННАЯ И ПРИКЛАДНАЯ ПЛАТФОРМА

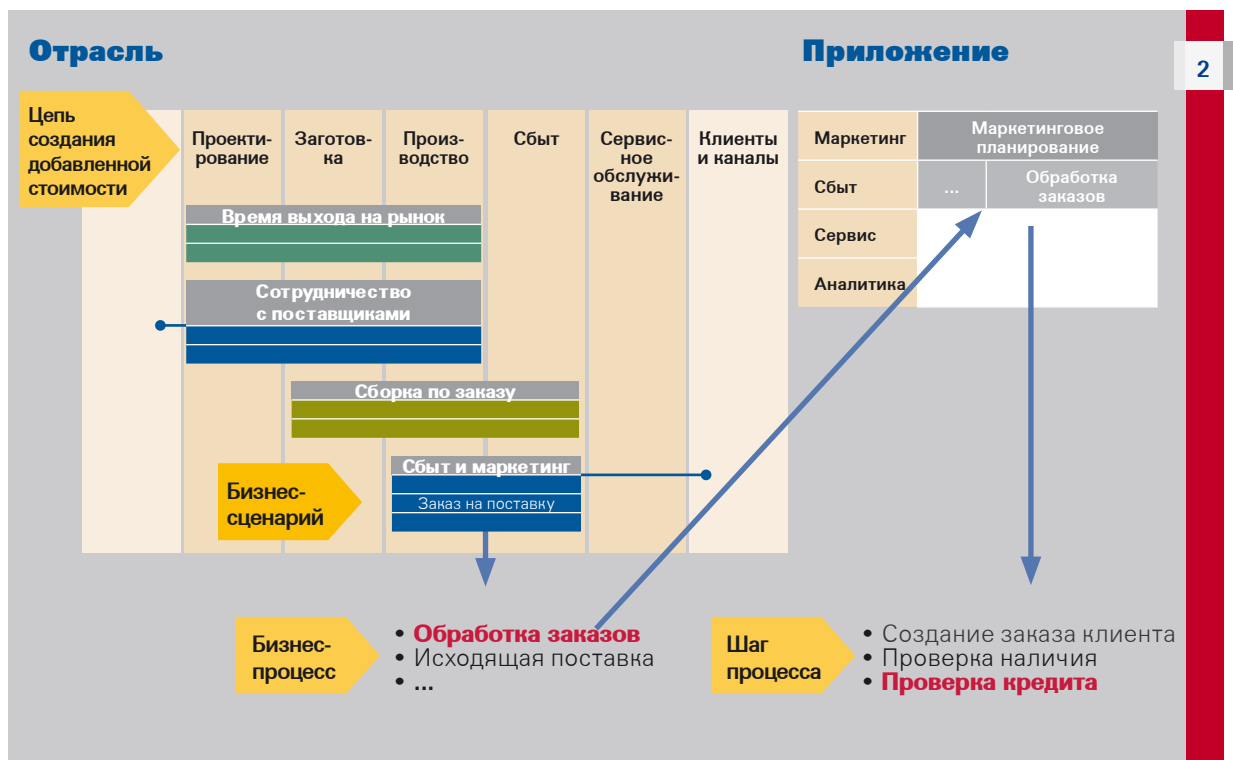
Платформа SAP NetWeaver обеспечивает оптимальное использование информационных технологий для достижения коммерческих целей предприятия. Платформа SAP NetWeaver поддерживает семейство бизнес-решений mySAP Business Suite, пакеты комплексных приложений SAP xApps и решения партнеров. Она обеспечивает оптимальную интеграцию любых систем, разработанных SAP и другими поставщиками. Платформа SAP NetWeaver также является технической основой архитектуры Enterprise Services Architecture, концептуального проекта SAP для будущих сервис-ориентированных бизнес-решений.

2.4. КАРТЫ РЕШЕНИЙ И ПРИЛОЖЕНИЙ SAP

Карта решений SAP отражает ключевые бизнес-сценарии для конкретной отрасли (см. рис. 2). Начиная с общей цепочки создания добавленной стоимости, карта решений документирует и иллюстрирует бизнес-сценарии типичных предприятий в конкретной отрасли, отображая организацию взаимодействия с заказчиками, поставщиками и другими партнерами. Бизнес-сценарии включают последовательности бизнес-процессов, выполняемых сотрудниками, каждый из которых выполняет определенную роль. Карта показывает, каким образом приложения SAP поддерживают бизнес-процессы предприятия. Кроме того, карта решений помогает спланировать процесс внедрения наилучшим образом. Таким образом, компания SAP помогает определить бизнес-процессы предприятия и приложения, необходимые для их выполнения.

Суть описываемых понятий проиллюстрирована на следующем примере (рис. 2). Операции, выполняемые от заказа до поставки, образуют бизнес-сценарий. В свою очередь, бизнес-сценарий можно разбить на несколько бизнес-процессов, одним из которых является обработка заказов на поставку. Создание заказа на продажу является примером шага бизнес-процесса, реализуемого в рамках данного бизнес-сценария. На карте отраслевых решений в цепи создания добавленной стоимости этот сценарий охватывает фазы производства, продажи и распространения.

Рисунок 2. Связь между картами отраслевых решений и приложений.



3. СТРАТЕГИЯ РЕЛИЗОВ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТОВ SAP

Стратегия релизов и сопровождения определяет порядок поставки и сопровождения приложений SAP и платформы SAP NetWeaver. Текущая стратегия релизов продуктов SAP обеспечивает следующее:

- Согласованное время выпуска;
- Доступность релизов для разных стран, языков и платформ;
- Участие клиента на разных стадиях поставки;
- Четко сформулированные пути для обновления релизов.

Стратегия сопровождения решений SAP охватывает следующие аспекты:

- Согласованность сопровождения приложений SAP и платформы SAP NetWeaver;
- Трехфазная схема сопровождения для удовлетворения нужд различных клиентов;
- Четкие сроки для разных фаз сопровождения.

Таким образом, стратегия релизов и сопровождения продуктов SAP обеспечивает точное планирование проектов внедрения и обновления, а также оптимальное использование приложений SAP и платформы SAP NetWeaver. Это позволяет уменьшить общую стоимость владения программным обеспечением.

3.1. ОБЗОР СТРАТЕГИИ РЕЛИЗОВ ПРОДУКТОВ

Стратегия релизов продуктов основана на следующих принципах:

- возможна поставка полного пакета mySAP Business Suite, отдельных приложений SAP или технологической платформы SAP NetWeaver.
- приложения SAP и платформа SAP NetWeaver имеют собственные циклы выпуска релизов. Обычно компания SAP сначала выпускает новый релиз платформы SAP NetWeaver, и вскоре после нее синхронно выходят новые релизы приложений SAP, являющиеся частью пакета mySAP Business Suite.
- компания SAP всегда предоставляет клиентам доступ к текущему релизу приложения SAP и к процедурам обновления текущего релиза.
- новый релиз приложения SAP всегда можно интегрировать с любым релизом другого приложения SAP, на который распространяется основное или расширенное сопровождение. Такой подход обеспечивает максимальную гибкость для непрерывного улучшения.

3.2. ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ СТРАТЕГИИ РЕЛИЗОВ ПРОДУКТОВ

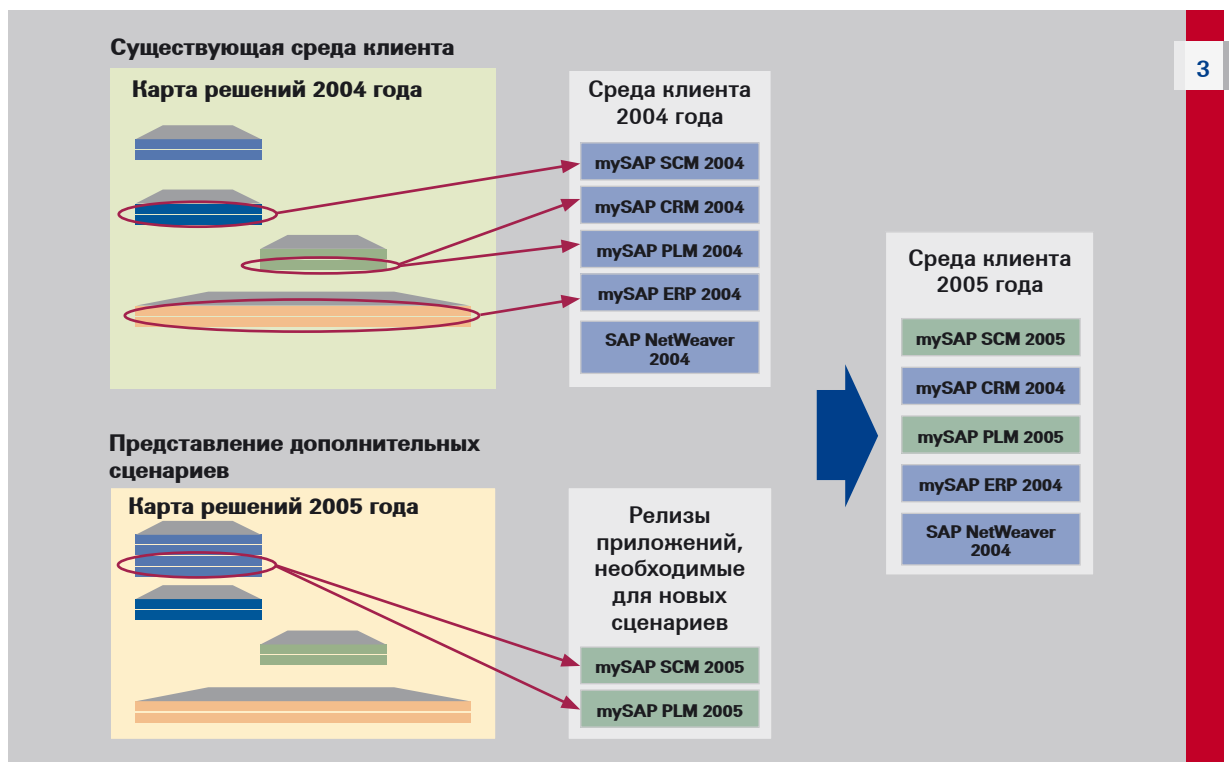
Стратегия релизов продуктов определяет правила поставки релизов приложений SAP и платформы SAP NetWeaver.

Вывод на рынок новых релизов приложений SAP и платформы SAP NetWeaver состоит из нескольких стадий. Пакет mySAP Business Suite включает только те релизы приложений, которые уже достигли последней стадии (неограниченная поставка). Все релизы доступны всем клиентам и пригодны для продуктивной эксплуатации. Заранее определяется доступность релизов для разных стран, языков и платформ.

Приложения SAP и платформа SAP NetWeaver имеют определенные циклы обновления. Компания SAP поддерживает процедуры обновления до новейших релизов.

Новый релиз приложения SAP можно полностью интегрировать с любым релизом другого приложения SAP, на который распространяется основное или расширенное сопровождение. Все используемые сценарии остаются доступны и после обновления приложения. Однако для полного использования всех преимуществ последнего релиза или нового сценария может потребоваться обновление каких-либо приложений SAP. Пример на рис. 3 показывает, что в этом случае необходимо обновить только приложения, используемые в новых сценариях. Для каждого сценария компания SAP публикует список существующих релизов приложений в документах Master Guides, размещаемых в системе SAP Service Marketplace.

Рисунок 3. Независимые обновления.



В следующих параграфах представлено подробное описание различных стадий поставки новых релизов.

Стадии поставки

Перед представлением нового решения компания SAP проводит внутреннюю проверку. SAP Production Unit (внутренняя организация SAP) выступает в роли первого клиента и проверяет новые релизы. Эта работа не ограничивается только тестированием. SAP Production Unit внедряет межотраслевые и отраслевые приложения. Это позволяет протестировать все бизнес-сценарии, которые, в конечном счете, объединяются в бизнес-решения. При этом также проверяется возможность интеграции нового релиза в существующий системный ландшафт.

Проверяется удобство и надежность работы всех функций решения. Когда релиз признается годным к продуктивной эксплуатации, он предлагается клиентам. При этом релиз выходит на стадию ограниченной поставки.

Рисунок 4. Распространение программного обеспечения.



Стадия ограниченной поставки и развертывания (Ramp-up)

Стадия ограниченной поставки нового релиза начинается с деблокирования релиза для клиентов. Этот момент определяет его первоначальную доступность. Начиная с этой даты новый релиз можно использовать в продуктивной эксплуатации. При этом компания SAP обеспечивает корректировки, предоставление SAP-нот, внесение изменений в соответствии с законодательными требованиями и поставку пакетов поддержки. На этой стадии возможно отсутствие релизов для некоторых платформ и языков.

На стадии ограниченной поставки применяются процедуры развертывания (Ramp-up). Развертывание – это процесс вывода на рынок новых релизов приложений SAP. Участие в программе развертывания позволяет клиентам немедленно использовать новейшее программное обеспечение SAP.

В начале этого процесса компания SAP определяет целевые отрасли и клиентов, которые затем внедряют и используют новый релиз. Эти проекты постоянно контролируются и документируются. Во время развертывания производится планомерное увеличение числа клиентов, использующих новый релиз.

Участие в программе развертывания обеспечивает следующие преимущества:

- выделенное обучение, поддержка и передача знаний со стороны SAP;
- обмен информацией в международном сообществе экспертов по развертыванию новых решений, позволяющий использовать накопленный опыт, уменьшить расходы и ускорить внедрение;
- поддержка выделенной группой экспертов, предоставляющих дополнительное обучение и передачу знаний исключительно для проектов внедрения на этапе развертывания.

В течение развертывания компания SAP обеспечивает полноту приложения, предлагая сценарии интеграции, лучшие методы организации работы, учебные материалы и т.д. Кроме того, в процессе развертывания повышается качество программного обеспечения, поскольку устраняются все обнаруженные ошибки. Все пожелания клиентов внимательно изучаются до начала стадии неограниченной поставки.

Клиенты, участвующие в этапе развертывания, немедленно получают и используют новые релизы продуктов с улучшенной функциональностью и другими техническими усовершенствованиями.

Стадия неограниченной поставки

После успешного развертывания начинается стадия неограниченной поставки. Обычно это происходит через несколько месяцев после деблокирования нового релиза для клиентов (начала стадии развертывания). Стандартная дата выхода релиза обозначает начало стадии неограниченной поставки. На этой стадии новый релиз доступен всем клиентам. Доступны варианты для разных языков и платформ, запланированные для данного релиза (однако, наличие вариантов для отдельных платформ может зависеть от партнеров по базам данных/операционным системам). При необходимости, вскоре после начала стадии неограниченной поставки, выпускается релиз поддержки. Релиз поддержки включает все доступные ранее пакеты поддержки, облегчая и ускоряя проекты модернизации.

После деблокирования для неограниченной поставки стандартным считается самый последний релиз приложения SAP. Заказывая приложение SAP, клиенты получают стандартный релиз. В качестве исключения клиент может явно заказать другой релиз, имеющий основное сопровождение. Кроме того, текущие стандартные релизы входят в пакет mySAP Business Suite.

3.3. ОБЗОР СТРАТЕГИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Стратегия сопровождения межотраслевых приложений основана на следующих принципах:

- компания SAP предлагает три последовательных фазы: основное сопровождение, расширенное сопровождение и особое сопровождение;
- во время основного и расширенного сопровождения SAP предоставляет пакеты поддержки. Частота поставки пакетов поддержки зависит от фазы сопровождения;
- во время основного и расширенного сопровождения SAP вносит корректировки в соответствии с новыми или меняющимися требованиями законодательства;
- в соответствии со стратегией релизов продуктов, при выходе нового релиза компания SAP объявляет о запланированном периоде и объеме основного сопровождения.

3.4. ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ СТРАТЕГИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Для всех межотраслевых приложений компания SAP обычно применяет схему 5-1-2:

- пять лет основного сопровождения;
- один год расширенного сопровождения за дополнительную оплату в размере 2%;
- два года расширенного сопровождения за дополнительную оплату в размере 4%.

Основное и расширенное сопровождение включают в себя поддержку всех отраслевых приложений, поставляемых в виде дополнений (add-on). Однако если для одного базового релиза существует несколько релизов отраслевого решения, то во время основного и расширенного сопровождения базового релиза поддерживается только последний релиз отраслевого решения.

Пакеты комплексных приложений SAP xApps, решение SAP Business One и приложения SAP для мобильного бизнеса пока не включены в стратегию 5-1-2. Для этих продуктов период основного сопровождения определяется отдельно для каждого релиза. Продолжительность сопровождения платформы SAP NetWeaver соответствует сроку сопровождения основанных на ней приложений SAP.

Необходимо отметить, что SAP не может поддерживать базовые компоненты сторонних разработчиков, которые больше не сопровождаются поставщиками. В случае использования таких компонентов может потребоваться обновление операционной системы и базы данных до актуальных версий. Однако эти версии должны быть совместимы с соответствующим релизом приложения SAP.

Основное сопровождение

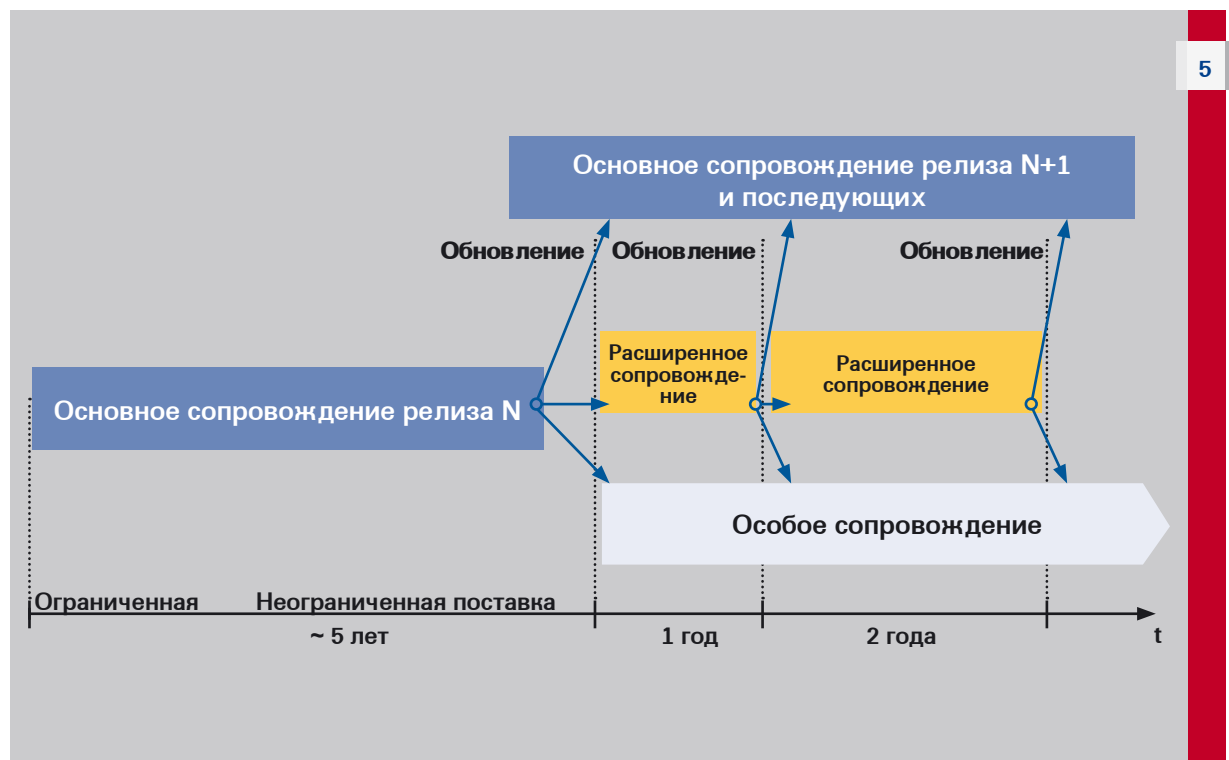
Основное сопровождение начинается с начала ограниченной поставки и продолжается на этапе неограниченной поставки. В ходе всего основного сопровождения компания SAP обеспечивает корректировки, включая предоставление SAP-нот, внесение изменений в соответствии с законодательными требованиями и поставку пакетов поддержки. В течение первого года основного сопровождения корректировки проводятся довольно часто. Однако если потребность в корректировках уменьшается, то пакеты поддержки и наборы пакетов поддержки могут предоставляться реже.

Расширенное сопровождение

В течение всей стадии расширенного сопровождения объем работ в целом соответствует этапу основного сопровождения – расширенное сопровождение охватывает поставку пакетов поддержки и корректировки в соответствии с законодательными требованиями. Компания SAP заранее публикует информацию о доступности и объеме расширенного сопровождения. Заказать расширенное сопровождение для своих релизов можно через удобную форму в системе SAP Service Marketplace.

Адрес ссылки: <http://service.sap.com/maintenance>.

Рисунок 5. Этапы сопровождения.



Особое (customer-specific) сопровождение

Переход к особому сопровождению происходит одним из трех способов:

- заканчивается фаза основного сопровождения;
- заканчивается фаза основного сопровождения, а расширенное сопровождение не предлагается;
- заканчивается фаза основного сопровождения и предлагается расширенное сопровождение, но клиент не соглашается на предлагаемые условия.

На фазе особого сопровождения для конкретного клиента предоставляются те же услуги, что и на фазе основного сопровождения, но со следующими ограничениями:

- не гарантируются корректировки в соответствии с законодательными требованиями;
- не гарантируется поставка пакетов поддержки;
- не гарантируются технологические обновления (например, не гарантируется предоставление релизов SAP Kernel для поддержки новых версий базы данных и операционной системы);
- не гарантируется прямое обновление до текущего релиза (обновление выполняется в несколько шагов).

Решение проблем во время этой фазы является клиенто-зависимым. Это означает, что в некоторых случаях может взиматься плата за решение проблем, с которыми компания SAP еще не сталкивалась. В частности, это касается расширений, созданных клиентом.

Подробную информацию см. в SAP-ноте 52505 и в системе SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/maintenance>.

3.5. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РЕЛИЗОВ

Обычно в ходе основного сопровождения можно напрямую обновлять существующий релиз приложения SAP и платформы SAP NetWeaver на любой последующий. В зависимости от технологических ограничений обновление до релиза, который достаточно далек от текущего, может потребовать выполнения нескольких шагов. Компания SAP поддерживает обновления релизов, имеющих расширенное сопровождение, до последующих стандартных релизов, имеющих основное сопровождение. Однако компания SAP не поддерживает обновления до релизов, для которых предоставляется только расширенное сопровождение, и обновления между такими релизами. Для обеспечения надежности обновления компания SAP гарантирует, что любые два последовательных релиза пересекаются в течение не менее одного года. Соответственно, для обновления существующего релиза до следующего всегда имеется не меньше года.

3.6. МАТРИЦА ДОСТУПНОСТИ ПРОДУКТОВ

Матрица доступности продуктов (PAM) в системе SAP Service Marketplace содержит следующие сведения о релизах приложений SAP и платформы SAP NetWeaver:

- статус доступности;
- дата окончания основного сопровождения;
- дата окончания расширенного сопровождения;
- доступные платформы, включая базы данных и операционные системы.

Подробную информацию см. в системе SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/pam>.

4. УБЕДИТЕЛЬНЫЕ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРАВИЛЬНОГО ВЫБОРА

В следующем разделе представлено краткое описание приложений SAP, а также подробно рассматривается стратегия планирования релизов и их сопровождения. Таблицы плановых релизов построены следующим образом:

- сначала представлен релиз приложения, затем релиз платформы SAP NetWeaver, на которой основано приложение (или, в случае дополнения (add-on), релиз приложения, на котором оно основано);
- указанная затем дата доступности, означает дату деблокирования релиза для клиентов;
- в следующих двух столбцах показаны даты завершения основного и расширенного сопровождения.

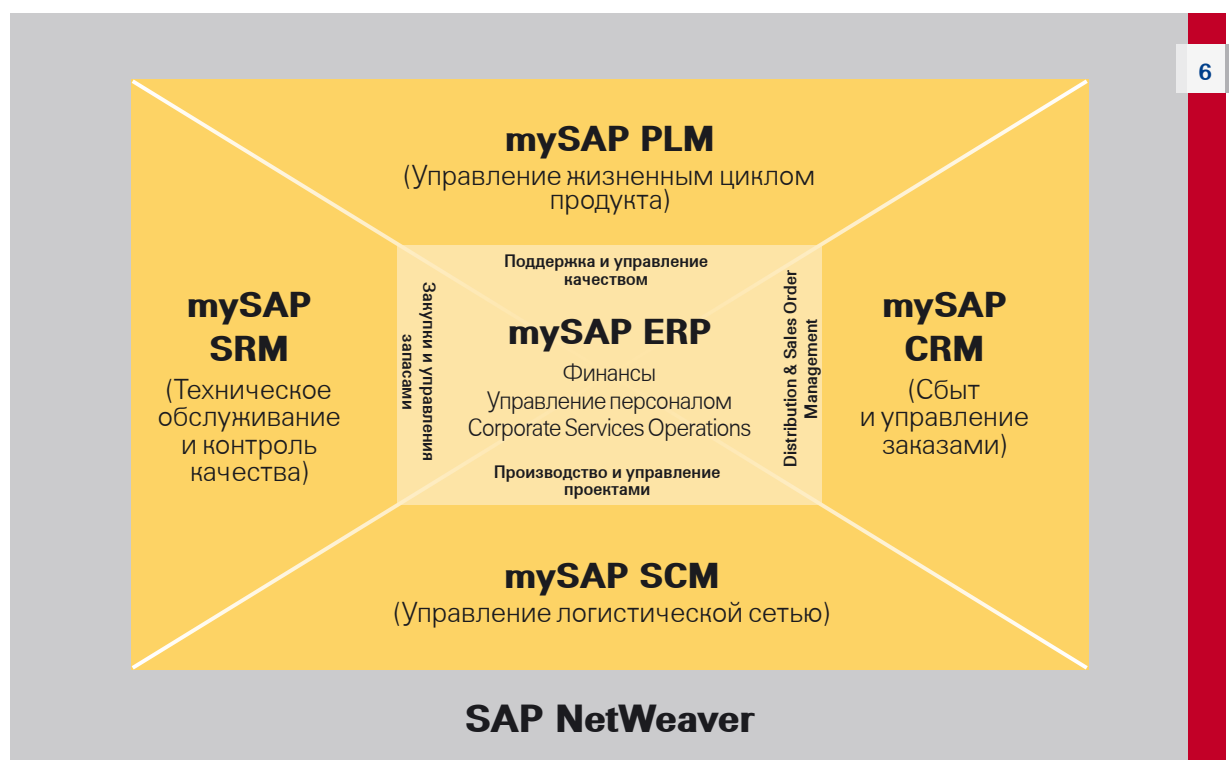
Подробные сведения о составе релизов приложений SAP приведены в документах Master Guides, опубликованных в системе SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/instguides>.

4.1. МЕЖОТРАСЛЕВЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ mySAP

4.1.1. mySAP ERP

Решение mySAP ERP пришло на смену системе SAP R/3 Enterprise. Оно включает в себя все функции системы SAP R/3 Enterprise (как core-system), а так же большое количество дополнительной бизнес-функциональности (mySAP ERP объединило в себе так же mySAP HR и mySAP FI). Система mySAP ERP основана на платформе SAP NetWeaver и обеспечивает основные функции, поддерживаемые другими решениями mySAP Business Suite.

Рисунок 6. Система mySAP ERP и другие межотраслевые приложения mySAP.



mySAP ERP соответствует современным требованиям, обеспечивая прозрачность информации, надежность, гибкость и производительность. Основные достоинства:

- с помощью mySAP ERP организации могут расширять новые адаптируемые бизнес-процессы за традиционные пределы предприятия, вовлекая в них клиентов, партнеров и поставщиков.
- mySAP ERP обеспечивает лучшее понимание сути бизнес-данных и процессов. Руководители и рядовые сотрудники получают из системы сведения для оценки и принятия решений. Кроме того, состав данных отвечает требованиям законодательства, например, акта Сарбанеса-Окли (Sarbanes-Oxley Act – SOA), соглашения Базель II и указаниям Управления по контролю за продуктами и лекарствами США (Food and Drug Administration – FDA).
- mySAP ERP повышает производительность работы сотрудников клиента. Они могут эффективно использовать информацию, соответствующую их ролям в организации. Для повышения скорости и производительности работы организации компания SAP предоставляет predetermined содержимое и роли.
- наконец, благодаря использованию открытой платформы SAP NetWeaver, mySAP ERP обладает масштабируемостью для интеграции комплексной разнородной ИТ-среды.

mySAP ERP содержит полный набор функций, включая превосходную аналитику, управление персоналом, операции и корпоративные услуги.

4.1.2. mySAP Customer Relationship Management

Приложение mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) помогает планировать, разрабатывать и поддерживать взаимовыгодные отношения с клиентами. Решение mySAP CRM охватывает все аспекты и фазы взаимоотношений – привлечение, переговоры, выполнение и обслуживание. Оно поддерживает все каналы, включая мобильную связь, телефонию и Интернет. Решение mySAP CRM позволяет управлять отношениями с клиентами во всех деловых аспектах CRM – оперативном, аналитическом и в совместной работе.

С помощью mySAP CRM все сотрудники предприятия, имеющие дело с клиентами, имеют доступ к информации о клиентах и рынке, что помогает оценивать реальные потребности клиентов и планировать будущие деловые отношения. Все сотрудники взаимодействуют с клиентами через основанные на ролях рабочие места mySAP CRM.

Решение mySAP CRM соединяет функции бэк-офиса с функциями фронт-офиса в рамках предприятия и за его пределами. Благодаря этому оно обеспечивает всесторонние мощные функции для планирования, выполнения и контроля всех взаимодействий с клиентами по всем каналам продаж.

С технологической точки зрения, данные о клиентах могут быть доступны для всего предприятия, поскольку все внутренние и внешние сведения собраны в центральной базе данных.

4.1.3. mySAP Product Lifecycle Management

Разработка новых продуктов требует участия не только конструкторов и инженеров. Наиболее успешные компании привлекают к разработке новых продуктов все свои подразделения: отделы маркетинга и продажи, планирования и производства, поставки и техобслуживания, а также внешних партнеров, поставщиков, субподрядчиков, поставщиков услуг и клиентов.

Приложение mySAP Product Lifecycle Management (mySAP PLM) обеспечивает целостный подход к бизнес-процессам и информации в течение всего жизненного цикла и по всей логистической цепочке продукта. Такой подход применяется ко всем фазам, включая разработку концепции, конструирование, вывод на рынок, модификацию, обслуживание и сопровождение. Таким образом, решение mySAP PLM позволяет компаниям представить нужный продукт на рынок своевременно и по оправданной стоимости.

4.1.4. mySAP Supply Chain Management

Приложение mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM) включает полный набор бизнес-процессов, поддерживающих планирование расширенной логистической цепочки и сотрудничество партнеров. Кроме того, оно обеспечивает управление бизнес-процессами и реагирование на особые ситуации.

Решение mySAP SCM позволяет адаптировать схемы логистических цепочек. Пять ключевых возможностей приложения: планирование, исполнение, контроль, реакция и обучение. Они позволяют контролировать процессы расширенной логистической цепочки, определять пути адаптации процессов и немедленно, в режиме реального времени, реагировать на требования клиентов. Другими словами, эти возможности помогают предприятиям конкурировать на современном рынке.

4.1.5. mySAP Supplier Relationship Management

Решение mySAP SRM (Supplier Relationship Management) – это платформа для закупок, которая замыкает цикл поиска и покупки и поддерживает усилия компании по управлению закупками, начиная со стратегии и до выполнения.

Решение mySAP SRM обеспечивает применение методов стратегического выбора для снижения стоимости материалов и упрощения процесса оперативных закупок. Кроме того, оно помогает организовать сотрудничество с поставщиками, что повышает качество и уменьшает риски. Поскольку его гибкие процессы охватывают различные бизнес-единицы и категории затрат, mySAP SRM позволяет быстро, легко и успешно адаптироваться к рыночным изменениям. Вместо работы над отдельными сделками, обеспечивающей разовую экономию, можно воспользоваться решением mySAP SRM для достижения долгосрочного снижения себестоимости продукции.

Приложение mySAP SRM является полным решением, позволяющим устанавливать и контролировать взаимоотношения с поставщиками. Процесс начинается с выбора поставщика, отвечающего стратегическим корпоративным задачам, и продолжается на фазе оптимизации закупок. Основные компоненты mySAP SRM:

- стратегическая закупка и выбор источников поставки;
- оперативная закупка;
- сотрудничество с поставщиками.

Решение mySAP SRM основано на технологической платформе SAP NetWeaver, обеспечивающей эффективную технологию обмена информацией с поставщиками и сотрудничества.

4.1.6. Стратегия выпуска новых релизов и сопровождения межотраслевых приложений SAP

Релиз приложения	Основа	Доступность (Деблокирование для клиентов, RTC)	Дата окончания основного сопровождения	Дата окончания расширенного сопровождения
mySAP ERP 2005 mySAP CRM 2005 mySAP PLM 2005 mySAP SCM 2005 mySAP SRM 2005	Следующий релиз SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года Декабрь 2005 года	Март 2011 года Апрель 2011 года	Март 2014 года Апрель 2014 года

4.2. SAP BUSINESS SOLUTIONS И ОТРАСЛЕВЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ SAP

4.2.1. Техническая реализация бизнес-решений SAP

В разделе 2.1 представлен обзор бизнес-решений SAP. В нем подробно описываются детали их технической реализации. Варианты технической реализации отраслевых решений, поставляемых в 2005 году:

- в рамках ядра межотраслевого приложения,
- в форме отраслевых расширений mySAP ERP (активируемых через единую платформу SAP),
- в форме дополнений (add-on) к межотраслевым приложениям (отраслевых приложений),
- в виде сочетания перечисленных возможностей.

Только отраслевые приложения поставляются отдельно от межотраслевых приложений и имеют свои собственные релизы. В разделе 4.2.2 приведен их список с датами выпуска и сопровождения. Для остальных компонентов бизнес-решений применяется цикл выпуска и сопровождения межотраслевых приложений.

В следующей таблице описана реализация отдельных бизнес-решений:

Бизнес-решение	100% в рамках межотраслевого приложения	Отраслевое расширение mySAP ERP (единая платформа)	Дополнение к межотраслевому приложению (отраслевое приложение)
SAP for Aerospace & Defense		SAP Discrete Industries Mill Products	
SAP for Automotive		SAP Discrete Industries Mill Products	
SAP for Banking		SAP Banking	SAP Account Management; SAP Bank Analyzer
SAP for Chemicals	SAP for Chemicals		
SAP for Consumer Products		SAP Beverage; SAP Catch Weight Management	SAP Apparel and Footwear
SAP for Defense & Security		SAP Defense Forces And Public Security	
SAP for Engineering, Construction & Operations		SAP Discrete Industries Mill Products	
SAP for Healthcare		SAP Patient Management	
SAP for High Tech		SAP Discrete Industries Mill Products	
SAP for Higher Education & Research		SAP Campus Management	
SAP for Industrial Machinery & Components	SAP for Industrial Machinery and Components		
SAP for Insurance		SAP Claims Management; SAP Insurance Collections and Disbursements; SAP Commissions; SAP Financial Asset Management	SAP Reinsurance; SAP Product and Policy Management
SAP for Life Sciences	SAP for Life Sciences		
SAP for Logistics Service Providers	SAP for Logistics Service Providers		
SAP for Media		SAP Media	SAP Classified Advertising Management
SAP for Mill Products		SAP Discrete Industries Mill Products	
SAP for Mining		SAP Mining	
SAP for Oil & Gas		SAP Oil & Gas; SAP Joint Venture Accounting	SAP Oil & Gas Secondary Distribution
SAP for Pharmaceuticals	SAP for Pharmaceuticals		
SAP for Postal Services	SAP for Postal Services		
SAP for Professional Services	SAP for Professional Services		
SAP for Public Sector	SAP Human Resources Public Sector	SAP Public Sector Funds and Position Management; SAP Public Sector Collection & Disbursement	SAP Extended Functions for US Federal Agencies; SAP Versorgungs- administration
SAP for Railway Services	SAP for Railway Services		
SAP for Retail	SAP for Retail	(SAP Retail)	
SAP for Telecommunications		SAP Telecommunications	
SAP for Utilities		SAP Utilities/ Customer Care & Services; SAP Utilities Waste; SAP Federal Energy Regulatory Commission	
SAP for Wholesale Distribution	SAP for Wholesale Distribution		

4.2.2. Отраслевые приложения SAP

4.2.2.1. SAP for Banking: SAP Account Management

SAP Account Management – это гибкое приложение учета любых операций для крупных банков. Данная функциональность поддерживает проверку счетов, сбережений, депозитов и управление картами. Портфель продуктов включает средства конфигурации, позволяющие разрабатывать новые продукты без дополнительного программирования.

4.2.2.2. SAP for Banking: SAP Bank Analyzer

SAP Bank Analyzer представляет общую инфраструктуру для аналитического банковского программного обеспечения. Это приложение является основой для решений SAP по ведению учета в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (IAS) и соглашением Базель II, которые являются частью отраслевого решения SAP for Banking.

4.2.2.3. SAP for Consumer Products: SAP Apparel and Footwear

SAP Apparel and Footwear (SAP AFS) обеспечивает дополнительные функции специфичные для швейной и обувной промышленности. Например, центр взаимодействия с клиентами mySAP CRM и функции Интернет-продаж. В рамках mySAP SCM возможна реализация планирования спроса на уровне материала и на уровне складской единицы измерения. Кроме того, доступен бизнес-пакет реселлера SAP AFS для использования с SAP Enterprise Portal 6.0 (SAP EP 6.0).

4.2.2.4. SAP for Insurance: SAP Reinsurance

Перестрахование помогает вести договорные взаимоотношения между первичным страхователем и перестрахователем. Решение SAP Financial Services – Reinsurance (SAP FS-RI) позволяет регистрировать все важные данные, связанные с планированием и оценкой договоров. Можно сохранять данные, относящиеся к квотам. Для существующих договоров необходимо определять все параметры и условия. С помощью SAP FS-RI можно выполнять определение стоимости для отображения и оценки коммерческой эффективности перестрахования.

4.2.2.5. SAP for Insurance: SAP Product and Policy Management

SAP Product and Policy Management (SAP FS-PM) используется для ведения всего жизненного цикла администрирования полисов, начиная со сбора сведений до заключения договоров. Все операции выполняются на основе гибкого определения продуктов. SAP FS-PM (Financial Services – Product and Policy Management) поддерживает управление продуктами и договорами, охватывающее все линии бизнеса и все страны. Кроме того, поддерживаются дополнительные функции: срок службы, собственность, потери, ведение портфеля.

4.2.2.6. SAP for Media: SAP Classified Advertising Management

SAP Classified Advertising Management – это всестороннее решение, связанное с центром обработки звонков. Этот продукт имеет простой и удобный интерфейс, охватывающий продажи рекламных мест для рубричной и модульной рекламы. С его помощью осуществляется контроль заказов и распределение рекламных объявлений по изданиям и датам. Приложение создает содержимое и форматирование рекламной публикации (включая рисунки и фотографии) и передает его в технические производственные отделы.

4.2.2.7. SAP for Oil and Gas: SAP Oil and Gas Secondary Distribution

Приложение SAP Oil and Gas Secondary Distribution (SAP OGSD) предоставляет функции для размещения заказов, планирования транспортировки и выполнения поставок. Оно основано на компоненте IS-Oil Downstream и включает функции для сбыта и распределения горюче-смазочных материалов. SAP OGSD предоставляется отдельно (как функциональные расширения) или в пакете с услугами внедрения. Оно предназначено для средних и малых предприятий, работающих в сфере переработки и сбыта нефтепродуктов и газа.

4.2.3. Стратегия планирования релизов и сопровождения отраслевых приложений SAP

Релиз приложения	Основа	Доступность (Деблокирование для клиентов, RTC)	Дата окончания основного сопровождения	Дата окончания расширенного сопровождения
SAP for Banking – SAP Account Management 4.0	Релиз, следующий за SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года	Март 2011 года	Март 2014 года
SAP for Banking – SAP Bank Analyzer 4.0	SAP NetWeaver 2004	Декабрь 2004 года	Декабрь 2009 года	Декабрь 2012 года
SAP for Consumer Products – SAP AFS 5.0	mySAP ERP 2004	Декабрь 2004 года	Март 2010 года	Март 2013 года
SAP for Insurance – SAP FS-RI 4.72	SAP R/3 Enterprise 47X200	Август 2004 года	Март 2009 года	Март 2012 года
SAP for Insurance – SAP FS-PM 3.0		Сентябрь 2005 года		–
SAP for Media:				
SAP IS-M-AMC 1.0	SAP NetWeaver 2004	Декабрь 2004 года	Март 2009 года	Март 2012 года
SAP for Oil and Gas – OGSD 4.72	IS-Oil 4.72	Октябрь 2004 года	Март 2009 года	Март 2012 года
SAP for Public Sector – SAP IS-PS-XT	mySAP ERP 2004	Сентябрь 2004 года	Март 2010 года	Март 2013 года
SAP for Public Sector – SAP HR- VADM 3.00	SAP R/3 Enterprise	Ноябрь 2004 года	Декабрь 2006 года	–

4.3. ДРУГИЕ МЕЖОТРАСЛЕВЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ SAP

4.3.1. SAP Auto-ID Infrastructure

SAP All 2.1 является текущим релизом приложения SAP Auto-ID Infrastructure. Это приложение SAP для радиочастотной идентификации (Radio Frequency Identification – RFID). Оно позволяет получать реальные сведения, связывая физический процесс логистической цепочки с системами обработки данных. Релиз 2.1 не только позволяет применять данные радиочастотной идентификации в различных комплексных системах, но также может использоваться автономно.

4.3.2. SAP Billing Consolidation

SAP Billing Consolidation – это приложение, предназначенное для представления счетов и платежей в электронной форме (ЕВРР), соединяющее выставителей и получателей счетов через финансовые организации. Таким образом, образуется сеть, которая предлагает услуги по выставлению счетов и обработке платежей.

4.3.3. SAP Global Trade Services

SAP Global Trade Services (SAP GTS) помогает компаниям решать проблемы международной коммерческой деятельности, включая соответствие законодательству, взаимодействие с таможней и управление рисками при международных операциях. Компании должны либо соответствовать все более сложным законодательным требованиям, либо смириться с угрозой высоких штрафов. Они должны ускорять таможенную очистку, чтобы снижать затраты и осуществлять своевременные поставки. При этом компании должны соблюдать требования по передаче сведений в электронной форме и обеспечивать безопасность их логистических цепочек. SAP GTS также помогает компаниям реализовывать торговые льготы, организовывать и рассчитывать возмещение убытков для экспорта сельскохозяйственных продуктов из Европейского союза.

4.3.4. Стратегия планирования релизов и сопровождения будущих межотраслевых приложений SAP

Релиз приложения	Основа	Доступность (Деблокирование для клиентов, RTC)	Дата окончания основного сопровождения	Дата окончания расширенного сопровождения
SAP All 2.1	SAP NetWeaver 2004	Ноябрь 2004 года	Июнь 2008 года	–
SAP Billing Consolidation 1.5	Не применимо	Декабрь 2004 года	Декабрь 2007 года	Декабрь 2008 года
SAP GTS 3.0	SAP Web AS 6.20	Октябрь 2004 года	Декабрь 2006 года	–
SAP GTS 3.0	SAP NetWeaver 2004	Ноябрь 2004 года	Декабрь 2006 года	–

4.4. КОМПЛЕКСНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ SAP XAPPS

4.4.1. SAP xApp Resource and Portfolio Management

SAP xApp Resource and Portfolio Management (SAP xRPM) обеспечивает основу для стратегического управления проектами. Это решение позволяет объединить и контролировать финансовое, стратегическое, оперативное управление проектами, а также управление продуктами по всему портфелю.

SAP xRPM помогает улучшить управление, способствуя принятию обоснованных решений и увеличивая прибыльность существующих активов.

4.4.2. SAP xApp Product Definition

Приложение SAP xApp Product Definition (SAP xPD) предназначено для решения проблем и оптимизации критических процессов работы над созданием продуктов. Оно включает управление идеями, определение концепций и оценку разработок, обеспечивая при этом интеграцию с системами разработок.

4.4.3. SAP xApp Emissions Management

Приложение SAP xApp Emissions Management (SAP xEM) разработано для поддержки всех сценариев и процессов, относящихся к управлению ценными бумагами в крупных корпорациях. Оно включает решение оперативных задач отдельных производственных площадок, а также задач всего предприятия, например, создания отчетности, мониторинга основных показателей эффективности и т.д.

4.4.4. SAP xApp Cost and Quotation Management

Приложение SAP xApp Cost and Quotation Management (SAP xCQM) разработано для упрощения процесса котировок для поставщиков Electronic Manufacturing Services (EMS) и контрактных производителей автомобильной промышленности (поставщики уровней 1 и 2). Увеличение прибыли благодаря быстрой реакции на запросы клиентов на котировки (RFQ) – это центральный бизнес-процесс для таких компаний. Приложение позволяет эффективно отслеживать поступающие запросы, создавать котировки путем загрузки спецификаций, автоматически назначать цену для существующих компонентов, упрощать обработку запросов на новые компоненты, а также выполнять бизнес-анализ всех операций.

4.4.5. SAP xApp Integrated Exploration and Production

Приложение SAP xApp Integrated Exploration and Production (SAP xIEP) позволяет оптимизировать эксплуатацию нефтяных и газовых месторождений с помощью онлайн-сервисов и систем.

SAP xIEP обеспечивает полную интеграцию приложений и данных управления процессами, проектами и знаниями. Вместе с виртуальными системами коллективной работы это позволяет оптимально использовать лучшие методы работы и накопленный организацией опыт.

Решение SAP xIEP позволяет сократить срок выхода на рынок, ускорить процесс разведки и скоординировать планирование буровых работ в масштабе всего предприятия. Это приложение можно адаптировать для использования во всех основных областях добычи нефти, включая разведку, финансовые операции, управление активами, закупки, проектирование, строительство, эксплуатацию и логистику.

4.4.6. Стратегия планирования релизов и сопровождения пакетов комплексных приложений SAP xApps

Релиз приложения	Основа	Доступность (Деблокирование для клиентов, RTC)	Дата окончания основного сопровождения
SAP xRPM 4.0	Следующий релиз SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года	Март 2007 года
SAP xPD 2.0	Следующий релиз SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года	Октябрь 2007 года
SAP xEM 2.0	Следующий релиз SAP NetWeaver 2004	Апрель 2005 года	Апрель 2007 года
SAP xCQM 1.0	SAP NetWeaver 2004	Декабрь 2004 года	Декабрь 2006 года
SAP xIEP 1.0	SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2004 года	Декабрь 2005 года

4.5. ПРИЛОЖЕНИЯ SAP ДЛЯ МОБИЛЬНОГО БИЗНЕСА

4.5.1. SAP Mobile Time and Travel

SAP Mobile Time and Travel поддерживает управление командировочными расходами и регистрацией рабочего времени на портативных компьютерах. Для этого применяются два компонента, которые можно запускать вместе или по отдельности.

4.5.2. SAP Mobile Sales for Handheld (с помощью mySAP CRM)

SAP Mobile Sales for Handheld облегчает повседневную работу разъездного персонала путем эффективного применения портативных устройств. Это решение обеспечивает простой доступ к текущим данным продаж и поддерживает различные бизнес-процессы, такие как ведение счетов, управление заказами на продажу, возможностями и котировками, действиями и задачами, получение информации о продуктах и ценах.

4.5.3. SAP Mobile Asset Management

Полностью автономное мобильное приложение, SAP Mobile Asset Management (SAP MAM) реализует сценарии, помогающие разъездным специалистам эффективно работать вне офиса компании. SAP Mobile Asset Management работает с функциями управления активами предприятий mySAP PLM и может функционировать на портативном или карманном компьютере (personal digital assistant – PDA).

4.5.4. SAP Mobile Direct Store Delivery

Приложение SAP Mobile Direct Store Delivery предназначено для организации доставки товаров и выездной торговли. Полностью автономное мобильное приложение, SAP Mobile Direct Store Delivery поддерживает специальные сценарии, помогающие использовать портативные устройства для работы вне офиса. Приложение SAP Mobile Direct Store Delivery может работать на обычном карманном компьютере.

4.5.5. Стратегия выпуска релизов и сопровождения мобильных приложений SAP

Релиз приложения (год деблокирования для клиентов)	Основа	Доступность (Деблокирование для клиентов, RTC)	Дата окончания основного сопровождения
SAP Mobile Sales online (2004)	SAP NetWeaver 2004	Сентябрь 2004 года	Сентябрь 2006 года
SAP Mobile Time and Travel (2005)	SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года	Октябрь 2007 года
SAP Mobile Sales for HH with mySAP CRM (2005)	SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года	Октябрь 2007 года
SAP Mobile Asset Management (2005)	SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года	Октябрь 2007 года
SAP Mobile Direct Store Delivery (2004)	SAP NetWeaver 2004	Ноябрь 2004 года	Ноябрь 2006 года
Мобильные приложения, поставляемые в составе mySAP ERP (2005): <ul style="list-style-type: none"> • SAP Mobile Time and Travel with mySAP ERP • SAP Mobile Sales with mySAP ERP • SAP Mobile Asset Management with mySAP ERP • SAP Mobile Direct Store Delivery with mySAP ERP 	Следующий релиз SAP NetWeaver 2004	Октябрь 2005 года	Октябрь 2011 года

4.6. SAP NETWEAVER

Технологическая платформа SAP NetWeaver объединяет людей, информацию и процессы. Она поддерживает не только приложения mySAP Business Suite и комплексные приложения SAP xApps, но также и партнерские решения и приложения, разработанные клиентами. Ее открытость отражает ориентированность SAP на промышленные стандарты и возможности, позволяющие внедрять, интегрировать и поддерживать клиентскую инфраструктуру через ориентированную на веб-услуги архитектуру.

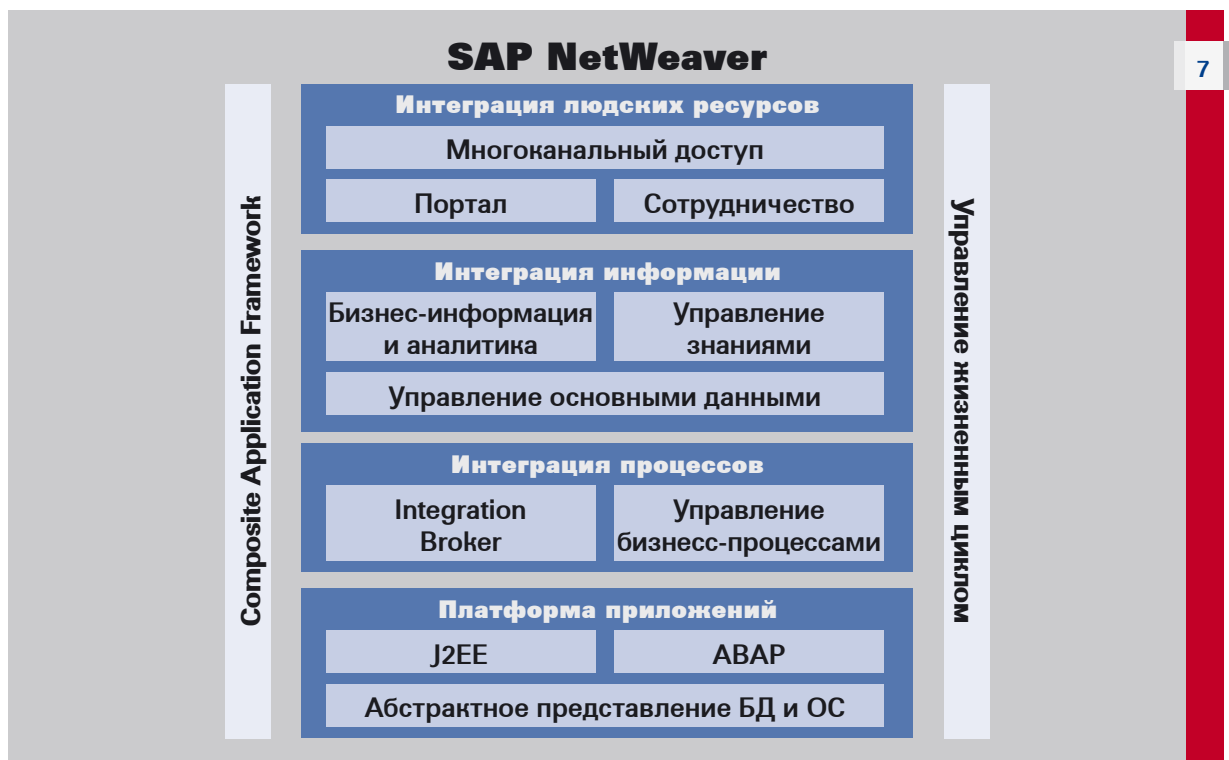
SAP NetWeaver является единой интегрированной технологической платформой. Все компоненты SAP NetWeaver созданы для совместной работы друг с другом, что упрощает организацию и совершенствование бизнес-процессов, разработанных на ее основе.

В ближайшем время будут опубликованы подробные сведения о следующем релизе SAP NetWeaver 2004.

SAP Composite Application Framework 2.0 (SAP CAF 2.0) поставляется в составе SAP NetWeaver, начиная со следующего релиза платформы. Эта платформа объединяет объекты, услуги, процессы и пользовательские интерфейсы для комплексных приложений. Таким образом, SAP CAF предоставляют полную среду для моделирования (метаданные и инструменты). Кроме того, SAP CAF позволяет клиентам разрабатывать приложения, использующие все возможности технологической платформы SAP NetWeaver, без создания собственных прикладных программных интерфейсов (API) низкого уровня. Благодаря этому разработчики могут сосредоточить свое внимание на бизнес-логике комплексного приложения.

В качестве дополнения к SAP NetWeaver 2004 с августа 2004 года для отдельных пилотных проектов доступна система SAP CAF 1.0.

Рисунок 7. SAP NetWeaver.



4.6.1. Стратегия выпуска релизов и сопровождения SAP NetWeaver

Релиз приложения	Доступность (Деблокирование для клиентов, RTC)	Дата окончания основного сопровождения	Дата окончания расширенного сопровождения
SAP NetWeaver 2004	Март 2004 года	Март 2010 года	Март 2013 года
Следующий релиз SAP NetWeaver 2004	Вторая половина 2005 года	Решение ожидается	Решение ожидается

4.7. ПРИЛОЖЕНИЯ SAP ДЛЯ СРЕДНИХ И МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

4.7.1. SAP Business One

SAP Business One – это доступное по цене, интегрированное бизнес-решение, разработанное специально для средних и малых предприятий. Впервые владельцы предприятий получают единую систему, предназначенную для автоматизации бизнес-процессов и сбора данных по взаимоотношениям с клиентами, производству и финансам. С помощью SAP Business One владельцы предприятий могут увеличить прибыльность своего предприятия и достичь нового уровня управления.

Релизы SAP Business One доступны только в следующих странах:

Релиз А доступен для Австралии, Австрии, Бельгии, Канады, Чили, Коста-Рики, Кипра, Дании, Финляндии, Франции, Германии, Гватемалы, Ирландии, Израиля, Италии, Мексики, Голландии, Новой Зеландии, Норвегии, Панамы, Португалии, Пуэрто-Рико, ЮАР, Испании, Швеции, Швейцарии, Великобритании и США. Релиз В доступен для Китая, Японии, Сингапура и Южной Кореи.

Релиз С доступен для Чешской Республики, Венгрии, Польши, России, Словакии, Греции и Турции.

Подробную информацию см. в системе SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/smb/solutions>.

4.7.2. Стратегия выпуска релизов и сопровождения SAP Business One

Релиз приложения	Доступность (Деблокирование для клиентов, RTC)	Дата окончания основного сопровождения
SAP Business One 2004 (A)	3-й квартал 2004 года	3-й квартал 2006 года
SAP Business One 2004 (B)	4-й квартал 2004 года	4-й квартал 2006 года
SAP Business One 2004 (C)	2-й квартал 2005 года	2-й квартал 2007 года

5. ОСОБЫЕ ТЕМЫ

5.1. SAP CUSTOMER SERVICES NETWORK

SAP Customer Services Network (SAP CSN) укрепляет ваши конкурентные преимущества, поскольку ее команда обладает колоссальным опытом, продуманными методами работы, инструментами и методологией, необходимыми для эффективного использования программного обеспечения SAP.

SAP CSN помогает быстро и легко освоить всю экосистему SAP и заставить ее работать на вас. Располагая более чем 9000 собственных консультантов и более чем 120 000 сертифицированных консультантов партнеров, SAP имеет непревзойденные возможности по предоставлению услуг в глобальном масштабе.

Ядром философии SAP CSN является самостоятельная эффективная работа клиентов. Мы помогаем вам не только эффективно использовать все возможности приложений, но и получить полный контроль над всеми рабочими системами. Система передачи знаний, ресурсы самообслуживания и проверенные методы работы позволяют клиентам использовать решения SAP максимально гибко и эффективно.

Сервисы SAP CSN

SAP Active Global Support

Мы стремимся предлагать решения, обеспечивающих высокое качество, эффективность и гибкость работы в течение всего жизненного цикла. Кроме того, мы обеспечиваем отличную поддержку нашим клиентам:

- более 2000 специалистов по обслуживанию и поддержке более чем в 40 странах;
- более 800 000 решений по запросам клиентов;
- более 34 000 сеансов профилактического обслуживания.
- более 1500 сеансов выездного обслуживания и обучения.

Подробные сведения см. по адресу <http://www.sap.com/services/maintenance>.

SAP Business Maps and Engagement Tools

Наши передовые ресурсы помогают клиентам быстро и легко находить функциональные блоки SAP, которые наилучшим образом удовлетворяют потребности их бизнеса:

- карты решений помогают клиентам понять, какие приложения SAP поддерживают основные бизнес-процессы более чем в 20 отраслях промышленности и в межотраслевых сферах;
- карты совместного бизнеса иллюстрируют процессы взаимодействия предприятий и их подразделений;
- инструмент Solution Composer позволяет создавать для клиентов бизнес-карты для документирования, планирования и разработки среды программного обеспечения по индивидуальному заказу
- инструмент Business Case Builder обеспечивает пошаговый процесс создания профиля предложений, удовлетворяющего уникальным задачам клиента

Подробные сведения см. по адресу <http://www.sap.com/services/servsupstech/businessmaps.asp>.

SAP Consulting

Наш всесторонний опыт, испытанные методологии и продуманные решения позволяют нам предоставлять клиентам поддержку, помогающую эффективно применять приложения SAP:

- более 9000 консультантов SAP в более чем 50 странах;
- глубоко интегрированный портфель квалифицированных бизнес-услуг и ИТ-услуг для всего жизненного цикла;
- широкий спектр консультационных услуги для организаций любого масштаба, в любой точке мира и отрасли промышленности

Подробные сведения см. по адресу <http://www.sap.com/services/consulting>.

SAP Education

Наш всесторонний опыт позволяет нам хорошо понимать требования клиентов и партнеров SAP. Какие бы проблемы ни встали у вас на пути, мы предоставим вам необходимые курсы – быстро и эффективно:

- каждый год у нас обучается более 200 000 учащихся;
- международный охват и стандартизация: обучение в 48 странах, причем курсы проводятся в 77 центрах обучения и на 15 языках
- более 200 очных и онлайн-курсов, охватывающих все приложения SAP и весь жизненный цикл компании.

Подробнее см. <http://www.sap.com/education>.

SAP Custom Development

Мы разрабатываем высокоэффективные пользовательские решения, настроенные под бизнес-процессы клиентов. Сервис SAP Custom Development способствует максимальной отдаче от затрат на SAP, минимизации рисков и достижению конкурентных преимуществ. Мы обеспечиваем:

- прямой доступ к ресурсам разработки SAP;
- решения, синхронизированные с картой продуктов SAP и стратегией релизов;
- решения, поставляемые в рамках надежной методологии разработки программного обеспечения SAP;
- различные варианты сопровождения.

Подробнее см. <http://www.sap.com/services/globalcds>.

SAP Hosting

Сервис SAP Hosting обеспечивает эксплуатацию, контроль и сопровождение приложений SAP в удаленном центре обработки данных. Клиенты пользуются всеми преимуществами решений SAP с минимальным риском и с минимальными затратами. SAP Hosting предлагает:

- хостинг оценки данных;
- хостинг внедрения;
- хостинг приложений;
- операции с удаленными приложениями;
- управление приложениями;
- хостинг обновлений.

Подробнее см. <http://www.saphosting.com>.

5.2. ВНЕДРЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ SAP

SAP предлагает широкий диапазон инструментов, методов и сервисов, помогающих оценивать и внедрять приложения SAP. Далее приведены два примера.

SAP Best Practices

Предложение SAP Best Practices включает следующие элементы:

- подробную пошаговую процедуру внедрения, включая автоматические операции;
- подробную документацию, предназначенную для самостоятельного изучения, оценки знаний, а также для обучения проектной группы и конечных пользователей;
- полный набор предварительных настроек, позволяющих запускать ключевые процессы с минимальными усилиями. (Конфигурация полностью документирована, включая предварительно настроенные бизнес-процессы, учебные материалы, роли пользователей, инструменты преобразования данных и каталоги тестов. Использование новейшей технологии облегчает адаптацию конфигурации под ваши нужды).

Система SAP Best Practices помогает вам на всех фазах проекта. На фазе оценки SAP Best Practices помогает быстро настроить прототип и получить общее впечатление о приложении SAP. На фазе внедрения SAP Best Practices охватывает все шаги, необходимые для внедрения выбранных бизнес-сценариев.

Основанное на SAP Best Practices бизнес-решение можно использовать на ранней стадии проекта внедрения для демонстрации и обучения как проектной группы, так и будущих конечных пользователей. Кроме того, SAP Best Practices включает разнообразные процедуры, которые можно использовать для обучения, а также как основу для создания документации для конечных пользователей.

Семейство SAP Best Practices охватывает широкий диапазон бизнес-сфер. Отраслевые пакеты SAP Best Practices разработаны для удовлетворения нужд конкретных отраслей, например, SAP Best Practices for High Tech или SAP Best Practices for Wholesale. В отличие от них пакет SAP Best Practices Baseline Package предоставляет общие бизнес-сценарии, являющиеся основой для создания любых приложений. И, наконец, набор общих пакетов SAP Best Practices обеспечивает предварительно определенный бизнес-контент, нацеленный на управление взаимоотношениями с клиентами, логистической цепочкой, порталом предприятия и бизнес-информацией и аналитикой.

5.3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ SAP ПО ОБНОВЛЕНИЮ (УСЛУГИ, ИНСТРУМЕНТЫ И СОДЕРЖАНИЕ)

Изменения и улучшения являются неотъемлемой частью современной деловой среды. SAP помогает вам постоянно совершенствовать имеющиеся приложения и добиваться успеха в следующих областях:

- удовлетворение требований рынка и гибкая адаптация вашего бизнеса;
- использование новейших информационных технологий;
- достижение целей компании по сокращению общей стоимости владения существующей ИТ-инфраструктурой.

SAP помогает вам планировать действия в области ИТ в соответствии со стратегией релизов и сопровождения SAP. Это помогает вам выбирать наилучшие варианты обновления, имеющихся приложений SAP. Кроме того, SAP предлагает услуги, инструменты и содержимое, в соответствии с особенностями конкретного клиента (предоставляемое на заказ). Что помогает лучше понять преимущества и недостатки проектов обновления и способствовать их успешной реализации.

SAP Upgrade Info Center (<http://service.sap.com/upgrade>) является центральным местом доступа к подробным сведениям по обновлениям SAP-систем, к информации по обновлению конкретных приложений (например, mySAP ERP), а также к новостям.

5.4. НАБОРЫ ПАКЕТОВ ПОДДЕРЖКИ

В 2003 году стратегия пакетов поддержки SAP была расширена за счет добавления наборов пакетов поддержки (SP stacks). Новая стратегия обеспечивает ваши потребности в регулярных обновлениях, не увеличивая при этом общую стоимость решений.

Наборы пакетов поддержки содержат четкие инструкции по рекомендованным и предопределенным комбинациям пакетов поддержки для конкретного релиза. В них описывается оптимальная комбинация пакетов поддержки и обновлений для отдельных компонентов программного обеспечения в рамках данного релиза, в данный момент времени.

SAP рекомендует всегда использовать наборы пакетов поддержки. В рамках набора технология применения пакетов поддержки остается прежней, но все пакеты используются комплексно. Иными словами, необходимо учитывать минимальные требования и зависимости между отдельными компонентами программного обеспечения и одновременно применять все обновления, входящие в набор.

Наборы сводят теоретически возможные сочетания пакетов поддержки к нескольким комбинациям, обладающим наибольшим количеством преимуществ. Они повышают эффективность пакетов поддержки и их совместимость, упрощают загрузку, содержат инструкции для конкретных приложений, предоставляют дополнительные знания о возможных ограничениях и побочных эффектах. В конечном счете, это облегчает выполнение планового сопровождения, сокращает риски и обеспечивает быстрое решение проблем.

Подробные сведения, список поддерживаемых релизов и текущие наборы пакетов поддержки можно найти на SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/sp-stacks>.

6. ГЛОССАРИЙ

А

Add-on (Дополнение) – приложение SAP, которое является технически зависимым и может быть установлено только совместно с другим приложением.

ABAP – язык программирования SAP.

Application (Приложение) – единица программного обеспечения, поддерживающая определенный набор бизнес-процессов, необходимых для решения определенных коммерческих задач.

Application map (Карта приложений) – графическое представление бизнес-приложений, которые поддерживают все бизнес-процессы, связанные с конкретным фрагментом рынка.

В

Business process (Бизнес-процесс) – набор логически взаимосвязанных задач, выполняемых для получения определенного результата.

Business process step (Шаг бизнес-процесса) – элементарная задача, выполняемая в ходе бизнес-процесса.

Business scenario (Бизнес-сценарий) – набор бизнес-процессов, которые полностью определяют комплексную бизнес-задачу.

Business solution (Бизнес-решение) – см. отраслевое решение.

С

Cross-industry application (Межотраслевое приложение) – единица программного обеспечения, поддерживающая определенный набор бизнес-процессов, необходимых для работы в различных отраслях.

Cross-industry business scenario (Общий бизнес-сценарий) – бизнес-сценарий, пригодный для использования в различных областях без значительной переделки.

Customer-specific maintenance (Особое сопровождение) – фаза сопровождения после основного/расширенного сопровождения (включая ограниченные услуги по сопровождению).

Д

Default release (Стандартный релиз) – последний релиз приложения SAP после начала стадии неограниченной поставки.

Е

Extended maintenance (Расширенное сопровождение) – дополнительная фаза сопровождения после основного сопровождения (включает аналогичные услуги).

Ф

5-1-2 maintenance strategy (Стратегия сопровождения 5-1-2) – стратегия сопровождения компании SAP для общих приложений на базе SAP NetWeaver 2004. Включает пять лет основного сопровождения, один год расширенного сопровождения за дополнительную плату 2% и два года расширенного сопровождения за дополнительную плату 4% (для определенных приложений применяются ограничения).

I

Industry solution (Отраслевое решение) – набор отраслевых сценариев, необходимый для удовлетворения требованиям отдельной отрасли (реализуется в пределах межотраслевого приложения и/или дополнения).

Industry solution map (Карта отраслевых решений) – графическое представление отраслевого решения с точки зрения клиента.

Industry-specific application (Отраслевое приложение) – единица программного обеспечения, поддерживающий конкретный набор бизнес-процессов, необходимый для конкретной отрасли.

Industry-specific business scenario (Отраслевой бизнес-сценарий) – бизнес-сценарий, нацеленный на потребности конкретной области.

L

Legal change (Изменение согласно законодательства) – корректировка или настройка программного обеспечения SAP для обеспечения юридического соответствия релиза SAP.

M

Maintenance (Сопровождение) – поддержка программного обеспечения, включающая изменения согласно законодательства, SAP-ноты, наборы пакетов поддержки, устранение проблем и доступ к информации и сервисам.

Mainstream maintenance (Основное сопровождение) – первая фаза сопровождения (включает все услуги по сопровождению), за которой следует расширенное и/или особое сопровождение.

Master guides (Основные руководства) – документы, информирующие об установке бизнес-сценариев в пределах приложений SAP (включая ссылки на другие документы, необходимые для решения этой задачи).

mySAP Business Suite – совокупность межотраслевых приложений.

R

Ramp-up (Развертывание) – процесс вывода на рынок новых релизов приложений (предоставление приложений избранным клиентам).

Release (Релиз) – поставка приложения SAP в определенный период и с определенными фазами сопровождения.

Release-to-customer date (Дата деблокирования для клиентов) – начальная дата доступности релиза для клиентов и начало стадии ограниченной поставки.

Restricted shipment phase (Стадия ограниченной поставки) – первая стадия поставки релиза (за которой следует стадия неограниченной поставки) в течение которой число клиентов, использующих данный релиз, планомерно увеличивается в ходе развертывания.

S

SAP Note (SAP-нота) – инструкция по устранению известных проблем программного обеспечения SAP, включающая описание симптомов, причину ошибки, а также релиз SAP и уровень пакета поддержки, в котором появилась ошибка.

SAP xApps Packaged Composite Applications (Пакеты комплексных решений) – семейство комплексных приложений SAP. Комплексное приложение состоит из компонентов приложений использующих сервисы, как SAP, так и не SAP компонентов.

Support package (Пакет поддержки) – набор исправлений программного обеспечения, доступный в виде пакета поддержки ABAP или Java.

Support package stack (Набор пакетов поддержки) – корректировки программного обеспечения, состоящие из наиболее эффективных комбинаций пакетов поддержки для конкретного релиза в конкретный период времени (обычно предоставляется ежеквартально).

Support release (Релиз поддержки) – релиз, выпускаемый в начале стадии неограниченной поставки (при необходимости) и содержащий набор всех ранее выпущенных пакетов поддержки.

Switch framework (Единая платформа) – инструмент SAP для активации отраслевых решений в пределах межотраслевых приложений (для активации необходима лицензия).

U

Unrestricted shipment phase (Стадия неограниченной поставки) – вторая стадия поставки релиза (после стадии ограниченной поставки), во время которой релиз доступен для всех клиентов.

7. ПРИЛОЖЕНИЕ

7.1. ОБЩИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ИХ КОМПОНЕНТЫ

Список всех межотраслевых приложений и их компонентов будет размещен в системе SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/releasestrategy> после завершения планирования для mySAP Business Suite 2005.

7.2. ССЫЛКИ

Тема (в порядке появления)	Ссылка
SAP Notes	http://service.sap.com/notes
SAP Service Marketplace	http://service.sap.com
SAP Maintenance Services	http://service.sap.com/maintenance
SAP Product Availability Matrix	http://service.sap.com/pam
SAP Master Guides	http://service.sap.com/instguides
SAP Business One	http://service.sap.com/smb/solutions
SAP Active Global Support	http://www.sap.com/services/maintenance
SAP Business Maps and Engagement Tools	http://www.sap.com/services/servsuptech/businessmaps.asp
SAP Consulting	http://www.sap.com/services/consulting
SAP Education	http://www.sap.com/education
SAP Custom Development	http://www.sap.com/services/globalcde
SAP Hosting	http://www.saphosting.com
SAP Ramp-Up	http://www.sap.com/services/rampup
SAP Upgrade Info Portal	http://service.sap.com/upgrade
SAP Support Package Stacks	http://service.sap.com/sp-stacks

www.sap.com/contactsap

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является ведущим в мире поставщиком программных решений для бизнеса, отвечающих требованиям компаний любого масштаба – от малых и средних предприятий до глобальных компаний. Решения, входящие в состав комплекса решений для управления современным предприятием mySAP Business Suite и базирующиеся на платформе SAP NetWeaver, помогают предприятиям во всем мире совершенствовать взаимоотношения с клиентами и поставщиками, расширять совместную деятельность с партнерами и повышать эффективность деятельности компаний в рамках логистических сетей и бизнес-операций. Уникальные ключевые бизнес-процессы различных отраслей, от авиакосмической промышленности до энергетики и коммунального хозяйства, эффективно поддерживаются с помощью 27 отраслевых решений SAP.

В настоящее время в более чем 27 000 компаниях, расположенных в 120 странах мира работает свыше 88 700 инсталлированных систем программного обеспечения SAP. Компания SAP имеет дочерние компании в более чем 50 странах мира. Компания представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую фондовую биржу и Нью-Йоркскую фондовую биржу, под символом «SAP».

Дополнительная информация: <http://www.sap.com>

В 1992 году открылось представительство SAP AG в Москве. За прошедшие годы открылись представительства в Санкт-Петербурге, Алматы и Киеве, а численность сотрудников превысила 400 человек. У клиентов SAP в СНГ и странах Балтии работают в промышленной эксплуатации 292 информационные системы на базе решений SAP.

Всего в СНГ и Балтии более 90 000 человек работают с решениями SAP.

Дополнительная информация: <http://www.sap.ru>

АДРЕСА ОФИСОВ

ООО “САП СНГ”

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2
Телефон: +7 095 755 98 00, факс: +7 095 755 98 01
E-mail: info.cis@sap.com

ООО “САП Украина”

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12
Телефон: +38 044 490 33 92, 490 33 93, факс: +38 044 490 33 94
E-mail: info.Ukraine@sap.com

ТОО “САП Казахстан”

Казахстан, 480099, Алматы, ул. Фурманова, 240Г, CDC Center One
Телефон: +7 (3272) 508-400, факс: +7 (3272) 508-401
E-mail: Info.cis@sap.com