



Сегодня успешное развитие бизнеса во многом зависит от правильного проектирования, внедрения и поддержания работоспособности применяемых в компании решений на уровне максимальной производительности. Основанная на стратегии компании SAP в области управления ИТ-сервисами и приложениями платформа «SAP Solution Manager» позволяет наиболее эффективно использовать сервисы поддержки SAP, тем самым обеспечивая значительное снижение общей стоимости эксплуатации и минимизацию рисков.

Обзор решения SAP

SAP SOLUTION MANAGER

ПЛАТФОРМА, ПОЗВОЛЯЮЩАЯ МИНИМИЗИРОВАТЬ РИСКИ И СНИЗИТЬ ОБЩУЮ СТОИМОСТЬ ЭКСПЛУАТАЦИИ. МАКСИМАЛЬНАЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ 24 ЧАСА В СУТКИ, 7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ.

Решение задачи создания и поддержания всеобъемлющей информационно-технологической инфраструктуры требует постоянного внимания, больших средств и высокой квалификации персонала.

Помимо постоянного функционирования с максимальной производительностью, Ваша система должна постоянно обновляться и модифицироваться, чтобы оставаться конкурентоспособной и современной. Для того, чтобы решить эти задачи и снизить затраты на эксплуатацию систем, необходима эффективная специализированная платформа.

«SAP Solution Manager» представляет собой платформу централизованного управления решениями, обеспечивающую пользователей инструментами, интегрированными данными, а также единой точкой входа в систему SAP, которые необходимы для внедрения, эксплуатации, поддержки и мониторинга решений SAP.

Она позволяет минимизировать риски и снизить общую стоимость эксплуатации бизнес-решений. Платформа «SAP Solution Manager» функционирует в рамках используемой ИТ-среды и облегчает техническую поддержку распределенных систем.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИТ-СИСТЕМЫ

Сегодня компания тратит в среднем около 60% своего ИТ-бюджета на эксплуатацию имеющегося решения, 30% - на консолидацию систем и решений, и только 10% - на новые разработки. Сокращение бюджетов на ИТ-сферу и растущая потребность в новых технологиях, обусловленная усиливающейся конкуренцией, четко определяют необходимость внедрения новой, более эффективной инфраструктуры поддержки.

Платформа «SAP Solution Manager» полностью отвечает данному требованию. Она повышает эффективность решения, обеспечивая централизованное управление многокомпонентными средами, уменьшая сложность операций и автоматизируя существующие процессы. В конечном итоге, эта платформа снижает стоимость эксплуатации решения на всех этапах его жизненного цикла. Кроме того, более быстрое осуществление проектов внедрения и управления изменениями ускоряет процесс получения прибыли на инвестированный капитал (ROI).

ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ «SAP SOLUTION MANAGER»

Платформа «SAP Solution Manager» предоставляет новые функциональные возможности в области управления решениями, охватывающие все аспекты внедрения, эксплуатации и постоянной оптимизации используемого решения. К основным возможностям, обеспечивающим такую масштабность действий, относятся следующие:



Платформа централизованного управления решениями «SAP Solution Manager», используемая для обеспечения максимальной производительности ИТ-среды.

• Внедрение решения «Управление современным предприятием» (mySAP Business Suite)

Платформа «SAP Solution Manager» обеспечивает управление бизнес-содержимым и используемыми проектными документами, которые ускоряют процесс внедрения решения «Управление современным предприятием». Наличие данных о конфигурации и гибкого подхода к внедрению, обеспечивающего периодические корректировки процессов, ускоряет этапы проектирования, настройки и окончательной подготовки решения. «SAP Solution Manager» обеспечивает эффективное администрирование проектов и централизованное управление межкомпонентным внедрением.

• Глобальное развертывание

Предлагаемый набор инструментальных средств облегчает стандартизацию и согласование процессов на разных предприятиях и подразделениях путем применения проверенных методов работы и всех необходимых функциональных возможностей. Упрощено внедрение стандартизированных настроек на локальных узлах, так как не требуется повторный ввод параметров конфигурации.

• Пользовательская настройка механизма синхронизации

С помощью «SAP Solution Manager» Вы можете обеспечить целостность данных в процессе пользовательской настройки неоднородной ИТ-среды. Платформа «SAP Solution Manager» обеспечивает более безопасное администрирование процесса настройки, более точное и безошибочное копирование пользовательских настроек, а также упрощение проверок непротиворечивости. «SAP Solution Manager» снижает объем ручных операций по синхронизации путем одновременного автоматического распространения пользовательских настроек на различных системах и централизованного управления всеми запросами на синхронизацию настроек.

• Тестирование

«SAP Solution Manager» позволяет контролировать и ускорять процесс подготовки тестирования и выполнения существующих бизнес-процессов. Платформа предоставляет единую точку доступа ко всей системной среде и обеспечивает централизованное хранение материалов и результатов тестирования в целях поддержки интеграционного тестирования.

• Служба поддержки (Support Desk)

Входящая в состав платформы «SAP Solution Manager» служба поддержки помогает более эффективно управлять особыми ситуациями, облегчая расчет затрат на поддержку и ускоряя процесс разрешения проблем. Централизованная обработка сообщений о необходимости поддержки повышает эффективность всей системы поддержки. Платформа «SAP Solution Manager» повышает качество поддержки приложений и ИТ-инфраструктуры в целом, увеличивая тем самым работоспособность Вашего решения.

• Центральное системное администрирование

Платформа «SAP Solution Manager» позволяет централизованно управлять административными задачами, которые носят повторяющийся ха-

рактически, и регистрировать выполнение данных задач. Таким образом, можно упростить работу системным администраторам и помочь тем из них, кто еще не имеет большого опыта администрирования решений SAP.

• **Мониторинг решений**

«SAP Solution Manager» осуществляет в режиме реального времени централизованный мониторинг систем, бизнес-процессов и интерфейсов, тем самым сокращая усилия персонала в области администрирования. Охватывая всю инфраструктуру решения, платформа «SAP Solution Manager» отслеживает межсистемные взаимосвязи. Профилактический мониторинг помогает избежать возникновения критических ситуаций, в то время как подсистема автоматического оповещения обеспечивает быстрое реагирование на возникающие проблемы.

• **Управление уровнем сервиса**

Платформа «SAP Solution Manager» позволяет легко определять и создавать отчеты по уровням сервиса, при этом автоматизированное создание отчетов по нескольким системам требует меньше усилий. Создание отчетов по сервисам охватывает все системы в рамках ИТ-ландшафта и предоставляет консолидированный отчет, содержащий информацию, которая необходима для принятия стратегических решений в области информационно-технологической инфраструктуры.

• **Обработка сервиса**

Платформа «SAP Solution Manager» содержит соответствующие рекомендации по сервисам и выступает в роли механизма для предоставления сервисов поддержки SAP. К ним относятся: сервисы из портфеля «SAP Safeguarding», сервисы из портфеля «SAP Solution Management Optimization» (Оптимизация управления решением SAP), а также сервисы из портфеля SAP Empowering («Приобретение необходимой квалификации для управления решениями SAP»).

• **Обучение конечных пользователей**

Платформа «SAP Solution Manager» позволяет создавать и предоставлять интерактивные учебные материалы, предназначенные для ознакомления всех пользователей с новой или модифицированной функциональностью, таким образом, снижая стоимость обучения конечных пользователей.

• **Управление обновлениями и изменениями**

Управление и ускорение выполнения проектов управления обновлениями и изменениями на основе платформы «SAP Solution Manager» позволяет увеличить доходность инвестированного капитала (ROI).

СНИЖЕНИЕ РИСКОВ С ПОМОЩЬЮ «SAP SOLUTION MANAGER»

Исключение непредвиденных финансовых затрат и минимизация эксплуатационных расходов требуют определенной защиты от потенциальных эксплуатационных рисков, а также своевременного определения концепций функционирования решений. Платформа «SAP Solution Manager» позволяет уменьшить как риски, связанные с внедрением систем, так и риски, возникающие в процессе эксплу-

тации решения. Она обеспечивает профилактический контроль решения, что помогает избежать ошибок в процессе внедрения и непосредственного функционирования системы. Для устранения несогласованности неоднородных сред используются межкомпонентные проверки непротиворечивости. Служба поддержки «SAP Solution Manager» помогает ускорить процесс решения проблем. Все это помогает оптимизировать ИТ-сервисы, сократить простои и избежать потерь производительности.

ИНТЕГРАЦИЯ – КЛЮЧ К ОПТИМИЗАЦИИ ИНВЕСТИЦИЙ В СФЕРУ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В современных информационных ландшафтах получают широкое распространение распределенные системы и все чаще рассматриваются взаимосвязи между бизнес-процессами, выходящими за рамки одной системы. Аспекты интеграции, охватывающие потребности неоднородных сред в области технических решений и бизнес-приложений, стали еще более значимыми и теперь требуют большего внимания.

Платформа «SAP Solution Manager» осуществляет интеграцию в области технических средств и приложений и обеспечивает соответствующую защиту решения. Это особенно важно для управления комплексными бизнес-процессами, которые зачастую функционируют одновременно в нескольких компонентах системы. Управление межсистемными взаимосвязями стало еще более доступным. Открытый характер платформы «SAP Solution Manager» обеспечивает интеграцию с существующими приложениями, включая программы сторонних производителей. Применение новых функций управления решениями в работе с существующими компонентами позволяет «SAP Solution Manager» оптимизировать существующие инвестиции в сферу информационных технологий.

МАКСИМАЛЬНОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ ПОТЕНЦИАЛА РЕШЕНИЙ SAP

Платформа «SAP Solution Manager» полностью обслуживает решения SAP на протяжении всего их жизненного цикла. Поддерживаемые компоненты компании SAP и других производителей, она охватывает как существующие, так и новые решения SAP, обеспечивая взаимосвязь бизнес-процессов с ИТ-инфраструктурой. Кроме того, «SAP Solution Manager» обеспечивает интенсивную передачу знаний посредством локальных сервисных процедур и доступа к наиболее эффективным методам работы. Таким образом, гарантируется максимально эффективное использование всего потенциала применяемых решений SAP.

Управление решением SAP с помощью «SAP Solution Manager» не требует оплаты каких-либо дополнительных лицензионных сборов, так как платформа «SAP Solution Manager» включена в программу сопровождения бизнес-решений.

Более подробные сведения о платформе SAP Solution Manager и о том, как она используется для оптимизации ИТ-решений, доступны на странице SAP по следующему адресу:

<http://service.sap.com/solutionmanager>

**САП СНГ
и Страны Балтии**

115054, Москва,
Космодамианская наб., 52/2.
Телефон: (095) 755-9800,
факс: (095) 755-9801.
<http://www.sap.com/cis>

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Компания SAP – надежный партнер, в котором Вы можете быть уверены.

Опытные специалисты обеспечивают оперативную и надежную поддержку эксплуатации решений в любом регионе страны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Мы готовы ответить на Ваши вопросы, связанные с эксплуатацией решений SAP, и продемонстрировать высокое качество сервисного обслуживания, предоставляемого компанией SAP.

Способы связи со службой поддержки:

- Задайте свой вопрос в форме сообщения на странице SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/message>). Мы рекомендуем выбрать именно этот вариант, так как в этом случае Ваш запрос сразу подает в сервисную систему и будет переадресован сотрудникам SAP, отвечающим за тематику, к которой относится вопрос. Кроме этого, этот способ предоставляет Вам возможность отслеживать статус запроса.
- Свяжитесь с нами по электронной почте: support.cis@sap.com (чтобы ускорить обработку Вашего запроса, просим Вас использовать инструкцию из ноты 217405).
- Направьте нам факс по номеру: (095) 725-43-44.
- Кроме этого, Вы можете позвонить нам с 7:00 до 19:00 по московскому времени по номерам: (095) 725-43-41, 725-43-42, после 19:00 и в выходные дни для связи с нами Вы можете воспользоваться номером в Германии: +49 (180) 534-34-36 или с помощью сообщения на странице «SAP Service Marketplace».

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти по адресу: www.sap.com/cis на нашем Интернет-сайте, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Получать последние новости SAP для стран СНГ и Балтии Вы сможете, подписавшись на рассылку новостей по адресу:
<http://www.sap.com/cis/company/digest/>